

CEC  
25.200.0

## 接口参考（中国站）

文档版本 01  
发布日期 2025-11-13



版权所有 © 华为技术有限公司 2025。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

## 华为技术有限公司

地址：深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编：518129

网址：<https://www.huawei.com>

客户服务邮箱：[support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话：4008302118

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

# 目录

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 接口鉴权方式</b>                                   | <b>1</b>  |
| 1.1 鉴权方式说明                                        | 1         |
| 1.2 C1 系统配置类接口鉴权方式                                | 2         |
| 1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式                      | 3         |
| 1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式                               | 23        |
| 1.5 C4 座席操作类接口鉴权方式                                | 25        |
| 1.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式                                | 26        |
| 1.7 C6 智能助手平台 AppCube 接口鉴权方式                      | 28        |
| 1.8 C7 轻量级座席工作台页面 Oauth2.0 接口鉴权方式                 | 30        |
| <b>2 系统配置类接口参考（API Fabric）</b>                    | <b>34</b> |
| 2.1 概述                                            | 34        |
| 2.1.1 RESTful 接口概述                                | 35        |
| 2.1.2 RESTful 接口格式                                | 35        |
| 2.1.2.1 请求消息                                      | 35        |
| 2.1.2.2 响应消息                                      | 36        |
| 2.1.2.3 消息体参数约定                                   | 38        |
| 2.1.3 HTTPS 方法                                    | 38        |
| 2.1.4 修改记录                                        | 38        |
| 2.2 呼叫中心配置类接口                                     | 65        |
| 2.2.1 座席管理                                        | 65        |
| 2.2.1.1 单个创建座席业务账号（agentAccount/create）           | 65        |
| 2.2.1.2 单个删除指定座席业务账号（agentAccount/delete）         | 68        |
| 2.2.1.3 单个修改座席业务账号信息（agentAccount/update）         | 70        |
| 2.2.1.4 查询座席业务账号信息（agentAccount/query）            | 74        |
| 2.2.1.5 绑定座席和技能队列（addSkillsToAgent）               | 77        |
| 2.2.1.6 解绑座席某技能队列（releaseAgentBySkillId）          | 80        |
| 2.2.1.7 通过技能队列 ID 查询座席信息（queryAgentInfoBySkillId） | 81        |
| 2.2.1.8 修改座席软电话号码登录密码（updateSipPhonePassword）     | 84        |
| 2.2.1.9 查询所有座席的软电话信息（不包含业务账号）（querySysInfo）       | 86        |
| 2.2.1.10 查询所有座席的软电话信息（包含业务账号）（queryAgentInfo）     | 90        |
| 2.2.1.11 查询账号登录结果（queryAgentLoginParams）          | 92        |
| 2.2.1.12 根据登录账号查询座席信息（queryAgentInfoByAccount）    | 94        |
| 2.2.1.13 按客户号码清理数据（cleancustpersonaldata）         | 97        |



|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| 2.2.2 技能队列管理.....                                     | 98  |
| 2.2.2.1 单个创建技能队列（createSkill）.....                    | 98  |
| 2.2.2.2 删除技能队列（deleteSkill）.....                      | 102 |
| 2.2.2.3 单个修改技能队列（modifySkill）.....                    | 104 |
| 2.2.2.4 查询技能队列（querySkills）.....                      | 107 |
| 2.2.3 号码管理.....                                       | 113 |
| 2.2.3.1 查询接入码（queryAccessCodeList）.....               | 113 |
| 2.2.3.2 单个创建接入码与技能队列、IVR 绑定关系（createCalledRoute）..... | 116 |
| 2.2.3.3 删除接入码与技能队列、IVR 绑定关系（deleteCalledRoute）.....   | 119 |
| 2.2.3.4 单个修改接入码与技能队列、IVR 绑定关系（modifyCalledRoute）..... | 122 |
| 2.2.3.5 查询接入码与技能队列、IVR 绑定关系（queryCalledRoute）.....    | 123 |
| 2.2.3.6 查询号码归属地（getPhoneNoRegionInfo）.....            | 128 |
| 2.2.4 IVR 流程管理.....                                   | 130 |
| 2.2.4.1 查询指定租间的所有 IVR 流程（queryIVRFlowList）.....       | 130 |
| 2.2.4.2 查询满意度调查的 IVR 流程（querySatisfactionConfig）..... | 132 |
| 2.2.4.3 查询满意度调查结果（satisfaction/query）.....            | 134 |
| 2.2.4.4 上传 IVR 语音文件（importVoiceFile/upload）.....      | 137 |
| 2.2.4.5 上传语音通知的文字转语音模板文件（createVoiceTemplate）.....    | 141 |
| 2.3 移动座席和双呼功能集成.....                                  | 147 |
| 2.3.1 创建双呼呼叫（V1.0.0）（createCall）.....                 | 147 |
| 2.3.2 创建双呼呼叫（V3.0.0）（createCall）.....                 | 153 |
| 2.3.3 查询呼叫历史记录（queryCallDetailRecord）.....            | 157 |
| 2.3.4 查询呼叫状态（queryCallState）.....                     | 165 |
| 2.3.5 获取录音文件地址（getRecordingAddress）.....              | 170 |
| 2.3.6 查询分配的软电话号码（V1.0.0）（queryPhone）.....             | 173 |
| 2.3.7 查询分配的软电话号码（V2.0.0）（queryPhone）.....             | 176 |
| 2.3.8 获取呼叫目的设备信息（getCalledInfo）.....                  | 180 |
| 2.3.9 创建语音外呼（V1.0.0）（createVoiceNotification）.....    | 183 |
| 2.3.10 创建语音外呼（V2.0.0）（createVoiceNotification）.....   | 185 |
| 2.3.11 查询当前会话客户的最近历史接触记录（queryUserContactLimit）.....  | 188 |
| 2.3.12 查询通话信息（queryCallInfoByCallId）.....             | 190 |
| 2.3.13 ITA 双呼结果通知（statusnotify）.....                  | 192 |
| 2.3.14 回调接口.....                                      | 194 |
| 2.3.14.1 回调接口说明.....                                  | 194 |
| 2.3.14.2 通话状态事件回调接口.....                              | 196 |
| 2.3.14.3 释放事件回调接口.....                                | 197 |
| 2.3.15 App 个人设置.....                                  | 199 |
| 2.3.15.1 创建 App 个人设置（create）.....                     | 199 |
| 2.3.15.2 更新 App 个人设置（update）.....                     | 202 |
| 2.3.15.3 查询 App 个人设置（query）.....                      | 205 |
| 2.3.15.4 删除 App 个人设置（delete）.....                     | 208 |
| 2.4 语音通知功能集成.....                                     | 209 |

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| 2.4.1 查询语音通知的录音文件（queryVoiceNotificationRecording） | 210 |
| 2.4.2 创建语音通知（V1.0.0）（createVoiceNotification）      | 213 |
| 2.4.3 创建语音通知（V2.0.0）（createVoiceNotification）      | 217 |
| 2.4.4 回调接口                                         | 224 |
| 2.4.4.1 回调接口说明                                     | 225 |
| 2.4.4.2 释放事件回调接口                                   | 226 |
| 2.5 手机接听（离线座席）功能集成                                 | 229 |
| 2.5.1 手机接听（login）                                  | 229 |
| 2.5.2 退出手机接听（logout）                               | 231 |
| 2.5.3 查询指定座席是否为手机接听状态（isOfflineAgent）              | 233 |
| 2.6 联邦用户管理接口                                       | 234 |
| 2.6.1 创建管理联邦用户任务（createTask）                       | 235 |
| 2.6.2 查询管理联邦任务结果（queryTask）                        | 238 |
| 2.7 网页客户端接入                                        | 242 |
| 2.7.1 概述                                           | 242 |
| 2.7.2 集成场景                                         | 242 |
| 2.7.2.1 集成原理                                       | 242 |
| 2.7.2.2 场景 1 多媒体消息交谈                               | 243 |
| 2.7.2.2.1 接口调用流程                                   | 243 |
| 2.7.2.2.2 集成示例                                     | 246 |
| 2.7.2.3 场景 2 点击通话                                  | 248 |
| 2.7.2.3.1 接口调用流程                                   | 248 |
| 2.7.2.3.2 集成示例                                     | 250 |
| 2.7.3 开发前准备                                        | 252 |
| 2.7.3.1 资源准备                                       | 252 |
| 2.7.3.2 C1 系统配置类接口鉴权方式                             | 252 |
| 2.7.4 集成开发                                         | 253 |
| 2.7.4.1 多媒体消息交谈场景中使用的接口                            | 254 |
| 2.7.4.1.1 第三方请求鉴权（applyToken）                      | 254 |
| 2.7.4.1.2 查询历史消息（queryHistoryChatMessage）          | 257 |
| 2.7.4.1.3 发送消息（send）                               | 259 |
| 2.7.4.1.4 发送消息（sendAsync）                          | 273 |
| 2.7.4.1.5 客户提交留言（doLeaveMessage）                   | 279 |
| 2.7.4.1.6 主动轮询座席侧发送的信息（poll）                       | 281 |
| 2.7.4.1.7 客户接收文件（downloadFileStream）               | 286 |
| 2.7.4.1.8 查询排队信息（queryQueueInfo）                   | 290 |
| 2.7.4.1.9 客户发送文件（uploadFileStream）                 | 293 |
| 2.7.4.1.10 根据客户输入联想常用语（queryPhraseByKeyword）       | 295 |
| 2.7.4.1.11 查询满意度调查配置（getSatisfactionSurveyMode）    | 298 |
| 2.7.4.1.12 提交客户对机器人满意度评价结果（feedbacksatisfaction）   | 301 |
| 2.7.4.1.13 保存客户提交的满意度评价结果（saveSatisfaction）        | 304 |
| 2.7.4.2 点击通话场景中使用的接口                               | 307 |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 2.7.4.2.1 检查当前租间是否支持点击通话 (checkClickToCallSupport).....    | 307 |
| 2.7.4.2.2 创建点击通话 (createClickToCall).....                  | 309 |
| 2.7.4.2.3 获取点击通话事件 (getClickToCallEvents).....             | 311 |
| 2.7.4.2.4 释放点击通话 (dropClickToCall).....                    | 313 |
| 2.7.5 测试验证.....                                            | 315 |
| 2.7.6 更多接口参考.....                                          | 325 |
| 2.7.6.1 创建匿名通话 (createcall).....                           | 325 |
| 2.7.6.2 丢弃邮件 ( chat_dropMail ) .....                       | 327 |
| 2.7.6.3 提供 whatsapp 发送下行消息 ( sendWhatsappMessage ) .....   | 329 |
| 2.7.6.4 查询在线交谈工作台当前交谈的消息 ( getUserInfoBycallId ) .....     | 335 |
| 2.7.6.5 根据电话查询客户信息 ( chat_itau_telefone ) .....            | 337 |
| 2.7.6.6 根据 email 查询客户信息 ( chat_itau_email ) .....          | 341 |
| 2.7.6.7 根据客户 CPF 或 CNPJ 查询客户信息 ( chat_itau_cpfcnpj ) ..... | 345 |
| 2.7.6.8 调用 PS7 接口 ( chat_itau_contextos ) .....            | 350 |
| 2.7.6.9 根据账户查询客户信息 ( chat_itau_contas ) .....              | 353 |
| 2.7.6.10 根据账户查询客户信息 ( chat_itau_codigo ) .....             | 355 |
| 2.7.6.11 根据 clientId 查询客户数据 ( chat_itau_cliente ) .....    | 359 |
| 2.7.6.12 根据投资人查询与会者 ( chat_itau_atendentes ) .....         | 363 |
| 2.7.6.13 推送消息 ( pushMsg ) .....                            | 365 |
| 2.8 通知功能集成.....                                            | 370 |
| 2.8.1 发送短消息 (sendShort).....                               | 370 |
| 2.9 智能质检功能集成.....                                          | 374 |
| 2.9.1 质检评分接口 (scoresetting).....                           | 374 |
| 2.9.1.1 创建质检评分设置档.....                                     | 374 |
| 2.9.1.2 套用质检评分设置档.....                                     | 376 |
| 2.9.1.3 删除质检评分设置档.....                                     | 378 |
| 2.9.1.4 查询质检评分设置档.....                                     | 379 |
| 2.9.1.5 修改质检评分设置档.....                                     | 382 |
| 2.9.2 句子管理接口 (sentencemanagement).....                     | 384 |
| 2.9.2.1 创建句子分类.....                                        | 384 |
| 2.9.2.2 移动句子到指定分类.....                                     | 386 |
| 2.9.2.3 删除句子.....                                          | 388 |
| 2.9.2.4 查询句子.....                                          | 389 |
| 2.9.2.5 根据句子分类的唯一标识获取分类下句子列表.....                          | 394 |
| 2.9.2.6 更新句子.....                                          | 397 |
| 2.9.2.7 更新句子分类.....                                        | 400 |
| 2.9.2.8 删除句子分类.....                                        | 402 |
| 2.9.2.9 查询所有句子分类.....                                      | 404 |
| 2.9.2.10 创建句子.....                                         | 405 |
| 2.9.3 敏感词管理接口 (sensitiveWordManage).....                   | 408 |
| 2.9.3.1 删除敏感词.....                                         | 408 |
| 2.9.3.2 取得敏感词列表.....                                       | 410 |

2.9.3.3 删除敏感词分类..... 413

2.9.3.4 更新敏感词..... 414

2.9.3.5 获取敏感词分类列表..... 417

2.9.3.6 根据敏感词分类的唯一标识取得分类下敏感词列表..... 418

2.9.3.7 创建敏感词分类..... 421

2.9.3.8 搬移敏感词到指定分类..... 423

2.9.3.9 新增敏感词..... 425

2.9.3.10 更新敏感词分类..... 427

2.9.3.11 根据敏感词的唯一标识获取敏感词详细资讯..... 429

2.9.4 话术接口 (conversationspecific)..... 431

2.9.4.1 更新话术..... 431

2.9.4.2 根据 ID 查询话术详情..... 434

2.9.4.3 新增话术..... 436

2.9.4.4 根据 ID 删除话术..... 439

2.9.5 句子、敏感词训练接口 (SemanticKeywordTraining)..... 441

2.9.5.1 取得正在训练的模组..... 441

2.9.5.2 训练模组..... 443

2.9.6 对话逻辑接口 (conversationflow)..... 444

2.9.6.1 查询对话逻辑..... 444

2.9.6.2 删除对话逻辑..... 447

2.9.6.3 更新对话逻辑..... 449

2.9.6.4 创建对话逻辑..... 451

2.9.7 对话规则接口 (conversationrules)..... 453

2.9.7.1 根据 ID 查询对话规则..... 453

2.9.7.2 查询对话规则列表..... 456

2.9.7.3 创建对话规则..... 459

2.9.7.4 删除对话规则..... 462

2.9.7.5 更新对话规则..... 464

2.9.8 抢插话规则接口 (interposalrules)..... 466

2.9.8.1 查询抢插话规则..... 466

2.9.8.2 查询所有的抢插话规则..... 468

2.9.8.3 删除抢插话规则..... 471

2.9.8.4 创建抢插话规则..... 473

2.9.8.5 更新抢插话规则..... 475

2.9.8.6 公共参数结构..... 477

2.9.8.6.1 InterposalRule..... 477

2.9.9 静默规则接口 (silencerule)..... 477

2.9.9.1 查询静默规则..... 477

2.9.9.2 新增静默规则..... 481

2.9.9.3 查询静默规则列表..... 483

2.9.9.4 修改静默规则..... 486

2.9.9.5 删除静默规则..... 489

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 2.9.10 语速规则接口 (speedrule)            | 490 |
| 2.9.10.1 新增语速规则                      | 491 |
| 2.9.10.2 查询语速规则                      | 493 |
| 2.9.10.3 删除语速规则                      | 496 |
| 2.9.10.4 分页查询语速规则                    | 498 |
| 2.9.10.5 修改语速规则                      | 501 |
| 2.9.11 质检场景管理接口 (scenariomanage)     | 503 |
| 2.9.11.1 删除业务场景                      | 503 |
| 2.9.11.2 更新业务场景                      | 505 |
| 2.9.11.3 创建业务场景                      | 507 |
| 2.9.11.4 查询单个业务场景                    | 510 |
| 2.9.11.5 更新指定业务场景                    | 512 |
| 2.9.11.6 查询所有业务场景                    | 515 |
| 2.9.12 通话质检接口 (qualitycheckmanage)   | 518 |
| 2.9.12.1 获取通话的状态及 ASR 结果             | 518 |
| 2.9.12.2 获取指定通话的质检结果                 | 526 |
| 2.9.12.3 创建质检任务(暂不支持使用)              | 531 |
| 2.9.12.4 发起申诉                        | 533 |
| 2.9.13 人工抽检任务接口 (regularQualityTask) | 535 |
| 2.9.13.1 新增定时抽检计划                    | 535 |
| 2.9.13.2 启动定时抽检计划                    | 539 |
| 2.9.13.3 更新定时抽检计划                    | 541 |
| 2.9.13.4 删除定时抽检计划                    | 545 |
| 2.9.13.5 查询定时抽检计划                    | 547 |
| 2.9.13.6 暂停定时抽检计划                    | 550 |
| 2.9.14 质检任务接口 (qualitytask)          | 552 |
| 2.9.14.1 删除人工复核任务                    | 552 |
| 2.9.14.2 更新人工复核任务                    | 554 |
| 2.9.14.3 终止质检任务                      | 557 |
| 2.9.14.4 生效人工复核任务                    | 559 |
| 2.9.14.5 查询人工复核任务                    | 561 |
| 2.9.14.6 指派人工复核任务                    | 565 |
| 2.9.14.7 创建人工复核任务                    | 567 |
| 2.9.15 质检任务详情接口 (qualitytaskdetail)  | 570 |
| 2.9.15.1 修改质检结果                      | 570 |
| 2.9.15.2 完成抽检任务                      | 573 |
| 2.9.15.3 抽检任务详情                      | 575 |
| 2.9.16 质检申诉接口 (qualityitem)          | 579 |
| 2.9.16.1 申诉件重新指派                     | 579 |
| 2.9.16.2 修改质检件评分结果                   | 581 |
| 2.9.16.3 申诉件审核                       | 584 |
| 2.9.16.4 查询质检件                       | 586 |

2.9.16.5 查询质检件详情..... 590

2.9.16.6 获取质检件评分..... 592

2.9.16.7 查询申诉任务处理历史记录..... 595

2.9.17 第三方录音质检接口 (asrtrans)..... 598

2.9.17.1 获取录音文件转换后的文本..... 598

2.9.17.2 录音文件转文本..... 600

2.9.17.3 获取指定通话的质检结果..... 602

2.9.17.4 查询录音质检结果..... 609

2.9.17.5 创建质检任务..... 616

2.10 CC-Survey 答卷接口..... 618

2.10.1 创建答卷（createScriptAnswer）..... 618

2.10.2 获取下一题（getNextQuestionInfo）..... 620

2.10.3 创建问题答案（createQuestionAnswer）..... 623

2.10.4 更新问题答案（updateQuestionAnswer）..... 625

2.10.5 更新答卷（updateScriptAnswer）..... 627

2.11 Case2.0 工单接口..... 628

2.11.1 工单鉴权配置接口（V2.0）..... 628

2.11.1.1 鉴权配置接口(SaaS 集成)..... 629

2.11.2 工单配置接口(V2.0)..... 631

2.11.2.1 查询工单类型列表..... 631

2.11.2.2 查询工单类型详情..... 634

2.11.3 工单处理接口(V2.0)..... 636

2.11.3.1 创建工单..... 636

2.11.3.2 查询工单列表..... 639

2.11.3.3 查询工单详情..... 645

2.11.3.4 修改工单..... 651

2.11.3.5 分配工单..... 653

2.11.3.6 工单处理..... 655

2.11.3.7 取消工单..... 657

2.11.3.8 修改工单状态/工单流转..... 658

2.11.3.9 关闭工单..... 660

2.11.3.10 查询工单概览..... 661

2.11.3.11 查询工单总览统计..... 663

2.11.4 工单任务相关接口(V2.0)..... 665

2.11.4.1 创建任务..... 665

2.11.4.2 查询任务列表..... 667

2.11.4.3 查询任务详情..... 671

2.11.4.4 修改任务..... 678

2.11.4.5 分配任务..... 680

2.11.4.6 修改任务状态..... 681

2.11.4.7 处理任务..... 683

2.12 Co-Browse 护航浏览接口..... 685

2.12.1 获取网页协同连接信息（V1.0.0）（getConnectionInfo）..... 685

2.13 DataProcess 接口..... 687

2.13.1 查询呼叫结果数据接口..... 687

2.14 GenericAdapter 模块接口..... 692

2.14.1 INSTAGRAM 握手认证接口..... 692

2.14.2 INSTAGRAM 推送消息接口..... 693

2.14.3 接受 TELEGRAM 消息接口..... 697

2.15 SmartCare 接口..... 700

2.15.1 查询 SmartCare 深度定界结果接口（querydeepresult）..... 700

2.15.2 查询 SmartCare 群障用户接口（queryfaultyuser）..... 705

2.15.3 创建 SmartCare 快速定界任务接口（submitquickdelimit）..... 708

2.15.4 查询 SmartCare 快速定界结果接口（queryquickresult）..... 711

2.16 AppCube 组织机构隔离接口..... 714

2.16.1 查询用户数据权限接口..... 714

2.16.2 查询组织列表接口..... 717

2.16.3 查询用户权限接口（checkuserauth）..... 720

2.16.4 查询 AICC 侧系统级参数接口（querySysparam）..... 722

2.17 轻量级座席工作台页面 Oauth2.0 接口..... 724

2.17.1 获取用户信息接口..... 724

2.18 其他类接口..... 726

2.18.1 AICC 以及 BES 账号同步至 AppCube 接口..... 726

2.18.1.1 创建用户..... 726

2.18.1.2 修改用户..... 730

2.18.1.3 删除用户..... 733

2.18.2 AICC 联调 ISA 接口..... 734

2.18.2.1 数据同步 ISA 接口..... 735

2.18.3 CC-iSales 联调 CTI-OBS 接口..... 738

2.18.3.1 鉴权接口..... 738

2.18.3.2 刷新 token 接口..... 740

2.18.3.3 获取外呼任务接口..... 742

2.18.3.4 获取接口信息接口..... 744

2.18.3.5 获取节假日信息接口..... 746

2.18.3.6 中间结果回写接口..... 748

2.18.3.7 外呼结果回写接口..... 750

2.18.3.8 读取外呼数据接口..... 753

2.18.4 其他..... 756

2.18.4.1 认证 Token 信息接口..... 756

2.18.4.2 一键试用生成验证码接口..... 758

2.18.4.3 一键试用申请租间接口..... 760

2.18.4.4 供 AICC 内部网元调用的 API Fabric 接口..... 762

2.18.4.4.1 集成接续条第三方校验接口..... 762

2.18.4.4.2 查询第三方客户信息接口..... 762

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>3 座席操作类接口参考</b>                | <b>764</b> |
| 3.1 文档信息                          | 764        |
| 3.1.1 读者对象                        | 764        |
| 3.1.2 安全声明                        | 764        |
| 3.1.3 符号约定                        | 765        |
| 3.1.4 修改记录                        | 765        |
| 3.2 座席操作类接口:onlineagent           | 776        |
| 3.2.1 签入                          | 777        |
| 3.2.2 强制签入                        | 783        |
| 3.2.3 座席心跳接口                      | 789        |
| 3.2.4 发送便签接口                      | 791        |
| 3.2.5 查询配置技能队列                    | 794        |
| 3.2.6 查询指定座席配置技能队列                | 796        |
| 3.2.7 设置是否自应答                     | 800        |
| 3.2.8 重置技能队列                      | 802        |
| 3.2.9 示闲                          | 805        |
| 3.2.10 示忙                         | 807        |
| 3.2.11 取消示忙                       | 809        |
| 3.2.12 请求休息                       | 811        |
| 3.2.13 取消休息                       | 814        |
| 3.2.14 进入工作态                      | 816        |
| 3.2.15 退出工作态                      | 818        |
| 3.2.16 修改密码(扩展)                   | 820        |
| 3.2.17 设置是否进入空闲态                  | 823        |
| 3.2.18 签出                         | 825        |
| 3.2.19 强制签出                       | 828        |
| 3.2.20 强制签出带原因码                   | 830        |
| 3.2.21 获取当前座席的状态                  | 832        |
| 3.2.22 设置是否接听来话                   | 835        |
| 3.2.23 座席签入平台接口                   | 837        |
| 3.2.24 座席页面刷新时主动请求更新 Guid         | 841        |
| 3.2.25 座席页面刷新时同步座席状态 status 和通话信息 | 844        |
| 3.2.26 获取 token 信息                | 849        |
| 3.2.27 座席设置自定义状态                  | 852        |
| 3.2.28 座席查询自定义状态                  | 854        |
| 3.2.29 座席取消设置自定义状态                | 856        |
| 3.2.30 获取 vrcToken 信息             | 858        |
| 3.3 呼叫控制类:voicecall               | 860        |
| 3.3.1 普通外呼                        | 861        |
| 3.3.2 预览外呼                        | 864        |
| 3.3.3 呼叫应答                        | 867        |
| 3.3.4 内部呼叫                        | 869        |



3.3.5 内部呼叫技能队列..... 872

3.3.6 内部求助..... 875

3.3.7 静音..... 877

3.3.8 取消静音..... 880

3.3.9 呼叫保持..... 882

3.3.10 连接保持..... 884

3.3.11 取消保持..... 886

3.3.12 呼叫转移..... 888

3.3.13 取消转移..... 893

3.3.14 二次拨号(扩展)..... 895

3.3.15 三方通话..... 897

3.3.16 拆除指定 callid 呼叫..... 900

3.3.17 挂断呼叫..... 902

3.3.18 释放指定号码连接..... 904

3.3.19 音视频切换..... 907

3.3.20 控制三方视频通话图像展示模式..... 909

3.3.21 呼叫代答..... 912

3.3.22 拒接来话..... 914

3.3.23 话机摘机..... 917

3.3.24 话机拒接..... 919

3.3.25 会场传号..... 921

3.3.26 指定呼叫开启智能识别..... 924

3.4 录音回放:recordplay..... 926

3.4.1 开始放音..... 926

3.4.2 暂停放音..... 929

3.4.3 恢复放音..... 931

3.4.4 放音快进..... 933

3.4.5 放音快退..... 935

3.4.6 停止放音..... 937

3.4.7 开始录屏..... 939

3.4.8 停止录屏..... 942

3.4.9 开始录音..... 944

3.4.10 停止录音..... 947

3.4.11 放音重定位..... 949

3.5 队列设备:queuedevice..... 952

3.5.1 获取所配置技能队列排队总人数..... 952

3.5.2 获取已签入技能队列排队人数..... 954

3.5.3 获取座席所在 VDN 技能队列信息..... 956

3.5.4 获取指定技能队列排队总人数..... 959

3.5.5 查询一组技能队列统计信息..... 962

3.5.6 查询座席所在 VDN 的 IVR 信息..... 966

3.6 座席班组:agentgroup..... 969

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| 3.6.1 查询签入技能队列座席详细信息.....            | 969  |
| 3.6.2 查询指定座席详细座席信息.....              | 973  |
| 3.6.3 （不推荐使用）查询签入技能队列所有在线座席详细信息..... | 978  |
| 3.6.4 批量查询座席详细信息.....                | 983  |
| 3.7 呼叫数据:calldata.....               | 987  |
| 3.7.1 查询呼叫信息.....                    | 988  |
| 3.7.2 查询呼叫随路数据.....                  | 995  |
| 3.7.3 设置呼叫随路数据（扩展）.....              | 998  |
| 3.7.4 查询保持列表.....                    | 1001 |
| 3.7.5 查询应答来话前呼叫信息.....               | 1004 |
| 3.7.6 根据呼叫 CallID 查询呼叫信息.....        | 1007 |
| 3.7.7 查询指定座席呼叫 ID.....               | 1011 |
| 3.7.8 查询座席当前的话路数.....                | 1014 |
| 3.7.9 查询座席当前呼叫统计信息.....              | 1016 |
| 3.7.10 查询座席当前呼叫统计信息（扩展）.....         | 1019 |
| 3.7.11 查询指定技能队列排队等待呼叫信息.....         | 1022 |
| 3.7.12 质检员查询指定座席的保持列表.....           | 1026 |
| 3.7.13 转移排队呼叫到指定技能队列.....            | 1029 |
| 3.8 实时质检:qualitycontrol.....         | 1031 |
| 3.8.1 插入.....                        | 1031 |
| 3.8.2 侦听.....                        | 1034 |
| 3.8.3 拦截.....                        | 1036 |
| 3.8.4 拦截指定呼叫.....                    | 1038 |
| 3.8.5 取消侦听和插入.....                   | 1041 |
| 3.8.6 强制示忙.....                      | 1043 |
| 3.8.7 强制示闲.....                      | 1046 |
| 3.8.8 强制签出.....                      | 1048 |
| 3.8.9 强制拆除通话.....                    | 1050 |
| 3.8.10 调整指定座席的技能队列.....              | 1052 |
| 3.8.11 切换侦听和插入.....                  | 1055 |
| 3.8.12 强制休息.....                     | 1057 |
| 3.8.13 请求耳语.....                     | 1060 |
| 3.8.14 停止耳语.....                     | 1062 |
| 3.8.15 耳语、侦听、插入切换.....               | 1065 |
| 3.9 座席事件:agentevent.....             | 1067 |
| 3.9.1 座席事件获取方式.....                  | 1067 |
| 3.9.2 轮询方式获取单座席事件.....               | 1068 |
| 3.9.3 座席事件推送方式.....                  | 1071 |
| 3.9.4 推送事件回调接口.....                  | 1073 |
| 3.10 录音下载:record.....                | 1076 |
| 3.10.1 录音下载接口.....                   | 1076 |
| 3.10.2 录音下载扩展接口.....                 | 1081 |

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| 3.11 多媒体接口:mediaCall.....                    | 1084 |
| 3.11.1 发送消息:sendmessage.....                 | 1084 |
| 3.11.2 座席单媒体类型并发会话数设置:setcallnums.....       | 1089 |
| 3.11.3 会话转移:transfer.....                    | 1092 |
| 3.11.4 座席并发会话数设置:setcallnumsbymediatype..... | 1095 |
| 3.12 视频文件下载:video.....                       | 1098 |
| 3.12.1 视频文件下载接口.....                         | 1098 |
| 3.12.2 视频文件下载接口（扩展）.....                     | 1101 |
| 3.13 座席会议:agentconf.....                     | 1104 |
| 3.13.1 申请座席会议.....                           | 1104 |
| 3.13.2 座席应答会议.....                           | 1108 |
| 3.13.3 座席拒接会议.....                           | 1111 |
| 3.13.4 退出座席会议.....                           | 1113 |
| 3.13.5 释放座席会议.....                           | 1115 |
| 3.13.6 保持与会者.....                            | 1118 |
| 3.13.7 取保持与会者.....                           | 1120 |
| 3.13.8 主席申请延长会议时间.....                       | 1123 |
| 3.13.9 转移主席权限.....                           | 1126 |
| 3.13.10 批量邀请与会者.....                         | 1128 |
| 3.13.11 批量删除与会者.....                         | 1132 |
| 3.13.12 修改与会者属性.....                         | 1135 |
| 3.13.13 座席会议放音.....                          | 1138 |
| 3.13.14 停止座席会议放音.....                        | 1141 |
| 3.13.15 座席会议通道放音.....                        | 1143 |
| 3.13.16 停止座席会议通道放音.....                      | 1146 |
| 3.13.17 改变会议资源方数.....                        | 1149 |
| 3.13.18 批量查询会议信息.....                        | 1152 |
| 3.13.19 查询 VDN 中正在进行的会议 ID.....              | 1156 |
| 3.14 附录.....                                 | 1159 |
| 3.14.1 事件.....                               | 1159 |
| 3.14.1.1 座席状态类事件.....                        | 1159 |
| 3.14.1.1.1 座席忙事件.....                        | 1159 |
| 3.14.1.1.2 工作中.....                          | 1159 |
| 3.14.1.1.3 示闲.....                           | 1159 |
| 3.14.1.1.4 示忙成功.....                         | 1160 |
| 3.14.1.1.5 取消示忙成功.....                       | 1160 |
| 3.14.1.1.6 休息成功.....                         | 1160 |
| 3.14.1.1.7 取消休息成功.....                       | 1161 |
| 3.14.1.1.8 休息超时提醒.....                       | 1161 |
| 3.14.1.1.9 进入工作状态.....                       | 1161 |
| 3.14.1.1.10 退出工作状态.....                      | 1161 |
| 3.14.1.1.11 接收便签.....                        | 1162 |

|                              |      |
|------------------------------|------|
| 3.14.1.2 音视频通话事件.....        | 1162 |
| 3.14.1.2.1 座席进入 Talking..... | 1162 |
| 3.14.1.2.2 对方振铃.....         | 1163 |
| 3.14.1.2.3 保持成功.....         | 1163 |
| 3.14.1.2.4 三方通话成功.....       | 1163 |
| 3.14.1.2.5 外呼失败.....         | 1164 |
| 3.14.1.2.6 外呼失败检测失败原因.....   | 1164 |
| 3.14.1.2.7 内部呼叫失败.....       | 1164 |
| 3.14.1.2.8 座席久不应答.....       | 1165 |
| 3.14.1.2.9 座席退出呼叫.....       | 1165 |
| 3.14.1.2.10 客户退出呼叫.....      | 1165 |
| 3.14.1.2.11 座席自动应答.....      | 1166 |
| 3.14.1.2.12 座席来电提醒.....      | 1166 |
| 3.14.1.2.13 连接失败.....        | 1167 |
| 3.14.1.2.14 咨询失败.....        | 1168 |
| 3.14.1.2.15 成功转结果通知.....     | 1168 |
| 3.14.1.2.16 从 IVR 返回.....    | 1168 |
| 3.14.1.2.17 音视频切换.....       | 1169 |
| 3.14.1.2.18 媒体能力检测.....      | 1169 |
| 3.14.1.2.19 呼叫到达通知事件.....    | 1169 |
| 3.14.1.2.20 离线回呼事件.....      | 1170 |
| 3.14.1.3 外呼相关.....           | 1171 |
| 3.14.1.3.1 预览释放.....         | 1171 |
| 3.14.1.3.2 座席预占.....         | 1171 |
| 3.14.1.3.3 预览发起.....         | 1171 |
| 3.14.1.3.4 预览外呼.....         | 1172 |
| 3.14.1.3.5 新预览外呼.....        | 1172 |
| 3.14.1.4 录音事件.....           | 1173 |
| 3.14.1.4.1 录音开始.....         | 1173 |
| 3.14.1.4.2 录音开始失败.....       | 1174 |
| 3.14.1.4.3 停止录音成功.....       | 1174 |
| 3.14.1.5 质检放音事件.....         | 1175 |
| 3.14.1.5.1 录音播放开始.....       | 1175 |
| 3.14.1.5.2 录音播放成功.....       | 1175 |
| 3.14.1.5.3 录音播放失败.....       | 1175 |
| 3.14.1.5.4 录音播放停止.....       | 1176 |
| 3.14.1.5.5 暂停录音播放成功.....     | 1176 |
| 3.14.1.5.6 继续录音播放成功.....     | 1176 |
| 3.14.1.5.7 录音播放快进或快退成功.....  | 1177 |
| 3.14.1.6 实时质检事件.....         | 1177 |
| 3.14.1.6.1 监视座席通知事件.....     | 1177 |
| 3.14.1.6.2 被质检开始事件.....      | 1177 |

3.14.1.6.3 被质检结束事件..... 1178

3.14.1.7 物理话机事件..... 1178

3.14.1.7.1 座席物理话机状态未知..... 1178

3.14.1.7.2 座席物理话机挂机..... 1178

3.14.1.7.3 座席物理话机摘机..... 1178

3.14.1.7.4 座席物理话机振铃..... 1179

3.14.1.7.5 座席物理话机忙事件..... 1179

3.14.1.8 其他座席相关事件..... 1179

3.14.1.8.1 座席开始执行签入动作..... 1179

3.14.1.8.2 座席签出成功..... 1180

3.14.1.8.3 所有座席全忙..... 1180

3.14.1.9 多媒体事件..... 1180

3.14.1.9.1 多媒体消息事件..... 1180

3.14.1.9.2 H5 接入信息事件..... 1181

3.14.1.9.3 H5 截图事件..... 1181

3.14.1.10 座席会议事件..... 1182

3.14.1.10.1 会议申请成功..... 1182

3.14.1.10.2 会议申请失败..... 1182

3.14.1.10.3 自己加入会议事件..... 1183

3.14.1.10.4 会议超时提醒事件..... 1183

3.14.1.10.5 会议响铃事件..... 1183

3.14.1.10.6 与会者变更事件..... 1183

3.14.1.10.7 自己离开会议事件..... 1184

3.14.1.10.8 主席变更事件..... 1184

3.14.1.10.9 会议放音结束事件..... 1185

3.14.1.10.10 会议通道放音结束事件..... 1185

3.14.1.11 容灾事件..... 1185

3.14.1.12 话机联动事件..... 1186

3.14.1.12.1 联动能力..... 1186

3.14.1.12.2 联动状态..... 1186

3.14.1.12.3 静音..... 1187

3.14.1.12.4 取消静音..... 1187

3.14.1.12.5 转出通知..... 1187

3.14.1.12.6 转出结果通知..... 1188

3.14.1.12.7 保持..... 1188

3.14.1.12.8 取消保持..... 1188

3.14.1.12.9 外呼..... 1189

3.14.2 错误结果码..... 1189

3.14.3 座席状态说明..... 1203

3.14.4 呼叫类型..... 1204

3.14.5 设备类型..... 1205

3.14.6 接口参数说明..... 1206

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>4 监控类接口参考.....</b>                                | <b>1208</b> |
| 4.1 前言.....                                          | 1208        |
| 4.2 修改记录.....                                        | 1209        |
| 4.3 简介.....                                          | 1229        |
| 4.3.1 功能介绍.....                                      | 1229        |
| 4.3.2 接口参数使用规则.....                                  | 1229        |
| 4.3.3 接口编码说明.....                                    | 1229        |
| 4.4 接口说明.....                                        | 1229        |
| 4.4.1 实时数据查询类接口.....                                 | 1230        |
| 4.4.1.1 VDN 维度实时接口.....                              | 1230        |
| 4.4.1.1.1 查询指定 VDN 下的系统接入码信息.....                    | 1230        |
| 4.4.1.1.2 查询指定 VDN 下的座席休息情况.....                     | 1233        |
| 4.4.1.1.3 查询指定 VDN 下的座席电话号码.....                     | 1237        |
| 4.4.1.1.4 查询指定 VDN 下的所有座席信息.....                     | 1240        |
| 4.4.1.1.5 查询指定 VDN 下的所有座席的当前状态信息.....                | 1243        |
| 4.4.1.1.6 查询指定 VDN 下的所有座席的静态配置信息.....                | 1247        |
| 4.4.1.1.7 查询指定 VDN 下的 IVR 详细状态信息.....                | 1251        |
| 4.4.1.1.8 查询指定 VDN 下的 IVR 流程接入码信息.....               | 1254        |
| 4.4.1.1.9 查询指定 VDN 下的各技能队列相关信息.....                  | 1257        |
| 4.4.1.1.10 查询指定 VDN 所有休息原因码.....                     | 1259        |
| 4.4.1.1.11 查询指定接入码编号的呼叫信息.....                       | 1262        |
| 4.4.1.1.12 查询指定 VDN 下的呼叫信息.....                      | 1265        |
| 4.4.1.1.13 查询指定 VDN 下的呼叫信息（v2）.....                  | 1269        |
| 4.4.1.1.14 查询指定 VDN 下的通话轨迹数据.....                    | 1272        |
| 4.4.1.1.15 查询指定 VDN 下的所有座席的静态配置信息(CTI3.6 版本不支持)..... | 1276        |
| 4.4.1.1.16 查询指定 VDN 下的所有座席信息(CTI3.6 版本不支持).....      | 1280        |
| 4.4.1.1.17 获取 VDN 实时监控指标.....                        | 1283        |
| 4.4.1.2 技能队列维度实时接口.....                              | 1287        |
| 4.4.1.2.1 批量查询技能队列上签入的座席.....                        | 1287        |
| 4.4.1.2.2 批量查询技能队列扩展信息.....                          | 1290        |
| 4.4.1.2.3 批量查询技能队列当前五分钟的呼叫统计信息.....                  | 1293        |
| 4.4.1.2.4 查询指定技能队列的状态信息.....                         | 1297        |
| 4.4.1.2.5 批量查询技能队列的配置信息.....                         | 1299        |
| 4.4.1.2.6 批量查询技能队列的详细统计信息.....                       | 1302        |
| 4.4.1.2.7 批量查询技能队列上的所有排队的呼叫.....                     | 1307        |
| 4.4.1.2.8 多技能队列排队时，批量查询各队列接听其他队列呼叫量.....             | 1311        |
| 4.4.1.2.9 查询技能组下各种座席状态个数.....                        | 1315        |
| 4.4.1.2.10 查询技能队列下已签入座席的详细信息.....                    | 1318        |
| 4.4.1.2.11 批量查询技能队列维度服务水平.....                       | 1322        |
| 4.4.1.2.12 获取技能队列实时监控指标.....                         | 1325        |
| 4.4.1.3 座席维度实时接口.....                                | 1331        |
| 4.4.1.3.1 批量查询座席签入的技能队列.....                         | 1331        |

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| 4.4.1.3.2 批量查询座席信息.....                  | 1334 |
| 4.4.1.3.3 查询指定座席的当前呼叫 ID.....            | 1338 |
| 4.4.1.3.4 批量查询所有座席的呼叫信息.....             | 1340 |
| 4.4.1.3.5 查询指定座席的私有呼叫.....               | 1344 |
| 4.4.1.3.6 批量查询座席状态下的座席个数.....            | 1347 |
| 4.4.1.3.7 查询指定座席详细信息.....                | 1350 |
| 4.4.1.3.8 查询座席休息信息.....                  | 1353 |
| 4.4.1.3.9 查询座席是否有通话在处理.....              | 1357 |
| 4.4.1.3.10 查询座席维度系统状态信息.....             | 1359 |
| 4.4.1.3.11 获取座席实时监控指标.....               | 1362 |
| 4.4.1.3.12 获取座席操作详情.....                 | 1366 |
| 4.4.1.3.13 根据座席状态分页查询座席信息.....           | 1371 |
| 4.4.1.4 呼叫明细维度实时接口.....                  | 1373 |
| 4.4.1.4.1 查询指定 callId 的呼叫基本信息.....       | 1373 |
| 4.4.1.4.2 查询指定座席私有呼叫 callId 的详细呼叫信息..... | 1378 |
| 4.4.1.4.3 查询指定 callId 的通话详单.....         | 1382 |
| 4.4.2 历史数据查询类接口.....                     | 1386 |
| 4.4.2.1 获取 VDN 历史监控指标.....               | 1386 |
| 4.4.2.2 查询指定 VDN 下的未接来电信息.....           | 1392 |
| 4.4.2.3 获取 IVR 历史监控指标.....               | 1394 |
| 4.4.2.4 获取技能维度的历史监控指标.....               | 1399 |
| 4.4.2.5 获取座席维度的历史监控指标.....               | 1403 |
| 4.4.2.6 获取指定日期内的技能维度的历史监控指标.....         | 1409 |
| 4.4.2.7 获取指定月份内的技能维度的历史监控指标.....         | 1413 |
| 4.4.2.8 获取指定日期内的座席维度的历史监控指标.....         | 1417 |
| 4.4.2.9 获取指定月份内的座席维度的历史监控指标.....         | 1421 |
| 4.4.2.10 根据条件统计呼入日结的结果集.....             | 1425 |
| 4.4.2.11 根据条件统计呼出日结的结果集.....             | 1434 |
| 4.4.3 配置数据查询类接口.....                     | 1444 |
| 4.4.3.1 查询指定呼叫中心下所有 VDN 的信息.....         | 1444 |
| 4.4.3.2 依据 VDNId 查询所有座席信息.....           | 1447 |
| 4.4.3.3 获取 VDN 下的所有被叫配置.....             | 1449 |
| 4.4.3.4 依据租间 ID 查询所有座席信息.....            | 1452 |
| 4.4.3.5 查询指定 VDN 下的技能组.....              | 1456 |
| 4.4.3.6 查询接入用户可访问的所有租户信息.....            | 1458 |
| 4.4.4 质检关系维护接口.....                      | 1461 |
| 4.4.4.1 查询用户组成员.....                     | 1462 |
| 4.4.4.2 批量删除用户组成员.....                   | 1465 |
| 4.4.4.3 批量新增用户组成员.....                   | 1467 |
| 4.4.4.4 查询所有用户组.....                     | 1469 |
| 4.4.4.5 新增用户组.....                       | 1472 |
| 4.4.4.6 删除用户组.....                       | 1474 |

4.4.4.7 更新用户组基本信息..... 1476

4.4.4.8 配置质检关系..... 1478

4.4.4.9 删除已配置的质检关系..... 1480

4.4.4.10 座席加入用户组..... 1483

4.4.4.11 更新座席名称..... 1485

4.4.5 外呼任务列表查询接口..... 1488

4.4.5.1 查询租户下外呼任务列表接口..... 1488

4.4.5.2 查询指定任务的日结统计信息..... 1491

4.4.5.3 查询指定任务的实时统计信息..... 1493

4.4.6 系统指标查询接口..... 1496

4.4.6.1 查询 UAP 性能信息接口..... 1496

4.4.6.2 查询控制块关键信息..... 1502

4.4.6.3 查询终端注册状态..... 1507

4.4.6.4 查询 UAP 性能指标统计接口..... 1511

4.4.6.5 查询 UAP 终端设备统计接口..... 1514

4.4.6.6 查询 CTI 系统指标接口..... 1516

4.4.6.7 查询 CTI 平台服务器时间..... 1519

4.4.6.8 查询系统的 License 当前使用情况..... 1521

4.4.7 健康检查接口..... 1524

4.4.8 上传日志接口..... 1526

4.4.9 下载质检录音文件接口..... 1527

4.5 附录..... 1529

4.5.1 指标编码参考..... 1529

4.5.1.1 技能队列监控指标..... 1529

4.5.1.2 座席监控指标..... 1535

4.5.1.3 VDN 监控指标..... 1540

4.5.1.4 IVR 监控指标..... 1545

4.5.2 错误码参考..... 1546

4.5.3 CTI 平台座席状态码参考..... 1546

4.5.4 呼叫媒体类型说明..... 1547

4.5.5 呼叫子媒体类型说明..... 1548

4.5.6 呼叫类型说明..... 1549

4.5.7 座席类型说明..... 1553

4.5.8 呼叫特征..... 1553

4.5.9 呼叫进入/离开设备原因..... 1554

4.5.10 呼叫释放原因码..... 1556

4.5.11 设备类型..... 1556

4.5.12 座席操作类型..... 1557

4.5.13 低版本接口(8.13.0 以下版本)..... 1560

4.5.13.1 查询指定座席详细信息..... 1560

4.5.13.2 查询座席维度系统状态信息..... 1563

4.5.13.3 查询座席休息信息..... 1565



|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| 4.5.13.4 批量查询技能队列的详细统计信息..... | 1568        |
| 4.5.13.5 查询配置技能队列座席详细信息.....  | 1571        |
| <b>5 外呼类接口参考.....</b>         | <b>1575</b> |
| 5.1 前言.....                   | 1575        |
| 5.2 修改记录.....                 | 1576        |
| 5.3 简介.....                   | 1587        |
| 5.3.1 功能介绍.....               | 1587        |
| 5.3.2 接口参数使用原则.....           | 1587        |
| 5.3.3 接口编码说明.....             | 1588        |
| 5.4 外呼活动管理接口.....             | 1588        |
| 5.4.1 新增外呼活动（v1）.....         | 1588        |
| 5.4.2 新增外呼活动（v2）.....         | 1598        |
| 5.4.3 修改外呼活动（v1）.....         | 1614        |
| 5.4.4 修改外呼活动（v2）.....         | 1624        |
| 5.4.5 删除外呼活动.....             | 1639        |
| 5.4.6 查询外呼活动详情.....           | 1642        |
| 5.4.7 查询外呼活动列表.....           | 1655        |
| 5.4.8 暂停外呼活动.....             | 1660        |
| 5.4.9 恢复外呼活动.....             | 1663        |
| 5.4.10 设置外呼活动重试策略.....        | 1666        |
| 5.4.11 查询外呼活动重试策略.....        | 1670        |
| 5.4.12 新增外呼业务结果定义.....        | 1674        |
| 5.4.13 查询外呼业务结果定义列表.....      | 1678        |
| 5.4.14 外呼异常分类统计.....          | 1682        |
| 5.4.15 新增主叫号码.....            | 1686        |
| 5.4.16 删除主叫号码.....            | 1689        |
| 5.5 外呼活动的特殊日期管理接口.....        | 1692        |
| 5.5.1 查询外呼活动的特殊日期列表.....      | 1693        |
| 5.5.2 新增外呼活动的特殊日期.....        | 1697        |
| 5.5.3 修改外呼活动的特殊日期.....        | 1701        |
| 5.5.4 删除外呼活动的特殊日期.....        | 1704        |
| 5.5.5 删除外呼活动的所有特殊日期.....      | 1707        |
| 5.6 外呼黑名单管理接口.....            | 1710        |
| 5.6.1 新增外呼黑名单.....            | 1710        |
| 5.6.2 删除外呼黑名单.....            | 1714        |
| 5.6.3 删除所有外呼黑名单.....          | 1717        |
| 5.6.4 查询外呼黑名单.....            | 1720        |
| 5.6.5 导入服务器黑名单数据文件.....       | 1724        |
| 5.6.6 查询黑名单数据文件导入结果.....      | 1729        |
| 5.6.7 新增黑名单分组.....            | 1733        |
| 5.6.8 修改黑名单分组.....            | 1736        |
| 5.6.9 查询黑名单分组.....            | 1740        |

5.6.10 删除黑名单分组..... 1743

5.6.11 新增黑名单类型..... 1746

5.6.12 查询黑名单类型..... 1750

5.6.13 修改黑名单类型..... 1754

5.6.14 删除黑名单类型..... 1758

5.7 外呼数据接口..... 1760

5.7.1 新增外呼号码（V1）..... 1761

5.7.2 新增外呼号码（v2）..... 1766

5.7.3 删除外呼号码..... 1772

5.7.4 新增号码类型..... 1776

5.7.5 查询号码类型..... 1779

5.7.6 查询外呼号码..... 1782

5.7.7 统计当日外呼数据..... 1786

5.7.8 导入服务器外呼数据文件..... 1791

5.7.9 查询外呼数据文件导入结果..... 1796

5.7.10 任务组导入外呼数据..... 1799

5.8 外呼批次接口..... 1805

5.8.1 新增外呼批次..... 1805

5.8.2 修改外呼批次..... 1808

5.8.3 删除外呼批次..... 1810

5.8.4 暂停外呼批次..... 1813

5.8.5 恢复外呼批次..... 1815

5.8.6 查询外呼活动批次..... 1818

5.9 预约外呼接口..... 1821

5.9.1 新增预约外呼..... 1821

5.9.2 修改预约外呼..... 1824

5.9.3 更新预约呼叫结果..... 1827

5.9.4 删除预约外呼活动..... 1830

5.9.5 查询预约外呼任务列表..... 1832

5.10 外呼结果接口..... 1836

5.10.1 查询外呼结果..... 1836

5.10.2 查询单个外呼结果详情..... 1841

5.10.3 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V1.0.0）..... 1845

5.10.4 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V2.0.0）..... 1848

5.11 外呼结果回调..... 1852

5.11.1 外呼结果回调接口..... 1852

5.12 业务结果回写..... 1856

5.12.1 业务结果回写接口..... 1856

5.13 文件服务器管理接口..... 1859

5.13.1 新增文件服务器接口..... 1859

5.13.2 删除文件服务器接口..... 1863

5.13.3 修改文件服务器接口..... 1866

|                              |             |
|------------------------------|-------------|
| 5.13.4 查询文件服务器接口.....        | 1869        |
| 5.14 外呼外显结果定义接口.....         | 1873        |
| 5.14.1 查询 OBS 外呼结果码.....     | 1873        |
| 5.14.2 创建外显结果.....           | 1877        |
| 5.14.3 修改外显结果.....           | 1879        |
| 5.14.4 删除外显结果.....           | 1882        |
| 5.14.5 查询外显结果列表.....         | 1885        |
| 5.14.6 查询单个外显结果.....         | 1888        |
| 5.15 查询接口调用记录.....           | 1891        |
| <b>6 话单类接口参考.....</b>        | <b>1896</b> |
| 6.1 前言.....                  | 1896        |
| 6.2 修改记录.....                | 1897        |
| 6.3 简介.....                  | 1902        |
| 6.3.1 功能介绍.....              | 1902        |
| 6.3.2 接口参数使用原则.....          | 1902        |
| 6.3.3 接口编码说明.....            | 1902        |
| 6.4 接口说明.....                | 1902        |
| 6.4.1 数据访问接口.....            | 1902        |
| 6.4.1.1 录音下载和播放 URL 接口.....  | 1902        |
| 6.4.1.2 生成话单和录音索引.....       | 1905        |
| 6.4.1.3 下载话单和录音索引.....       | 1910        |
| 6.4.1.4 下载录音文件.....          | 1913        |
| 6.4.1.5 下载录音文件（扩展）.....      | 1916        |
| 6.4.1.6 生成座席操作详单索引.....      | 1919        |
| 6.4.1.7 下载座席操作详单索引.....      | 1924        |
| 6.4.1.8 生成座席技能变更详单索引.....    | 1926        |
| 6.4.1.9 下载座席技能变更详单索引.....    | 1931        |
| 6.4.1.10 请求回放录音文件.....       | 1933        |
| 6.4.1.11 回放录音文件.....         | 1936        |
| 6.4.1.12 下载智能 IVR 录音文件.....  | 1938        |
| 6.4.1.13 下载 IVR 留言.....      | 1941        |
| 6.4.1.14 第三方下载录音文件.....      | 1944        |
| 6.4.1.15 第三方上传文件.....        | 1946        |
| 6.4.1.16 第三方生成文件 Hash 值..... | 1949        |
| 6.4.1.17 第三方删除上传的文件.....     | 1952        |
| 6.4.2 索引文件定义.....            | 1954        |
| 6.4.2.1 话单录音索引文件定义.....      | 1954        |
| 6.4.2.2 座席操作详单索引文件定义.....    | 1958        |
| 6.4.2.3 座席技能详单索引文件定义.....    | 1960        |
| 6.5 参考说明.....                | 1960        |
| 6.5.1 错误码参考.....             | 1961        |
| 6.5.2 状态码说明.....             | 1966        |

|                                   |             |
|-----------------------------------|-------------|
| 6.5.3 呼叫释放原因码参考.....              | 1967        |
| 6.5.4 座席操作类型.....                 | 1968        |
| 6.5.5 媒体类型.....                   | 1970        |
| 6.5.6 呼叫类型说明（话单索引）.....           | 1971        |
| 6.5.7 呼叫类型说明（录音索引）.....           | 1974        |
| 6.5.8 呼叫离开设备原因.....               | 1975        |
| 6.5.9 呼叫媒体类型说明.....               | 1977        |
| 6.5.10 呼叫子媒体类型说明.....             | 1978        |
| <b>7 智能化模块接口参考.....</b>           | <b>1979</b> |
| 7.1 概述.....                       | 1980        |
| 7.2 修改记录.....                     | 1981        |
| 7.3 领域查询接口.....                   | 1984        |
| 7.4 对话标识绑定类接口.....                | 1987        |
| 7.4.1 对话标识绑定查询接口.....             | 1987        |
| 7.4.2 对话标识绑定新增接口.....             | 1989        |
| 7.4.3 对话标识绑定修改接口.....             | 1992        |
| 7.4.4 对话标识绑定删除接口.....             | 1994        |
| 7.5 流程查询接口.....                   | 1995        |
| 7.6 对话接口.....                     | 1999        |
| 7.6.1 对话初始化接口（inaction=8）.....    | 2002        |
| 7.6.2 对话交互后接口（inaction=9）.....    | 2021        |
| 7.6.3 对话转接后请求（inaction=11）.....   | 2042        |
| 7.6.4 对话开启抓包录制请求（inaction=7）..... | 2060        |
| 7.6.5 请求识别结果（inaction=13）.....    | 2061        |
| 7.7 对话接口（V2）.....                 | 2063        |
| 7.7.1 对话初始化接口（inaction=8）.....    | 2066        |
| 7.7.2 对话交互后接口（inaction=9）.....    | 2084        |
| 7.7.3 对话转接后请求（inaction=11）.....   | 2106        |
| 7.7.4 对话开启抓包录制请求（inaction=7）..... | 2124        |
| 7.7.5 请求识别结果（inaction=13）.....    | 2125        |
| 7.8 交互记录查询接口.....                 | 2127        |
| 7.9 会话记录查询接口.....                 | 2129        |
| 7.10 FAQ 配置接口.....                | 2134        |
| 7.10.1 问答组查询接口.....               | 2134        |
| 7.10.2 创建问答组接口.....               | 2137        |
| 7.10.3 修改问答组接口.....               | 2138        |
| 7.10.4 删除问答组接口.....               | 2140        |
| 7.10.5 变更问答组状态接口.....             | 2141        |
| 7.10.6 问答查询接口.....                | 2142        |
| 7.10.7 创建问答接口.....                | 2145        |
| 7.10.8 修改问答接口.....                | 2147        |
| 7.10.9 删除问答接口.....                | 2149        |

|                                 |             |
|---------------------------------|-------------|
| 7.10.10 测试特定问答组接口.....          | 2150        |
| 7.10.11 测试激活问答组接口.....          | 2152        |
| 7.11 意图列表查询接口.....              | 2154        |
| 7.12 静默座席专有接口.....              | 2156        |
| 7.12.1 静默座席改变流程状态.....          | 2156        |
| 7.12.2 静默座席返回应答结果.....          | 2161        |
| 7.13 抓包录制请求结果推送接口.....          | 2162        |
| 7.14 拼写检查接口.....                | 2166        |
| 7.15 ODFS 与第三方机器人系统对接的接口规格..... | 2169        |
| 7.15.1 认证接口.....                | 2169        |
| 7.15.2 业务请求接口.....              | 2171        |
| 7.16 统计报表接口.....                | 2174        |
| 7.16.1 查询呼叫统计报表信息.....          | 2174        |
| 7.16.2 查询机器人报表信息.....           | 2177        |
| 7.16.3 查询知识报表信息.....            | 2179        |
| 7.16.4 查询 Top 10 热点机器人信息.....   | 2182        |
| 7.17 外呼失败原因离线分析查询接口.....        | 2184        |
| 7.18 智能填单接口.....                | 2187        |
| 7.18.1 文本分类接口.....              | 2187        |
| 7.18.2 实体识别接口.....              | 2189        |
| 7.18.3 工单类型识别接口.....            | 2193        |
| 7.18.4 工单字段抽取接口.....            | 2194        |
| 7.18.5 新增元数据接口.....             | 2198        |
| 7.18.6 删除元数据接口.....             | 2200        |
| 7.18.7 工单模板启用接口.....            | 2202        |
| 7.18.8 工单模板删除接口.....            | 2204        |
| 7.18.9 工单类型启用/取消启用接口.....       | 2205        |
| 7.19 查询转接第三方录音记录接口.....         | 2207        |
| 7.20 语义识别业务请求接口.....            | 2210        |
| 7.21 GTS RPA 集成接口.....          | 2214        |
| 7.21.1 查询 RPA 任务列表接口.....       | 2214        |
| 7.21.2 查询 RPA 任务详情接口.....       | 2216        |
| 7.21.3 创建 RPA 队列数据接口.....       | 2219        |
| 7.21.4 查询 RPA 队列数据接口.....       | 2222        |
| 7.22 依据文本生成 TTS 语音接口.....       | 2226        |
| 7.23 离线转写回调接口.....              | 2230        |
| 7.24 健康检查接口.....                | 2233        |
| <b>8 知识库管理类接口参考.....</b>        | <b>2235</b> |
| 8.1 修改记录.....                   | 2235        |
| 8.2 鉴权方式.....                   | 2236        |
| 8.2.1 SIA 鉴权.....               | 2237        |
| 8.2.2 知识库类接口鉴权方式.....           | 2238        |

|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| 8.3 接口说明.....                           | 2257        |
| 8.3.1 查询知识详情接口.....                     | 2257        |
| 8.3.2 查询栏目接口.....                       | 2265        |
| 8.3.3 查询知识列表接口.....                     | 2268        |
| 8.3.4 查询附件下载地址接口.....                   | 2272        |
| <b>9 Adapter 类接口参考.....</b>             | <b>2275</b> |
| 9.1 前言.....                             | 2275        |
| 9.2 修改记录.....                           | 2276        |
| 9.3 简介.....                             | 2278        |
| 9.3.1 功能介绍.....                         | 2278        |
| 9.3.2 接口参数使用原则.....                     | 2278        |
| 9.4 接口说明.....                           | 2278        |
| 9.4.1 数据访问接口.....                       | 2278        |
| 9.4.1.1 WEB 渠道.....                     | 2278        |
| 9.4.1.1.1 WEB 渠道接口鉴权方式.....             | 2279        |
| 9.4.1.1.2 查询多媒体资源信息.....                | 2279        |
| 9.4.1.1.3 查询渠道配置.....                   | 2280        |
| 9.4.1.1.4 发送消息.....                     | 2282        |
| 9.4.1.1.5 查询消息.....                     | 2284        |
| 9.4.1.1.6 查询排队信息.....                   | 2288        |
| 9.4.1.1.7 用户留言.....                     | 2289        |
| 9.4.1.1.8 查询推荐常用语.....                  | 2291        |
| 9.4.1.1.9 获取位置展示 url.....               | 2293        |
| 9.4.1.1.10 页面查看富文本信息.....               | 2294        |
| 9.4.1.1.11 查询在线交谈多媒体库的资源信息.....         | 2296        |
| 9.4.1.1.12 下载文档类型的资源信息.....             | 2298        |
| 9.4.1.1.13 满意度评价.....                   | 2299        |
| 9.4.1.1.14 查询满意度调查等级.....               | 2301        |
| 9.4.1.1.15 点击通话校验.....                  | 2303        |
| 9.4.1.1.16 创建点击通话.....                  | 2304        |
| 9.4.1.1.17 获取点击通话事件.....                | 2306        |
| 9.4.1.1.18 释放当前点击通话.....                | 2308        |
| 9.4.1.1.19 查询用户上传文件阈值.....              | 2309        |
| 9.4.1.1.20 获取网页协同地址.....                | 2310        |
| 9.4.1.1.21 获取第三方网页协同重定向地址.....          | 2313        |
| 9.4.1.1.22 获取网页协同的连接信息.....             | 2315        |
| 9.4.1.1.23 释放网页协同的连接.....               | 2317        |
| 9.4.1.1.24 获取网页协同特性.....                | 2318        |
| 9.4.1.1.25 查询 WEB 卡片信息.....             | 2320        |
| 9.4.1.2 facebook 渠道.....                | 2323        |
| 9.4.1.2.1 facebook 回调接口.....            | 2323        |
| 9.4.1.2.2 接收并处理 facebook 发送的上行消息接口..... | 2325        |

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| 9.4.1.3 5G 渠道.....                        | 2328 |
| 9.4.1.3.1 接收并处理 5G CSP 平台发送的上行消息接口.....   | 2328 |
| 9.4.1.4 line 渠道.....                      | 2331 |
| 9.4.1.4.1 接收并处理 line 平台发送的消息接口.....       | 2331 |
| 9.4.1.5 twitter 渠道.....                   | 2334 |
| 9.4.1.5.1 twitter 回调接口.....               | 2334 |
| 9.4.1.5.2 接收并处理 twitter 平台发送的消息接口.....    | 2336 |
| 9.4.1.6 wechat 渠道.....                    | 2339 |
| 9.4.1.6.1 微信认证接口.....                     | 2339 |
| 9.4.1.6.2 接收并处理微信发送的上行消息接口.....           | 2340 |
| 9.4.1.6.3 微信授权变更通知接口.....                 | 2342 |
| 9.4.1.6.4 二维码授权完成后回调接口.....               | 2343 |
| 9.4.1.7 WhatsApp 渠道.....                  | 2344 |
| 9.4.1.7.1 接受并处理 infobip 发送的上行消息接口.....    | 2344 |
| 9.4.1.7.2 接受处理 infobip 发送的报告信息接口.....     | 2346 |
| 9.4.1.7.3 接收并处理 twilio 发送的上行消息接口.....     | 2349 |
| 9.4.1.7.4 接收并处理 twilio 发送的报告消息接口.....     | 2351 |
| 9.4.1.7.5 接受并处理 gupshup 发送的上行消息接口.....    | 2353 |
| 9.4.1.7.6 接受并处理 gupshup 发送的报告消息接口.....    | 2356 |
| 9.4.1.7.7 接受并处理 KooMessage 发送的上行消息接口..... | 2359 |
| 9.4.1.7.8 接受并处理 KooMessage 发送的报告消息接口..... | 2362 |
| 9.4.2 获取资源文件接口.....                       | 2363 |

# 1 接口鉴权方式

- 1.1 鉴权方式说明
- 1.2 C1 系统配置类接口鉴权方式
- 1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式
- 1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式
- 1.5 C4 座席操作类接口鉴权方式
- 1.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式
- 1.7 C6 智能助手平台AppCube接口鉴权方式
- 1.8 C7 轻量级座席工作台页面Oauth2.0接口鉴权方式

## 1.1 鉴权方式说明

云客服系统对外开放的所有接口现有6类鉴权方式，具体鉴权方式请参见表1-1。

表 1-1 鉴权方式列表

| 鉴权方式名称                   | 描述                                                                           |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| C1 系统配置类接口鉴权方式           | 呼叫中心配置类、座席双呼、网页客户端接入（在线交谈）等相关接口使用的API Fabric AK/SK鉴权，基于tokenByAkSk接口获取token。 |
| C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式 | CC-CMS（系统监控统计）、CC-iSales（电销外呼）、CC-FS（话单、录音下载等）的鉴权算法，基于Ak/Sk的请求签名认证。          |
| C3 智能助手平台接口鉴权方式          | OIAP（智能机器人）的鉴权算法，基于gettoken接口获取Token。                                        |
| C4 座席操作类接口鉴权方式           | CC-Gateway（座席语音网关）的鉴权算法，基于静态鉴权模式或动态鉴权模式获取座席鉴权信息guid。                         |



| 鉴权方式名称                                      | 描述                                                                       |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">C5 智能辅助类接口鉴权方式</a>              | 订阅语音识别结果接口的鉴权算法，基于CC-Gateway（座席语音网关）的登录鉴权接口获取座席鉴权信息guid。                 |
| <a href="#">C6 智能助手平台AppCube接口鉴权方式</a>      | 智能助手平台接入AppCube系统时，基于getAppCubeToken接口获取Token。                           |
| <a href="#">C7 轻量级座席工作台页面Oauth2.0接口鉴权方式</a> | 轻量级座席工作台页面Oauth2.0接口鉴权，基于access_token接口获取Token。<br>该鉴权方式25.200.0版本不商用发布。 |

## 1.2 C1 系统配置类接口鉴权方式

### 场景描述

Api Fabric生成token

**URL：** https://Domain Address/apigovernance/api/oauth/tokenByAkSk

#### 说明

Domain Address请根据CEC实际的地址或域名进行替换。

例如，在华为公有云生产环境，请将Domain Address替换为service.besclouds.com，则调用URL为<https://service.besclouds.com/apigovernance/api/oauth/tokenByAkSk>

### 接口方法

POST

### 请求头

```
{
Content-Type: application/json
X-Token-Expire:600
}
```

#### 说明

X-Token-Expire为token超期时间，设置为600s，最大可设置为3600s。

### 请求参数

```
{
"app_key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxx",
"app_secret": "yyyyyyyyyyyyyyyyyy"
}
```



- app\_key为应用标识，请联系运营人员获取。
- app\_secret为密钥，请联系运营人员获取。

## 响应参数

{



AccessToken为API的token。

### 1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式

## AK/SK 获取方式

## AK/SK认证

AK/SK认证就是使用AK/SK对请求进行签名，在请求时将签名信息添加到消息头，从而通过身份认证。

- AK ( Access Key ID )：访问密钥ID。与私有访问密钥关联的唯一标识符；访问密钥ID和私有访问密钥一起使用，对请求进行加密签名。
- SK ( Secret Access Key )：与访问密钥ID结合使用的密钥，对请求进行加密签名，可标识发送方，并防止请求被修改。

使用AK/SK认证时，您可以基于签名算法使用AK/SK对请求进行签名。

## 私有AK、SK获取方式

- 集成环境：请联系运营人员获取。



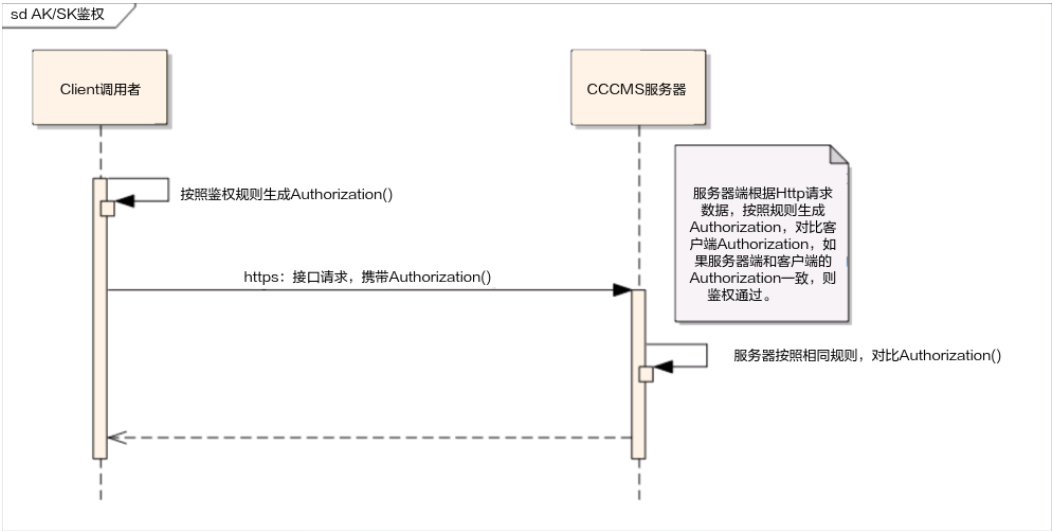
接口鉴权如果通过，则https响应码为200；如果不通过，则https的响应码为401。

鉴权算法

须知

下面以CC-CMS接口为例介绍鉴权算法，其余容器化网元CC-iKBS、虚拟化网元CC-FS、CC-iSales的鉴权算法可直接参考。

所有接口服务器端都会对客户端的请求数据做鉴权签名验证，鉴权流程如下：



调用者生成Authorization的生成规则内容如下：

**CanonicalRequest**

```
$HttpMethod + "\n" +  
$HttpURI + "\n" +  
$HttpParameters + "\n" +  
SignedHeaders($HttpHeaders) + "\n" +  
CanonicalHeaders ($HttpHeaders) + "\n" +  
Normalize($HttpBody)
```

**SignedHeaders**

Records are sorted by dictionary.

```
lowerCase($HeadName)+", "  
lowerCase($HeadName)+", "  
.....  
lowerCase($HeadName)
```

**CanonicalHeaders**

Records are sorted by dictionary.

```
Normalize (lowerCase($HeadName))+": "+Normalize($HeadValue)+"\n"  
Normalize (lowerCase($HeadName))+": "+Normalize($HeadValue)+"\n"  
.....  
Normalize (lowerCase($HeadName))+": "+Normalize($HeadValue)
```

**Signature**

```
SigningKey=Sha256Hex($SecreKey, "auth-v2/$AccessKey/$Timestamp/$SignedHeaders")  
Signature=Sha256Hex($SigningKey, $CanonicalRequest)
```

***Authorization:auth-v2/\$AccessKey/\$Timestamp/\$SignedHeaders/\$Signature***

**各内容的算法和规则****● CmsParameters****📖 说明**

该参数类为CC-CMS二次开发demo中的参数汇总，在接下来的描述、调用中，会直接取该类中的参数。使用者只需统一修改该参数类，即可完成相应的鉴权配置。

以下是demo中基本的参数样例，调用者可根据具体情况，增加相应的参数，以方便后续的项目管理：

```
/**  
* CC-CMS接口请求参数类定义  
*/  
public class CmsParameters  
{  
    /**  
    * host访问地址  
    */  
    public static final String host = "10.22.26.181:28080";  
    public static final String url = "https://" + host;  
  
    /**  
    * 开发者ID，即AK  
    */  
    public static final String accessKey= "globalaktest";  
  
    /**  
    * 开发者密钥（未加密），即SK
```

```
*/  
public static final String secretKey = "1q*****20";  
}
```

- **SignInfo**

- 📖 **说明**

该类主要包含一些固定HEAD的定义，以及一些用于构造CanonicalRequest和Signature的基本函数。

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.sign;  
  
import java.io.UnsupportedEncodingException;  
import java.security.InvalidKeyException;  
import java.security.NoSuchAlgorithmException;  
import java.text.SimpleDateFormat;  
import java.util.Date;  
import java.util.HashMap;  
import java.util.Locale;  
import java.util.Map;  
import java.util.Map.Entry;  
import java.util.Set;  
import java.util.TimeZone;  
import java.util.TreeSet;  
  
@Setter  
@Getter  
public class SignInfo  
{  
    public static final String HEAD_AUTHORIZATION = "authorization";  
    public static final String HEAD_HOST = "host";  
    public static final String HEAD_CONTENT_LENGTH = "Content-Length";  
    public static final String HEAD_CONTENT_TYPE = "Content-Type";  
    public static final String TIMESTAMP_FORMAT = "yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z'";  
  
    // 默认值，不用设置  
    private String authVersion = "auth-v2";  
  
    private String httpMethod;  
    private String uri;  
  
    // 当前服务侧暂无GET支持  
    private Map<String, String> queryParameters;  
  
    private Map<String, String> signedHeaders;  
    private String payload;  
    private String accessKey;  
    private String secretKey;  
    private Date timestamp;  
  
    public String authString() throws NoSuchAlgorithmException, InvalidKeyException,  
        UnsupportedEncodingException  
    {  
        String authStringPrefix = this.authStringPrefix();  
        String signingKey = SignerUtils.sha256Hex(this.getSecretKey(), authStringPrefix);  
        String canonicalRequest = this.canonicalRequest();  
        String signature = SignerUtils.sha256Hex(signingKey, canonicalRequest);  
        String authString = authStringPrefix + '/' + signature;  
  
        return authString;  
    }  
  
    public String authStringPrefix()  
    {  
        StringBuilder buffer = new StringBuilder();  
        buffer.append(this.authVersion);  
        buffer.append('/').append(this.accessKey);  
        buffer.append('/').append(this.formatTimestamp());  
    }  
}
```

```
        buffer.append('/');
        this.appendSignedHeaders(buffer);

        return buffer.toString();
    }

    public String canonicalRequest()
    {
        StringBuilder buffer = new StringBuilder();
        buffer.append(this.httpMethod).append('\n');
        buffer.append(this.uri).append('\n');

        if (this.isNotEmpty(this.queryParameters))
        {
            this.appendCanonicalQueryString(buffer);
            buffer.append('\n');
        }

        this.appendSignedHeaders(buffer);
        buffer.append('\n');

        this.appendCanonicalHeaders(buffer);
        buffer.append('\n');

        if (this.isNotEmpty(this.payload))
        {
            buffer.append(PathUtils.normalize(this.payload));
        }

        return buffer.toString();
    }

    private String appendSignedHeaders(StringBuilder buffer)
    {
        int start = buffer.length();

        Set<String> headerNames = new TreeSet<>(this.signedHeaders.keySet());
        for (String name : headerNames)
        {
            buffer.append(name.toLowerCase(Locale.ENGLISH)).append(';');
        }
        buffer.deleteCharAt(buffer.length() - 1);

        int end = buffer.length();
        String signedHeadersStr = buffer.substring(start, end);
        return signedHeadersStr;
    }

    private String appendCanonicalHeaders(StringBuilder buffer)
    {
        int start = buffer.length();

        Set<String> headers = new TreeSet<>();
        for (Map.Entry<String, String> entry : this.signedHeaders.entrySet())
        {
            String header = PathUtils.normalize(entry.getKey()) + ':'
                + PathUtils.normalize(entry.getValue());
            headers.add(header);
        }
        for (String header : headers)
        {
            buffer.append(header).append('\n');
        }
        buffer.deleteCharAt(buffer.length() - 1);

        int end = buffer.length();
        String canonicalHeadersStr = buffer.substring(start, end);
        return canonicalHeadersStr;
    }
}
```

```
private void appendCanonicalQueryString(StringBuilder buffer)
{
    // 编码并排序
    Set<String> sortedSet = new TreeSet<>();
    for (Map.Entry<String, String> e : this.queryParameters.entrySet())
    {
        String uriEncodeKey = PathUtils.normalize(e.getKey());
        String uriEncodeValue = this.isEmpty(e.getValue()) ? PathUtils.normalize(e.getValue()) : "";
        sortedSet.add(uriEncodeKey + "=" + uriEncodeValue);
    }

    for (String e : sortedSet)
    {
        buffer.append(e).append('&');
    }
    buffer.deleteCharAt(buffer.length() - 1);
}

private String formatTimestamp()
{
    SimpleDateFormat format = new SimpleDateFormat(SignInfo.TIMESTAMP_FORMAT);
    format.setTimeZone(TimeZone.getTimeZone("UTC"));
    return format.format(this.timestamp);
}

private boolean isEmpty(String str)
{
    if ((null == str) || str.isEmpty())
    {
        return false;
    }
    return true;
}

private <K, V> boolean isEmpty(Map<K, V> map)
{
    if ((null == map) || map.isEmpty())
    {
        return false;
    }
    return true;
}
}
```

其中，SignInfo类用到的PathUtils工具类如下：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.utils;

import java.io.UnsupportedEncodingException;
import java.net.URI;
import java.net.URISyntaxException;
import java.net.URLDecoder;
import java.util.BitSet;

public class PathUtils {

    private static final String CHARSET = "UTF-8";

    private static BitSet URI_UNRESERVED_CHARACTERS = new BitSet();

    private static String[] PERCENT_ENCODED_STRINGS = new String[256];

    static {
        for (int i = 97; i <= 122; i++) {
            PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(i);
        }
        for (int i = 65; i <= 90; i++) {
            PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(i);
        }
    }
}
```

```
for (int i = 48; i <= 57; i++) {
    PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(i);
}
PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(45);
PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(46);
PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(95);
PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(126);

for (int i = 0; i < PathUtils.PERCENT_ENCODED_STRINGS.length; i++) {
    PathUtils.PERCENT_ENCODED_STRINGS[i] = String.format("%%%02X", new Object[]
{Integer.valueOf(i)});
}

public static String normalizePath(String path) {
    return PathUtils.normalize(path).replace("%2F", "/");
}

public static String normalize(String value) {
    try {
        StringBuilder builder = new StringBuilder();
        for (byte b : value.getBytes(PathUtils.CHARSET)) {
            if (PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.get(b & 0xFF)) {
                builder.append((char) b);
            } else {
                builder.append(PathUtils.PERCENT_ENCODED_STRINGS[(b & 0xFF)]);
            }
        }
        return builder.toString();
    } catch (UnsupportedEncodingException e) {
        throw new RuntimeException(e);
    }
}

/**
 * URL 归一化处理
 *
 * @param url
 * @return
 */
public static String normalizeURL(String url) {
    try {
        return URLDecoder.decode(new URI(url).normalize().toString(), PathUtils.CHARSET);
    } catch (URISyntaxException | UnsupportedEncodingException e) {
        return url;
    }
}

public static void main(String[] args)
{
    System.out.println(PathUtils.normalize("123%456"));
}
}
```

- **SignedHeaders**

### 说明

调用者对HTTPS请求中的Header部分进行选择性地编码，也可以自行决定哪些Header参与编码，唯一要求是Host域必须被编码，但headname=“Authorization”的head不能参与编码计算，因为Authorization是最终鉴权head域。

备注：Host的值为对应服务的https地址中的ip:port。

大多数情况下，我们推荐对以下Header进行编码：

```
Host="10.22.26.181:28080"
Content-Length="22"
Content-Type="application/json;charset=UTF-8"
```



- 内容计算规则：  
遍历参与编码的HttpHead里面的Header name
  - i. 把Header name都改为小写，即调用*lowerCase()*函数；
  - ii. 把上面Header name转换后的字符后面追加分割符";"，生成一条记录，注意最后一个字段不追加";"；
  - iii. 把上面所有记录按照字典排序，然后按照顺序连接成一个大字符串。
- 代码实现：

- i. 构建signedHeaders的Map，填充所需字段信息，然后调用lowerCaseSignedHeaders函数进行字符处理：

```
// 参与签名鉴权的head字段，host字段是必须的
Map<String, String> signedHeaders = new HashMap<>();
signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_HOST, CmsParameters.host);
signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_LENGTH,
String.valueOf(bodyJson.getBytes("UTF-8").length));
signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_TYPE, "application/json;charset=UTF-8");

// 鉴权数据接口设置
SignInfo signInfo = new SignInfo();
signInfo.setAccessKey(CmsParameters.accessKey);
signInfo.setSecretKey(CmsParameters.secretKey);
signInfo.setPayload(bodyJson);
signInfo.setTimestamp(new Date());
signInfo.setHttpMethod(HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_POST);
signInfo.setUri(httpPath);
signInfo.setSignedHeaders(lowerCaseSignedHeaders(signedHeaders));
```

以上函数的完整代码参见：[如何调通第一个接口](#)

- ii. 函数：lowerCaseSignedHeaders的具体实现：

```
/**
 * 参与计算的signedHeaders进行转换
 * @param
 * @return Map<String, String>
 */
private Map<String, String> lowerCaseSignedHeaders(Map<String, String> signedHeaders)
{
    if ((null == signedHeaders) || signedHeaders.isEmpty())
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders can't be null.");
    }
    Map<String, String> headers = new HashMap<>();
    for (Entry<String, String> e : signedHeaders.entrySet())
    {
        String name = e.getKey();
        String value = e.getValue();
        headers.put(name.toLowerCase(Locale.ENGLISH), value.trim());
    }
    if (!signedHeaders.containsKey(SignInfo.HEAD_HOST))
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders must has host.");
    }
    return headers;
}
```

- 具体例子：

例子：参与编码的HttpHead如下：  
Host="10.22.26.181:28080"  
Content-Length="22"  
Content-Type="application/json;charset=UTF-8"  
经过上述规则处理后为：  
SignedHeaders=content-length;content-type;host

- CanonicalHeaders

 说明

其要求计算的编码规则与SignedHeaders一致，但增加了head value的编码。

- 内容计算规则：

遍历参与编码的HttpHead里面的head name

- i. 把Header name都改为小写，即调用`lowerCase()`函数；
- ii. 调用`NormalizePath`函数，对刚才转换后的小写字符串进行格式化；
- iii. 格式化后的字符串+":"+`NormalizePath((Header value).trim())`，生成一条记录字符串；
- iv. 把上面的记录按照字典排序，进行排序；
- v. 遍历排序后的记录，中间追加字符串"\n"连接成一个大的字符串：

最后一条记录不追加"\n"。

例子：参与编码的HttpHead如下：

```
Host="10.22.26.181:28080"
Content-Length="22"
Content-Type="application/json;charset=UTF-8"
经过上述规则处理后CanonicalHeaders为：
content-length:22\n
content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\n
host:10.22.26.181%3A28080
```

• CanonicalRequest

- 内容计算规则：

```
CanonicalRequest = $HttpMethod + "\n" + $HttpURI + "\n" + $HttpParameters + "\n" +
SignedHeaders($HttpHeaders) + "\n" + CanonicalHeaders ($HttpHeaders) + "\n" +
NormalizePath($HttpBody)
```

参数描述：

- i. `$HttpMethod`，指HTTPS协议中定义的GET、PUT、POST等请求，必须使用全大写的形式。所涉及的HTTP Method有：GET、POST、PUT、DELETE、HEAD，但当前CC-CMS服务仅支持POST这1种；
- ii. `$HttpURI`，指接口请求的https URI，比如完整url为https://10.22.26.181:28080/rest/cmsapp/v1/ping那么HttpURI就为/rest/cmsapp/v1/ping，必须以“/”开头，不以“/”开头的需要补充上，空路径为“/”；
- iii. `$HttpParameters`，指接口请求URI后面的请求参数，比如https://10.22.26.181:28080/rest/cmsapp/v1/ping?id=123&name=test，那么HttpParameters就为id=123&name=test，CC-CMS接口目前没有该参数。
- iv. `$HttpBody`：是通过HTTPS BODY体提交到服务器端的字符串，该字符串的形式为标准JSON串，具体字段见各接口的定义。

- 代码实现：

参见•[SignInfo](#)中的canonicalRequest()函数。

• 生成认证字符串Authorization

- 内容计算规则：

- i. 首先生成authStringPrefix和SigningKey

- 1) 关于authStringPrefix和SigningKey的生成规则：

```
authStringPrefix="auth-v2/{accessKey}/{timestamp}/{SignedHeaders}";
SigningKey = sha256Hex(secretKey, authStringPrefix);
```

说明：

auth-v2：鉴权版本号，当期版本为固定字符串“auth-v2”；  
accessKey：调用者的鉴权ID，即AK；  
secretKey：调用者的鉴权密钥，即SK；  
timestamp：调用者端生成的UTC时间，时间字符串格式化为"yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z'”；

## 2) 代码实现：authStringPrefix

生成authStringPrefix的函数在**SignInfo**类的如下两个函数中实现

```
authStringPrefix()  
appendSignedHeaders(StringBuilder buffer)
```

## 3) 代码实现：SigningKey：

参见**SignInfo**类的authString()中，

```
String signingKey = SignerUtils.sha256Hex(this.getSecretKey(), authStringPrefix);
```

其中的sha256Hex()加密算法：参见如下工具类

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.utils;  
  
import java.io.UnsupportedEncodingException;  
import java.security.InvalidKeyException;  
import java.security.NoSuchAlgorithmException;  
  
import javax.crypto.Mac;  
import javax.crypto.spec.SecretKeySpec;  
  
/**  
 * Rest接口认证摘要算法工具类  
 */  
public class SignerUtils {  
  
    private static final String CHARSET = "UTF-8";  
    private static final char[] DIGITS_LOWER = {'0', '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', 'a',  
        'b', 'c', 'd', 'e', 'f'};  
  
    /**  
     * 摘要算法  
     * @param key  
     * @param toSigned  
     * @return String  
     * @throws NoSuchAlgorithmException  
     * @throws InvalidKeyException  
     * @throws UnsupportedEncodingException  
     */  
    public static String sha256Hex(String key, String toSigned) throws  
        NoSuchAlgorithmException, InvalidKeyException, UnsupportedEncodingException {  
        Mac mac = Mac.getInstance("HmacSHA256");  
        mac.init(new SecretKeySpec(key.getBytes(SignerUtils.CHARSET),  
            "HmacSHA256"));  
  
        String digit = new  
String(SignerUtils.encodeHex(mac.doFinal(toSigned.getBytes(SignerUtils.CHARSET)))  
);  
        return digit;  
    }  
  
    private static char[] encodeHex(final byte[] data) {  
        final int l = data.length;  
        final char[] out = new char[l << 1];  
        for (int i = 0, j = 0; i < l; i++) {  
            out[j++] = SignerUtils.DIGITS_LOWER[(0xF0 & data[i]) >>> 4];  
            out[j++] = SignerUtils.DIGITS_LOWER[0x0F & data[i]];  
        }  
        return out;  
    }  
}
```

## ii. 生成签名Signature

## 1) 签名的生成规则：

```
Signature = sha256Hex(SigningKey, CanonicalRequest)
```

## 2) 代码实现：包含加密函数：sha256Hex

参见上述：[代码实现](#)SigningKey中的sha256Hex()实现方法。

## iii. 认证字符串

## 1) 认证字符串的生成规则：

```
Authorization:$authStringPrefix/$Signature
```

2) 代码实现：其中，signedHeaders为上述**signedHeaders**模块中构建的Map。

```
// 生成签名
String signature = signInfo.authString();
Map<String, String> httpHeads = new HashMap<>(signedHeaders);
// 追加到HTTPHEAD，发送到服务器端
httpHeads.put(SignInfo.HEAD_AUTHORIZATION, signature);
```

**须知**

认证字符串要通过HttpHead的“Authorization”域，随请求发送给CC-CMS服务端。

## ● 完整例子

## a. 如何调通第一个接口：

 **说明**

调通一个接口，鉴权是必要的一环。

在该项目中，鉴权入口在于buildSignHttpHead()函数，该函数构造了signedHeaders的Map，并将该Map传入SignInfo中；

SignInfo类中的函数authString()，揭示了构造认证字符串的主要过程，生成signature签名；

而认证字符串的关键组成部分，则为签名。其余的信息拼接函数，也在SignInfo类中体现。

定义请求的BaseRequest：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

@Setter
@Getter
public class BaseRequest
{
    private RequestHeader request;

    private Object msgBody;

    public BaseRequest(Object body)
    {
        this.request = new RequestHeader();
        this.msgBody = body;
    }

    public BaseRequest(RequestHeader head, Object body)
    {
        this.request = head;
        this.msgBody = body;
    }
}
```

```
public RequestHeader getRequest()
{
    return this.request;
}

public void setRequest(RequestHeader request)
{
    this.request = request;
}

public Object getMsgBody()
{
    return this.msgBody;
}

public void setMsgBody(Object msgBody)
{
    this.msgBody = msgBody;
}
}
```

其中，RequestHeader如下：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

public class RequestHeader
{
    /**
     * 版本号
     */
    private String version = "2.0";

    public String getVersion()
    {
        return this.version;
    }

    public void setVersion(String version)
    {
        this.version = version;
    }
}
```

定义请求的BaseResponse：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

@Setter
@Getter
public class BaseResponse
{
    final static int SUCCESS = 0;

    private ResponseHead resultHead;

    private Object resultData;

    public BaseResponse()
    {
    }

    public BaseResponse(String resultCode, String resultMsg, Object resultData)
    {
        this.resultHead = new ResponseHead(resultCode, resultMsg);
        this.resultData = resultData;
    }

    public BaseResponse(ResponseHead resultHead, Object resultData)
```

```
{
    this.resultHead = resultHead;
    this.resultData = resultData;
}
```

其中，ResponseHead如下：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

public class ResponseHead
{
    private String resultCode;

    /**
     * 响应结果
     */
    private String resultMsg;

    public ResponseHead()
    {
    }

    public ResponseHead(String resultCode, String resultMsg)
    {
        this.resultCode = resultCode;
        this.resultMsg = resultMsg;
    }

    public String getResultCode()
    {
        return this.resultCode;
    }

    public void setResultCode(String resultCode)
    {
        this.resultCode = resultCode;
    }

    public String getResultMsg()
    {
        return this.resultMsg;
    }

    public void setResultMsg(String resultMsg)
    {
        this.resultMsg = resultMsg;
    }
}
```

buildSignHttpHead()函数的具体实现参见ToolUtils：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.utils;

import java.io.BufferedReader;
import java.io.File;
import java.io.FileOutputStream;
import java.io.FileReader;
import java.io.InputStream;
import java.io.UnsupportedEncodingException;
import java.security.InvalidKeyException;
import java.security.NoSuchAlgorithmException;
import java.text.SimpleDateFormat;
import java.util.ArrayList;
import java.util.Date;
import java.util.HashMap;
import java.util.List;
import java.util.Locale;
import java.util.Map;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
```

```
import com.huawei.client.rest.v2.demo.HttpProxyHelper;
import com.huawei.client.rest.v2.demo.base.BaseRequest;
import com.huawei.client.rest.v2.demo.config.CmsParameters;
import com.huawei.client.rest.v2.demo.sign.SignInfo;

/**
 * Rest接口认证摘要算法工具类
 */
public class ToolUtils {
    /**
     * 由字符串转换成文件工具
     * @param in
     * @param filePath
     * @param fileName
     * @return
     */
    public static boolean saveToFileByStr(InputStream in, String filePath, String fileName){
        boolean flag = true;
        if(in != null){
            try {
                // 将上面生成的文件格式字符串 fileStr，还原成文件显示

                File file=new File(filePath,fileName);
                FileOutputStream fos=new FileOutputStream(file);
                try{
                    byte[] buffer = new byte[1024];
                    int reader = 0;
                    while ((reader = in.read(buffer)) != -1) {
                        fos.write(buffer, 0, reader);
                    }
                    fos.flush();
                }
                finally {
                    fos.close();
                    in.close();
                }
            } catch (Exception e) {
                flag = false;
                e.printStackTrace();
            }
        }
        return flag;
    }

    /**
     * 传入.csv文件路径
     * 返回读取到的原始录音文件地址工具
     * @param filePath
     * @return
     */
    public static List<String> readFile(String filePath){
        List<String> originalFileList = new ArrayList<String>();
        try {
            BufferedReader reader = new BufferedReader(new FileReader(filePath));
            //第一行为表头信息
            reader.readLine();

            String line = null;
            while((line=reader.readLine())!=null){
                String item[] = line.split(",");//CSV格式文件为逗号分隔符文件，这里根据逗号切分
                originalFileList.add(item[item.length-4]);
            }
        } catch (Exception e) {
            e.printStackTrace();
        }

        return originalFileList;
    }
}
```

```
/**
 * 实际客户端开发根据JSON框架直接转换BaseRequest为Json串
 * @param request
 * @return String
 * @throws Exception
 */
public static String toJsonString(BaseRequest request) throws Exception
{
    JSONObject jsonObject = new JSONObject();
    StringBuilder buffer = new StringBuilder();
    buffer.append("{");
    buffer.append("\"request\":");
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getRequest()));
    buffer.append(",");
    buffer.append("\"msgBody\":");
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getMsgBody()));
    buffer.append("}");

    return buffer.toString();
}

/**
 * 构造鉴权字段信息
 * @param httpPath
 * @param bodyJson
 * @return
 * @throws InvalidKeyException
 * @throws NoSuchAlgorithmException
 * @throws UnsupportedEncodingException
 */
public Map<String, String> buildSignHttpHead(String httpPath, String bodyJson)
    throws InvalidKeyException, NoSuchAlgorithmException, UnsupportedEncodingException
{
    // 参与签名鉴权的head字段，host字段是必须的
    Map<String, String> signedHeaders = new HashMap<>();
    signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_HOST, CmsParameters.host);
    signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_LENGTH,
        String.valueOf(bodyJson.getBytes("UTF-8").length));
    signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_TYPE, "application/json;charset=UTF-8");

    // 鉴权数据接口设置
    SignInfo signInfo = new SignInfo();
    signInfo.setAccessKey(CmsParameters.accessKey);
    signInfo.setSecretKey(CmsParameters.secretKey);
    signInfo.setPayload(bodyJson);
    signInfo.setTimestamp(new Date());
    signInfo.setHttpMethod(HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_POST);
    signInfo.setUri(httpPath);
    signInfo.setSignedHeaders(this.lowerCaseSignedHeaders(signedHeaders));

    // 生成签名
    String signature = signInfo.authString();
    Map<String, String> httpHeads = new HashMap<>(signedHeaders);
    // 追加到HTTPHEAD，发送到服务器端
    httpHeads.put(SignInfo.HEAD_AUTHORIZATION, signature);

    return httpHeads;
}

/**
 * 参与计算的signedHeaders进行转换
 * @param
 * @return Map<String, String>
 */
private Map<String, String> lowerCaseSignedHeaders(Map<String, String> signedHeaders)
{
    if ((null == signedHeaders) || signedHeaders.isEmpty())
    {
    }
}
```



```
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders can't be null.");
    }
    Map<String, String> headers = new HashMap<>();
    for (Entry<String, String> e : signedHeaders.entrySet())
    {
        String name = e.getKey();
        String value = e.getValue();
        headers.put(name.toLowerCase(Locale.ENGLISH), value.trim());
    }
    if (!signedHeaders.containsKey(SignInfo.HEAD_HOST))
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders must has host.");
    }
    return headers;
}
```

## b. 代码实现：

## ■ 建立工程的main函数：

```
public static void main(String[] args)
{
    HttpClientMain demo = new HttpClientMain();

    try
    {
        demo.cmsPingTest();
    }
    catch (Exception e)
    {
        e.printStackTrace();
    }
}
```

## ■ 实现接口（包含鉴权）的post请求的主函数如下：

```
public void cmsPingTest() throws Exception
{
    HttpProxyHelper httpProxy = new HttpProxyHelper();
    //请求接口的URL
    final String httpPath = "/rest/cmsapp/v1/ping";
    final String postUrl = CmsParameters.url + httpPath;
    //构造请求接口中的bodyJson
    JSONObject jsonBody = new JSONObject();
    jsonBody.put("say", "Hello world!");
    String jsonBodyStr = JSONObject.toJSONString(jsonBody);

    // 构造鉴权信息
    Map<String, String> httpHeads = ToolUtils.buildSignHttpHead(httpPath, jsonBodyStr);
    // 执行HTTPS请求，获取返回JSON字符串
    String response = httpProxy.doPost(postUrl, httpHeads, jsonBodyStr);
    //调用成功后，会返回包含responseId的信息
    System.out.println(response);
}
```

## ■ 实现接口（包含鉴权）的get请求的主函数如下(对比post请求，get请求的其他代码不变)：

```
public void cmsPingTest() throws Exception
{
    HttpProxyHelper httpProxy = new HttpProxyHelper();
    //请求接口的URL
    final String httpPath = "/rest/cmsapp/v1/ping";
    final String postUrl = CmsParameters.url + httpPath;
    // GET请求参数
    Map<String, String> queryParameters = new HashMap<>();
    // GET请求构造鉴权信息
    Map<String, String> httpHeads = ToolUtils.buildSignHttpHead(httpPath, null,
    queryParameters, HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_GET);
    System.out.println("httpHeads:" + httpHeads);
    // 执行HTTPS请求，获取返回JSON字符串
```

```
String response = httpProxy.doGet(postUrl, httpHeads, queryParameters);  
//调用成功后，会返回包含responseId的信息  
System.out.println(response);  
}
```

- 函数ToolUtils.toJsonString()的实现，实际的调用者开发应根据JSON框架直接转换BaseRequest为JSON串，此处仅作为样例：

```
/**  
 * 实际客户端开发根据JSON框架直接转换BaseRequest为Json串  
 * @param request  
 * @return String  
 * @throws Exception  
 */  
public static String toJsonString(BaseRequest request) throws Exception  
{  
    JSONObject jsonObject = new JSONObject();  
    StringBuilder buffer = new StringBuilder();  
    buffer.append("{");  
    buffer.append("\"request\":");  
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getRequest()));  
    buffer.append(",");  
    buffer.append("\"msgBody\":");  
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getMsgBody()));  
    buffer.append("}");  
  
    return buffer.toString();  
}
```

- Https请求POST方法的实现，实际的调用者也可自有选择框架，使用其自带的POST方法：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo;  
  
import java.io.BufferedInputStream;  
import java.io.ByteArrayOutputStream;  
import java.io.Closeable;  
import java.io.IOException;  
import java.io.InputStream;  
import java.io.OutputStream;  
import java.net.HttpURLConnection;  
import java.net.URL;  
import java.security.KeyManagementException;  
import java.security.NoSuchAlgorithmException;  
import java.security.cert.CertificateException;  
import java.security.cert.X509Certificate;  
import java.util.Map;  
import java.util.Map.Entry;  
  
import javax.net.ssl.HostnameVerifier;  
import javax.net.ssl.HttpURLConnection;  
import javax.net.ssl.SSLContext;  
import javax.net.ssl.SSLSession;  
import javax.net.ssl.TrustManager;  
import javax.net.ssl.X509TrustManager;  
  
public class HttpProxyHelper  
{  
    public static final String HTTP_METHOD_POST = "POST";  
  
    public String doPost(String urlAddress, Map<String, String> httpHeads, String  
bodyJson) throws IOException, NoSuchAlgorithmException, KeyManagementException  
    {  
        byte[] byteData = bodyJson.getBytes("UTF-8");  
        OutputStream out = null;  
        InputStream in = null;  
  
        // 建立连接  
        this.initHttpsURLConnection();  
        URL url = new URL(urlAddress);
```

```
URLConnection httpConn = (URLConnection) url.openConnection();

// 设置参数
httpConn.setRequestMethod(HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_POST);
httpConn.setRequestProperty("Charset", "UTF-8");
//httpConn.setRequestProperty("Content-Type", "application/json; charset=UTF-8");
httpConn.setRequestProperty("accept", "application/json");
//httpConn.setRequestProperty("Content-Length", String.valueOf(byteData.length));
httpConn.setDoOutput(true);
httpConn.setDoInput(true);
httpConn.setUseCaches(false);
httpConn.setConnectTimeout(20 * 1000);
httpConn.setReadTimeout(30 * 1000);
// 设置业务携带参数
if ((null != httpHeads) && !httpHeads.isEmpty())
{
    for (Entry<String, String> e : httpHeads.entrySet())
    {
        httpConn.setRequestProperty(e.getKey(), e.getValue());
    }
}

try
{
    // 发送数据
    out = httpConn.getOutputStream();
    out.write(byteData);
    out.flush();

    // 接收数据
    int responseCode = httpConn.getResponseCode();
    if (responseCode != HttpURLConnection.HTTP_OK)
    {
        throw new RuntimeException("Failed responseCode " + responseCode);
    }

    in = httpConn.getInputStream();
    String reponseJson = this.getStreamAsString(in, "UTF-8");
    return reponseJson;
}
finally
{
    this.closeStream(out);
    this.closeStream(in);
}
}

/**
 * 从流获取字符串
 * @param in
 * @param charset
 * @return String
 * @throws IOException
 */
private String getStreamAsString(InputStream in, String charset) throws IOException
{
    BufferedInputStream buffer = new BufferedInputStream(in);
    ByteArrayOutputStream out = new ByteArrayOutputStream();
    try
    {
        byte[] cache = new byte[512];
        int count = 0;
        while ((count = buffer.read(cache)) > 0)
        {
            out.write(cache, 0, count);
        }
    }
    finally
    {
    }
}
```

```
        if (buffer != null)
        {
            buffer.close();
        }
    }

    return new String(out.toByteArray(), charset);
}

/**
 * 关闭流
 * @param stream
 */
private void closeStream(Closeable stream)
{
    if (null != stream)
    {
        try
        {
            stream.close();
        }
        catch (Exception e)
        {
            e.printStackTrace();
        }
    }
}

private void initHttpsURLConnection() throws NoSuchAlgorithmException,
KeyManagementException
{
    SSLContext sslcontext = SSLContext.getInstance("SSL");
    HostnameVerifier hnv = new HttpsHostnameVerifier();
    sslcontext.init(null, new TrustManager[] { new HttpsTrustAnyTrustManager() }, new
java.security.SecureRandom());

    HttpsURLConnection.setDefaultSSLSocketFactory(sslcontext.getSocketFactory());
    HttpsURLConnection.setDefaultHostnameVerifier(hnv);
}

private class HttpsTrustAnyTrustManager implements X509TrustManager
{
    @Override
    public void checkClientTrusted(X509Certificate[] chain, String authType) throws
CertificateException
    {
    }

    @Override
    public void checkServerTrusted(X509Certificate[] chain, String authType) throws
CertificateException
    {
    }

    @Override
    public X509Certificate[] getAcceptedIssuers()
    {
        return new X509Certificate[] {};
    }
}

private class HttpsHostnameVerifier implements HostnameVerifier
{
    @Override
    public boolean verify(String hostname, SSLSession session)
    {
        return true;
    }
}
```

```
}  
}
```

c. 变量参数展示表：

| 变量               | 值                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HttpHead         | Host="10.22.26.181:28080"<br>Content-Length="22"<br>Content-Type="application/json;charset=UTF-8"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| accessKey        | globalaktest                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| secretKey        | 1qaz*****20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| HttpURI          | /rest/cmsapp/v1/ping                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| HttpMethod       | POST                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| timestamp        | 2018-10-17T11:48:24Z                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| HttpBody         | {"say": "Hello world!"}                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SignedHeaders    | content-length;content-type;host                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| CanonicalHeaders | content-length:22<br>content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8<br>host:10.22.26.181%3A28080                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| CanonicalRequest | POST<br>/rest/cmsapp/v1/ping<br>content-length;content-type;host<br>content-length:22<br>content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8<br>host:10.22.26.181%3A28080<br>%7B%22request%22%3A%7B%22version%22%3A%222.0%22%7D%2C%22msgBody%22%3A%7B%22accountId%22%3A%22%22%2C%22beginTime%22%3A%222018-06-29%2010%3A42%3A49%22%2C%22endTime%22%3A%222018-07-02%2010%3A42%3A49%22%2C%22agentId%22%3A%22%22%2C%22callId%22%3A%22%22%2C%22dataType%22%3A%22call_record%22%2C%22callBackURL%22%3A%22http%3A%2F%2F10.57.118.171%3A8080%22%7D%7D |
| SigningKey       | b25b*****40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Signature        | d5a8*****2f                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 变量            | 值                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Authorization | auth-v2/globalak/2018-10-17T11:48:24Z/content-length;content-type;host/d5a8*****2f |

## 1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式

### 场景描述

智能助手平台提供接口给内部系统或第三方接入时，需要先调用获取token接口获取token以及token有效期，在后面调用的业务接口中携带token，如果token有效期过期需要重新调用获取token接口。

### 接口方法

POST

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/gettoken

### 请求说明

表 1-2 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

表 1-3 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                  |
|-----------|--------|------|-------|---------------------|
| appKey    | String | body | True  | APP标识，取值为租户ID。      |
| appSecret | String | body | True  | APP密钥，需要双方约定，可动态变更。 |

说明

如何获取“appKey”和“appSecret”？

1. 首先确认智能助手平台系统对接是与以下哪个系统对接：租户粒度（第三方系统）、系统粒度（第三方系统如科大讯飞ASR）、系统粒度（内部系统如AICC或CSP）对接。
2. 若与租户粒度（第三方系统）对接，需要使用租户id来获取token，在token有效期内完成调用操作，而且后续每一次接口调用都需要传入获取的token（对接第三方系统时，接口的请求消息体中请携带authToken）。

“appKey”：为您所在的租户ID，您可在登录后，使用浏览器的开发工具查看Cookies，获取“TenantId”的值。

“appSecret”：为配置中心下的“机器人管理 > 流程设置>系统管理>系统设置”，在API口令设置下设置的第三方口令。
3. 若与系统粒度（第三方系统）对接，需要使用默认系统对接约定的默认用户来获取token，在token有效期内完成调用操作，而且后续每一次接口调用都需要传入获取的token（对接第三方系统时，接口的请求消息头中请携带username=appkey;token=authToken）。

该鉴权目前仅支持调用[7.23 离线转写回调接口](#)，其他接口暂未开放权限调用。

- “appKey”：为安装ODFS网元时配置的“ODFS作为服务端提供给第三方侧进行机机通信的账号”，通常为ODFS\_SYS\_OPENAPI。

“appSecret”，使用安装时配置的“ODFS作为服务端提供给第三方侧进行机机通信密码”。
4. 若与内部系统（AICC或CSP）对接，需要使用默认系统对接约定的默认用户来获取token，在token有效期内完成调用操作，而且后续每一次接口调用都需要传入获取的token（对接内部系统时，接口的请求消息头中请携带username=appkey;token=authToken）。

“appKey”：为安装ODFS网元时配置的“ODFS提供的机机接口访问的用户名”，通常为ipcc。

“appSecret”，使用安装时配置的“ODFS提供的机机接口服务端密码”。

API口令设置

Flume日志参数配置跟踪设置系统设置

\* API口令

口令不符合规范，必须为数字、大写字母、小写字母或特殊字符中的2种或以上组合，特殊字符范围是~!@#%^(\*)+\_-.,/;<?,:;"'[]{}&

\* API口令确认

请输入口令

API口令必填。

取消

保存

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                              |
|-----------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | True  | 错误码 <div><div>0：成功</div><div>非0表示失败或可通过状态码为200判断为成功</div></div> |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                                                            |
| authToken | String | body | True  | 认证token                                                         |

| 参数名称       | 数据类型 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                    |
|------------|------|------|-------|---------------------------------------|
| expireTime | int  | body | False | 令牌有效期，单位是秒数，默认 3600 秒；<br>错误码非0时，无返回。 |

### 报文样例

- 请求消息体

```
{
  "appKey": "tenant001",
  "appSecret": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
}
```
- 响应消息体

```
{
  "errorCode" : 0, // int, 错误码,无错时为0
  "errorMsg" : "", // String, 出错信息,无错时空
  "authToken": "2*****",
  "expireTime" : 3600
}
```

## 1.5 C4 座席操作类接口鉴权方式

接口鉴权模式支持：静态鉴权和动态鉴权，默认使用动态鉴权模式。

#### 须知

- 静态鉴权模式只在历史局点升级兼容的场景下使用，新建局点应该使用动态鉴权模式。
- 使用静态鉴权模式时，存在Guid被猜测窃取后，仿冒使用的可能，安全性较低，应谨慎使用，历史局点应尽快升级第三方系统，使用动态鉴权模式。

### 静态鉴权

- 在agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties中修改配置：  
AUTHMODE = 1
- 座席调用登录接口登录成功后，可以从请求的响应头中获取到名称为Set-GUID的header，值例如为“JSESSIONID=27\*\*\*\*\*f5.AgentGateway0”，其中27\*\*\*\*\*f5.AgentGateway0为guid，这个guid就是这个座席的鉴权信息。座席调用其他接口时需要将该guid设置到http请求的header中，header的名称必须为guid。CC-Gateway会从请求的header中获取guid进行比较，判断是否合法用户，如果不是合法用户，则返回结果码为100-006或000-003。

### 动态鉴权

动态鉴权是对静态鉴权功能的增强。guid会定时更新。

- 在agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties中修改配置：



AUTHMODE = 2

- 当guid改变时，从事件获取接口的HTTP请求的响应头中获取到名称为Set-GUID的header，值例如为“JSESSIONID=27\*\*\*\*\*f5.AgentGateway0”，其中27\*\*\*\*\*f5.AgentGateway0为guid，这个guid就是这个座席的鉴权信息。
- 相比静态鉴权basic.properties中新增以下两项配置  
GUIDINTERVAL = 60000 //guid更新周期  
GUIDTIMEOUT = 120000 //guid超时时间  
单位都为毫秒，并且GUIDINTERVAL必须小于GUIDTIMEOUT。

## 1.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式

### 场景描述

提供登录鉴权接口，接口调用需要携带系统管理员工号或是VDN管理员工号，以及密码。修改系统配置，以系统管理员工号登录；修改VDN的配置，以VDN的配置管理员工的工号登录。在登录验证成功后，在响应消息头中携带Guid=xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxx.AgentGateway1；在后续的配置接口调用时，都携必须带该Guid的头域。

### 接口方法

该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/config/login

其中，ip为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号。

### 日志中的方法名

auth

### 请求说明

- 消息头

表 1-4 消息头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体

表 1-5 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                 |
|----|----------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentId  | number | True | 1.配置管理员登录时为座席工号。<br>取值的类型为整数，取值范围为1～999999。<br>2.VDN账号登录时，取值为VDN编号 + 100000 或者VDN编号 +1000000组成的数字。 |
| 2  | password | string | True | 1.配置管理员登录时为工号对应的密码<br>2.VDN账号登录时为VDN对接密码                                                           |

响应说明

表 1-6 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                                                               |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 响应消息描述                                                                                                           |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败，具体见“<a href="#">3.14.2 错误结果码</a>”章节</li></ul> |
| 3  | result  | object | 结果内容对象。该对象参数说明请参见 <a href="#">表1-7</a> 。                                                                         |

表 1-7 result 参数说明

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 说明                   |
|-----|------|--------|----------------------|
| 3.1 | guid | string | 每个配置用户登录后获得唯一的Guid标识 |

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 请求参数

```
{  "agentId": 101,  "password": "*****"}
```
- 响应参数

```
{  "result": {    "guid": "xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1"  },  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

1.7 C6 智能助手平台 AppCube 接口鉴权方式

场景描述

智能助手平台提供接口给AppCube系统接入时，需要先调用获取token接口获取token以及token有效期，在后面调用的业务接口中携带token，如果token有效期过期需要重新调用获取token接口。

接口方法

该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://IP:PORT/oifde/rest/appcube/api/getAppCubeToken

请求说明

表 1-8 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

表 1-9 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                  |
|-----------|--------|------|-------|---------------------|
| appKey    | String | body | True  | APP标识，取值为租户ID。      |
| appSecret | String | body | True  | APP密钥，需要双方约定，可动态变更。 |

说明

如何获取“appKey”和“appSecret”？

1. 与AppCube系统对接，需要使用租户id来获取token，在token有效期内完成调用操作，而且后续每一次接口调用都需要传入获取的token（对接AppCube系统时，接口的请求消息体中请携带authToken）。
- “appKey”：为您所在的租户ID，您可在登录租间后，使用浏览器的开发工具查看Cookies，获取“TenantId”的值。
  - “appSecret”：为智能IVR下的“系统管理 > 系统设置”，在API口令设置下设置的API口令。



响应说明

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                      |
|------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| errorCode  | int    | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败或可通过状态码为200判断为成功</li></ul> |
| errorMsg   | String | body | False | 错误描述                                                                                    |
| authToken  | String | body | True  | 认证token                                                                                 |
| expireTime | int    | body | False | 令牌有效期，单位是秒数，默认 3600 秒；<br>错误码非0时，无返回。                                                   |

## 报文样例

- 请求消息体

```
{
  "appKey": "tenant001",
  "appSecret": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
}
```
- 响应消息体

```
{
  "errorCode" : 0, // int, 错误码,无错时为0
  "errorMsg" : "", // String, 出错信息,无错时空
  "authToken": "2*****",
  "expireTime" : 3600
}
```

# 1.8 C7 轻量级座席工作台页面 Oauth2.0 接口鉴权方式

## 场景描述

提供轻量级座席工作台页面Oauth2.0接口，接口调用需要携带授权码或刷新令牌和客户端ID。

## 接口方法

该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/oauth/token，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

- 消息头

表 1-10 消息头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体

表 1-11 消息体参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                 |
|----|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | grant_type    | String | True  | 授权类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• authorization_code</li><li>• refresh_token</li></ul> |
| 2  | client_id     | String | True  | Client ID                                                                                          |
| 3  | client_secret | String | False | Client Secret。<br>“grant_type”配置为“authorization_code”时必须配置此参数。                                     |
| 4  | code          | String | False | 授权码。<br>“grant_type”配置为“authorization_code”时必须配置此参数。                                               |
| 5  | redirect_uri  | String | False | 访问的第三方应用的URL。<br>“grant_type”配置为“authorization_code”时必须配置此参数。                                      |
| 6  | refresh_token | String | False | 刷新令牌。<br>“grant_type”配置为“refresh_token”时必须配置此参数。                                                   |

## 响应说明

表 1-12 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result     | object | False | 结果内容对象。该对象参数说明请参见表 1-13。                                                     |
| 2  | returnCode | string | True  | 错误码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> |
| 3  | returnDesc | string | True  | 响应消息描述                                                                       |

表 1-13 result 参数说明

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|-----|---------------|--------|------|-------------------------------------|
| 1.1 | access_token  | String | True | 认证token。                            |
| 1.2 | token_type    | String | True | 令牌类型。<br>默认值为Bearer。                |
| 1.3 | expires_in    | Int    | True | 令牌有效期，单位是秒数，默认3600秒；<br>错误码非0时，无返回。 |
| 1.4 | refresh_token | String | True | 刷新令牌。                               |
| 1.5 | scope         | String | True | 固定read。                             |

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 请求参数

```
{  "grant_type": "authorization_code",  "client_id": "A32135A8293289C5AFD5F9CAAD4CE9E5",  "client_secret": "kt6D8aLI9ryfcisc",  "code": "nJ8Ql9",  "redirect_uri": "https://www.baidu.com"}
```
- 响应参数

```
{  "result": {    "access_token": "eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiJBSUNDliwic3ViljoiMTcyNTYxMjY2ODk4NzEwOTE0NyIsInRlbnMudFudEl
```

```
kljoiMjAyNDA4MDUwOTI1IiwiaXVkljpbkEzMjEzNUE4MjkzMjg5QzVBRkQ1RjldQUFENENFOUU1Il0sImIhdCI6MTc0ODI0MzM5MSwiZXhwIjozNzQ4MjQ2OTkxLCJqdGkiOiJlNjUyMzg1NS1mZmZkLTRhZTltOWE4NS01NWQwZDUwNTZlOTEifQ.Irw5TF_7LQly9vCL7BmoZSqrWKKM5XDrZ897N0D8PMH2b3z3dHiKrzOB1H6O86ombADn4uWzrNL2715boDOVu4YRIIjqQHUVkmQH2_whT5xg00eIN4sDgfGkWM_x3FY5Ia_DqV24tZt6lowSUNUo3NMiq_426Af7rUaroHvuqJX-PqDg2LdpetPIYR3XR9WuMmkuybFk4zwcLH_dT3nN0LhPT1q3ABNXnxiSpFVGbDqyOLjQuKls4q0HGWhXQOdM6O5Bs6pzl3psATijBbhaQdQugqVfVZNPuRNRstaE6JJ9SCDeLGTGKrKct0GAulDs_cfUOyH47v_G2Gbi4y-iQ",
  "token_type": "Bearer",
  "expires_in": 3600,
  "refresh_token": "864ff2a5-02b0-4a7d-b085-84d76fc8ad8d",
  "scope": "read"
},
"returnCode": "0",
"returnDesc": "success"
}
```



# 2 系统配置类接口参考（API Fabric）

---

- 2.1 概述
- 2.2 呼叫中心配置类接口
- 2.3 移动座席和双呼功能集成
- 2.4 语音通知功能集成
- 2.5 手机接听（离线座席）功能集成
- 2.6 联邦用户管理接口
- 2.7 网页客户端接入
- 2.8 通知功能集成
- 2.9 智能质检功能集成
- 2.10 CC-Survey答卷接口
- 2.11 Case2.0工单接口
- 2.12 Co-Browse护航浏览接口
- 2.13 DataProcess接口
- 2.14 GenericAdapter模块接口
- 2.15 SmartCare接口
- 2.16 AppCube组织机构隔离接口
- 2.17 轻量级座席工作台页面Oauth2.0接口
- 2.18 其他类接口

## 2.1 概述

AICC提供REST形式的API接口供第三方开发座席客户端使用，这些接口需要通过API Fabric在公网暴露供第三方使用。下述文档描述开放的接口。

### 2.1.1 RESTful 接口概述

RESTful接口是一种可以使用HTTP/HTTPS协议和URI对资源和数据进行CRUD (Create/Read/Update/Delete)增删改查操作的接口。

第三方系统可以直接利用HTTP(S) GET、POST等动作对本系统的资源和数据进行操作，完成相关的功能。

 说明

- HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。
- RESTful接口只支持同一可信区域内调用。如果需要面向互联网开放，则需要引入OpenAPI GW/AEP作为认证平台。
- 接口URI中携带的/apiaccess/网元名称，比如：/apiaccess/CC-Management，其中CC-Management为可配置的基础路径。  
配置路径（导入API Fabric接口包后）：“API管理 > 配置 > 基本配置 > 基础路径”。

### 2.1.2 RESTful 接口格式

RESTful接口的请求和响应消息的格式。

#### 2.1.2.1 请求消息

一个请求消息通常由以下几部分组成：请求行、请求报头、请求正文(可选)。请求消息格式如表2-1所示。

表 2-1 请求消息格式

| HTTP(s)请求报文 |                                                                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTTP(s)请求行  | Method Request-URI HTTP-Version<br><b>说明</b><br>Method和Request-URI之间有空格，Request-URI和HTTP-Version之间有空格。HTTP-Version后有回车符。 |
| 请求头         | Content-Type:application/json;charset=UTF-8                                                                              |
| 空行          | CRLF（回车符）                                                                                                                |
| 消息体（可选）     | 业务请求消息(JSON描述)                                                                                                           |

#### 请求行

请求行以一个方法符号开头，以空格分开，后面跟着请求的URI和协议的版本，格式如下：

Method Request-URI HTTP-Version CRLF

- Method表示请求方法。例如，GET、POST、PUT、DELETE。
- Request-URI是一个统一资源标识符。例如，通用的URI格式为https://10.10.10.2:9443/balancemgmt/v1/balance

- HTTP-Version表示请求的HTTP协议版本。例如，HTTP/1.1。

 说明

- HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。
- CRLF表示回车和换行，除了作为结尾的CRLF外，不允许出现单独的CR或LF字符。

请求报头

请求报头由若干头域构成，每个头域由一个域名，冒号(:)和域值组成。虚拟化层的请求报头一般包含以下报头：

- Host: https://<hostname>[:<port>]  
其中，https对应的port默认值为9443。
- Content-Type: application/json  
表示消息正文的类型为JSON。
- Accept: application/json;version=1.0
- Accept-Language:zh\_CN  
响应消息中语言类型。支持zh\_CN（简体中文）和en\_US（英文）。
- Authorization: Basic QWxh\*\*\*\*\*Q==  
鉴权字段，通过userid、password进行鉴权。
- AccessKeyId: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
帐号或用户的访问标识，用于标识创建资源的属主。此字段为可选字段，调用C3业务接口需必须填，调用C3运维接口可不填。

请求正文

请求正文为JSON格式的文本。具体请查看后续章节各个接口的定义。

2.1.2.2 响应消息

一个响应消息通常由三部分组成：状态行、响应报头、响应正文。响应消息格式如表2-2所示。

表 2-2 响应消息格式

| HTTP(s)响应报文 |                                                                                                                                         |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTTP(s)响应行  | HTTP-Version Status-Code Reason-Phrase<br><b>说明</b><br>HTTP-Version和Status-Code之间有空格，Status-Code和Reason-Phrase之间有空格。Reason-Phrase后有回车符。 |
| 响应头         | Content-Type:application/json;charset=UTF-8                                                                                             |
|             | ...                                                                                                                                     |

| HTTP(s)响应报文 |                |
|-------------|----------------|
| 空行          | CRLF（回车符）      |
| 消息体（可选）     | 业务请求消息(JSON描述) |

状态行

HTTP-Version Status-Code Reason-Phrase CRLF

其中：

- HTTP-Version表示服务器HTTP协议的版本号，HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。
- Status-Code表示服务器发回的响应状态代码
- Reason-Phrase表示状态代码的文本描述。

状态代码有三位数字组成，第一个数字定义了响应的类别，且有五种可能取值：

- 1xx：指示信息--表示请求已接收，继续处理
- 2xx：成功--表示请求已被成功接收、理解、接受
- 3xx：重定向--要完成请求必须进行更进一步的操作
- 4xx：客户端错误--请求有语法错误或请求无法实现
- 5xx：服务器端错误--服务器未能实现合法的请求

常见状态代码有：

- 200 OK //客户端请求成功
- 400 Bad Request //客户端请求有语法错误，不能被服务器所理解
- 401 Unauthorized //请求未经授权
- 403 Forbidden //服务器收到请求，但是拒绝提供服务
- 404 Not Found //请求资源不存在
- 500 Internal Host Error //服务器发生不可预期的错误
- 503 Host Unavailable //服务器当前不能处理客户端的请求，一段时间后可能恢复正常

例如，在大部分时候都是返回的成功状态：

HTTP/1.1 200 OK（CRLF）

消息报头

响应的消息报头在大多数情况下含有下面报头：

- Date: Mon, 12 Nov 2007 15:55:01 GMT  
表示消息发送的时间。
- Content-Length: xxx  
用于指明实体正文的长度，以字节方式存储的十进制数字来表示。
- Content-Type: application/json; charset=UTF-8  
用于指明发送给接收者的实体正文的媒体类型。

响应正文

响应正文为JSON格式的文本。具体请查看后续章节各个接口的定义。

2.1.2.3 消息体参数约定

消息示例中，嵌在URI中的可变部分使用<>括起来。

说明

URI最后不能加一个"/"。

2.1.3 HTTPS 方法

标准HTTPS协议支持的常见方法。

表 2-3 HTTPS 方法

| 方法名    | 作用                                                                                                                   |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| POST   | 用于创建资源，例如创建客户。                                                                                                       |
| DELETE | 用于删除资源，例如删除客户。                                                                                                       |
| PUT    | 用于“整体”更新资源，例如“整体”更新客户。在使用PUT对某个资源进行更新时，如果请求中资源的某些属性没有传入，则这些属性被替换成空。可以将其理解为“replace all”。                             |
| PATCH  | 用于“局部”更新资源，例如“局部”更新客户。在使用PATCH对某个资源进行更新时，仅对请求中传入的资源属性进行更改，其他属性不受影响。<br><br>对于需要更新的资源属性为Array的，需要传递该Array属性的全部成员进行更新。 |
| GET    | 用于查询资源，例如查询客户信息。                                                                                                     |

2.1.4 修改记录

Issue 19（2025-06-30）

本次随AICC 25.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                         | 类型 | 备注           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/CC-Management/openapi/queryDataAuthByUserId?userId=10gg000001LgVE0ufPUW&offset=0&limit=100，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 新增查询用户数据权限接口 |

| 序号 | 接口                                                                                                                    | 类型 | 备注                                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------|
| 2  | https://域名/apiaccess/CC-Management/openapi/queryorgs?offset=0&limit=100&orgType=D&status=1，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 新增查询组织列表接口                                  |
| 3  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/dataAuth/checkuserauth，例如域名是service.besclouds.com                               | 新增 | 新增查询用户权限接口                                  |
| 4  | https://域名/apiaccess/ipccprovision/v1/sysparam/querySysparam，例如域名是service.besclouds.com                               | 新增 | 新增查询AICC侧系统级参数接口                            |
| 5  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/oauth/api/user，例如域名是service.besclouds.com                                       | 新增 | 新增获取用户信息接口                                  |
| 6  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getRecordingAddress，例如域名是service.besclouds.com                      | 修改 | 响应参数url的值由指向OBS桶的URL变更为指向AICC的webportal的URL |

Issue 18（2025-03-31）

本次随AICC 25.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                           | 类型 | 备注                |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/uploadFileStream，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 请求参数fileType支持bmp |

Issue 17（2025-01-15）

本次随AICC 24.400.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                    | 类型 | 备注              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/getsatisfactionsurveymode，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 新增请求参数：language |

| 序号 | 接口                                                                                        | 类型 | 备注                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 2  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/uploadFileStream，例如域名是service.besclouds.com              | 修改 | 请求参数fileType支持jpeg                  |
| 3  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/modifySkill，例如域名是service.besclouds.com   | 修改 | 新增请求参数：name                         |
| 6  | https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/auth/refresh，例如域名是service.besclouds.com。            | 增加 | 此接口为CTI-OBS通过用户名和密码访问CC-iSales鉴权接口。 |
| 7  | https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/tasks，例如域名是service.besclouds.com。          | 增加 | 提供CTI-OBS获取外呼任务接口。                  |
| 8  | https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/interface，例如域名是service.besclouds.com。      | 增加 | 此接口为CTI-OBS提供整个交互过程中各个接口路径。         |
| 9  | https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/push/midresult，例如域名是service.besclouds.com。 | 增加 | 中间回写接口                              |
| 10 | https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/call/result，例如域名是service.besclouds.com。    | 增加 | 用于将呼叫的结果信息写入数据库。                    |
| 11 | https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/callnos，例如域名是service.besclouds.com。        | 增加 | 用于OBS获取和某任务外呼数据相关信息。                |
| 12 | https://域名/apiaccess/rest/service-pub/v1/isa/dataSync，例如域名是service.besclouds.com。         | 增加 | AICC联调ISA接口                         |

Issue 16（2024-9-30）

本次随AICC 24.300.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                              | 类型 | 备注                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/smartcare/querydeepresult，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 新增查询SmartCare深度定界结果接口 |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                | 类型 | 备注                                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|
| 2  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/smartcare/queryfaultyuser，例如域名是service.besclouds.com                                                                                                   | 新增 | 新增查询SmartCare群障用户接口                     |
| 3  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/smartcare/submitquickdelimit，例如域名是service.besclouds.com                                                                                                | 新增 | 新增创建SmartCare快速定界任务接口                   |
| 4  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/smartcare/queryquickresult，例如域名是service.besclouds.com                                                                                                  | 新增 | 新增查询SmartCare快速定界结果接口                   |
| 5  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfaction/query，例如域名是service.besclouds.com<br>https://域名/apiaccess/rest/dataprocess/v1/openapp/queryCallManualDetailInfo，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 响应参数新增npsScore、fcrValue和evaluateObject。 |

Issue 15 (2024-06-30)

本次随AICC 24.200.0版本发布，无变更。

Issue 14 (2024-03-30)

本次随AICC 24.100.0版本发布，无变更。

Issue 13 ( 2024-1-30 )

本次随AICC 23.400.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                     | 类型 | 备注                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/updateRule，例如域名是service.besclouds.com     | 修改 | x-UserId调整为非必填项。<br>字段severity、score、other、min、method调整为必填项。 |
| 2  | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/addQualityTask，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 增加字段interactionType。                                         |



| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                 | 类型 | 备注                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|
| 3  | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/updateQualityTask，例如域名是service.besclouds.com                                                                          | 修改 | 增加字段interactionType。 |
| 4  | https://IP:PORT/oifde/rest/api/spellcheck                                                                                                                                          | 修改 | 调整参数描述               |
| 5  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/createSkill，例如域名是service.besclouds.com<br>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/querySkills，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 刷新mediaTypeId参数的说明   |
| 6  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getRecordingAddress，例如域名是service.besclouds.com                                                                                   | 修改 | 刷新响应消息url参数的说明       |
| 7  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryPhone，例如域名是service.besclouds.com<br>https://域名/apiaccess/CC-Management/v2/mobileAgent/queryPhone，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 刷新请求消息limit参数的说明     |

Issue 12（2023-10-30）

本次随AICC 23.300.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                  | 类型 | 备注                |
|----|---------------------------------------------------------------------|----|-------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/pushMsg，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 新增推送消息（pushMsg）接口 |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 类型 | 备注                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------|
| 2  | <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallDetailRecord, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryPhone, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v2/mobileAgent/queryPhone, 例如域名是service.besclouds.com</p> | 修改 | 请求报文样例中offset和limit的值增加双引号。       |
| 3  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getCalledInfo, 例如域名是service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                | 修改 | 请求报文样例中caller和called的值增加双引号。      |
| 4  | https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/ps7/contextos, 例如域名是service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                    | 修改 | 响应参数新增: contexto                  |
| 5  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/send, 例如域名是https://service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                                  | 修改 | 请求参数senderAvatar增加长度限制, 最长1024个字符 |
| 6  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/sendAsync, 例如域名是https://service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                             | 修改 | 请求参数senderAvatar增加长度限制, 最长1024个字符 |

## Issue 11（2023-07-31）

本次随AICC 23.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/create，例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/delete，例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/update，例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query，例如域名是service.besclouds.com</p> | 修改 | 修改userAccount、userName、password、oldPassWord、newPassWord字段的说明                                                                                                                                                       |
| 2  | <p>https://域名/apiaccess/ccbar/v1/thirdparty/thirdPartyValidate，例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/ccmanagement/v1/thirdParty/queryThirdpartyCustomerInfo，例如域名是service.besclouds.com</p>                                                                                                                                                                                        | 新增 | 新增供AICC内部网元调用的API Fabric接口                                                                                                                                                                                         |
| 3  | <p>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/federationUserMgmt/createTask，例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/federationUserMgmt/queryTask，例如域名是service.besclouds.com</p>                                                                                                                                                                               | 新增 | 新增联邦用户管理接口                                                                                                                                                                                                         |
| 4  | <p>https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/queryVoiceNotificationRecording，例如域名是service.besclouds.com</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>新增<br/>auditaccount、noReference、auditcomments、auditdate、scene、uploadaccount、isUpdateRec、status、callbackTimes字段</li><li>修改<br/>Authorization字段的描述增加AccessToken的获取链接</li></ul> |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | <p>https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/createVoiceNotification，例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification，例如域名是service.besclouds.com</p> | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>• callBackUrl字段说明中增加URL要配置到白名单中的说明</li><li>• 刷新callSerialNo字段的说明</li><li>• 修改Authorization字段的描述增加AccessToken的获取链接</li></ul>                                                                                                                          |
| 6  | 语音通知的回调接口说明                                                                                                                                                                                                       | 修改 | <p>刷新语音通知配置的界面路径</p> <p>刷新语音通知回调接口签名算法说明的签名（signature）字符串生成方式</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| 7  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query，例如域名是service.besclouds.com                                                                                                                          | 修改 | 修改pageNum和pageSize字段为必选                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8  | https://域名/apiaccess/CC-Mangemant/v1/querySysInfo，例如域名是service.besclouds.com                                                                                                                                      | 修改 | 新增id、ccRoleId、accountId、accountCode、accountName、agentType、selfPhone、createInCtiFlag、guld、singlePhoneFlag、agentpara、partdbld、tenantId、agentStatus、timeRemaining、omsAgentType、dualChannelRecFlag、transparentDisplayFlag、authFlag、validTime、socialChatNum、ccAgentAndSkillList、AIRecognition字段 |

| 序号 | 接口                                                                                                       | 类型 | 备注                                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/queryAgentLoginParams，例如域名是service.besclouds.com                   | 修改 | 修改message字段的参数类型                                                                                                                                  |
| 10 | https://域名/apiaccess/rest/CC-Management/v1/queryAgentInfoByAccount，例如域名是service.besclouds.com            | 修改 | 修改Authorization为必选                                                                                                                                |
| 11 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/accessCodeInfo/queryAccessCodeList，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 修改data字段的参数类型<br>新增total和calledRouteList字段                                                                                                        |
| 12 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/createVoiceTemplate，例如域名是service.besclouds.com                | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>修改comment字段为非必选</li><li>callBackUrl字段说明中增加URL要配置到白名单中的说明</li></ul>                                          |
| 13 | 移动座席和双呼功能的回调接口说明<br>移动座席和双呼功能的释放事件回调接口                                                                   | 修改 | 刷新界面路径                                                                                                                                            |
| 14 | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/createCall，例如域名是service.besclouds.com                  | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>callBackUrl字段说明中增加URL要配置到白名单中的说明</li><li>刷新callSerialNo字段的说明</li><li>retCode字段增加值callBackUrl不符合条件</li></ul> |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 类型 | 备注                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v3/mobileAgent/createCall, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallDetailRecord, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallState, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getRecordingAddress, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>移动座席和双呼功能的通话状态事件回调接口</p> <p>语音通知的释放事件回调接口</p> | 修改 | 刷新callSerialNo字段的说明                                                                                              |
| 16 | <p>https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/createVoiceNotification, 例如域名是service.besclouds.com</p> <p>https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification, 例如域名是service.besclouds.com</p>                                                                                                                                                                                                                                                      | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>• callBackUrl字段说明中增加URL要配置到白名单中的说明</li><li>• 刷新callSerialNo字段的说明</li></ul> |
| 17 | https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases, 例如域名是service.besclouds.com。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 请求头删除租间ID字段X-TenantSpaceId。</li><li>• 删除请求体字段caseAttachment。</li></ul>   |
| 18 | https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/modify, 例如域名是service.besclouds.com。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 修改 | 请求头删除租间ID字段X-TenantSpaceId。                                                                                      |
| 19 | https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/casetypes, 例如域名是service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 修改 | 请求头删除租间ID字段X-TenantSpaceId。                                                                                      |
| 20 | https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/casedetails, 例如域名是service.besclouds.com。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 修改 | 请求头删除租间ID字段X-TenantSpaceId。                                                                                      |

| 序号 | 接口                                                                                                          | 类型 | 备注                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/dealCase，例如域名是service.besclouds.com。                            | 修改 | 请求头删除租间ID字段X-TenantSpaceId。                                                                               |
| 22 | POST /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/createAppraiseScore                                                | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 23 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/applyAppraiseScore，例如域名是service.besclouds.com。      | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 24 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/removeAppraiseScore，例如域名是service.besclouds.com。     | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 25 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/queryAppraiseScore，例如域名是service.besclouds.com。      | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 26 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/modifyAppraiseScore，例如域名是service.besclouds.com。     | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 27 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/createSentenceCategory，例如域名是service.besclouds.com。 | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>Content-Type、x-app-key字段改成非必填。</li><li>响应体增加statusCode字段。</li></ul> |
| 28 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/moveSentenceToCategory，例如域名是service.besclouds.com。 | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 29 | https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/deleteSentence，例如域名是service.besclouds.com。         | 修改 | Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                            |
| 30 | 智能质检接口                                                                                                      | 修改 | 所有接口请求头中涉及到Content-Type、x-app-key字段改成非必填。                                                                 |

**Issue 10（2023-04-30）**

本次随AICC 23.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                     | 类型 | 备注                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/downloadFileStream，例如域名是service.besclouds.com                         | 修改 | fileType参数取值增加：doc，docx，pdf，zip |
| 2  | https://域名/apiaccess/rest/dataprocess/v1/openapp/queryCallManualDetailInfo，例如域名是service.besclouds.com。 | 修改 | 修改evaluationValue字段的说明          |

**Issue 09（2023-01-30）**

本次随AICC 22.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                           | 类型 | 备注                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------|
| 1  | CCM的请求头消息中X-APP-Key和Authorization都是必选的接口                                                                                                     | 修改 | X-APP-Key的是否必选改为False                          |
| 2  | https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/omni/1/advanced，例如域名是service.besclouds.com                                                             | 新增 | 提供whatsapp发送下行消息接口                             |
| 3  | https://域名/apiaccess/rest/CC-Management/v1/queryAgentInfoByAccount，例如域名是service.besclouds.com                                                | 修改 | 修改data参数说明：返回数据，失败时参数workNo返回空字符串，并增加一个对应的报文样例 |
| 4  | https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/emailchannel/dropMail，例如域名是service.besclouds.com                                                    | 新增 | 新增丢弃邮件接口                                       |
| 5  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/send，例如域名是https://service.besclouds.com                                                                     | 修改 | 修改参数content限制，发送文本内容大小不能超过1K                   |
| 6  | https://域名/apiaccess/rest/dataprocess/v1/openapp/queryCallManualDetailInfo，例如域名是service.besclouds.com。                                       | 新增 | 新增查询呼叫结果数据接口                                   |
| 7  | https://域名/apiaccess/api/instagram/message/{chanId}?hub.mode=subscribe&hub.verify_token=****&hub.challenge=*****，例如域名是service.besclouds.com。 | 新增 | 新增INSTAGRAM握手认证接口                              |



| 序号 | 接口                                                                              | 类型 | 备注                |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|
| 8  | https://域名/apiaccess/api/instagram/message/{chanId}，例如域名是service.besclouds.com。 | 新增 | 新增INSTAGRAM推送消息接口 |
| 9  | https://域名/apiaccess/api/telegram/message/{chanId}，例如域名是service.besclouds.com。  | 新增 | 新增接受TELEGRAM消息接口  |

## Issue 08（2022-10-30）

本次随AICC 22.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                         | 类型 | 备注                                                                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/ita/twopartiescall/statusnotify | 新增 | ITA双呼结果通知接口                                                              |
| 2  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/updateConversationFlow            | 修改 | 请求体参数expression、min修改成必选，新增参数rule_id                                     |
| 3  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/addConversationFlow               | 修改 | 请求体参数expression、min修改成必选                                                 |
| 4  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/queryRules                        | 修改 | 请求体参数completeOnly修改成incompleteOnly，响应体参数ruleId修改成dialogRuleId，新增tenantId |
| 5  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/addRule                           | 修改 | 请求体参数other修改成必选                                                          |

| 序号 | 接口                                                           | 类型 | 备注                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/updateRule          | 修改 | 请求体参数severity、rule_id、score、other、min、method修改成必选，删除comletenes、hasConversationFlow、sentenceComplete、hasDescription参数，新增score_type参数 |
| 7  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/getInterposalRuleById | 修改 | 响应体参数新增resultCode、resultDesc                                                                                                        |
| 8  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/queryInterposalRules  | 修改 | 响应体参数删除current、limit，新增resultCode、resultDesc                                                                                        |
| 9  | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/addInterposalRule     | 修改 | 请求体参数other修改成必选，响应体新增interposal_id                                                                                                  |
| 10 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/updateInterposalRule  | 修改 | 请求体参数other修改成必选                                                                                                                     |
| 11 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/silencerule/querySilenceRules          | 修改 | 请求体参数limit修改成必选                                                                                                                     |
| 12 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/addSpeedRule                 | 修改 | 请求头参数删除x-TenantSpaceId                                                                                                              |
| 13 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/querySpeedRuleById           | 修改 | 请求头参数删除x-TenantSpaceId，响应体参数新增resultCode、resultDesc                                                                                 |
| 14 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/deleteSpeedRule              | 修改 | 请求头参数删除x-TenantSpaceId                                                                                                              |
| 15 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/querySpeedRules              | 修改 | 请求头参数删除x-TenantSpaceId，响应体参数新增resultCode、resultDesc                                                                                 |
| 16 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/updateSpeedRule              | 修改 | 请求头参数删除x-TenantSpaceId                                                                                                              |

| 序号 | 接口                                                              | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/<br>createAppraiseScore     | 修改 | 请求体：name、<br>lower_bound、<br>upper_bound、<br>base改为必选<br>响应体：删除<br>update_time、<br>create_time、<br>lower_bound、<br>name、<br>upper_bound、<br>base、is_used字段<br>resultCode、<br>resultDesc字段改为<br>非必选 |
| 18 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/<br>applyAppraiseScore      | 修改 | 响应体：<br>resultCode、<br>resultDesc字段改为<br>非必选                                                                                                                                                       |
| 19 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/<br>queryAppraiseScore      | 修改 | 响应体：删除<br>is_used、<br>create_time、<br>update_time                                                                                                                                                  |
| 20 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/<br>modifyAppraiseScore     | 修改 | 请求体：<br>lower_bound、<br>upper_bound、<br>base改为必选                                                                                                                                                   |
| 21 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>createSentenceCategory | 修改 | 响应体：添加<br>resultCode、<br>resultDesc                                                                                                                                                                |
| 22 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>moveSentenceToCategory | 修改 | 响应体：添加<br>resultCode                                                                                                                                                                               |
| 23 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>deleteSentence         | 修改 | 请求体：删除<br>tags、tag_id<br>响应体：新增<br>resultCode                                                                                                                                                      |
| 24 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>querySentence          | 修改 | 响应体：删除<br>tag_id、tag_name<br>新增resultCode、<br>resultDesc                                                                                                                                           |

| 序号 | 接口                                                                        | 类型 | 备注                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|
| 25 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>querySentenceByCategoryId        | 修改 | 响应体：删除<br>page、limit<br>新增resultCode、<br>resultDesc                      |
| 26 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>updateSentence                   | 修改 | 响应体：删除<br>tag_id、<br>tag_name、<br>deleteTagDataList<br>、tag_id，新增id      |
| 27 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>updateSentenceCategory           | 修改 | 响应体：新增id                                                                 |
| 28 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>deleteSentenceCategory           | 修改 | 请求体：<br>category_id改为<br>string类型<br>响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc |
| 29 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>querySentenceCategory            | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                      |
| 30 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/<br>createSentence                   | 修改 | 请求体：删除<br>tag_name<br>响应体：新增id、<br>resultCode、<br>resultDesc             |
| 31 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/deleteSensitiveWord         | 修改 | 响应体：新增<br>result、<br>resultCode、<br>resultDesc                           |
| 32 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>querySensitiveWordList  | 修改 | 请求体：新增<br>keyword<br>响应体：删除<br>page、limit                                |
| 33 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>deleteSensitiveCategory | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                      |

| 序号 | 接口                                                                                | 类型 | 备注                                                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 34 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>updateSensitiveWord             | 修改 | 请求体：<br>sw_name、sw_id、<br>category_id改为必选<br>响应体：新增id、<br>resultCode、<br>resultDesc |
| 35 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>querySensitiveCategoryList      | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                                 |
| 36 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>querySensitiveWordsByCategoryId | 修改 | 响应体：删除<br>page、limit<br>新增resultCode、<br>resultDesc                                 |
| 37 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>createSensitiveCategory         | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                                 |
| 38 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>moveSensitiveWordToCategory     | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                                 |
| 39 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/createSensitiveWord                 | 修改 | 请求体：<br>sw_name、<br>category_id改为必选<br>响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc          |
| 40 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>updateSensitiveCategory         | 修改 | 响应体：新增id、<br>resultCode、<br>resultDesc                                              |
| 41 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>sensitiveWordManage/<br>querySensitiveWordDetail        | 修改 | 响应体：新增id、<br>resultCode、<br>resultDesc                                              |
| 42 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-<br>rules/updateSentenceGroup                  | 修改 | 请求体：position、<br>SGType改为必选                                                         |
| 43 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-<br>rules/getSentenceGroup                     | 修改 | 请求体：新增<br>resultCode                                                                |
| 44 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-<br>rules/addSentenceGroup                     | 修改 | 请求体：role，<br>position，SGType<br>改为必选                                                |

| 序号 | 接口                                                        | 类型 | 备注                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/deleteScenario       | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode,<br>resultDesc                                                                                                                    |
| 46 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/updateScenarioStatus | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode,<br>resultDesc                                                                                                                    |
| 47 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/createScenario       | 修改 | 请求体：新增<br>interaction_type,<br>group_name、<br>ignore_sensitive改为必选<br>响应体：新增<br>resultCode,<br>resultDesc                                              |
| 48 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/updateScenario       | 修改 | 请求体：新增<br>interaction_type,<br>group_name、<br>ignore_sensitive改为必选<br>响应体：新增<br>resultCode,<br>resultDesc                                              |
| 49 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/queryAllScenario     | 修改 | 请求体：新增<br>limit、page、<br>scenarioName、<br>scenarioStatus、<br>startTime、<br>endTime<br>响应体：删除<br>paging、page、<br>limit。新增<br>resultCode、<br>resultDesc。 |

| 序号 | 接口                                                        | 类型   | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/details                | 修改   | 响应体：删除page、limit、call_group_uuid、setting、call_id、call_time、call_type、call_uuid、deal、duration、file_name、left_channel、left_silence_time、left_speech_ratio、left_speed、status、right_channel、right_silence_time、right_speech_ratio、right_speed、staff_id、status、upload_time、staff_name、is_group。 |
| 51 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/create                 | 暂停使用 | -                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 52 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/complain               | 修改   | 请求体：新增callType                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 53 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/addQualityTask   | 修改   | 请求体：durationEnd、maxNum、scoreEnd、scoreStart类型改为string，新增interactionType<br>响应体：新增objId、resultCode、resultDesc                                                                                                                                                                                |
| 54 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/beginQualityTask | 修改   | URL改为：/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/beginQualityTask<br>响应体：新增resultCode、resultDesc                                                                                                                                                                                             |

| 序号 | 接口                                                             | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>regularqualitytask/updateQualityTask | 修改 | 请求体：<br>qiqtTotalTimes、<br>durationStart、<br>durationEnd、<br>maxNum、<br>scoreEnd、<br>scoreStart类型改为<br>string，新增<br>interactionType<br>响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc、objId                                                                                                                                       |
| 56 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>regularqualitytask/deleteQualityTask | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 57 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>regularqualitytask/queryQualityTask  | 修改 | 响应体：删除<br>endRow、<br>hasNextPage、<br>hasPreviousPage、<br>isFirstPage、<br>isLastPage、<br>navigaterstPage、<br>navigatLastPage、<br>navigatePages、<br>navigatepageNums<br>、nextPage、<br>pageNum、<br>pageSize、pages、<br>prePage、<br>retCode、size、<br>startRow、total、<br>新增<br>interactionType、<br>resultCode、<br>resultDesc |
| 58 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/<br>regularqualitytask/stopQualityTask   | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 59 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>deleteQualityTask        | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 60 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>updateQualityTask        | 修改 | 请求体：新增<br>interactionType                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| 序号 | 接口                                                            | 类型 | 备注                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------|
| 61 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>takeEffectQualityTask   | 修改 | 请求体：<br>qualityTaskId改为<br>number                                        |
| 62 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>queryQualityTask        | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                      |
| 63 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>appointQualityTask      | 修改 | 响应体：resultCode<br>改为非必选                                                  |
| 64 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>createQualityTask       | 修改 | 请求体：添加<br>interactionType                                                |
| 65 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>modifyResultQualityTask | 修改 | 响应体：resultCode<br>改为非必选                                                  |
| 66 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>completeQualityTask     | 修改 | 响应体：resultCode<br>改为非必选                                                  |
| 67 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/<br>callsQualityTask        | 修改 | 响应体：resultCode<br>改为非必选                                                  |
| 68 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/<br>reassginQualityTask     | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                      |
| 69 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/<br>modifyQualityItemResult | 修改 | 请求体：<br>qualityItemId改为<br>string<br>响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc |
| 70 | /CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/<br>appealItem              | 修改 | 响应体：新增<br>resultCode、<br>resultDesc                                      |

### Issue 07（2022-07-30）

本次随AICC 22.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 类型 | 备注                                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/getTextByTaskId<br>https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/voice2Text<br>https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/detail<br>https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/credit<br>https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/qualityInspect | 修改 | 请求消息头删除参数：x-UserId（操作员标识）                |
| 2  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/poll，<br>例如域名是service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                                                                         | 修改 | 新增响应参数：<br>contentType、<br>mediaFileType |
| 3  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/createCall，例如域名是<br>service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                                                  | 修改 | 响应参数：<br>retCode，新增错误<br>码8              |
| 4  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v3/mobileAgent/createCall，例如域名是<br>service.besclouds.com                                                                                                                                                                                                                                                  | 修改 | 响应参数：<br>retCode，新增错误<br>码8              |
| 5  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/create                                                                                                                                                                                                                                                                               | 新增 | 创建座席账号                                   |
| 6  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/delete                                                                                                                                                                                                                                                                               | 新增 | 删除指定座席账号                                 |
| 7  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/update                                                                                                                                                                                                                                                                               | 新增 | 修改座席账号信息                                 |
| 8  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query                                                                                                                                                                                                                                                                                | 新增 | 查询座席账号信息                                 |
| 9  | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/addSkillsToAgent                                                                                                                                                                                                                                                                     | 新增 | 绑定座席和技能队列                                |
| 10 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/releaseAgentBySkillId                                                                                                                                                                                                                                                                | 新增 | 解绑座席和技能队列                                |
| 11 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/sipPhone/updateSipPhonePassword                                                                                                                                                                                                                                                                   | 新增 | 修改座席软电话号码登录密码                            |
| 12 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/queryAgentInfoBySkillId                                                                                                                                                                                                                                                              | 新增 | 依据技能队列ID查询座席信息                           |

| 序号 | 接口                                                                               | 类型 | 备注                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------|
| 13 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/createSkill                     | 新增 | 创建技能队列                  |
| 14 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/deleteSkill                     | 新增 | 删除技能队列                  |
| 15 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/modifySkill                     | 新增 | 修改技能队列                  |
| 16 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/querySkills                     | 新增 | 查询技能队列                  |
| 17 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/accessCodeInfo/queryAccessCodeList    | 新增 | 查询指定租间的接入码              |
| 18 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/createCalledRoute         | 新增 | 单个创建接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口 |
| 19 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/deleteCalledRoute         | 新增 | 删除接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口   |
| 20 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/modifyCalledRoute         | 新增 | 单个修改接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口 |
| 21 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/queryCalledRoute          | 新增 | 查询接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口   |
| 22 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/phonearea/getPhoneNoRegionInfo        | 新增 | 查询号码归属地                 |
| 23 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/ivrFlow/queryIVRFlowList              | 新增 | 查询指定租间的所有IVR流程          |
| 24 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfactionconfig/querySatisfyConfig | 新增 | 查询满意度调查的IVR流程           |
| 25 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/login                   | 新增 | 手机接听                    |
| 26 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/logout                  | 新增 | 退出手机接听                  |
| 27 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/isOfflineAgent          | 新增 | 查询指定座席是否为手机接听状态         |

| 序号 | 接口                                                                             | 类型 | 备注                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|
| 28 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query                  | 修改 | 查询座席账号信息接口，请求参数、响应参数均新增：transparentDisplayFlag（座席透显特性标记） |
| 29 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/importVoiceFile/upload              | 新增 | 上传IVR语音文件                                                |
| 30 | https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/queryVoiceNotificationRecording | 新增 | 查询语音通知的录音文件                                              |
| 31 | https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/createVoiceNotification         | 新增 | 创建语音通知                                                   |
| 32 | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/createCall                   | 修改 | 创建双呼呼叫（V1.0.0）接口，新增请求参数：callBackUrl（回调URL）               |
| 33 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfaction/query                  | 新增 | 查询满意度调查结果接口                                              |
| 34 | https://域名/apiaccess/ccmessaging/send                                          | 修改 | 网页客户端接入的发送消息接口，请求参数mediaType（消息媒体类型）新增网页卡片消息（WEBCARD）    |
| 35 | https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification         | 新增 | 创建语音通知（V2.0.0）接口                                         |
| 36 | https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/createVoiceTemplate                 | 新增 | 上传语音通知的文字转语音模板文件接口                                       |

## Issue 06（2022-01-30）

本次随AICC 8.17.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                        | 类型 | 备注          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/detail，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 获取指定通话的质检结果 |

| 序号 | 接口                                                                                           | 类型 | 备注       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|
| 2  | https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/credit，例如域名是service.besclouds.com    | 新增 | 查询录音质检结果 |
| 3  | https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/qualityInspect，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 创建质检任务   |

### Issue 05（2021-10-15）

本次随AICC 8.16.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                   | 类型 | 备注                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/rest/CC-Management/v1/queryAgentInfoByAccount，例如域名是service.besclouds.com        | 新增 | 新增根据登录账号查询座席信息接口                                          |
| 2  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/clearUserInfo/cleancustpersonaldata，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 新增按客户号码清理数据接口                                             |
| 3  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/downloadFileStream，例如域名是service.besclouds.com                       | 修改 | 请求参数fileType支持richtext文件类型                                |
| 4  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/send，例如域名是https://service.besclouds.com                             | 修改 | 新增请求参数transData                                           |
| 5  | https://域名/rest/cc-management/v1/thirdparty/thirdPartyValidate，例如域名是service.besclouds.com            | 删除 | 该接口为AICC要求第三方提供的鉴权接口规格，不是AICC提供给第三方调用的接口，写在接口文档中不合适，现已删除。 |

### Issue 04（2021-08-23）

本次随AICC 8.15.1版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                           | 类型 | 备注                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/send，例如域名是https://service.besclouds.com                                     | 修改 | 新增请求体参数<br>messageId<br>新增响应体参数<br>offlineMsg、<br>isOfflineStatus、<br>tipText |
| 2  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/poll，例如域名是service.besclouds.com                                             | 修改 | 新增响应参数<br>isOfflineStatus、<br>messageCode                                     |
| 3  | https://域名/apiaccess/CCNOTIFICATION/rest/ccnotification/v1/sendmessage/sendShort，例如域名是service.besclouds.com。 | 新增 | 新增发送华为云短信接口                                                                   |

### Issue 03（2021-07-20）

本次随AICC 8.15.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                 | 类型 | 备注                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/mobileagent/createcall，例如域名是service.besclouds.com              | 新增 | 新增创建匿名外呼接口                                |
| 2  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallDetailRecord，例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 新增响应参数<br>agentPresent，新增请求参数<br>taskType |
| 3  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/createCall，例如域名是service.besclouds.com            | 修改 | 新增请求参数<br>agentPresent                    |
| 4  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallState，例如域名是service.besclouds.com        | 修改 | 新增响应参数<br>agentPresent                    |
| 5  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/robot/feedbacksatisfaction，例如域名是service.besclouds.com          | 新增 | 新增机器人回复满意度评价接口                            |

### Issue 02（2021-03-31）

本次随AICC 8.14.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                  | 类型 | 备注                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/asr/rest/ccisqm/v1/openapi/voice2Text, 例如域名是service.besclouds.com              | 新增 | 录音转文本接口                           |
| 2  | https://域名/apiaccess/asr/rest/ccisqm/v1/openapi/getTextByTaskId, 例如域名是service.besclouds.com         | 新增 | 获取录音转换后文本的接口                      |
| 3  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/uploadFileStream, 例如域名是service.besclouds.com                       | 修改 | 公共参数结构 > ReqBody中, fileType支持aac。 |
| 4  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/mobileagent/createcall, 例如域名是service.besclouds.com              | 新增 | 创建匿名外呼                            |
| 5  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallDetailRecord, 例如域名是service.besclouds.com | 修改 | 新增请求参数 taskType                   |

## Issue 01（2020-12-30）

本次随AICC 8.13.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                      | 类型 | 备注                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|
| 1  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/queryAgentLoginParams, 例如域名是service.besclouds.com                 | 新增 | 移动APP与PC端业务系统统一账号查询接口 |
| 2  | https://域名/apiaccess/ccmanagement/v1/thirdParty/queryThirdpartyCustomerInfo, 例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 查询第三方客户信息接口           |
| 3  | https://域名/apiaccess/CC-Management/v3/mobileAgent/createCall, 例如域名是service.besclouds.com                | 新增 | 创建外呼呼叫接口              |
| 4  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/downloadFileStream, 例如域名是service.besclouds.com                         | 新增 | 用户接受文件接口              |
| 5  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/checkClickToCallSupport, 例如域名是service.besclouds.com                 | 新增 | 检查是否支持点击通话接口          |

| 序号 | 接口                                                                                  | 类型 | 备注       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|
| 6  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/createClickToCall，例如域名是service.besclouds.com    | 新增 | 创建点击通话   |
| 7  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/getClickToCallEvents，例如域名是service.besclouds.com | 新增 | 获取点击通话事件 |
| 8  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/dropClickToCall，例如域名是service.besclouds.com      | 新增 | 释放通话接口   |
| 9  | https://域名/apiaccess/ccmessaging/doLeaveMessage，例如域名是service.besclouds.com          | 新增 | 客户提交留言接口 |

## 2.2 呼叫中心配置类接口

### 2.2.1 座席管理

#### 2.2.1.1 单个创建座席业务账号（agentAccount/create）

##### 场景描述

单个创建座席业务账号，其中skills参数与技能队列相关，请通过查询技能队列的接口获取技能队列相关信息。

##### 接口方法

POST

##### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/create，例如域名是service.besclouds.com

##### 请求说明

表 2-4 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                            |
|----|-----------|--------|-------|-------------------------------|
| 1  | x-app-key | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-5 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型    | 是否必选 | 说明                                                                                                                    |
|-----|--------------|---------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | requestParam | object  | True | 请求参数对象                                                                                                                |
| 1.1 | userAccount  | string  | True | 座席业务账号，长度6-50位，支持四种：大写字母、小写字母、数字和特殊字符。<br>特殊字符是指@.-_                                                                  |
| 1.2 | userName     | string  | True | 座席业务账号用户名，最大长度为20字符，不含"[]"&()=;<>，特殊字符。                                                                               |
| 1.3 | password     | string  | True | 座席业务账号密码，长度8位（默认密码规则组），默认需要提供四种：大写字母、小写字母、数字和特殊字符。<br>特殊字符是指~`!@#\$%^*()-+_= \',./<>?;:"'[]{}\&，密码有效时长90天，请在90天内更新密码。 |
| 1.4 | email        | string  | True | 邮箱地址，（符合RFC 2882）<br><br>localPart最大长度不超过64，domainPart长度不超过255，其中domainPart dot前面部分最长为63位                             |
| 1.5 | agentType    | integer | True | 座席类型：<br>4：音频座席；<br>11：视频座席<br>5：多媒体座席；<br>99：全能座席                                                                    |

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                       |
|-------|-------------|---------------|-------|------------------------------------------|
| 1.6   | ccRoleId    | integer       | True  | 座席角色id:<br>2: 话务员;<br>3: 质检员;<br>4: 外呼座席 |
| 1.7   | skills      | array[object] | False | 技能参数组, 设置的技能队列类型需要与agenttype保持一致         |
| 1.7.1 | skillId     | integer       | False | 技能队列Id, 通过查询技能队列接口querySkills获取          |
| 1.7.2 | agentWeight | integer       | False | 座席权重, 权重越高, 越优先分配该座席, 最低1                |
| 1.7.3 | skillWeight | integer       | False | 技能队列权重, 最低1                              |
| 1.8   | phone       | string        | False | 电话号码, 选填, 长度不超过25位                       |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-6 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明            |
|-----|---------------|---------|-------|---------------|
| 1   | schema        | object  | True  | 请求成功          |
| 1.1 | resultCode    | string  | True  | 字符串, 0成功, 1失败 |
| 1.2 | resultMessage | string  | True  | 相关消息          |
| 1.3 | workNo        | integer | False | 座席工号。         |

- 响应状态码: 400  
错误的请求: 请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权: 1. 请确认是否购买了相关服务。 2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到: 请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败: 请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：创建座席业务账号

URL：见文档

x-app-key: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Content-Type: application/json

Authorization: Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

请求参数：

```
{
  "userAccount": "test123456",
  "userName": "test111",
  "password": "Te***34",
  "email": "t**@***.com",

  "agentType": 11,
  "ccRoleId": 2,
  "skills": [{
    "skillId": 3,
    "agentWeight": 1,
    "skillWeight": 1
  },
  {
    "skillId": 2,
    "agentWeight": 1,
    "skillWeight": 2
  }
]
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "create agent account success",
  "workNo": 108
}
```

### 2.2.1.2 单个删除指定座席业务账号（agentAccount/delete）

#### 场景描述

单个删除指定座席业务账号，可删除任意状态座席。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/delete，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-7 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-8 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                          |
|-----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | requestParams | object | True | 请求参数对象                                                                                                                                                      |
| 1.1 | userAccount   | string | True | 座席业务账号，长度6-50位，账号中不允许的符号如下：[ `~!@#\$%^&*()+= {}';:, \\[\ \].<.>/?~! @#¥%……&*（ ）——+ { }【 】 ‘ ’ “ ” ‘ ’ “ ” “ ’ 。 , 、 ? ]\n\r\t 其中\s是指匹配任何空白字符，包括空格、制表符、换页符等等 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-9 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|---------------|--------|------|---------|
| 1   | schema        | object | True | 请求成功    |
| 1.1 | resultCode    | string | True | 0成功，1失败 |
| 1.2 | resultMessage | string | True | 返回消息    |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "userAccount": "test123456"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "delete AgentAccount success"
}
```

### 2.2.1.3 单个修改座席业务账号信息（agentAccount/update）

#### 场景描述

单个修改座席业务账号信息，其中skills参数与技能队列相关，请通过查询技能队列的接口获取技能队列相关信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/update，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-10 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-11 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                         |
|-----|--------------|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | requestParam | object  | False | 请求参数对象                                                                                     |
| 1.1 | userAccount  | string  | True  | 座席业务账号，用来查询座席，不可修改该信息                                                                      |
| 1.2 | userName     | string  | False | 座席业务账号用户名，最大长度为20字节，不含"[]=;<>"特殊字符。                                                        |
| 1.3 | email        | string  | False | 邮箱地址，（符合RFC 2882）<br><br>localPart最大长度不超过64，domainPart长度不超过255，其中 domainPart dot前面部分最长为63位 |
| 1.4 | phone        | string  | False | 电话号码，选填，长度不超过25位                                                                           |
| 1.5 | agentType    | integer | False | 座席类型：<br>4：音频座席；<br>11：视频座席<br>5：多媒体座席；<br>99：全能座席                                         |

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                         |
|-------|-------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6   | ccRoleId    | integer       | False | 座席角色id:<br>2: 话务员;<br>3: 质检员;<br>4: 外呼座席                                                                                   |
| 1.7   | skills      | array[object] | False | 当有该参数时，内部三个参数skillId, agentWeight, skillWeight都需要填写，设置的技能队列类型需要与agenttype保持一致                                              |
| 1.7.1 | skillId     | integer       | False | 技能队列Id，通过查询技能队列接口querySkills获取                                                                                             |
| 1.7.2 | agentWeight | integer       | False | 座席权重，权重越高，越优先分配该座席，最低1                                                                                                     |
| 1.7.3 | skillWeight | integer       | False | 技能队列权重，最低1                                                                                                                 |
| 1.8   | oldPassWord | string        | False | 座席业务账号当前密码，修改座席业务账号密码时需要填写，用于验证；当前密码如果验证出错3次，会锁住账号30分钟，需要使用租户管理员登入系统解锁。24小时内仅能修改一次密码                                       |
| 1.9   | newPassWord | string        | False | 座席业务账号新密码，长度8位（默认密码规则组），默认需要提供四种：大写字母、小写字母、数字和特殊字符。<br><br>特殊字符是指~!@#\$%^*()-+_= ' , ./ <>?;:"[]{}\&，密码有效时长90天，请在90天内更新密码。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-12 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|---------------|--------|------|---------|
| 1   | schema        | object | True | 请求成功    |
| 1.1 | resultCode    | string | True | 0成功，1失败 |
| 1.2 | resultMessage | string | True | 返回消息    |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
x-app-key: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "userAccount":"test123456",
  "userName":"test123",
  "email":"Test@****.com",
  "phone":"184***5555",
  "agentType":5,
  "ccRoleId":2,
  "skills":[{"skillId":1,
    "agentWeight":1,
    "skillWeight":1
  }],
  "oldPassWord":"xxxxx",
  "newPassWord":"xxxxxxx"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "edit success"
}
```



2.2.1.4 查询座席业务账号信息（agentAccount/query）

场景描述

查询座席业务账号信息。填写座席业务账号条件时，为指定座席业务账号查询。不填写座席业务账号参数，填写pageNum，pageSize分页参数时，为批量查询。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-13 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-14 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                    |
|-----|---------------|---------|-------|-------------------------------------------------------|
| 1   | requestParams | object  | True  | 请求参数对象                                                |
| 1.1 | userAccount   | string  | False | 座席业务账号，不含分页参数pageNum，pageSize时必填，传userAccount时，其他入参无效 |
| 1.2 | pageNum       | integer | True  | 页号，不传userAccount时生效，从0开始                              |
| 1.3 | pageSize      | integer | True  | 每页大小，不传userAccount时生效                                 |

| 序号  | 名称                     | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                 |
|-----|------------------------|---------|-------|----------------------------------------------------|
| 1.4 | agentType              | array   | False | 座席类型：<br>4：音频座席；<br>11：视频座席<br>5：多媒体座席；<br>99：全能座席 |
| 1.5 | transparentDisplayFlag | boolean | False | 座席透显特性标记                                           |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-15 响应体参数

| 序号    | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                              |
|-------|---------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1     | schema        | object        | True  | 请求成功                                                            |
| 1.1   | resultCode    | string        | True  | 0成功，1失败                                                         |
| 1.2   | resultMessage | string        | True  | 返回消息                                                            |
| 1.3   | data          | array[object] | False | 返回结果对象                                                          |
| 1.3.1 | userAccount   | string        | False | 座席业务账号                                                          |
| 1.3.2 | userName      | string        | False | 座席业务账号用户名                                                       |
| 1.3.3 | phone         | string        | False | 电话号码                                                            |
| 1.3.4 | email         | string        | False | 邮箱                                                              |
| 1.3.5 | agentType     | integer       | False | 座席类型：<br>4：音频座席；<br>11：视频座席<br>5：多媒体座席；<br>99：全能座席<br>255：闲置的座席 |
| 1.3.6 | ccRoleId      | integer       | False | 座席角色id：<br>2：话务员；<br>3：质检员；<br>4：外呼座席<br>255：闲置角色               |
| 1.3.7 | sipAccount    | string        | False | 座席默认软电话号码                                                       |

| 序号      | 名称                     | 参数类型          | 是否必选  | 说明       |
|---------|------------------------|---------------|-------|----------|
| 1.3.8   | skills                 | array[object] | False | 技能参数数组   |
| 1.3.8.1 | skillId                | integer       | False | 技能队列Id   |
| 1.3.8.2 | agentWeight            | integer       | False | 座席权重     |
| 1.3.8.3 | skillWeight            | integer       | False | 技能队列权重   |
| 1.3.9   | workNo                 | integer       | False | 座席工号     |
| 1.3.10  | transparentDisplayFlag | boolean       | False | 座席透显特性标记 |
| 1.4     | total                  | integer       | False | 总数       |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**查询座席业务账号——按业务账号查询

请求头:

```
x-app-key: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "userAccount": "test123456"
}
```

响应参数:

```
{
  "data": [
    {
      "skills": [
```

```
{
  "skillId": 2,
  "agentWeight": 1,
  "skillWeight": 2
},
"agentType": 11,
"phone": "",
"userAccount": "test123456",
"ccRoleId": 2,
"userName": "test111",
"sipAccount": "88880551",
"email": "tst@****.com"
}
],
"resultCode": "0",
"resultMessage": "get agent account info success"
}
```

- 场景描述：查询座席——按分页查询

请求头:

```
x-app-key: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "pageNum": 0,
  "pageSize": 1
}
```

响应参数:

```
{
  "data": [
    {
      "skills": [
        {
          "skillId": 3,
          "agentWeight": 1,
          "skillWeight": 1
        }
      ],
      "agentType": 4,
      "phone": "",
      "userAccount": "chenchuang0513",
      "ccRoleId": 2,
      "sipAccount": "88880550",
      "userName": "chenchuang0513",
      "email": "che@****.com"
    }
  ],
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "get agent account info success"
}
```

### 2.2.1.5 绑定座席和技能队列（addSkillsToAgent）

#### 场景描述

根据技能ID和座席账号，给座席和技能队列添加绑定关系。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/addSkillsToAgent，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-16 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                  |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                       |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-17 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型    | 是否必选 | 说明                     |
|-----|--------------|---------|------|------------------------|
| 1.1 | userAccounts | array   | True | 座席账号数组，字符串型，长度最多不超过50  |
| 1.2 | skillId      | integer | True | 技能队列ID                 |
| 1.3 | agentWeight  | integer | True | 座席权重，权重越高，越优先分配该座席，最低1 |
| 1.4 | skillWeight  | integer | True | 技能队列权重，最低1             |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-18 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                      |
|-----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------|
| 1.1 | resultCode    | string | False | 修改成功返回0，失败返回1，失败时resultMessage会携带具体原因描述 |
| 1.2 | resultMessage | string | False | 请求返回信息                                  |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
x-app-key: 68b*****6ec8e4
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer xxx
```

请求参数:

```
{
  "userAccounts": [
    "x1",
    "x2"
  ],
  "skillId": 4,
  "agentWeight": 1,
  "skillWeight": 1
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "success"
}
```

2.2.1.6 解绑座席某技能队列（releaseAgentBySkillId）

场景描述

根据技能队列ID和座席账号，解除座席与技能队列的绑定关系

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/  
releaseAgentBySkillId，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-19 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-20 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型    | 是否必选 | 说明                                           |
|-----|--------------|---------|------|----------------------------------------------|
| 1.1 | skillId      | integer | True | 技能队列ID                                       |
| 1.2 | userAccounts | array   | True | 座席账号数组，类型为字符串；可以传空数组，意为将所有绑定该技能队列的座席，解绑该技能队列 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-21 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|-----|---------------|--------|------|---------------|
| 1.1 | resultCode    | string | True | 请求成功返回0，失败返回1 |
| 1.2 | resultMessage | string | True | 失败时携带的具体原因    |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。 2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

场景描述：对于含有技能队列3的座席，解绑这批座席下的技能队列ID为3的技能队列

请求参数：

```
{
  "skillId":3,
  "userAccounts":[]
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "success"
}
```

2.2.1.7 通过技能队列 ID 查询座席信息（queryAgentInfoBySkillId）

场景描述

根据技能队列ID查询该队列下的座席信息。

接口方法

POST



接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/  
queryAgentInfoBySkillId，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-22 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-23 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型    | 是否必选 | 说明           |
|-----|--------------|---------|------|--------------|
| 1   | requestParam | object  | True | 请求参数         |
| 1.1 | skillId      | integer | True | 技能队列ID       |
| 1.2 | pageSize     | integer | True | 分页大小，最大值为100 |
| 1.3 | pageNum      | integer | True | 分页页号，从0开始    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-24 响应体参数

| 序号    | 名称     | 参数类型          | 是否必选  | 说明   |
|-------|--------|---------------|-------|------|
| 1     | schema | object        | True  | 请求成功 |
| 1.1   | data   | array[object] | False | 返回数据 |
| 1.1.1 | workNo | number        | False | 座席工号 |

| 序号    | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                 |
|-------|-------------|---------|-------|----------------------------------------------------|
| 1.1.2 | agentType   | number  | False | 座席类型：<br>4：音频座席；<br>11：视频座席<br>5：多媒体座席；<br>99：全能座席 |
| 1.1.3 | agentWeight | number  | False | 座席权重，权重越高，越优先分配该座席，最低1                             |
| 1.1.4 | accountName | string  | False | 用户名称                                               |
| 1.1.5 | sipAccount  | string  | False | 软电话号码                                              |
| 1.1.6 | skillWeight | number  | False | 技能队列权重，最低1                                         |
| 1.1.7 | userAccount | string  | False | 座席账号，同创建座席的座席账号                                    |
| 1.2   | count       | integer | False | 查询座席信息的数量                                          |
| 1.3   | resultCode  | string  | False | 请求成功返回0，请求失败返回1，会携带resultMessage，具体错误原因            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

场景描述：根据技能队列ID查询座席信息  
请求参数：

```
{
  "skillId":3,
  "pageSize":10,
  "pageNum":0
}
```

响应参数：

```
{
  "data": [
    {
      "workNo": 107,
      "accountCode": "xxxxx",
      "agentType": 4,
      "agentWeight": 1,
      "accountName": "xxxxx",
      "sipAccount": "88880006",
      "skillWeight": 1
    }
  ],
  "count": 1,
  "resultCode": "0"
}
```

2.2.1.8 修改座席软电话号码登录密码（updateSipPhonePassword）

场景描述

用于修改座席Sip电话号码的登录密码。Sip电话号码主要是座席使用的OpenEye号码或者是WebRTC注册的号码

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/sipPhone/  
updateSipPhonePassword，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-25 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-26 请求体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|--------------|--------|------|------|
| 1  | requestParam | object | True | 请求参数 |

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                |
|-----|-------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | accountPwd  | string | True | 座席当前密码，修改软电话密码时需要校验座席当前密码，如果校验失败三次，会锁账号，当前会在30分钟后解锁，也可以登入租户管理员账号人工解锁。             |
| 1.2 | newPhonePwd | string | True | 新软电话密码，长度8-16位（默认密码规则组），默认需要提供以下三种的任意组合：大写字母、小写字母、数字和特殊字符。<br><br>特殊字符支持 ~@^*_+.? |
| 1.3 | userAccount | string | True | 座席账号                                                                              |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-27 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                        |
|-----|---------------|--------|-------|---------------------------|
| 1   | schema        | object | True  | 请求成功                      |
| 1.1 | resultCode    | string | True  | 请求成功为0，请求失败为1             |
| 1.2 | resultMessage | string | False | 请求失败，resultCode为1时会携带具体原因 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

场景描述：修改软电话密码成功

请求参数:

```
{
  "userAccount": "xxxxx",
  "accountPwd": "xxxxx",
  "newPhonePwd": "xxxxx"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "success"
}
```

2.2.1.9 查询所有座席的软电话信息（不包含业务账号）(querySysInfo)

场景描述

查询座席登录服务地址等系统信息。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Mangemant/v1/querySysInfo，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-28 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | app标识。                                                           |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-29 响应体参数

| 序号     | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                           |
|--------|----------------|---------------|-------|----------------------------------------------|
| 1.1    | servicelp      | string        | False | 座席登录服务实例地址，Nginx地址，或SLB地址<br>长度限制:string(50) |
| 1.2    | sipServicePort | string        | False | 软电话注册端口，1~65535<br>长度限制:string(5)            |
| 1.3    | sipServicelp   | string        | False | 软电话注册地址<br>长度限制:string(50)                   |
| 1.4    | servicePort    | string        | False | 座席登录服务端口<br>长度限制:string(5)                   |
| 1.5    | agents         | array[object] | False | 座席集合                                         |
| 1.5.1  | workNo         | integer       | True  | 座席工号，范围从101到59999                            |
| 1.5.2  | sipAccount     | string        | False | SIP软电话号码<br>长度限制:string(24)                  |
| 1.5.3  | sipPwd         | string        | False | SIP软电话加密前密码<br>长度限制:string(24)               |
| 1.5.4  | password       | string        | False | 座席签入登录平台的加密前密码<br>长度限制:string(8)             |
| 1.5.6  | id             | string        | False | 座席配置id                                       |
| 1.5.7  | ccRoleId       | string        | False | 平台角色Id                                       |
| 1.5.8  | accountId      | string        | False | 关联的Service Cloud账号ID                         |
| 1.5.9  | accountCode    | string        | False | 关联的Service Cloud账号Code                       |
| 1.5.10 | accountName    | string        | False | 关联的Service Cloud账号姓名                         |
| 1.5.11 | agentType      | integer       | False | 座席类型                                         |
| 1.5.12 | selfPhone      | string        | False | 座席固话或手机                                      |

| 序号     | 名称                     | 参数类型          | 是否必选  | 说明                         |
|--------|------------------------|---------------|-------|----------------------------|
| 1.5.13 | createInCtiFlag        | integer       | False | 在CTI平台创建过座席的标记，0：未创建，1：创建过 |
| 1.5.14 | guld                   | string        | False | 座席签入登录平台的的GUID             |
| 1.5.15 | singlePhoneFlag        | string        | False | 单电话座席开关                    |
| 1.5.16 | agentpara              | string        | False | 座席可选参数                     |
| 1.5.17 | partdbld               | string        | False | 分区Id                       |
| 1.5.18 | tenantId               | string        | False | 租户ID                       |
| 1.5.19 | agentStatus            | string        | False | 座席停用标志<br>0：可用（默认）         |
| 1.5.20 | timeRemaining          | integer       | False | 密码剩余过期时间                   |
| 1.5.21 | omsAgentType           | string        | False | OMS座席类型                    |
| 1.5.22 | dualChannelRecFlag     | integer       | False | 双轨道录音，0：关闭（默认），1：开启        |
| 1.5.23 | transparentDisplayFlag | integer       | False | 座席透显开关，0：关闭（默认），1：开启       |
| 1.5.24 | authFlag               | string        | False | 认证方式，0或null：UAP认证，1：统一认证   |
| 1.5.25 | validTime              | integer       | False | 密码有效期天数，范围从0到180，默认值90     |
| 1.5.26 | socialChatNum          | integer       | False | 座席并发处理多媒体呼叫数，范围从0到60       |
| 1.5.27 | ccAgentAndSkillList    | array[object] | False | 座席技能队列                     |
| 1.5.28 | AIRecognition          | integer       | False | 智能识别开关                     |

- 响应状态码: 400

表 2-30 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                |
|----|--------|--------|------|-------------------|
| 1  | schema | string | True | 错误的请求：请检查请求路径及参数。 |

● 响应状态码: 401

表 2-31 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                        |
|----|--------|--------|------|-------------------------------------------|
| 1  | schema | string | True | 未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。 |

● 响应状态码: 404

表 2-32 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                 |
|----|--------|--------|------|--------------------|
| 1  | schema | string | True | 请求的内容未找到：请检查请求的路径。 |

● 响应状态码: 500

表 2-33 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                    |
|----|--------|--------|------|-----------------------|
| 1  | schema | string | True | 业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。 |

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "f*****f"
  "Authorization": "Bearer 0*****8"
}
```

响应参数:

```
{
  "servicePort": 448,
  "serviceIp": "127.0.0.0",
  "sipServiceIp": "127.0.0.0",
  "sipServicePort": 5060,
  "agents": [{
    "workNo": 1522,
```



```
    "password": "7****t",  
    "sipAccount": "88881619",  
    "sipPwd": "1****t"  
  }, {  
    "workNo": 1523,  
    "password": "f*****xL",  
    "sipAccount": "88881620",  
    "sipPwd": "1*****xL"  
  }  
}
```

2.2.1.10 查询所有座席的软电话信息（包含业务账号）(queryAgentInfo)

场景描述

查询座席信息。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Mangemant/v1/queryAgentInfo，例如域名是  
service.besclouds.com

请求说明

表 2-34 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | app标识。                                                                       |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-35 响应体参数

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|-----|----------------|--------|-------|---------------------------------------|
| 1.1 | sipServicePort | string | False | 软电话注册端口，<br>1~65535<br>长度限制:string(5) |

| 序号    | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                       |
|-------|--------------|---------------|-------|------------------------------------------|
| 1.2   | sipServiceIp | string        | False | 软电话注册地址，IPV4格式<br>长度限制:string(50)        |
| 1.3   | agents       | array[object] | False | 座席集合                                     |
| 1.3.1 | workNo       | integer       | True  | 座席工号，范围从101到59999                        |
| 1.3.2 | sipAccount   | string        | False | SIP软电话号码<br>长度限制:string(24)              |
| 1.3.3 | sipPwd       | string        | False | SIP软电话加密前密码<br>长度限制:string(24)           |
| 1.3.4 | accountCode  | string        | False | 关联的Service Cloud登录账号<br>长度限制:string(100) |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "f*****f"
  "Authorization": "Bearer 0*****g"
}
{
  "connection": "keep-alive"
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应头:

响应参数:

```
{
  "sipServiceIp": "10.10.96.98",
```

```
"sipServicePort": 5060,
"agents": [
  {
    "workNo": 1522,
    "accountCode": "aaaa",
    "sipAccount": "88881619",
    "sipPwd": "****"
  },
  {
    "workNo": 1523,
    "sipAccount": "88881620",
    "sipPwd": "****"
  }
]
```

2.2.1.11 查询账号登录结果 (queryAgentLoginParams)

描述

移动APP与PC端业务系统统一账号查询接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/queryAgentLoginParams，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-36 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | App标识                                                            |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-37 请求体参数

| 序号  | 名称       | 参数类型        | 是否必选 | 说明   |
|-----|----------|-------------|------|------|
| 1.1 | password | string(100) | True | 登录密码 |
| 1.2 | account  | string(100) | True | 登录账号 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-38 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型         | 是否必选  | 说明                      |
|-----|------------|--------------|-------|-------------------------|
| 1.1 | message    | string(1024) | False | 账号校验信息                  |
| 1.2 | returnCode | string(10)   | False | 账号校验返回码<br>0：成功<br>1：失败 |
| 1.3 | results    | object       | False | 查询结果                    |

表 2-39 Results 参数结构

| 序号  | 名称            | 参数类型                 | 是否必选  | 说明             |
|-----|---------------|----------------------|-------|----------------|
| 1.1 | workNo        | string(5)            | False | 座席工号           |
| 1.2 | password      | string(100)          | False | 座席签入登录平台的加密前密码 |
| 1.3 | sipAccount    | string(24)           | False | SIP软电话号码       |
| 1.4 | sipPwd        | string(100)          | False | SIP软电话加密前密码    |
| 1.5 | sipServerInfo | array[SIPServerInfo] | False | SIP服务信息        |

表 2-40 SIPServerInfo 参数结构

| 序号  | 名称             | 参数类型       | 是否必选  | 说明                                 |
|-----|----------------|------------|-------|------------------------------------|
| 1.1 | sipServiceIp   | string(50) | False | 软电话注册地址                            |
| 1.2 | sipServicePort | string(5)  | False | 座席登录服务端口                           |
| 1.3 | node           | string(10) | False | sip服务节点                            |
| 1.4 | type           | string(10) | False | sip服务类型，默认SIP<br>0：SIP<br>1：WebRTC |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401

未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头：

```
"x-app-key": "e*****a"
"Authorization": "Bearer e*****g"
"Content-Type": "application/json; charset=UTF-8"
"Connection": "keep-alive"
```

请求参数：

```
{
  "account": "ls120201",
  "password": "S****x"
}
```

响应参数：

```
{
  "returnCode": "0",
  "results": {
    "sipServerInfo": [{
      "sipServiceIp": "10.10.10.11",
      "sipServicePort": "33",
      "type": "0"
    }],
    "password": "11****8Q",
    "sipAccount": "88887818",
    "workNo": "1516"
  },
  "message": "verify Account or password success."
}
```

### 2.2.1.12 根据登录账号查询座席信息 (queryAgentInfoByAccount)

#### 场景描述

根据登录账号查询座席信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/CC-Management/v1/queryAgentInfoByAccount，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-41 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-42 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型       | 是否必选  | 说明              |
|-----|-------------|------------|-------|-----------------|
| 1.1 | accountCode | string(64) | True  | 登录账号，最长64个字符串   |
| 1.2 | password    | string(64) | False | 鉴权用户密码，最长64个字符串 |
| 1.3 | username    | string(64) | False | 鉴权用户名，最长64个字符串  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-43 响应体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                      |
|-------|-------------|---------|-------|-------------------------|
| 1.1   | returnCode  | string  | True  | 返回码 0：成功 1：失败           |
| 1.2   | description | string  | True  | 描述                      |
| 1.3   | data        | object  | False | 返回数据，失败时参数 workNo返回空字符串 |
| 1.3.1 | workNo      | integer | False | 座席工号                    |
| 1.3.2 | agentType   | integer | False | 座席类型                    |
| 1.3.3 | agentStatus | string  | False | 座席状态，默认可用为 0            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 请求头:  
x-app-Key:f\*\*\*\*\*e  
Authorization:Bearer a\*\*\*\*\*2

请求参数:

```
{  
  "accountCode": "Agents"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "returnCode": "0",  
  "data": {  
    "workNo": 7094,  
    "agentType": 5,  
    "agentStatus": "0"  
  },  
  "description": "query success"  
}
```

- 场景描述：用户名密码登录

请求头:

Content-Type:application/json

请求参数:

```
{  
  "accountCode": "Agents",  
  "username": "itau_group",  
  "password": "*****"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "returnCode": "0",  
  "data": {  
    "workNo": 7094,  
    "agentType": 5,  
    "agentStatus": "0"  
  },  
  "description": "query success"  
}
```

2.2.1.13 按客户号码清理数据 (cleancustpersonaldata)

场景描述

按客户号码清理数据接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/clearUserInfo/cleancustpersonaldata，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-44 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 3  | Content-Type  | string | False | 内容类型，设置为 application/json                                        |

表 2-45 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型  | 是否必选 | 说明                        |
|-----|-----------|-------|------|---------------------------|
| 1.1 | customNos | array | True | 客户号码列表（最多 1000个，可以是主叫或被叫） |

响应说明

- 响应状态码: 200



表 2-46 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明              |
|-----|---------|--------|------|-----------------|
| 1.1 | retMsg  | string | True | 失败原因的描述         |
| 1.2 | retCode | string | True | 返回码，0代表成功，其他为失败 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 请求头:  
Content-Type: application/json  
X-APP-Key: \*\*\*\*\*  
Authorization: Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  

```
{
  "customNos": [
    "135****1111",
    "wen11",
    "kehu@****.com"
  ]
}
```

  
响应参数:  

```
{
  "retCode": "0",
  "retMsg": "VerifyParams success"
}
```

2.2.2 技能队列管理

2.2.2.1 单个创建技能队列（createSkill）

场景描述

单个创建技能队列

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/createSkill，例如域名是 service.bescLOUDS.com

请求说明

表 2-47 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-48 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                     |
|-----|-------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | mediaTypeId | number | True | 媒体类型。5：音视频；53：多媒体；2：语音点击通话；18：视频点击通话                                                                                   |
| 1.2 | description | string | True | 技能简称或描述，不超过50个字符（允许的字符包括中文、字母、数字）                                                                                      |
| 1.3 | name        | string | True | 技能队列的名称，不超过100个字节。<br>不允许的特殊字符：<br>[ \~!#\$%^&*()+= {}';, <>/? ~! #¥%……&* ( ) + { } [ ] ‘ ; : ” “ ’ 。 , 、 ? ] \n \r \t |
| 1.4 | maxWaitTime | number | True | 最大排队等待时间，单位秒，最大值60000                                                                                                  |
| 1.5 | maxWaitNum  | number | True | 最大排队等待人数，最大值10000                                                                                                      |

| 序号      | 名称                  | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                       |
|---------|---------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6     | maxAgentWrapup Time | number | True  | 整理态时长，单位秒，最大值3600                                                                                                                        |
| 1.7     | skillParam          | object | True  | 技能队列参数信息，媒体类型为53或2或18时，只有noAgents、busy和timeOut三项配置，媒体类型为53时deviceType的值只能为1；媒体类型为5或19时noAgents、busy、timeOut、answerFunction和waitVoice配置必填 |
| 1.7.1   | noAgents            | object | True  | 无人上班配置                                                                                                                                   |
| 1.7.1.1 | deviceType          | string | False | 设备类型。<br>3：IVR<br>1：技能队列                                                                                                                 |
| 1.7.1.2 | transferType        | string | True  | 处理策略。<br>Release：释放，此时同级其他参数不填<br>Transfer：转接，此时同级其他参数必填                                                                                 |
| 1.7.1.3 | value               | number | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                                                                                                             |
| 1.7.2   | busy                | object | True  | 排队遇忙、溢出配置                                                                                                                                |
| 1.7.2.1 | deviceType          | string | False | 设备类型。<br>3：IVR<br>1：技能队列                                                                                                                 |
| 1.7.2.2 | transferType        | string | True  | 处理策略。<br>Release：释放，此时同级其他参数不填<br>Transfer：转接，此时同级其他参数必填                                                                                 |
| 1.7.2.3 | value               | number | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                                                                                                             |
| 1.7.3   | answerFunction      | string | False | 业务代表应答方式配置，0报工号2不报语音                                                                                                                     |
| 1.7.4   | timeOut             | object | True  | 排队超时配置                                                                                                                                   |

| 序号      | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                     |
|---------|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.7.4.1 | deviceType    | string | False | 设备类型。<br>3：IVR<br>1：技能队列                                                                                               |
| 1.7.4.2 | transferType  | string | True  | 处理策略。<br>Release：释放，此时同级其他参数不填<br>Transfer：转接，此时同级其他参数必填                                                               |
| 1.7.4.3 | value         | number | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                                                                                           |
| 1.7.5   | waitVoice     | object | False | 排队等待配置                                                                                                                 |
| 1.7.5.1 | parameterType | string | True  | 参数类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• Voice：表示默认等待音，此时同级其他参数不填</li><li>• IVR：IVR，此时同级其他参数必填</li></ul> |
| 1.7.5.2 | id            | string | False | IVR时取IVR流程编号id                                                                                                         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-49 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明              |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------|
| 1.1 | returnCode  | string | True  | 操作结果。0：成功，非0为失败 |
| 1.2 | description | string | False | 提示信息            |
| 1.3 | skillId     | string | False | 技能ID            |

- 响应状态码: 401  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求资源不存在
- 响应状态码: 500  
服务器内部异常

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
X-APP-KEY:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "mediaTypeId": 5,
  "description": "ccfdc",
  "name": "dddpodfst",
  "maxWaitTime": 30,
  "maxWaitNum": 100,
  "maxAgentWrapupTime": 5,
  "skillParam": {
    "noAgents": {
      "deviceType": "1",
      "transferType": "Transfer",
      "value": 2
    },
    "busy": {
      "deviceType": "1",
      "transferType": "Transfer",
      "value": 1
    },
    "answerFunction": "0",
    "timeOut": {
      "deviceType": "1",
      "transferType": "Transfer",
      "value": 1
    },
    "waitVoice": {
      "parameterType": "Voice"
    }
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "skillId": "5",
  "description": "Create Skill successfully"
}
```

### 2.2.2.2 删除技能队列（deleteSkill）

#### 场景描述

删除技能队列

#### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/deleteSkill，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-50 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-51 请求体参数

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|-----|----------|--------|------|-------------------------------------|
| 1.1 | skillIds | string | True | 技能队列ID，多个以英文逗号或分号或横线隔开，最多10个SkillId |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-52 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明              |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------|
| 1.1 | returnCode  | string | False | 操作结果。0：成功，非0为失败 |
| 1.2 | description | string | False | 提示信息            |

- 响应状态码: 401  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求资源不存在
- 响应状态码: 500  
服务器内部异常

错误码

无。

报文样例

请求头:

Content-Type:application/json  
X-APP-KEY:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

请求参数:

{"skillIds":["3", "4"]}

响应参数:

{  
 "returnCode": "0",  
 "description": "Success"  
}

2.2.2.3 单个修改技能队列（modifySkill）

场景描述

单个修改技能队列

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/modifySkill，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-53 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-54 请求体参数

| 序号      | 名称                  | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                       |
|---------|---------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | description         | string | False | 技能简称或描述，不超过50个字符（允许的字符包括中文、字母、数字）                                                                                                        |
| 1.2     | maxWaitTime         | number | False | 最大排队等待时间，单位秒，最大值60000                                                                                                                    |
| 1.3     | maxWaitNum          | number | False | 最大排队等待人数，最大值10000                                                                                                                        |
| 1.4     | maxAgentWrapup Time | number | False | 整理态时长，单位秒，最大值3600                                                                                                                        |
| 1.5     | skillParam          | object | False | 技能队列参数信息，媒体类型为53或2或18时，只有noAgents、busy和timeOut三项配置，媒体类型为53时deviceType的值只能为1；媒体类型为5或19时noAgents、busy、timeOut、answerFunction和waitVoice配置必填 |
| 1.5.1   | noAgents            | object | True  | 无人上班配置                                                                                                                                   |
| 1.5.1.1 | deviceType          | string | False | 设备类型。<br>3：IVR<br>1：技能队列                                                                                                                 |
| 1.5.1.2 | transferType        | string | True  | 处理策略。<br>Release：释放，此时同级其他参数不填<br>Transfer：转接，此时同级其他参数必填                                                                                 |
| 1.5.1.3 | value               | number | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                                                                                                             |
| 1.5.2   | busy                | object | True  | 排队遇忙、溢出配置                                                                                                                                |
| 1.5.2.1 | deviceType          | string | False | 设备类型<br>3：IVR<br>1：技能队列                                                                                                                  |



| 序号      | 名称             | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                       |
|---------|----------------|---------|-------|----------------------------------------------------------|
| 1.5.2.2 | transferType   | string  | True  | 处理策略。<br>Release：释放，此时同级其他参数不填<br>Transfer：转接，此时同级其他参数必填 |
| 1.5.2.3 | value          | number  | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                             |
| 1.5.3   | answerFunction | string  | False | 业务代表应答方式配置，0报工号2不报语音                                     |
| 1.5.4   | timeOut        | object  | True  | 排队超时配置                                                   |
| 1.5.4.1 | deviceType     | string  | False | 设备类型<br>3：IVR<br>1：技能队列                                  |
| 1.5.4.2 | transferType   | string  | True  | 处理策略。<br>Release：释放，此时同级其他参数不填<br>Transfer：转接，此时同级其他参数必填 |
| 1.5.4.3 | value          | number  | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                             |
| 1.5.5   | waitVoice      | object  | False | 排队等待配置                                                   |
| 1.5.5.1 | parameterType  | string  | True  | Voice：Voice，此时同级其他参数不填<br>IVR：IVR，此时同级其他参数必填             |
| 1.5.5.2 | id             | string  | False | IVR时取IVR流程编号id                                           |
| 1.6     | skillId        | integer | True  | 技能队列ID                                                   |
| 1.7     | name           | string  | False | 技能队列名称                                                   |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-55 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明              |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------|
| 1.1 | returnCode  | string | False | 操作结果。0：成功，非0为失败 |
| 1.2 | description | string | False | 提示信息            |

- **响应状态码: 401**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求资源不存在
- **响应状态码: 500**  
服务器内部异常

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
X-APP-KEY:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "skillId": 3,
  "description": "2021ok",
  "maxWaitTime": 60
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "Update Skill successfully"
}
```

2.2.2.4 查询技能队列（querySkills）

场景描述

查询技能队列

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/querySkills，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-56 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-57 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                   |
|-----|-------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | name        | string | False | 技能队列的名称，不超过100个字节。<br>不允许的特殊字符：<br>[ `~!#\$%^&*()+= {}';:, <>/? ~! #¥%……&* ( ) + { } [ ] ‘; : ” “ ’ 。 , 、 ? ]\n\r \t |
| 1.2 | mediaTypeId | string | False | 媒体类型。5：音视频；53：多媒体；2：语音点击通话；18：视频点击通话                                                                                 |
| 1.3 | limit       | string | False | 表示每页的查询数量，正整数，最大为100                                                                                                 |
| 1.4 | offset      | string | False | offset用于确定查询的起始页。offset取值范围为：<br>offset=limit*(page-1)<br>，page为需要查询的起始页。                                            |

| 序号  | 名称       | 参数类型  | 是否必选  | 说明                                                       |
|-----|----------|-------|-------|----------------------------------------------------------|
| 1.5 | skillIds | array | False | 根据skillId查技能队列，可传多个，为String型的数组，可以传空数组，查询所有技能队列，最多返回100个 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-58 响应体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                       |
|-------|-------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | returnCode  | string        | False | 操作结果。0：成功，非0为失败                                                                                                          |
| 1.2   | description | string        | False | 提示信息                                                                                                                     |
| 1.3   | total       | number        | False | 数据总数                                                                                                                     |
| 1.4   | data        | array[object] | False | 数据信息                                                                                                                     |
| 1.4.1 | skillId     | number        | False | 技能ID                                                                                                                     |
| 1.4.2 | name        | string        | False | 技能队列的名称，不超过20个字符。<br>不允许的特殊字符：<br>[ `~!#\$%^&*()+= {}';, <>/? ~! #¥%……&* ( ) + { [ ] ‘ ’ ; : ” “ ’ 。 , 、 ? ] \  \r \  \t |
| 1.4.3 | description | string        | False | 技能简称或描述，不超过50个字符（允许的字符包括中文、字母、数字）                                                                                        |
| 1.4.4 | mediaTypeId | number        | False | 媒体类型。5：语音；53：多媒体；19：视频；2：语音点击通话；18：视频点击通话                                                                                |
| 1.4.5 | maxWaitTime | number        | False | 最大排队等待时间，单位秒，最大值60000                                                                                                    |
| 1.4.6 | maxWaitNum  | number        | False | 最大排队等待人数，最大值10000                                                                                                        |

| 序号        | 名称                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                          |
|-----------|--------------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.7     | maxAgentWrapupTime | number | False | 整理态时长，单位秒，最大值3600                                                           |
| 1.4.8     | skillParam         | object | False | 技能队列参数信息，媒体类型为53或2或18时，只有noAgents、busy和timeOut三项配置，媒体类型为53时deviceType的值只能为1 |
| 1.4.8.1   | noAgents           | object | False | 无人上班配置                                                                      |
| 1.4.8.1.1 | deviceType         | string | False | 设备类型。3：IVR；1：技能队列                                                           |
| 1.4.8.1.2 | transferType       | string | False | 处理策略。<br>Release：释放<br>Transfer：转接                                          |
| 1.4.8.1.3 | value              | number | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                                                |
| 1.4.8.2   | busy               | object | False | 排队遇忙、溢出配置                                                                   |
| 1.4.8.2.1 | deviceType         | string | False | 设备类型。3：IVR；1：技能队列                                                           |
| 1.4.8.2.2 | transferType       | string | False | 处理策略Release释放<br>Transfer转接                                                 |
| 1.4.8.2.3 | value              | number | False | 技能队列时取skillId，IVR时取IVR流程编号id                                                |
| 1.4.8.2.4 | busyRate           | string | False | 遇忙、排队溢出转接队列占用率                                                              |
| 1.4.8.2.5 | calcOfMaxCallNum   | string | False | 最大呼叫排队数目计算方法<br>0：固定值<br>1：按签入座席比例                                          |
| 1.4.8.2.6 | maxCallNum         | string | False | 比例系数(按签入座席比例)<br>最大呼叫排队数目（固定值）                                              |

| 序号        | 名称                      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                     |
|-----------|-------------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.8.2.7 | valueOfCondition        | string | False | 设备占有率或等待时长                                                                                                             |
| 1.4.8.2.8 | conditionOfBusyTransfer | string | False | 忙转条件<br>0：设备占用率<br>1：等待时长                                                                                              |
| 1.4.8.3   | answerFunction          | string | False | 业务代表应答方式配置。<br>0：报工号<br>2：不报语音<br>4：自定义报工号                                                                             |
| 1.4.8.4   | timeOut                 | object | False | 排队超时配置                                                                                                                 |
| 1.4.8.4.1 | deviceType              | string | False | 设备类型。3：IVR；<br>1：技能队列                                                                                                  |
| 1.4.8.4.2 | transferType            | string | False | 处理策略。<br>Release：释放<br>Transfer：转接                                                                                     |
| 1.4.8.4.3 | value                   | number | False | 技能队列时取skillId，<br>IVR时取IVR流程编号id                                                                                       |
| 1.4.8.5   | waitVoice               | object | False | 排队等待配置                                                                                                                 |
| 1.4.8.5.1 | parameterType           | string | False | 参数类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• Voice：表示默认等待音，此时同级其他参数不填</li><li>• IVR：IVR，此时同级其他参数必填</li></ul> |
| 1.4.8.5.2 | value                   | string | False | IVR时取accessCode                                                                                                        |
| 1.4.8.5.3 | id                      | string | False | IVR时取IVR流程编号id                                                                                                         |
| 1.4.8.6   | workNoBeforeVoice       | object | False | 报工号前配置                                                                                                                 |
| 1.4.8.6.1 | value                   | string | False | 报工号前ivr语音id                                                                                                            |

| 序号        | 名称               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                         |
|-----------|------------------|--------|-------|--------------------------------------------|
| 1.4.8.6.2 | deviceDesc       | string | False | 报工号前语音描述                                   |
| 1.4.8.7   | workNoAfterVoice | object | False | 报工号后配置                                     |
| 1.4.8.7.1 | value            | string | False | 报工号后ivr语音id                                |
| 1.4.8.7.2 | deviceDesc       | string | False | 报工号后语音描述                                   |
| 1.4.8.8   | keepVoice        | object | False | 排队等待配置                                     |
| 1.4.8.8.1 | parameterType    | string | False | 等待音类型<br>CustomVoice：自定义等待音<br>Voice：默认等待音 |
| 1.4.8.8.2 | value            | string | False | ivr提示音id                                   |

- **响应状态码: 401**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求资源不存在
- **响应状态码: 500**  
服务器内部异常

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
X-APP-KEY:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "limit": "10",
  "offset": 0
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "total": 1,
}
```

```
"data": [
  {
    "skillId": 1,
    "maxAgentWrapupTime": 5,
    "maxWaitTime": 60,
    "name": "defaultVideoSkill",
    "mediaTypeId": 19,
    "description": "2021ok",
    "maxWaitNum": 100,
    "skillParam": {
      "noAgents": {
        "transferType": "Release"
      },
      "busy": {
        "transferType": "Release"
      },
      "answerFunction": "0",
      "timeOut": {
        "transferType": "Release"
      },
      "waitVoice": {
        "parameterType": "Voice"
      }
    }
  }
],
"description": "success"
}
```

2.2.3 号码管理

2.2.3.1 查询接入码（queryAccessCodeList）

场景描述

查询指定租间的接入码（接入码：即您面向客户提供的客服热线）

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/accessCodeInfo/  
queryAccessCodeList，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-59 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                            |
|----|-----------|--------|-------|-------------------------------|
| 1  | X-APP-Key | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-60 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                     |
|-----|-------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | accessCode  | string  | False | 接入码 支持模糊查询                                                                             |
| 1.2 | mediatypeld | integer | False | 媒体类型<br>2：点击通话<br>5：音视频<br>53：多媒体                                                      |
| 1.3 | description | string  | False | 接入码描述 支持模糊查询                                                                           |
| 1.4 | limit       | integer | False | 表示每页的查询数量，0-100，默认100，如果输入超过100，将默认查询100条                                              |
| 1.5 | offset      | integer | False | offset用于确定查询的起始页。offset取值范围为：<br>offset=limit*(page-1)，page为需要查询的起始页。offset默认值0，最大值100 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-61 响应体参数

| 序号      | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明      |
|---------|-----------------|---------------|-------|---------|
| 1.1     | data            | object        | False | -       |
| 1.1.1   | total           | number        | False | 数据总量    |
| 1.1.2   | calledRouteList | array[object] | False | 接入码信息列表 |
| 1.1.2.1 | id              | string        | False | 接入码ID   |

| 序号      | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                         |
|---------|-------------|---------|-------|------------------------------------------------------------|
| 1.1.2.2 | accessCode  | string  | False | 接入码                                                        |
| 1.1.2.3 | mediatypeId | integer | False | 媒体类型：<br>2：语音点击通话<br>5：音视频<br>18：视频点击通话<br>19：视频<br>53：多媒体 |
| 1.1.2.4 | n400Number  | string  | False | 接入码页面配置的服务号码，通常为核心网映射的400号码                                |
| 1.1.2.5 | description | string  | False | 接入码描述                                                      |
| 1.1.2.6 | numCallAttr | number  | False | 号码属性（3：呼入和呼出；2：呼出；1：呼入）                                    |
| 1.2     | returnCode  | string  | False | 返回码 0：成功 其他：失败                                             |
| 1.3     | description | string  | False | 描述                                                         |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

Content-Type:application/json  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

请求参数:

```
{
  "accessCode": "9911411",
  "mediatypeId": 5,
  "description": "接入码",
  "limit": 10,
  "offset": 0
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "data": {
    "total": 1,
    "calledRouteList": [
      {
        "id": "1124167935465633793",
        "accessCode": "9911411",
        "mediatypeId": 5,
        "n400Number": null,
        "description": null,
        "numCallAttr": 3
      }
    ]
  },
  "description": "success"
}
```

2.2.3.2 单个创建接入码与技能队列、IVR 绑定关系（createCalledRoute）

场景描述

单个创建接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/createCalledRoute，例  
如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-62 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                            |
|----|-----------|--------|-------|-------------------------------|
| 1  | X-APP-Key | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-63 请求体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                   |
|-----|------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | accessCode | string | True  | 接入码；最大长度32字符                                                                                                                         |
| 1.2 | extCode    | string | False | 扩展码； 最大长度12 字符（如果希望一个接入码能设置多个目的设备。这种情况下可通过配置扩展码的方式来实现，例如，接入码为 12345，我们可以添加扩展码1，路由到技能队列A，扩展码2，路由到技能队列B。这样客户可直接拨打123451 实现直接接入技能队列 A。） |

| 序号  | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3 | mediaTypeId | integer | False | 媒体类型；默认值：5<br>字段可选值：（2：语音点击通话 5：音视频 18：视频点击通话 19：视频 53：多媒体）<br>说明：<br>1、传入技能队列（devicetype=1）时，mediaTypeId等于传入的技能队列绑定的mediaTypeId（没有绑定默认5）<br>2、接入码accessCode所属的媒体类型（查询接入码接口返回的mediaTypeId字段）和该入参mediaTypeId的对应关系如下：<br>5对应5和19；<br>53对应53；<br>2对应2和18 |
| 1.4 | devicetype  | integer | True  | 设备类型；<br>1：技能队列<br>3：IVR<br>说明：多媒体渠道不能选择IVR流程                                                                                                                                                                                                         |
| 1.5 | deviceId    | integer | True  | 目标设备id（技能队列 skillId、IVR的id）<br>说明：传入技能队列（devicetype=1）时，deviceId的对应的媒体类型要和入参mediaTypeId一致                                                                                                                                                             |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-64 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明             |
|-----|-------------|--------|-------|----------------|
| 1.1 | returnCode  | string | False | 返回码 0：成功 其他：失败 |
| 1.2 | description | string | False | 描述             |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "accessCode": "9911411",
  "extCode": "11",
  "devicetype": 1,
  "deviceId": 1,
  "mediaTypeId": 19
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "data create success"
}
```

2.2.3.3 删除接入码与技能队列、IVR 绑定关系（deleteCalledRoute）

场景描述

删除接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/deleteCalledRoute，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-65 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-66 请求体参数

| 序号  | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                     |
|-----|-------|--------|------|----------------------------------------|
| 1.1 | dnids | string | True | 配置编号(查询被叫时返回的dnid); 删除多个用，隔开；最大删除数1000 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-67 响应体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明               |
|-------|-------------|--------|-------|------------------|
| 1.1   | returnCode  | string | False | 返回码 0: 成功 其他: 失败 |
| 1.2   | description | string | False | 描述               |
| 1.3   | data        | object | False | 删除情况展示           |
| 1.3.1 | id          | string | False | 删除的绑定数据id        |

| 序号    | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                          |
|-------|---------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.2 | name    | string | False | 删除的绑定数据<br>"accessCode"+"extCode"                                                                           |
| 1.3.3 | content | string | False | 删除的accessCode<br>1、全部删除成功或者全部删除失败时，和name一样<br>2、部分删除成功时，字符串结构为<br>"Success:"+"同name一样"+"，Failed:"+"同name一样" |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

Content-Type:application/json  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

请求参数:

{  
  "dnids": "1,2"  
}

响应参数:

{  
  "returnCode": "0",  
  "data": {  
    "name": "9911411,99114111",  
    "id": "1127983948544239618,1127986019188238339",



```
    "content": "9911411,99114111"
  },
  "description": "data delete success"
}
```

2.2.3.4 单个修改接入码与技能队列、IVR 绑定关系（modifyCalledRoute）

场景描述

单个修改接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/modifyCalledRoute，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-68 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-69 请求体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型    | 是否必选 | 说明                          |
|-----|------------|---------|------|-----------------------------|
| 1.1 | id         | string  | True | 被叫ID                        |
| 1.2 | devicetype | integer | True | 设备类型；1：技能队列 3：IVR           |
| 1.3 | deviceId   | integer | True | 目前设备id（技能队列 skillId、IVR的id） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-70 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明             |
|-----|-------------|--------|-------|----------------|
| 1.1 | returnCode  | string | False | 返回码 0：成功 其他：失败 |
| 1.2 | description | string | False | 描述             |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

Content-Type:application/json  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

请求参数:

{  
  "id": "1125397061153369092",  
  "devicetype": 1,  
  "deviceId": 1  
}

响应参数:

{  
  "returnCode": "0",  
  "description": "data update success"  
}

2.2.3.5 查询接入码与技能队列、IVR 绑定关系（queryCalledRoute）

场景描述

查询接入码与技能队列、IVR绑定关系的接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/calledRoute/queryCalledRoute，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-71 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-72 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                        |
|-----|-------------|---------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 1.1 | accessCode  | string  | False | 接入码                                                       |
| 1.2 | extCode     | string  | False | 扩展码                                                       |
| 1.3 | devicetype  | integer | False | 设备类型<br>1：技能队列<br>3：IVR                                   |
| 1.4 | deviceDesc  | string  | False | 设备名称（技能队列/IVR名称）支持模糊匹配                                    |
| 1.5 | mediaTypeld | integer | False | 媒体类型<br>2：语音点击通话<br>5：音视频<br>18：视频点击通话<br>19：视频<br>53：多媒体 |

| 序号  | 名称     | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                             |
|-----|--------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6 | limit  | integer | False | 表示每页的查询数量，0-100，默认100，如果输入超过100，将默认查询100条                                                      |
| 1.7 | offset | integer | False | offset用于确定查询的起始页。offset取值范围为：<br>offset=limit*(page-1)，page为需要查询的起始页。offset默认值为0，如果输入负数，将按照0查询 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-73 响应体参数

| 序号      | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                 |
|---------|-----------------|---------------|-------|----------------------------------------------------|
| 1.1     | returnCode      | string        | False | 返回码<br>0：成功<br>其他：失败                               |
| 1.2     | description     | string        | False | 描述                                                 |
| 1.3     | data            | object        | False | -                                                  |
| 1.3.1   | total           | integer       | False | 总数                                                 |
| 1.3.2   | calledRouteList | array[object] | False | 被叫列表                                               |
| 1.3.2.1 | extCode         | string        | False | 扩展码                                                |
| 1.3.2.2 | editable        | string        | False | 0或null：可编辑和删除<br>1：不可编辑，可删除<br>2：不可删除<br>3：不可编辑和删除 |
| 1.3.2.3 | accessCode      | string        | False | 接入码                                                |
| 1.3.2.4 | dnid            | number        | False | 配置编号                                               |

| 序号       | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                     |
|----------|----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.2.5  | id             | string | False | 被叫ID（表主键id）                                                                                                                                            |
| 1.3.2.6  | deviceId       | number | False | 目前设备id                                                                                                                                                 |
| 1.3.2.7  | deviceType     | number | False | 设备类型<br>1：技能队列<br>3：IVR                                                                                                                                |
| 1.3.2.8  | deviceDesc     | string | False | 目的设备描述                                                                                                                                                 |
| 1.3.2.9  | mediaTypeId    | number | False | 媒体类型<br>2：语音点击通话<br>5：音视频<br>18：视频点击通话<br>19：视频<br>53：多媒体                                                                                              |
| 1.3.2.10 | flowAccessCode | string | False | 流程接入码                                                                                                                                                  |
| 1.3.2.11 | subMediaTypeId | number | False | 多媒体技能队列子类型<br>空值或者null：技能队列无子类型<br>1：WEB类型<br>2：Whatsapp类型<br>3：Line类型<br>4：Wechat类型<br>5：Facebook Messenger类型<br>6：Twitter类型<br>7：5G消息类型<br>8：EMAIL类型 |
| 1.3.2.12 | partDbId       | string | False | 分区id                                                                                                                                                   |
| 1.3.2.13 | tenantId       | string | False | 租户id                                                                                                                                                   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**

未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "accessCode": "9911411",
  "extCode": "11",
  "devicetype": 1,
  "deviceDesc": "defaultVideoSkill",
  "mediatypeld": 19,
  "limit":10,
  "offset":0
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "data": {
    "total": 3,
    "calledRouteList": [
      {
        "id": "1125397061153369092",
        "dnid": 3,
        "accessCode": "9911411",
        "mediatypeld": 19,
        "extCode": "11",
        "devicetype": 1,
        "deviceid": 1,
        "deviceDesc": "defaultVideoSkill",
        "editable": "0"
      },
      {
        "id": "1127983948544239618",
        "dnid": 1,
        "accessCode": "9911411",
        "mediatypeld": null,
        "extCode": "",
        "devicetype": 1,
        "deviceid": 1,
        "deviceDesc": "defaultVideoSkill",
        "editable": "0"
      }
    ]
  }
}
```

```
{
  {
    "id": "1127986019188238339",
    "dnid": 2,
    "accessCode": "9911411",
    "mediatypeId": 19,
    "extCode": "1",
    "devicetype": 1,
    "deviceId": 1,
    "deviceDesc": "defaultVideoSkill",
    "editable": "0"
  }
},
"description": "success"
}
```

2.2.3.6 查询号码归属地（getPhoneNoRegionInfo）

场景描述

查询号码归属地，支持手机号码和固话。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/phonearea/  
getPhoneNoRegionInfo，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-74 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-75 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|-----|---------|--------|------|---------------------|
| 1.1 | phoneNo | string | True | 查询的11位手机号码，或者带区号固话。 |

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-76 响应体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                |
|-------|-------------|--------|-------|-----------------------------------|
| 1.1   | returnCode  | string | False | 返回码，0成功，非0失败                      |
| 1.2   | description | string | False | 返回描述                              |
| 1.3   | data        | object | False | 手机号码归属地信息                         |
| 1.3.1 | areaCode    | string | False | 地区码                               |
| 1.3.2 | province    | string | False | 省                                 |
| 1.3.3 | city        | string | False | 城市                                |
| 1.3.4 | cityCode    | string | False | 城市编码，可能多个，"/"分隔，如果查询的是固话，城市编码可能为空 |
| 1.3.5 | isp         | string | False | 运营商：电信、移动、联通。<br>如果是固话查询则返回未知     |
| 1.3.6 | postCode    | string | False | 邮政编码，可能多个，"/"分隔，如果查询的是固话，邮政编码可能为空 |
| 1.3.7 | phoneNo     | string | False | 手机号码前7位，或者固话区号                    |

- **响应状态码: 401**  
授权失败：1. 参数是否正确有效。 2. 请确认是否购买了相关服务。 3. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求路径可能不对。
- **响应状态码: 500**  
参数不对导致业务失败或者服务端内部异常。

错误码

无。

报文样例

请求头:



Content-Type: application/json  
X-APP-KEY: \*\*\*\*\*  
Authorization: Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{ "phoneNo": "13020017\*\*\*\*" }

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "data": {
    "areaCode": "110100",
    "province": "北京",
    "city": "北京",
    "cityCode": "010",
    "isp": "联通",
    "postCode": "100000",
    "phoneNo": "1302001"
  },
  "description": "success"
}
```

2.2.4 IVR 流程管理

2.2.4.1 查询指定租间的所有 IVR 流程（queryIVRFlowList）

场景描述

查询指定租间的所有IVR（Interactive Voice Response）流程

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/ivrFlow/queryIVRFlowList，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-77 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-78 响应体参数

| 序号    | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                         |
|-------|--------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | schema       | object        | True  | -                                                                                                                          |
| 1.1   | result       | array[object] | False | IVR信息                                                                                                                      |
| 1.1.1 | isLoad       | number        | False | 流程是否加载 0：否<br>1：是                                                                                                          |
| 1.1.2 | accessCode   | string        | False | 流程接入码                                                                                                                      |
| 1.1.3 | maxCallNum   | integer       | False | 流程最大并发呼叫数                                                                                                                  |
| 1.1.4 | description  | string        | False | 流程描述                                                                                                                       |
| 1.1.5 | id           | number        | False | 流程编号                                                                                                                       |
| 1.1.6 | flowFileName | string        | False | 流程文件名                                                                                                                      |
| 1.1.7 | flowType     | number        | False | 流程类型<br>0：未明确的业务类型<br>1：GSL业务文件类型<br>2：VoiceXML业务文件类型<br>3：第三方IVR的业务类型<br>4：CCIVR支持的VXML流程<br>5：CCXMLL流程<br>6：WaitScript流程 |
| 1.2   | retCode      | string        | False | 返回码 0：成功 其他：失败                                                                                                             |
| 1.3   | message      | string        | False | 返回信息                                                                                                                       |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

响应参数:

```
{
  "result": [
    {
      "isLoad": 1,
      "accessCode": "90500",
      "maxCallNum": null,
      "description": "异常处理",
      "id": 1,
      "flowFileName": "defaultIVR.GSL",
      "flowType": 1
    },
    {
      "isLoad": 1,
      "accessCode": "90501",
      "maxCallNum": null,
      "description": "1015",
      "id": 2,
      "flowFileName": "defaultIVR.GSL",
      "flowType": 1
    }
  ],
  "retCode": "0",
  "message": "success"
}
```

### 2.2.4.2 查询满意度调查的 IVR 流程（querySatisfactionConfig）

#### 场景描述

查询满意度调查的IVR流程

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfactionconfig/  
querySatisfactionConfig，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-79 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-80 响应体参数

| 序号    | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                       |
|-------|--------------|---------------|-------|------------------------------------------|
| 1     | schema       | object        | True  | -                                        |
| 1.1   | returnCode   | string        | True  | 返回码，0成功，非0失败                             |
| 1.2   | description  | string        | False | 返回描述                                     |
| 1.3   | enabled      | boolean       | True  | 是否开启满意度调查。true：已开启，false：未开启。未开启时data为空。 |
| 1.4   | data         | array[object] | False | 目前只返回一个数据。                               |
| 1.4.1 | ivrId        | string        | False | IVR流程ID                                  |
| 1.4.2 | feedbackType | string        | False | IVR：表示是IVR类型的流程，目前只有一个值。                 |
| 1.4.3 | channelType  | string        | False | audio：音频<br>media：多媒体<br>目前取值只有audio     |
| 1.4.4 | accessCode   | string        | False | 流程接入码                                    |

- 响应状态码: 401

授权失败：1. 参数是否正确有效。2. 请确认是否购买了相关服务。3. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求路径可能不对。
- **响应状态码: 500**  
参数不对导致业务失败或者服务端内部异常。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
X-APP-KEY: *****  
Authorization: Bearer *****
```

响应参数:

```
{  
  "returnCode": "0",  
  "data": [  
    {  
      "accessCode": "6001",  
      "channelType": "audio",  
      "feedbackType": "IVR",  
      "ivrId": "1239554736420597767"  
    }  
  ],  
  "description": "success",  
  "enabled": true  
}
```

### 2.2.4.3 查询满意度调查结果（satisfaction/query）

#### 场景描述

根据callId和评价时间查询满意度调查结果。

使用该接口之前请了解如何配置满意度流程，请参考配置满意度调查。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfaction/query，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-81 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                   |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-82 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                        |
|-----|-------------|--------|------|---------------------------|
| 1   | requestBody | object | True | 请求入参                      |
| 1.1 | callId      | string | True | 通话标识callId                |
| 1.2 | beginTime   | number | True | 评价开始时间，毫秒级别Timestamp时间戳类型 |
| 1.3 | endTime     | number | True | 评价结束时间，毫秒级别Timestamp时间戳类型 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-83 响应体参数

| 序号  | 名称                      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                         |
|-----|-------------------------|--------|------|--------------------------------------------|
| 1   | schema                  | object | True | -                                          |
| 1.1 | returnCode              | string | True | 结果返回码，0表示查询成功，-1表示查询失败，description表示失败具体原因 |
| 1.2 | description             | string | True | 结果返回描述                                     |
| 1.3 | satisfactionEvaluations | object | True | 满意度评价                                      |

| 序号    | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                        |
|-------|-----------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.1 | evaluationValue | string | False | 满意度评价，为满意度等级配置的字典key值。<br>“1”表示“很不满意”，<br>“2”表示“不满意”，<br>“3”表示“一般”，<br>“4”表示“满意”，<br>“5”表示“很满意”<br>“-1”表示“超时未回复”，指用户收到满意度评价后，评价超时，<br>“-2”表示“评价错误”指用户回复的满意度，不在满意度配置的按键值中。 |
| 1.3.2 | channel         | string | False | 渠道：<br>audio表示音频渠道，<br>MSG表示短信，WEB表示网页文字交谈渠道                                                                                                                              |
| 1.3.3 | npsScore        | String | False | NPS分值。<br>NPS为推荐类的评分，即愿意推荐我们的产品/服务给朋友或同事吗？<br>取值范围1~9                                                                                                                     |
| 1.3.4 | evaluationTime  | number | False | 评价时间，毫秒级别Timestamp时间戳类型                                                                                                                                                   |
| 1.3.5 | fcrValue        | String | False | 客户对于首次解决率（First Call Resolution）的满意程度，即询问客户此次服务是否解决了问题。<br><ul style="list-style-type: none"><li>• 1：是</li><li>• 2：否</li></ul>                                            |

| 序号    | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-------|----------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.6 | evaluateObject | String | False | 被评价的对象 <ul style="list-style-type: none"><li>Agent：座席</li><li>Bot：机器人</li></ul> |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "callId": "1647265024-xxxx",
  "beginTime": 1647265028000,
  "endTime": 1647265029000
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "satisfactionEvaluations": {
    "channel": "audio",
    "evaluationValue": "5",
    "npsScore": "8",
    "evaluationTime": 1647265028000,
    "fcrValue": "1",
    "evaluateObject": "Agent"
  },
  "description": " query Success"
}
```

2.2.4.4 上传 IVR 语音文件（importVoiceFile/upload）

场景描述

上传IVR语音文件。



该接口有性能限制：每秒请求10次之后会进行流量控制（超过限制后请求会失败）。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/importVoiceFile/upload，例如域名是service.bescclouds.com

请求说明

表 2-84 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 2  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |

表 2-85 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                |
|-----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------|
| 1   | body      | object | False | -                                                 |
| 1.1 | fileInfo  | string | True  | Base64编码后的录音文件信息，限制8MB。上传文件大小会相应增加上传时间            |
| 1.2 | locale    | string | True  | 录音文件的语种，zh_CN(中文)、en_US(英文)、pt_BR(葡萄牙语)、th_TH(泰语) |
| 1.3 | voiceType | string | True  | 语音类型，比如0 是 IVR，1提示音，2故障音，3语音通知                    |

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4 | fileType      | string | True  | 文件类型，支持wav格式和MP3格式<br>wav格式和MP3格式均会使用ffmpeg工具转码为平台所支持的音频文件格式（A-law压缩算法、单声道、采样位数:8bit、采样频率:8000HZ），转换后音质可能会有影响，音频文件数据可能会丢失，建议使用符合平台支持的音频文件格式。                                                                                |
| 1.5 | callBackUrl   | string | False | 回调URL，系统审核后，系统会通过这个url返回审核的结果信息。<br>回调URL为客户自定义接口，用于接收系统审核结果信息，其中请求参数与响应参数可参考 <a href="#">表2-86</a> 。<br>回调URL已通过系统管理员加入IVR语音上传回调的地址白名单中。<br>URL格式参考如下：<br>https://support.huaweicloud.com/productdesc-cec/cec_01_0001.html |
| 1.6 | voiceFileName | string | False | IVR语音名称，长度不能超过50字符，只能包含中文、大小写字母，数字。                                                                                                                                                                                         |

表 2-86 回调 URL 参数说明

| 序号    | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                |
|-------|---------|--------|------|---------------------------------------------------|
| 请求参数  |         |        |      |                                                   |
| 1.5.1 | fileUrl | string | True | 审核文件地址，文件地址全称，包括文件后缀。                             |
| 1.5.2 | fileId  | string | True | 审核文件ID，具体值可参考 <a href="#">表2-87</a> 中的fileId字段设置。 |

| 序号    | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                             |
|-------|------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5.3 | status     | string | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>文件审核状态，取值范围：<ul style="list-style-type: none"><li>2：审核通过。</li><li>3：审核不通过。</li></ul></li></ul>                                           |
| 1.5.4 | comment    | string | False | 审核状态备注。                                                                                                                                                                        |
| 响应参数  |            |        |       |                                                                                                                                                                                |
| 1.5.5 | returnCode | string | True  | <p>响应代码，取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>0：审核结果接收成功。</li><li>其他：审核结果接收失败。</li></ul> <p><b>说明</b><br/>审核结果接收失败后会重复调用回调接口继续返回文件上传审核结果，超过6次后同一文件的上传审核结果不再继续响应。</p> |

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-87 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                        |
|-----|-------------|--------|-------|---------------------------|
| 1   | schema      | object | True  | -                         |
| 1.1 | returnCode  | string | True  | 0，成功，其他为失败                |
| 1.2 | description | string | True  | 描述。                       |
| 1.3 | fileId      | string | False | 上传后的语音文件后生成的id，用于关联云客服的录音 |

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值

错误码

无。

报文样例

请求头:

[illegible]

请求参数:

[illegible]

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "File uploaded successfully.",
  "fileId": "1182733043937561608"
}
```

回调URL样例报文:

```
//请求参数
{
  "fileUrl": "Y:/IVR/147/voice/0/nPqV9vU3_1666706957559.wav",
  "fileId": "1323606152730207249",
  "status": "2",
  "comment": "审核通过"
}

//响应参数
{
  "returnCode": "0"
}
```

#### 2.2.4.5 上传语音通知的文字转语音模板文件（createVoiceTemplate）

### 场景描述

上传语音通知的文字转语音模板文件。

## 接口方法

POST

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/createVoiceTemplate，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-88 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 2  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |

表 2-89 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                       |
|-----|-------------|--------|-------|------------------------------------------|
| 1   | requestBody | object | False | -                                        |
| 1.1 | name        | string | True  | 文字转语音模板文件名称，支持填写中文，数字，大小写英文字母。长度不超过50字符。 |
| 1.2 | scene       | string | False | 使用场景。<br>取值范围：3，表示语音通知                   |
| 1.3 | speed       | number | False | 转成语音的播放语速，取值范围[-200, 500]，若不填则默认值：0      |
| 1.4 | volume      | number | False | 转成语音的播放音量，取值范围[0, 100]，若不填则默认值：50        |

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5 | voicename    | string | False | 转成语音的播放音色，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>cn_kefuman_common，表示客服曼</li><li>cn_chengshuxing_common，表示成熟型</li><li>cn_roumeiqian_common，表示柔美倩</li><li>cn_ziranzhen_common，表示自然真</li><li>cn_tianmeiru_common，表示甜美茹</li></ul> 若不填则给默认值：cn_kefuman_common |
| 1.6 | voicecontent | object | True  | 需要转为语音的文本内容。                                                                                                                                                                                                                                                   |

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-------------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6.1 | textcontent | string | True | <p>文本内容，最大长度500字节。</p> <p>具体模板内容由固定文本和变量组成。模板采用UTF-8编码格式，汉字和中文符号为3个字节，字母、数字和英文符号为1个字节。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 模板内容不能以变量开头。</li><li>• 模板内容长度不超过500字节。</li><li>• 单个变量长度不超过32字节（如果单个变量长度超过32字节，建议拆分成多变量）。</li></ul> <p>支持的变量格式有：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <code>\${TXT_数字}</code>：表示变量为定义相应长度的字符串，数字表示该字符串的最大长度，如<code>\${TXT_9}</code>表示最大长度为9字节的字符串。</li><li>- <code>\${NUM_数字}</code>：表示变量只能为数字（0~9）的组合，数字表示该变量的最大个数，如<code>\${NUM_6}</code>表示最大6个数字的组合。</li><li>- <code>\${DATE}</code>表示变量为日期，格式要求为“YYYY/MM/DD”，其中，“YYYY”代表年，“MM”代表月，“DD”代表日，如2022/07/16。</li></ul> |

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|-------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |             |        |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– \${TIME}表示变量为时间，支持两种格式，一种格式精确到分钟，格式为“HH:MM”，“HH”代表时，“MM”代表分，如14:30；另一种格式精确到秒，格式为“HH:MM:SS”，“HH”代表时，“MM”代表分，“SS”代表秒，如：14:30:30。</li> </ul> <p>模板样例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 样例一：尊敬的\${TXT_8}您的初始密码为\${NUM_6}。</li> <li>● 样例二：请于\${DATE}，\${TIME}前领取您的快递。</li> </ul> <p><b>说明</b><br/>\${DATE}和\${TIME}必须用逗号隔开。</p> |
| 1.6.2 | language    | string | True  | <p>语种。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● zh_CN(中文)</li> <li>● en_US(英文)</li> <li>● pt_BR(葡萄牙语)</li> <li>● th_TH(泰语)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.7   | callBackUrl | string | False | <p>回调URL，系统审核后，系统会通过这个url返回审核的结果信息</p> <p>回调URL为客户自定义接口，用于接收系统审核结果信息，其中请求参数与相应参数可参考<a href="#">表2-90</a>。</p> <p>回调URL已通过系统管理员加入IVR语音上传回调的地址白名单中。</p>                                                                                                                                                                                                                           |



表 2-90 回调 URL 参数说明

| 序号    | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                             |
|-------|------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 请求参数  |            |        |       |                                                                                                                                                                                |
| 1.7.1 | fileUrl    | string | True  | 审核文件地址，文件地址全称，包括文件后缀。                                                                                                                                                          |
| 1.7.2 | fileId     | string | True  | 审核文件ID，具体值可参考表2-91中的templateId字段设置。                                                                                                                                            |
| 1.7.3 | status     | string | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>文件审核状态，取值范围：<ul style="list-style-type: none"><li>2：审核通过。</li><li>3：审核不通过。</li></ul></li></ul>                                           |
| 1.7.4 | comment    | string | False | 审核状态备注。                                                                                                                                                                        |
| 响应参数  |            |        |       |                                                                                                                                                                                |
| 1.7.5 | returnCode | string | True  | <p>响应代码，取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>0：审核结果接收成功。</li><li>其他：审核结果接收失败。</li></ul> <p><b>说明</b><br/>审核结果接收失败后会重复调用回调接口继续返回文件上传审核结果，超过6次后同一文件的上传审核结果不再继续响应。</p> |

响应说明

- 响应码：200

表 2-91 响应参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明          |
|-----|-------------|--------|-------|-------------|
| 1   | schema      | object | True  | -           |
| 1.1 | returnCode  | string | True  | 0：成功，其他为失败。 |
| 1.2 | description | string | True  | 描述。         |
| 1.3 | templateId  | string | False | 模板ID        |

- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X-APP-Key:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "name":"ctest1",
  "scene":"3",
  "volume":0,
  "speed":50,
  "voicename":"cn_kefuman_cn",
  "callBackUrl": "http://10.134.227.74:18133/upload",
  "voicecontent":{
    "language":"zh_CN",
    "textcontent":"测试"
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "The file is uploaded successfully.",
  "templateId": "1249756280719641601"
}
```

回调URL样例报文:

```
//请求参数
{
  "fileUrl": "Y:/IVR/147/voice/0/nPqV9vU3_1666706957559.wav",
  "fileId": "1323606152730207249",
  "status": "2",
  "comment": "审核通过"
}
//响应参数
{
  "returnCode": "0"
}
```

## 2.3 移动座席和双呼功能集成

### 2.3.1 创建双呼呼叫 (V1.0.0) (createCall)

#### 场景描述

创建双呼呼叫。

双呼呼叫接口支持云客服系统的双呼呼叫和ITA双呼呼叫，具体是哪种双呼呼叫由租户管理员登录客户服务云系统前台界面，进入“配置中心 > 扩展与集成 > 双呼”，进行选择。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/createCall，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-92 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                  |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                       |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-93 请求体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                            |
|----|-------------|---------|-------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | caller      | string  | True  | 主叫号码，客户经理手机号码，或是软电话号码<br>长度限制：string（32）                      |
| 2  | called      | string  | True  | 被叫号码<br>长度限制：string（32）                                       |
| 3  | agentWorkNo | decimal | False | 发起双呼的座席的工号。<br>长度限制：decimal（5）                                |
| 4  | callData    | string  | False | 呼叫数据<br>长度限制：string（1024）<br><b>说明</b><br>ITA双呼不支持callData字段。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                      |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | callerPresent | string | False | <p>用户侧主叫显示号码，用户看到的主叫号码，不携带的情况下默认采用租间的接入码，携带的情况下该号码必须传接入码。如果需要传非接入码号码，请联系运维人员开通主叫透显特性，该特性开通后号码校验规则为：接入码或者11-14位的数字。</p> <p><b>说明</b><br/>ITA双呼不支持 callerPresent 字段。</p>  |
| 6  | agentPresent  | string | False | <p>座席侧主叫显示号码，客户经理看到的主叫号码，不携带的情况下默认采用租间的接入码，携带的情况下该号码必须传接入码。如果需要传非接入码号码，请联系运维人员开通主叫透显特性，该特性开通后号码校验规则为：接入码或者11-14位的数字。</p> <p><b>说明</b><br/>ITA双呼不支持 agentPresent 字段。</p> |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | callBackUrl | string | False | <p>此参数请采用BASE64编码进行加密。</p> <p>此字段用于设置客户接收状态上报的挂机回调URL。</p> <p>云客服CEC平台将业务触发过程中通话的状态信息推送至此服务器，客户服务器根据通话状态信息确定用户状态。</p> <p>URL可填写为https://IP:Port或域名，推荐使用域名，支持http和https。http为不安全协议，请谨慎使用。且该域名对应多个服务器，避免单点故障无法接收通知。</p> <p>URL只能由大小写字母（a-z、A-Z），数字（0-9），- : . / _ # ? &amp;组成，不支持其它字符。</p> <p>回调URL的域名或IP端口已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。</p> <p><b>须知</b></p> <p>如果入参callBackUrl不生效，可能是因为您所在的云客服环境接口未正常升级，请联系运管理员确认当前的发布态的API名称是否为createCall_kugui，如果不是，则暂时不能使用callBackUrl入参。</p> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-94 响应体参数

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|--------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | retCode      | string | True  | 0：成功，其他为失败<br>1：添加外呼任务失败，外呼数据库中可能已存在相同外呼任务<br>2：呼叫数据信息<br>3：未查询出呼叫流水号字段<br>5：主被叫或外显号码格式不符<br>6：VDN不可用<br>8：主叫号码不在租户所分配的移动座席使用的软电话号码范围内<br>9：callBackUrl不符合条件<br>16：试用租户的座席侧号码未在白名单内<br>21：试用租户一键双呼超过每天10次限制<br>针对ITA双呼还有一些retCode，请参见表2-95 |
| 1.2   | retMsg       | string | True  | 失败原因的描述                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.3   | result       | object | False | 返回结果                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.1 | callSerialNo | number | False | 呼叫流水号                                                                                                                                                                                                                                      |

表 2-95 针对 ITA 双呼的 retcode 说明

| retcode  | retMsg                  | 说明                    |
|----------|-------------------------|-----------------------|
| 90100100 | Invalid Input Parameter | 请求报文不正确。如缺少参数或者不支持的参数 |
| 90100200 | Auth Failed             | 请求的来源或者请求的签名未通过校验     |
| 90100300 | Bad Request             | 错误请求                  |
| 90100400 | Not found               | 请求资源不存在               |
| 90100600 | Internal Server Error   | 系统内部错误                |
| 90102001 | Insufficient Balance    | 额度不足                  |

| retcode  | retMsg                              | 说明            |
|----------|-------------------------------------|---------------|
| 90102002 | Request Restriction                 | 请求限制          |
| 90104001 | Insufficient Permission             | 权限不足          |
| 90104003 | Request Forbidden                   | 请求被禁止         |
| 90104004 | Service Unavailable                 | 不支持的业务功能或者未实现 |
| 90104008 | Service Process Failure             | 业务处理超时或者处理失败  |
| 90104029 | Too Many Requests                   | 请求过多          |
| 90106001 | Binding relationship already exists | 小号绑定关系已存在     |
| 90106002 | Binding relationship not exists     | 小号绑定关系不存在     |
| 90106003 | Insufficient Number resources       | 小号号码池资源不足     |
| 90106004 | No corresponding number found       | 未找到可用小号       |
| 90106005 | Inconsistent binding data           | 小号绑定数据不一致     |
| 90106006 | Other Error                         | 小号其他原因导致错误    |
| 90106010 | Policy Forbid                       | 策略禁止          |
| 90106011 | Caller Forbid                       | 主叫限制          |
| 90106012 | Callee forbid                       | 被叫限制          |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "caller": "88889050",
  "called": "88889060",
  "agentWorkNo": "",
  "callerPresent": "640003",
  "agentPresent": "640060",
  "callData": "333333"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "result": {
    "callSerialNo": "1771078210739978242"
  },
  "retCode": "0",
  "retMsg": "Created successfully."
}
```

### 2.3.2 创建双呼呼叫 (V3.0.0) (createCall)

#### 场景描述

创建双呼呼叫。

双呼呼叫接口支持云客服系统的双呼呼叫和ITA双呼呼叫，具体是哪种双呼呼叫由租户管理员登录客户服务云系统前台界面，进入“配置中心 > 扩展与集成 > 双呼”，进行选择。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v3/mobileAgent/createCall，例如域名是 service.besclouds.com



请求说明

表 2-96 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-97 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                            |
|-----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------|
| 1.1 | caller    | string | False | 主叫号码，客户经理手机号码，或是软电话号码<br>长度限制：string（32）                      |
| 1.2 | softPhone | string | True  | 软电话号码（座席对应）<br>长度限制：string（32）                                |
| 1.3 | called    | string | True  | 被叫号码<br>长度限制：string（32）                                       |
| 1.4 | callData  | string | False | 呼叫数据<br>长度限制：string（1024）<br><b>说明</b><br>ITA双呼不支持callData字段。 |

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5 | callerPresent | string | False | <p>用户侧主叫显示号码，用户看到的主叫号码，不携带的情况下默认采用租间的接入码，携带的情况下该号码必须传接入码。如果需要传非接入码号码，请联系运维人员开通主叫透显特性，该特性开通后号码校验规则为：接入码或者11-14位的数字。</p> <p><b>说明</b><br/>ITA双呼不支持callerPresent字段。</p> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-98 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | retCode | string | False | <p>0：成功，其他为失败</p> <p>1：添加外呼任务失败，外呼数据库中可能已存在相同外呼任务</p> <p>2：呼叫数据信息</p> <p>3：未查询出呼叫流水号字段</p> <p>5：主被叫或外显号码格式不符</p> <p>6：VDN不可用</p> <p>8：主叫号码不在租户所分配的移动座席使用的软电话号码范围内</p> <p>16：试用租户的座席侧号码未在白名单内</p> <p>21：试用租户一键双呼超过每天10次限制</p> <p>针对ITA双呼还有一些retCode，请参见表2-99</p> |
| 1.2 | retMsg  | string | False | 失败原因的描述                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3 | result  | object | False | 返回结果                                                                                                                                                                                                                                                            |

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-------|--------------|--------|-------|-------|
| 1.3.1 | callSerialNo | string | False | 呼叫流水号 |

表 2-99 针对 ITA 双呼的 retcode 说明

| retcode  | retMsg                              | 说明                    |
|----------|-------------------------------------|-----------------------|
| 90100100 | Invalid Input Parameter             | 请求报文不正确。如缺少参数或者不支持的参数 |
| 90100200 | Auth Failed                         | 请求的来源或者请求的签名未通过校验     |
| 90100300 | Bad Request                         | 错误请求                  |
| 90100400 | Not found                           | 请求资源不存在               |
| 90100600 | Internal Server Error               | 系统内部错误                |
| 90102001 | Insufficient Balance                | 额度不足                  |
| 90102002 | Request Restriction                 | 请求限制                  |
| 90104001 | Insufficient Permission             | 权限不足                  |
| 90104003 | Request Forbidden                   | 请求被禁止                 |
| 90104004 | Service Unavailable                 | 不支持的业务功能或者未实现         |
| 90104008 | Service Process Failure             | 业务处理超时或者处理失败          |
| 90104029 | Too Many Requests                   | 请求过多                  |
| 90106001 | Binding relationship already exists | 小号绑定关系已存在             |
| 90106002 | Binding relationship not exists     | 小号绑定关系不存在             |
| 90106003 | Insufficient Number resources       | 小号号码池资源不足             |
| 90106004 | No corresponding number found       | 未找到可用小号               |
| 90106005 | Inconsistent binding data           | 小号绑定数据不一致             |
| 90106006 | Other Error                         | 小号其他原因导致错误            |
| 90106010 | Policy Forbid                       | 策略禁止                  |
| 90106011 | Caller Forbid                       | 主叫限制                  |
| 90106012 | Callee forbid                       | 被叫限制                  |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer 9*****7
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "caller": 8888888,
  "softPhone": 66666666,
  "called": 6666614
}
```

响应参数:

```
{
  "retMsg": "Called is not configured",
  "retCode": "5"
}
```

### 2.3.3 查询呼叫历史记录 (queryCallDetailRecord)

#### 场景描述

查询历史记录。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallDetailRecord,  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-100 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-101 请求体参数

| 序号 | 名称   | 参数类型 | 是否必选  | 说明    |
|----|------|------|-------|-------|
| 1  | body | body | False | 请求体参数 |

表 2-102 body 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                      |
|-----|-----------|--------|-------|-----------------------------------------|
| 1   | body      | object | False | 请求体                                     |
| 1.1 | endTime   | string | True  | 结束时间，开始时间到结束时间不超过7天，时间戳，如 1572794607000 |
| 1.2 | offset    | string | False | 分页查询偏移量，默认值0，即不需要偏移，非必选                 |
| 1.3 | limit     | string | False | 分页查询时单页最多的记录条数，默认值100，即每页显示100条，非必选     |
| 1.4 | startTime | string | True  | 起始时间，时间戳，如 1572794607000                |
| 1.5 | caller    | string | False | 主叫号码，可选，不填写默认查询所有<br>长度限制：string (32)   |

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|-----|----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1.6 | taskType | string | False | 0：全部类型任务(除ITA双呼)<br>1：云客服双呼任务<br>2：查询匿名外呼任务<br>3：语音通知<br>4：ITA双呼 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-103 响应体参数

| 序号      | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                 |
|---------|--------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | retCode      | string        | True  | 返回码。0表示成功，其他为失败。<br>1：未查询到数据<br>2：起止时间格式不符<br>4：limit或offset分页数据格式不符<br>12：主叫号码不可用 |
| 1.2     | retMsg       | string        | True  | 失败原因的描述                                                                            |
| 1.3     | result       | object        | False | 返回结果                                                                               |
| 1.3.1   | total        | number        | False | 总记录数                                                                               |
| 1.3.2   | callInfo     | array[object] | False | 记录列表                                                                               |
| 1.3.2.1 | callSerialNo | string        | False | 呼叫流水号                                                                              |
| 1.3.2.2 | caller       | string        | False | 主叫号码<br>长度限制：string (32)                                                           |
| 1.3.2.3 | called       | string        | False | 被叫号码<br>长度限制：string (32)                                                           |
| 1.3.2.4 | startTime    | string        | False | 外呼开始时间，时间戳，如1572794607000                                                          |
| 1.3.2.5 | endTime      | string        | False | 通话结束时间，时间戳，如1572794607000                                                          |

| 序号       | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3.2.6  | state         | number | False | 呼叫状态：<br>0：待呼叫<br>1：正在呼叫<br>2：通话中<br>3：通话结束<br>长度限制：number（1）                                                                                                                                      |
| 1.3.2.7  | reasonCode    | number | False | 通话结束原因码：<br>0~65535，<br>0：被叫挂机，通话结束<br>1：主叫挂机，通话结束<br>2：外呼主叫失败<br>3：外呼被叫失败<br>4：外呼主叫无应答<br>5：外呼被叫无应答<br>6：启动呼叫失败<br>xxx：其他异常<br>长度限制：number（5）<br>针对ITA双呼还有一些reasonCode，请参见 <a href="#">表2-104</a> |
| 1.3.2.8  | callData      | string | False | 第三方自定义的呼叫数据信息<br>长度限制：string（1024）                                                                                                                                                                 |
| 1.3.2.9  | callerPresent | string | False | 外显号码，来电显示的号码<br>长度限制：string（32）                                                                                                                                                                    |
| 1.3.2.10 | alertingTime  | string | False | 客户振铃时间，时间戳，如1572794607000                                                                                                                                                                          |
| 1.3.2.11 | talkingTime   | string | False | 客户通话时间，时间戳，如1572794607000                                                                                                                                                                          |
| 1.3.2.12 | releaseTime   | string | False | 客户释放时间，时间戳，如1572794607000                                                                                                                                                                          |
| 1.3.2.13 | talkDuration  | string | False | 用户通话时长（秒）                                                                                                                                                                                          |

| 序号       | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----------|-------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1.3.2.14 | agentAlertingTime | string | False | 座席振铃时间，时间戳，如1572794607000                                        |
| 1.3.2.15 | agentTalkingTime  | string | False | 座席通话时间，时间戳，如1572794607000                                        |
| 1.3.2.16 | agentReleaseTime  | string | False | 座席释放时间，时间戳，如1572794607000                                        |
| 1.3.2.17 | agentTalkDuration | string | False | 座席通话时长（秒）                                                        |
| 1.3.2.18 | taskType          | string | False | 0：全部类型任务(除ITA双呼)<br>1：云客服双呼任务<br>2：查询匿名外呼任务<br>3：语音通知<br>4：ITA双呼 |
| 1.3.2.19 | agentPresent      | string | False | 外显号码，客户经理来电显示的号码<br>长度限制：string（32）                              |

表 2-104 针对 ITA 双呼的 reasonCode 说明

| retCode | 原因值描述    |
|---------|----------|
| 0       | 不涉及      |
| 1       | 无法找到号码   |
| 2       | 无法路由到网络  |
| 3       | 无法路由到目的地 |
| 4       | 发送特殊消息   |
| 5       | 中继前缀出错   |
| 6       | 通道无法接入   |
| 7       | 已经建立频道   |
| 8       | 抢先占有     |
| 9       | 抢先占有保留   |
| 16      | 正常呼叫清除   |
| 17      | 用户忙      |



| retCode | 原因值描述      |
|---------|------------|
| 18      | 无应答        |
| 19      | 无用户应答      |
| 20      | 用户不可及      |
| 21      | 拒绝呼叫       |
| 22      | 号码已改变      |
| 23      | 重定向        |
| 25      | 交换路由错误     |
| 26      | 无用户准许      |
| 27      | 目标无序       |
| 28      | 非法号码格式     |
| 29      | 设备拒绝       |
| 30      | 状态查询       |
| 31      | 正常         |
| 34      | 路由不可达      |
| 38      | 网络状态不好     |
| 39      | 服务链接不上     |
| 40      | 链接进行中      |
| 41      | 暂时失败       |
| 42      | 设备拥塞       |
| 43      | 信息丢弃       |
| 44      | 通道无法接入     |
| 46      | 呼叫阻塞       |
| 47      | 无可利用资源     |
| 49      | 品质无效       |
| 50      | 设备没预订      |
| 53      | 闭合群OCB呼出受限 |
| 55      | 闭合群ICB呼入受限 |
| 57      | 无权限发送      |
| 58      | 发送无效       |
| 62      | 等级不一致      |

| retCode | 原因值描述       |
|---------|-------------|
| 63      | 服务无效        |
| 65      | 发送无法执行      |
| 66      | 通道无法执行      |
| 69      | 设备无效        |
| 70      | 发送有效        |
| 79      | CV服务没设置     |
| 81      | 引用非法值       |
| 82      | 通道不存在       |
| 83      | ID不存在       |
| 84      | 呼叫ID不存在     |
| 85      | 无呼叫等待       |
| 86      | 隐藏号码呼叫      |
| 87      | CUG无成员      |
| 88      | 目标冲突        |
| 90      | CUG不存在      |
| 91      | 无效网络        |
| 95      | 无效信息        |
| 96      | 非托管元素       |
| 97      | 类型不存在       |
| 98      | 信息没执行       |
| 99      | 信息单元不存在     |
| 100     | 无效的信息单元     |
| 101     | 呼叫状态不一致     |
| 102     | 定时器超时       |
| 103     | 参数不存在       |
| 110     | 消息中带有未识别的参数 |
| 111     | 协议错误        |
| 127     | 未指定的交互      |

● 响应状态码: 400

错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**

未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**

请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**

业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "startTime": "1562786332000",
  "endTime": "1563391072000",
  "taskType": "0",
  "offset": "0",
  "limit": "10"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "result": {
    "total": 11,
    "callInfo": [{
      "releaseTime": 1621577022000,
      "called": "88889060",
      "callerPresent": "640003",
      "agentAlertingTime": 1621576992000,
      "agentPresent": "640060",
      "talkingTime": 1621576995000,
      "alertingTime": 1621576994000,
      "caller": "88889050",
      "agentTalkingTime": 1621576994000,
      "agentReleaseTime": 1621577022000,
      "agentTalkDuration": 27,
      "callSerialNo": "1037058396471308289",
      "startTime": 1621576992000,
      "endTime": 1621577022000,
      "talkDuration": 26,
      "state": 3,
      "reasonCode": 1
    }]
  },
  "retCode": "0",
  "retMsg": "Query call detail record successfully"
}
```

### 2.3.4 查询呼叫状态 (queryCallState)

#### 场景描述

查询呼叫状态。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryCallState，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-105 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-106 请求体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                       |
|----|--------------|--------|------|--------------------------|
| 1  | callSerialNo | string | True | 呼叫流水号<br>长度限制：string（50） |

#### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-107 响应体参数

| 序号    | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                         |
|-------|------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | retCode    | string | True  | 返回码。0表示成功，其他为失败。<br>1： 查询状态失败<br>3： 呼叫流水号格式不符                                                                                                                                              |
| 1.2   | retMsg     | string | True  | 失败原因的描述                                                                                                                                                                                    |
| 1.3   | result     | object | False | 返回结果                                                                                                                                                                                       |
| 1.3.1 | state      | number | False | 呼叫状态：<br>0： 待呼叫<br>1： 正在呼叫<br>2： 通话中<br>3： 通话结束<br>长度限制： number（1）                                                                                                                         |
| 1.3.2 | reasonCode | number | False | 通话结束原因码：<br>0~65535，<br>0: 通话结束，被叫挂机<br>1: 通话结束，主叫挂机<br>2: 外呼主叫失败<br>3: 外部被叫失败<br>4: 外呼主叫无应答<br>5: 外呼被叫无应答<br>6: 启动呼叫失败<br>xxx: 其他异常<br>长度限制： number（5）<br>针对ITA双呼还有一些reasonCode，请参见表2-108 |
| 1.3.3 | callData   | string | False | 第三方自定义的呼叫数据信息<br>长度限制： string（1024）                                                                                                                                                        |
| 1.3.4 | caller     | string | False | 主叫号码<br>长度限制： string（32）                                                                                                                                                                   |

| 序号    | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|-------|---------------|--------|-------|---------------------------------------|
| 1.3.5 | called        | string | False | 被叫号码<br>长度限制：string<br>（ 32 ）         |
| 1.3.6 | startTime     | string | False | 外呼开始时间，时间戳，如1572794607000             |
| 1.3.7 | endTime       | string | False | 通话结束时间，时间戳，如1572794607000             |
| 1.3.8 | callerPresent | string | False | 外显号码，来电显示的号码<br>长度限制：string<br>（ 32 ） |
| 1.3.9 | agentPresent  | string | False | 外显号码，客户经理来电显示的号码                      |

表 2-108 针对 ITA 双呼的 reasonCode 说明

| retCode | 原因值描述    |
|---------|----------|
| 0       | 不涉及      |
| 1       | 无法找到号码   |
| 2       | 无法路由到网络  |
| 3       | 无法路由到目的地 |
| 4       | 发送特殊消息   |
| 5       | 中继前缀出错   |
| 6       | 通道无法接入   |
| 7       | 已经建立频道   |
| 8       | 抢先占有     |
| 9       | 抢先占有保留   |
| 16      | 正常呼叫清除   |
| 17      | 用户忙      |
| 18      | 无应答      |
| 19      | 无用户应答    |
| 20      | 用户不可及    |
| 21      | 拒绝呼叫     |

| retCode | 原因值描述      |
|---------|------------|
| 22      | 号码已改变      |
| 23      | 重定向        |
| 25      | 交换路由错误     |
| 26      | 无用户准许      |
| 27      | 目标无序       |
| 28      | 非法号码格式     |
| 29      | 设备拒绝       |
| 30      | 状态查询       |
| 31      | 正常         |
| 34      | 路由不可达      |
| 38      | 网络状态不好     |
| 39      | 服务链接不上     |
| 40      | 链接进行中      |
| 41      | 暂时失败       |
| 42      | 设备拥塞       |
| 43      | 信息丢弃       |
| 44      | 通道无法接入     |
| 46      | 呼叫阻塞       |
| 47      | 无可用资源      |
| 49      | 品质无效       |
| 50      | 设备没预订      |
| 53      | 闭合群OCB呼出受限 |
| 55      | 闭合群ICB呼入受限 |
| 57      | 无权限发送      |
| 58      | 发送无效       |
| 62      | 等级不一致      |
| 63      | 服务无效       |
| 65      | 发送无法执行     |
| 66      | 通道无法执行     |
| 69      | 设备无效       |

| retCode | 原因值描述       |
|---------|-------------|
| 70      | 发送有效        |
| 79      | CV服务没设置     |
| 81      | 引用非法值       |
| 82      | 通道不存在       |
| 83      | ID不存在       |
| 84      | 呼叫ID不存在     |
| 85      | 无呼叫等待       |
| 86      | 隐藏号码呼叫      |
| 87      | CUG无成员      |
| 88      | 目标冲突        |
| 90      | CUG不存在      |
| 91      | 无效网络        |
| 95      | 无效信息        |
| 96      | 非托管元素       |
| 97      | 类型不存在       |
| 98      | 信息没执行       |
| 99      | 信息单元不存在     |
| 100     | 无效的信息单元     |
| 101     | 呼叫状态不一致     |
| 102     | 定时器超时       |
| 103     | 参数不存在       |
| 110     | 消息中带有未识别的参数 |
| 111     | 协议错误        |
| 127     | 未指定的交互      |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。



- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "callSerialNo": "645735364434067472"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "retMsg": "Query call state successfully",
  "retCode": "0",
  "result": {
    "caller": "88889050",
    "called": "88889060",
    "callerPresent": "640003",
    "startTime": 1621823865000,
    "state": 3,
    "reasonCode": 0,
    "agentPresent": "640060",
    "endTime": 1621823872000
  }
}
```

## 2.3.5 获取录音文件地址 (getRecordingAddress)

### 场景描述

获取录音地址。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getRecordingAddress，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-109 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | 用户标识，与 tokenByAkSk接口请求参数中的app_key一致                              |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-110 请求体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                       |
|----|--------------|--------|------|--------------------------|
| 1  | callSerialNo | string | True | 呼叫流水号<br>长度限制：string（50） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-111 响应体参数

| 序号    | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                     |
|-------|---------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | retCode | number | True  | 返回码。0表示成功，其他为失败。<br>1：上传OBS失败<br>3：VDN不可用<br>5：无对应历史记录<br>6：虚拟呼叫中心不存在<br>7：sftp信息为空<br>8：sftp用户密码为空<br>9：sftp连接失败<br>10：获取临时路径失败<br>11：从UAP下载文件失败<br>12：呼叫流水号长度不可大于50<br>13：录音文件大小超过限制 |
| 1.2   | retMsg  | string | True  | 失败原因的描述                                                                                                                                                                                |
| 1.3   | result  | object | False | 返回结果                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.1 | url     | string | False | 录音地址url，获取的录音地址url有效期为5分钟。<br>长度限制：string（200）                                                                                                                                         |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。  
>

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:6*****b
Authorization:Bearer e*****6
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "callSerialNo": "679218118865715226"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "retMsg": "success",
  "result": {
    "url": "https://10.10.10.1:28090/service-cloud/fscomponent/cc-management?
hashKey=GhVvqXacMj26WICeWbyB"
  },
  "retCode": "0"
}
```

2.3.6 查询分配的软电话号码 (V1.0.0) (queryPhone)

场景描述

查询分配的软电话号码。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/queryPhone，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-112 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明            |
|----|-----------|--------|-------|---------------|
| 1  | X-APP-Key | string | False | appKey字段，用户标识 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-113 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                    |
|----|--------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | limit  | string | False | 分页查询时单页最多的记录条数，默认值100，即每页显示100条，非必选 <ul style="list-style-type: none"><li>limit的值大于100则查询100条记录。</li><li>limit的值小于1则查询1条记录。</li></ul> |
| 1  | offset | string | False | 分页查询偏移量，默认值0，即不需要偏移，非必选                                                                                                               |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-114 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                |
|-----|---------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | retCode | string | True  | 返回码。0表示成功，其他为失败。<br>1：查询失败<br>2：移动座席信息为空<br>3：注册服务地址或端口为空<br>4：limit或offset分页数据为空<br>5：虚拟呼叫中心信息为空 |
| 1.2 | retMsg  | string | False | 失败原因的描述                                                                                           |
| 1.3 | result  | object | False | 返回结果                                                                                              |

| 序号      | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                       |
|---------|--------------|---------------|-------|--------------------------|
| 1.3.1   | total        | number        | False | 总记录数                     |
| 1.3.2   | regIPAddress | string        | False | 注册地址<br>长度限制：string（50）  |
| 1.3.3   | phone        | array[object] | False | 软电话信息列表                  |
| 1.3.3.1 | phoneNum     | string        | False | 软电话号码<br>长度限制：string（32） |
| 1.3.3.2 | password     | string        | False | 软电话密码<br>长度限制：string（50） |
| 1.3.3.3 | id           | string        | False | 配置信息id                   |
| 1.3.3.4 | status       | number        | False | 注册状态，0：已注册，1：暂停状态        |
| 1.3.3.5 | remark       | string        | False | 备注信息                     |
| 1.3.3.6 | tenantId     | string        | False | 租间id                     |
| 1.3.3.7 | partdbId     | string        | False | 分区id                     |
| 1.3.4   | regPort      | number        | False | 注册端口<br>长度限制：number（5）   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

请求头：

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer c*****f
Content-Type:application/json
```

请求参数：

```
{
  "offset": "0",
  "limit": "3"
}
```

响应头：

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数：

```
{
  "retMsg": "successfully",
  "retCode": "0",
  "result": {
    "total": 6,
    "regPort": "5060",
    "phone": [{
      "phoneNum": "999000",
      "password": "*****"
    },
    {
      "phoneNum": "999001",
      "password": "*****"
    },
    {
      "phoneNum": "999002",
      "password": "*****"
    }
  ],
  "regIPAddress": "10.10.18.36"
}
```

### 2.3.7 查询分配的软电话号码 (V2.0.0) (queryPhone)

#### 场景描述

查询分配的软电话号码V2接口。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v2/mobileAgent/queryPhone，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-115 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-116 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                     |
|----|--------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | limit  | string | False | 分页查询时单页最多的记录条数，默认值 100，即每页显示100条，非必选 <ul style="list-style-type: none"><li>limit的值大于100则查询100条记录。</li><li>limit的值小于1则查询1条记录。</li></ul> |
| 1  | offset | string | False | 分页查询偏移量，默认值0，即不需要偏移，非必选                                                                                                                |

响应说明

- 响应状态码: 200



表 2-117 响应体参数

| 序号        | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                |
|-----------|----------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1       | retCode        | string        | True  | 返回码。0表示成功，其他为失败。<br>1：查询失败<br>2：移动座席信息为空<br>3：注册服务地址或端口为空<br>4：limit或offset分页数据为空<br>5：虚拟呼叫中心信息为空 |
| 1.2       | retMsg         | string        | False | 失败原因的描述                                                                                           |
| 1.3       | result         | object        | False | 返回结果                                                                                              |
| 1.3.1     | total          | number        | False | 总记录数                                                                                              |
| 1.3.2     | singleRegServ  | array[object] | False | single模式                                                                                          |
| 1.3.2.1   | regIPAddress   | string        | False | 注册地址<br>长度限制：string（50）                                                                           |
| 1.3.2.2   | regPort        | string        | False | 注册端口<br>长度限制：number（5）                                                                            |
| 1.3.2.3   | sipServicePort | string        | False | 软电话注册端口<br>长度限制：number（5）                                                                         |
| 1.3.2.4   | sipServiceIp   | string        | False | 软电话注册地址<br>长度限制：string（50）                                                                        |
| 1.3.3     | poolRegServ    | object        | False | pool模式                                                                                            |
| 1.3.3.1   | node1          | array[object] | False | 节点1                                                                                               |
| 1.3.3.1.1 | regIPAddress   | string        | False | 注册地址<br>长度限制：string（50）                                                                           |
| 1.3.3.1.2 | regPort        | string        | False | 注册端口<br>长度限制：number（5）                                                                            |

| 序号        | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                         |
|-----------|----------------|---------------|-------|----------------------------|
| 1.3.3.1.3 | sipServicePort | string        | False | 软电话注册端口<br>长度限制：number（5）  |
| 1.3.3.1.4 | sipServiceIp   | string        | False | 软电话注册地址<br>长度限制：string（50） |
| 1.3.3.2   | node2          | array[object] | False | 节点2                        |
| 1.3.3.2.1 | regIpAddress   | string        | False | 注册地址<br>长度限制：string（50）    |
| 1.3.3.2.2 | regPort        | string        | False | 注册端口<br>长度限制：number（5）     |
| 1.3.3.2.3 | sipServicePort | string        | False | 软电话注册端口<br>长度限制：number（5）  |
| 1.3.3.2.4 | sipServiceIp   | string        | False | 软电话注册地址<br>长度限制：string（50） |
| 1.3.4     | phone          | array[object] | False | 软电话信息列表                    |
| 1.3.4.1   | phoneNum       | string        | False | 软电话号码<br>长度限制：string（32）   |
| 1.3.4.2   | password       | string        | False | 软电话密码<br>长度限制：string（50）   |
| 1.3.4.3   | id             | number        | False | 配置信息Id                     |
| 1.3.4.4   | status         | number        | False | 注册状态，0：已注册，1：暂停状态          |
| 1.3.4.5   | remark         | string        | False | 备注信息                       |
| 1.3.4.6   | tenantId       | string        | False | 租间id                       |
| 1.3.4.7   | partDbId       | string        | False | 分区id                       |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:2*****8
Authorization:Bearer e*****5
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "offset": "0",
  "limit": "3"
}
```

响应参数:

```
{
  "retMsg": "successfully",
  "retCode": "0",
  "result": {
    "total": 2,
    "regPort": "5060",
    "phone": [{
      "phoneNum": "88881196",
      "password": "*****"
    }, {
      "phoneNum": "88881197",
      "password": "*****"
    }
  ],
  "regIPAddress": "10.162.98.43"
}
```

## 2.3.8 获取呼叫目的设备信息 (getCalledInfo)

### 场景描述

获取呼叫数据。

### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getCalledInfo，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-118 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-119 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                      |
|----|--------|--------|------|-------------------------|
| 1  | called | string | True | 被叫号码<br>长度限制:string(32) |
| 1  | caller | string | True | 主叫号码<br>长度限制:string(32) |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-120 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                          |
|-----|---------|--------|-------|---------------------------------------------|
| 1.1 | retCode | string | True  | 返回码。0表示成功，其他为失败。<br>4：获取不到被叫标示<br>5：被叫未配置标示 |
| 1.2 | retMsg  | string | True  | 失败原因的描述                                     |
| 1.3 | result  | object | False | 返回结果                                        |

| 序号    | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|-------|-----------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 1.3.1 | devType   | number | False | 设备类型:<br>0: 技能队列;<br>1: 号码<br>长度限制: number (4) |
| 1.3.2 | called    | string | False | 被叫号码<br>长度限制:string(32)                        |
| 1.3.3 | skillId   | number | False | 技能队列<br>长度限制: number (16)                      |
| 1.3.4 | skillName | string | False | 技能队列名称<br>长度限制: string(100)                    |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：样例报文  
请求头：  
x-app-key:9\*\*\*\*\*3  
Authorization:Bearer 9\*\*\*\*\*7  
Content-Type:application/json  
请求参数:  

```
{
  "caller": "8888888",
  "called": "6666614"
}
```

  
响应参数:  

```
{
  "retMsg": "Called is not configured",
  "retCode": "5"
}
```

### 2.3.9 创建语音外呼（V1.0.0）（createVoiceNotification）

#### 场景描述

创建语音外呼。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/createVoiceNotification，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-121 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-122 请求体参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                 |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | called        | string | True  | 外呼被叫号码<br>长度限制:string(32)                                          |
| 2  | voiceContent  | string | True  | 录音id<br>长度限制:string(1024)                                          |
| 3  | callbackUrl   | string | False | 回调URL<br>长度限制:string(256)<br>回调URL的域名或IP端口已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。 |
| 4  | callerPresent | string | False | 用户侧主叫外显号码<br>长度限制:string(32)                                       |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                        |
|----|----------|--------|-------|-------------------------------------------|
| 5  | priority | string | False | 播放语音通知优先级参数。<br>取值范围1-9整数，默认为9。数字越小优先级越高。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-123 响应体参数

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明               |
|-------|--------------|--------|-------|------------------|
| 1.1   | retCode      | string | False | 返回码。0表示成功，其他为失败。 |
| 1.2   | retMsg       | string | False | 失败原因的描述          |
| 1.3   | result       | object | False | 返回结果             |
| 1.3.1 | callSerialNo | string | False | 呼叫流水号            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头：

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer 9*****7
```

请求参数：

```
{
  "called": "8899",
```

```
"voiceContent": "100001",
"callerPresent": "2222201",
"callBackUrl": "http://xx.xx.xx.xx:8800/callbackTest"
}
```

响应参数:

```
{
  "retMsg": "Created successfully.",
  "retCode": "0",
  "result": {"callSerialNo": "1308434073450058757"}
}
```

### 2.3.10 创建语音外呼（V2.0.0）（createVoiceNotification）

#### 场景描述

创建语音外呼。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-124 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-125 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型          | 是否必选 | 说明                        |
|----|----------|---------------|------|---------------------------|
| 1  | called   | string        | True | 外呼被叫号码<br>长度限制:string(32) |
| 2  | playList | array[object] | True | 数组长度：1-5                  |



| 序号  | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                 |
|-----|----------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | voiceId        | string        | False | 录音id（voiceId，voiceFileName，templateId必须填写1个）                       |
| 2.2 | voiceFileName  | string        | False | 录音文件名（voiceId，voiceFileName，templateId必须填写1个）                      |
| 2.3 | templateId     | string        | False | 模板id（voiceId，voiceFileName，templateId必须填写1个）                       |
| 2.5 | templateParams | array[string] | False | 数组长度：1-10<br>长度限制:string(32)                                       |
| 3   | callbackUrl    | string        | False | 回调URL<br>长度限制:string(256)<br>回调URL的域名或IP端口已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。 |
| 4   | callerPresent  | string        | False | 用户侧主叫外显号码<br>长度限制:string(32)                                       |
| 5   | playTimes      | number        | False | 播放次数<br>范围：1-5                                                     |
| 6   | priority       | string        | False | 播放语音通知优先级参数。<br>取值范围1-9整数，默认值为9。数字越小优先级越高。                         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-126 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明               |
|-----|---------|--------|-------|------------------|
| 1.1 | retCode | string | False | 返回码。0表示成功，其他为失败。 |
| 1.2 | retMsg  | string | False | 失败原因的描述          |

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-------|--------------|--------|-------|-------|
| 1.3   | result       | object | False | 返回结果  |
| 1.3.1 | callSerialNo | string | False | 呼叫流水号 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头：

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer 9*****7
```

请求参数：

```
{
  "called": "8899",
  "playList": [
    {
      "voiceld": "100001",
      "templateParams": [
        "100",
        "200"
      ]
    }
  ],
  "playTimes": 1,
  "callerPresent": "2222201",
  "callBackUrl": "http://xx.xx.xx.xx:8800/callbackTest"
}
```

响应参数：

```
{
  "retMsg": "Created successfully.",
  "retCode": "0",
  "result": {"callSerialNo": "1308434073450058757"}
}
```

### 2.3.11 查询当前会话客户的最近历史接触记录 ( queryUserContactLimit )

#### 场景描述

根据callId和userId查询当前会话的号码的最近历史接触记录，最多查询4条记录，需要该callId对应的会话在通话中，未在通话中的callId返回空列表。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/workbench/v1/queryUserContactLimit，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-127 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-128 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|----------|--------|------|------|
| 1  | callId   | string | True | 呼叫id |
| 2  | userId   | string | True | 用户id |
| 3  | tenantId | string | True | 租户id |

#### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-129 响应体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型      | 是否必选  | 说明              |
|----|--------------|-----------|-------|-----------------|
| 1  | callSerialno | string    | False | 呼叫流水号           |
| 2  | countId      | string    | False | 账号              |
| 3  | callId       | string    | False | 呼叫ID            |
| 4  | mediaAbility | number    | False | 媒体类别：1: 语音 2:视频 |
| 5  | channelType  | number    | False | 多媒体渠道           |
| 6  | talkReason   | string    | False | 会话原因ID          |
| 7  | beginTime    | timestamp | False | 开始时间            |
| 8  | callType     | number    | False | 呼叫类型            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头：

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer 9*****7
```

请求参数：

```
{
  "callId": "1652317325-339",
  "userId": "1652268429538866153",
  "tenantId": "202205116084"
}
```

响应参数：

```
{
  "callSerialno": "1243353389979684865",
  "countId": "1652268429538866153",
  "callId": "1652317325-339",
```

```
"mediaAbility": 1,  
"channelType": 1,  
"talkReason": "1300404704098042886, 1300404506395329541",  
"beginTime": "2022-05-12 01:01:33",  
"callType": 1  
}
```

### 2.3.12 查询通话信息（queryCallInfoByCallId）

#### 场景描述

查询通话信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/workbench/v1/queryCallInfoByCallId，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-130 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-131 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|----------|--------|------|------|
| 1  | callId   | string | True | 呼叫id |
| 2  | userId   | string | True | 用户id |
| 3  | tenantId | string | True | 租户id |
| 4  | agentId  | string | True | 座席id |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-132 响应体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|----|--------------|--------|-------|--------|
| 1  | caller       | number | False | 主叫号码   |
| 2  | called       | number | False | 被叫号码   |
| 3  | mediaAbility | number | False | 媒体类别   |
| 4  | calldata     | string | False | 随路数据   |
| 5  | callId       | string | False | 呼叫ID   |
| 6  | callSkillId  | number | False | 呼叫技能ID |
| 7  | callSkill    | string | False | 呼叫技能描述 |
| 8  | callType     | number | False | 呼叫类型   |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头：

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer 9*****7
```

请求参数：

```
{
  "callId": "1652317325-339",
  "userId": "1652268429538866153",
  "tenantId": "202205116084",
  "agentId": "109"
}
```

响应参数：

```
{
  "caller": 70004,
  "called": 60015,
  "mediaAbility": 1,
  "calldata": "1",
  "callId": "1652317325-339",
  "callSkillId": 1,
  "callSkill": "voice",
  "callType": 0
}
```

### 2.3.13 ITA 双呼结果通知（statusnotify）

#### 场景描述

提供给ITA侧调用，在呼叫结束后ITA调用此接口向AICC推送双呼话单数据。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/ita/twopartiescall/statusnotify，例如域名是service.besclouds.com

HTTPS采用TLS1.2及以上版本，确保web应用的敏感数据在传输过程中不被非法截获

#### 请求说明

表 2-133 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | AppKey        | string | False | ITA侧的appKey字段，用户标识                                                                                           |
| 2  | Host          | string | True  | 指定请求资源的Internet主机和端口号。 <ul style="list-style-type: none"><li>hostname：axb服务IP或域名</li><li>port：端口号。</li></ul> |
| 3  | Content-Type  | string | True  | 用于指明发送给接收者（即服务器端）的实体正文的媒体类型。                                                                                 |
| 4  | X-Sdk-Date    | string | True  | 发起请求的时间                                                                                                      |
| 5  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，具体鉴权说明请参见ITA文档                                                                                          |

表 2-134 请求体参数

| 序号 | 名称               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                  |
|----|------------------|--------|-------|-------------------------------------|
| 1  | callID           | string | True  | 呼叫唯一标识，下载录音文件使用                     |
| 2  | remark           | string | True  | 来自发起呼叫时的标注。预留字段（当前信息为租间ID）          |
| 3  | startTime        | string | False | 发起呼叫时间，精确到秒<br>格式<br>YYYYMMDDHHmmss |
| 4  | finishTime       | string | False | 通话结束时间                              |
| 5  | callDuration     | string | False | 通话时长，单位秒，供参考。<br>以双方通话建立开始计算        |
| 6  | callerAnswerTime | string | False | 主叫应答时间                              |
| 7  | calledAnswerTime | string | False | 被叫应答时间                              |
| 8  | releaseCause     | string | False | 呼叫结束事件携带，原因值                        |
| 9  | appKey           | string | False | 客户分配资源标识                            |
| 10 | telA             | string | False | 原主叫号码                               |
| 11 | telX             | string | False | 落地业务号码                              |
| 12 | telB             | string | False | 原被叫号码                               |
| 13 | calledDisplay    | string | False | 被叫号显号码                              |

响应说明

- 响应状态码: 200**  
收到消息后返回200 OK， 务必保证响应Content-Type为 application/json; charset=UTF-8
- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。



- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求消息样例:

```
POST /twopartiescall/statusnotify HTTP/1.1
Request:
AppKey: CMCCGX_0001
X-Sdk-Date: 20210512T115430Z
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Host: 10.10.10.10:9003
Authorization: SDK-HMAC-SHA256 Access=1*****2F4J8Q5T, SignedHeaders=appkey;content-type;host;x-sdk-date, Signature=77c4*****62f48bcb4873e1d9ad9c1acc34b9b

{
  "appKey": "CMCCGX_0001",
  "remark": "2022091800",
  "telA": "1580****001",
  "telX": "184****0497",
  "telB": "158****0002",
  "calleeDisplay": "158****0001",
  "startTime": "20210512115422",
  "callerAnswerTime": "20210512115422",
  "calledAnswerTime": "20210512115422",
  "finishTime": "20210512115430",
  "callID": "cmccgx20210512195422",
  "releaseCause": "1",
  "callDuration": 8
}
```

响应消息样例:

```
HTTP/1.1 200 OK
Date: Mon, 12 Nov 2007 15:55:01 GMT
Content-Length: xxx
Content-Type: application/json; charset=UTF-8
{
}
```

## 2.3.14 回调接口

AICC支持对第三方系统给定的URL进行回调，将当前通话事件推送给第三方系统。

本章节记录AICC向第三方系统接口发送的请求规格和要求第三方系统返回的响应规格，当与第三方系统进行对接时，第三方系统需要根据本章节的规格要求开发接口。

HTTPS采用TLS1.2及以上版本，确保web应用的敏感数据在传输过程中不被非法截获。

### 2.3.14.1 回调接口说明

- 座席双呼的接通回调URL只有一种配置方式，通过界面配置：租户管理员选择“配置中心 > 扩展与集成 > 双呼”，设置“接通回调url”。
- 座席双呼的挂机回调URL有两种配置方式：
  - a. 通过界面配置：租户管理员选择“配置中心 > 扩展与集成 > 双呼”，设置“挂机回调url”。

- b. 通过创建呼叫 (V1.0.0)接口传入：调用创建呼叫 (V1.0.0)接口时传入请求参数callbackUrl。

#### 说明

- 通过界面配置挂机回调URL的方式，URL鉴权方式为不鉴权，不鉴权可能有安全风险，请谨慎使用。
- 如果两种方式都配置了挂机回调URL，将选择通过创建呼叫 (V1.0.0)接口传入的callbackUrl。

## 座席双呼回调接口签名算法说明

- **签名算法（鉴权）使用前提条件**

当通过创建呼叫 (V1.0.0)接口传入挂机回调URL，并在回调url配置界面中“请选择回调URL鉴权方式”选择了“共享密钥签名”，请参考本节进行签名验证。

- **鉴权过程**

- a. 系统在挂机回调URL时，如果符合签名条件，接口入参会添加以下字段：  
timestamp：当前时间戳，  
nonce：随机字符串，  
signature：鉴权签名。
- b. 客户侧收到回调后，需要根据签名算法生成鉴权签名，并与入参的signature进行校验，若一致表示验证通过。

- **签名（signature）字符串生成方式：**

- a. 根据参数名称对所有的请求参数（除这三个参数外：timestamp、nonce、signature）进行字典排序，然后用英文逗号拼接成字符串。例如将{"b":"2", "a":1, "d":"null", "c":""}排序拼接为"a=1,b=2,c=d=null"。
- b. 生成timestamp时间戳及nonce随机字符串，并和appSecret（界面配置的“共享密钥签名”）及a生成的字符串通过\_拼接在一起。格式为appSecret\_timestamp\_nonce\_a生成的字符串。
- c. 通过SHA256算法加密成byte数组，然后将该数组Base64编码。

- **参考代码**

```
import javax.crypto.Mac;
import javax.crypto.spec.SecretKeySpec;

private String generateSinature(TreeMap<String, Object> callbackParametters, String nonce, long
timestamp, String appSecret) {
    // appSecret_timestamp_nonce_参数
    // {"b":"2", "a":1, "d":"null", "c":""}排序拼接后的字符串是: "a=1,b=2,c=d=null"
    String paramStr = callbackParametters.toString().replace(" ", "");
    String toSignString = appSecret + "_" + timestamp + "_" + nonce + "_" +
        paramStr.substring(1, paramStr.length() - 1);
    return
    Base64.encodeBase64String(tokenByHmacSha256(toSignString.getBytes(StandardCharsets.UTF_8),
appSecret));
}

public static byte[] tokenByHmacSha256(byte[] dataBytes, String appSecret) {
    try {
        Mac mac = Mac.getInstance("HmacSHA256");
        byte[] key = appSecret.getBytes(StandardCharsets.UTF_8);
        SecretKeySpec secretKey = new SecretKeySpec(key, "HmacSHA256");
        mac.init(secretKey);return mac.doFinal(dataBytes);
    } catch (Exception e) {
        LOGGER.error("tokenByHmacSha256 failed: ", e);throw new RuntimeException("HmacSha256
run failed.");
    }
}
```

```
    }  
}
```

### 2.3.14.2 通话状态事件回调接口

#### 场景描述

推送通话状态事件。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URL

客户自定义。

双呼的接通回调URL仅有一种配置方式：通过界面配置：租户管理员选择“配置中心 > 扩展与集成 > 双呼”，设置“接通回调url”。

#### 请求说明

- 请求头参数：  
无。
- 请求体参数：

表 2-135 请求体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                         |
|----|--------------|--------|-------|----------------------------|
| 1  | callSerialNo | string | True  | 呼叫流水号。<br>长度限制：string（50）。 |
| 2  | serviceNo    | string | True  | 座席工号等。                     |
| 3  | called       | string | True  | 客户号码。                      |
| 4  | callData     | string | False | 呼叫数据。                      |

#### 响应说明

响应码：200

- 响应消息

表 2-136 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|---------|--------|------|-------------|
| 1  | retCode | string | True | 0，成功，其他为失败。 |
| 2  | retMsg  | string | True | 失败原因的描述。    |

报文样例

请求参数:

```
{
  callSerialNo=1197235857187927062,
  serviceNo=,
  called=88880067,
  callData=
}
```

响应参数:

```
{
  "retCode": "0",
  "retMsg": "success"
}
```

2.3.14.3 释放事件回调接口

场景描述

推送释放呼叫事件。

接口方法

POST

接口 URL

客户自定义。

双呼的挂机回调URL有两种配置方式：

- 通过界面配置：租户管理员选择“配置中心 > 扩展与集成 > 双呼”，设置“挂机回调url”。
- 通过创建双呼呼叫 (V1.0.0)接口传入：调用创建呼叫 (V1.0.0)接口时传入请求参数callBackUrl。

请求说明

- 请求头参数：  
无。
- 请求体参数：

表 2-137 请求体参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                 |
|----|-------------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | callSerialNo      | string | True  | 呼叫流水号。<br>长度限制：string（50）。                                                                         |
| 2  | serviceNo         | string | True  | 座席工号等。                                                                                             |
| 3  | called            | string | True  | 客户号码。                                                                                              |
| 4  | caller            | string | False | 本次呼叫的座席绑定的电话。                                                                                      |
| 5  | callerPresent     | string | False | 外显号码。                                                                                              |
| 6  | callData          | string | False | 呼叫数据。                                                                                              |
| 7  | createCallTime    | string | False | 发起呼叫时间。                                                                                            |
| 8  | alertingTime      | string | False | 用户振铃时间。                                                                                            |
| 9  | talkingTime       | string | False | 通话时间。                                                                                              |
| 10 | releaseTime       | string | False | 释放时间。                                                                                              |
| 11 | talkDuration      | string | False | 通话时长。                                                                                              |
| 12 | recordfile        | string | False | 录音路径。                                                                                              |
| 13 | locationId        | string | False | 录音节点。                                                                                              |
| 14 | releaseReason     | string | False | 释放原因码。<br>0：通话结束，被叫挂机<br>1：通话结束，主叫挂机<br>2：外呼主叫失败<br>3：外呼被叫失败<br>4：外呼主叫无应答<br>5：外呼被叫无应答<br>xxx：其他异常 |
| 15 | agentAlertingTime | string | False | 座席振铃时间。                                                                                            |
| 16 | agentTalkingTime  | string | False | 座席通话时间。                                                                                            |
| 17 | agentReleaseTime  | string | False | 座席释放时间。                                                                                            |
| 18 | agentTalkDuration | string | False | 座席通话时长。                                                                                            |

响应说明

响应码：200

- 响应消息

表 2-138 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|---------|--------|------|-------------|
| 1  | retCode | string | True | 0，成功，其他为失败。 |
| 2  | retMsg  | string | True | 失败原因的描述。    |

报文样例

请求参数:

```
{
  agentAlertingTime=2022/02/22,10:04:29:004,
  agentReleaseTime=2022/02/22,10:04:29:004,
  agentTalkDuration=2022/02/22,10:04:29:004,
  agentTalkingTime=2022/02/22,10:04:29:004,
  alertingTime=2022/02/22,10:04:29:004,
  callData=null,
  callSerialNo=1197765398201387012,
  called=88880067,
  caller=960003,
  callerPresent=960003,
  createCallTime=2022/02/22,10:04:28:823,
  locationId=0,
  nonce=-1482421808053124529,
  recordfile=Y:/mobileAgent/20220222/1645524268-824.wav,
  releaseReason=0,
  releaseTime=2022/02/22,10:04:36:318,
  serviceNo=null,
  signature=+lk3*****tO50=,
  talkDuration=0,
  talkingTime=2022/02/22,10:04:30:418,
  timestamp=1645524163326
}
```

响应参数:

```
{
  "retCode": "0",
  "retMsg": "success"
}
```

2.3.15 App 个人设置

2.3.15.1 创建 App 个人设置 (create)

场景描述

AICC提供给appcube调用创建App个人设置。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/create，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-139 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                     |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                          |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-140 请求体参数

| 序号 | 名称            | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                         |
|----|---------------|----------|-------|------------------------------------------------------------|
| 1  | callType      | string   | False | 呼叫类型<br>0：直呼<br>1：双呼<br>2：透显呼叫                             |
| 2  | userId        | String   | True  | 用户id。<br>t_aicc_pub_appcube_u<br>ser表中USER_ID的值。           |
| 3  | callerPresent | String[] | False | 被叫显示号码。<br>最多5个，多个号码之<br>间以，隔开<br>每个号码长度限制：<br>string（15）  |
| 4  | callNumber    | String[] | False | 坐席软电话号码。<br>最多5个，多个号码之<br>间以，隔开<br>每个号码长度限制：<br>string（15） |

| 序号 | 名称                   | 参数类型   | 是否必选  | 说明                               |
|----|----------------------|--------|-------|----------------------------------|
| 5  | callNumberDefault    | string | False | 默认坐席绑定的软电话号码。<br>长度限制：string（15） |
| 6  | callerPresentDefault | string | False | 被叫默认显示号码。<br>长度限制：string（15）     |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-141 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                       |
|----|------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id         | string | False | 主键id。                                                                    |
| 2  | returnCode | string | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● 其他值表示失败</li></ul> |
| 3  | returnDesc | string | False | 响应结果描述。                                                                  |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

x-app-key:9\*\*\*\*\*3  
Authorization:Bearer e\*\*\*\*\*e  
Content-Type:application/json



请求参数:

```
{
  "callType": "1",
  "userId": "10gg000000y6OOrNaUFs",
  "callerPresent": [
    "12323",
    "232232",
    "12323",
    "12323"
  ],
  "callNumber": [
    "12323",
    "232343",
    "233",
    "232343"
  ],
  "callNumberDefault": "23232323",
  "callerPresentDefault": "1212121212"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "returnDesc": "The AgentSettings created successfully.",
  "id": "1307145259662215169"
}
```

2.3.15.2 更新 App 个人设置 (update)

场景描述

AICC提供给appcube调用更新APP个人设置。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/update，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-142 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明            |
|----|-----------|--------|-------|---------------|
| 1  | X-APP-Key | string | False | appKey字段，用户标识 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

表 2-143 请求体参数

| 序号 | 名称                   | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|----------------------|----------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | id                   | String   | True  | 主键id。<br><a href="#">2.3.15.1 创建App个人设置 (create)</a> 中响应体参数id的值。 |
| 2  | callType             | string   | False | 呼叫类型<br>0：直呼<br>1：双呼<br>2：透显呼叫                                   |
| 3  | userId               | String   | True  | 用户id。<br>t_aicc_pub_appcube_u<br>ser表中USER_ID的值。                 |
| 4  | callerPresent        | String[] | False | 被叫显示号码。<br>最多5个，多个号码之<br>间以，隔开<br>每个号码长度限制：<br>string（15）        |
| 5  | callNumber           | String[] | False | 坐席软电话号码。<br>最多5个，多个号码之<br>间以，隔开<br>每个号码长度限制：<br>string（15）       |
| 6  | callNumberDefault    | string   | False | 默认坐席绑定的软电<br>话号码。<br>长度限制：string<br>（15）                         |
| 7  | callerPresentDefault | string   | False | 被叫默认显示号码。<br>长度限制：string<br>（15）                                 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-144 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                       |
|----|------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id         | string | False | 主键id。                                                                    |
| 2  | returnCode | string | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● 其他值表示失败</li></ul> |
| 3  | returnDesc | string | False | 响应结果描述。                                                                  |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "id": "1307145259662215169",
  "callType": "1",
  "userId": "10gg000000y6OOrNaUFs",
  "callerPresent": [
    "12323"
  ],
  "callNumber": [
    "12323",
    "232343",
    "233",
    "239343"
  ],
  "callNumberDefault": "23232323",
  "callerPresentDefault": "1212121212"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "returnDesc": "update success.",
  "id": "1307145259662215169"
}
```

2.3.15.3 查询 App 个人设置 (query)

场景描述

AICC提供给appcube调用查询App个人设置。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/query，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-145 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-146 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | userId | String | True | 用户id。<br>t_aicc_pub_appcube_user表中USER_ID的值。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-147 响应体参数

| 序号 | 名称                   | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                       |
|----|----------------------|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id                   | string   | False | 主键id                                                                     |
| 2  | callType             | string   | False | 呼叫类型<br>0：直呼<br>1：双呼<br>2：透显呼叫                                           |
| 3  | callerPresent        | String[] | False | 被叫显示号码。<br>最多5个，多个号码<br>之间以，隔开<br>每个号码长度限制：<br>string（15）                |
| 4  | callNumber           | String[] | False | 坐席软电话号码。<br>最多5个，多个号码<br>之间以，隔开<br>每个号码长度限制：<br>string（15）               |
| 5  | userId               | String   | False | 用户id<br>t_aicc_pub_appcube<br>_user表中<br>SUM_USER_ID的<br>值。              |
| 6  | callNumberDefault    | String   | False | 默认坐席绑定的软电<br>话号码。<br>长度限制：string<br>（15）                                 |
| 7  | callerPresentDefault | String   | False | 被叫默认显示号码。<br>长度限制：string<br>（15）                                         |
| 8  | agentName            | String   | False | 坐席绑定的业务帐号。                                                               |
| 9  | returnCode           | string   | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● 其他值表示失败</li></ul> |
| 10 | returnDesc           | string   | False | 响应结果描述。                                                                  |
| 11 | createTime           | string   | False | 配置创建时间                                                                   |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|----|----------|--------|-------|------|
| 12 | partdbld | string | False | 分区id |
| 13 | tenantId | string | False | 租间id |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "userId": "10gg000000y6OOrNaUFs"
}
```

响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "content-type": "application/json;charset=UTF-8"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "callNumber": [
    "12323",
    "232343",
    "233",
    "239343"
  ],
  "callerPresent": [
    "12323"
  ],
  "callNumberDefault": "23232323",
  "agentName": "y111",
  "id": "1307145259662215169",
  "userId": "10gg000000y6OOrNaUFs",
}
```

```
"callerPresentDefault": "1212121212",
"returnDesc": "query success",
"callType": "1"
}
```

2.3.15.4 删除 App 个人设置 (delete)

场景描述

AICC提供给appcube调用删除App个人设置。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/delete，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-148 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-149 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | userId | String | True | 用户id。<br>t_aicc_pub_appcube_user表中USER_ID的值。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-150 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                   |
|----|------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------|
| 1  | returnCode | string | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他值表示失败</li></ul> |
| 2  | returnDesc | string | False | 响应结果描述。                                                              |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

x-app-key:9\*\*\*\*\*3  
Authorization:Bearer e\*\*\*\*\*e  
Content-Type:application/json

请求参数:

{  
 "userId": "10gg000000y6OOrNaUFs"  
}

响应头:

{  
 "connection": "keep-alive",  
 "content-type": "application/json;charset=UTF-8"  
}

响应参数:

{  
 "returnCode": "0",  
 "returnDesc": "The AgentSettings delete successfully."  
}

2.4 语音通知功能集成



### 2.4.1 查询语音通知的录音文件 ( queryVoiceNotificationRecording )

#### 场景描述

查询语音通知录音数据，该API只查询审核通过语音通知的数据。

录音文件可通过系统管理员登录客户服务云进入菜单“配置中心>资源管理配置>音视频资源管理”进行配置，也可通过调用上传IVR语音文件接口进行配置。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/queryVoiceNotificationRecording，  
例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-151 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                                                                    |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格）。<br>生成方式参见 <a href="#">2.7.3.2 C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 。 |

表 2-152 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明 |
|----|---------|--------|------|----|
| 1  | reqBody | object | True | -  |

| 序号  | 名称     | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                             |
|-----|--------|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | offset | integer | False | 起始游标，即分页查询时的起始记录行号。<br>首次查询传入“0”。<br>后续查询其他分页时传入该分页的第一条记录的序号。返回记录中第一条记录序号为“0”，后续依次排序。例如每页为50条录，查询第二页时应传入“50”。<br>不传时默认0，无最大值限制 |
| 1.2 | limit  | integer | False | 分页查询时的每页记录数，正整数，不传时默认100，最大值100，传入超过100的值也会转换为100                                                                              |
| 1.3 | type   | integer | False | 录音文件类型 0：音频，2：text文本                                                                                                           |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-153 响应体参数

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                           |
|-------|--------------|--------|-------|------------------------------|
| 1     | schema       | object | True  | -                            |
| 1.1   | returnCode   | string | True  | 返回码，0：成功，其他失败（1：请求参数type不正确） |
| 1.2   | description  | string | False | 返回描述                         |
| 1.3   | voiceInfo    | object | False | 录音信息                         |
| 1.3.1 | tenant_id    | string | True  | 租户id                         |
| 1.3.2 | uploaddate   | number | True  | 上传时间，格式为timestamp            |
| 1.3.3 | voice_id     | string | True  | 录音id                         |
| 1.3.4 | name         | string | True  | 录音名称                         |
| 1.3.5 | voicecontent | string | False | 语音内容                         |

| 序号     | 名称              | 参数类型    | 是否必选  | 说明                |
|--------|-----------------|---------|-------|-------------------|
| 1.3.6  | type            | number  | True  | 类型 0：音频，2：text文本  |
| 1.3.7  | tenantSpaceName | string  | False | 租户名称              |
| 1.3.8  | auditaccount    | string  | False | 审核者账号             |
| 1.3.9  | noReference     | boolean | False | 提示音和故障音是否被引用      |
| 1.3.10 | auditcomments   | string  | False | 审核意见              |
| 1.3.11 | auditdate       | number  | False | 审核时间，格式为timestamp |
| 1.3.12 | scene           | number  | False | 使用场景              |
| 1.3.13 | uploadaccount   | string  | False | 上传账号              |
| 1.3.14 | isUpdateRec     | number  | False | 是否是更新记录           |
| 1.3.15 | status          | number  | False | 回调状态              |
| 1.3.16 | callbackTimes   | number  | False | 回调次数              |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
{
  "Content-Type": application/json
  "x-app-key": *****
  "Authorization": Bearer *****
}
```

请求参数:

```
{
  "offset":0,
  "limit":10,
  "type":2
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "query success",
  "voiceInfo": [
    {
      "tenant_id": "20*****234",
      "uploaddate": 163*****4000,
      "voice_id": "113379*****9999",
      "name": "welcome",
      "voicecontent": "{\\"0\\":{\\"languageId\\":\\"0\\", \\"textcontent\\":\\"欢迎光临\\"}}",
      "type": 2,
      "tenantSpaceName": "*****"
    }
  ]
}
```

### 2.4.2 创建语音通知（V1.0.0）（createVoiceNotification）

#### 场景描述

使用语音通知功能时，调用此API，将请求语音通话平台给指定用户播放语音通知。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/createVoiceNotification，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-154 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                            |
|----|-----------|--------|------|-------------------------------|
| 1  | X-APP-Key | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                   |
|----|---------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。<br>生成方式参见 <a href="#">2.7.3.2 C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 。 |

表 2-155 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | reqBody      | object | True | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.1 | voiceContent | string | True | 总长度限制1000字符。 <ul style="list-style-type: none"><li>支持传录音id，录音id以"~"分隔，录音id可以通过/rest/voiceNotification/v1/queryVoiceNotificationRecording接口查询。若您是通过客户服务云界面上传的语音文件，录音id即为IVR语音界面的“语音标识”。</li><li>支持传纯文本，格式为：\$文本\$，以"~"相连，例如：“\$李先生\$~\$王先生\$”。</li><li>支持传录音id与文本混合，格式为：录音id~\$文本\$~录音id，例如：“1133*****999~\$李先生\$~2225*****149”。</li></ul> |

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2 | callerPresent | string | False | 用户侧主叫显示号码，用户看到的主叫号码，不携带的情况下默认采用租间的接入码，携带的情况下该号码必须传接入码。如果需要传非接入码号码，请联系运维人员开通主叫透显特性，该特性开通后号码校验规则为：接入码或者11-14位的数字。                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3 | called        | string | True  | 被叫号码                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.4 | callBackUrl   | string | False | <p>此参数请采用BASE64编码以UTF_8标准字符集进行加密。</p> <p>此字段用于设置客户接收状态上报的URL。</p> <p>AICC将业务触发过程中通话的状态信息推送至此服务器，客户服务器根据通话状态信息确定用户状态。</p> <p>URL可填写为https://IP:Port或域名，推荐使用域名，支持http和https。该域名可以对应多个服务器，避免单点故障无法接收通知。</p> <p>http有安全风险，不推荐使用。</p> <p>URL只能由大小写字母（a-z、A-Z），数字（0-9），- : . / _ # ? &amp;组成，不支持其它字符。</p> <p>URL的域名或IP端口已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。</p> |
| 1.5 | priority      | string | False | <p>播放语音通知优先级参数。</p> <p>取值范围1-9整数，默认值为9。</p> <p>数字越小优先级越高。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

说明

涉及文本放音时，使用系统管理员登录客户服务云，在“配置中心 > 流程配置 > 智能IVR > 系统管理 > TTS/ASR管理”页面指定TTS厂家，配置后一分钟生效。

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-156 响应体参数

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|--------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | schema       | object | True  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.1   | retCode      | string | True  | 返回码，0 成功<br>1 有未完成的任务，请稍后重试<br>2 callData长度超出1024<br>3 创建失败，未生成呼叫流水号<br>4 softPhone格式与规则不匹配<br>5 caller或者called未传递，或者格式与规则不匹配<br>6 vdn未启用<br>7 callerPresent或者agentPresent校验失败<br>8 voiceContent为空或者超出限制或者不存在该录音数据<br>9 callBackUrl不符合条件<br>16 租户为试商用状态，被叫号码不在白名单中<br>36 priority字段值格式不符合要求 |
| 1.2   | retMsg       | string | False | 返回描述                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3   | result       | object | False | retCode为0时，必返回                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.3.1 | callSerialNo | string | True  | 呼叫流水号                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数

- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
{
  "Content-Type": application/json
  "x-app-key": *****
  "Authorization": Bearer ****
}
```

请求参数:

```
{
  "voiceContent": "1133*****999~$李先生$~2225*****149",
  "callerPresent": null,
  "called": "88880000"
}
```

响应参数:

```
{
  "result": {
    "callSerialNo": "11827*****7090"
  },
  "retCode": "0",
  "retMsg": "Created successfully."
}
```

## 2.4.3 创建语音通知（V2.0.0）（createVoiceNotification）

### 场景描述

使用语音通知功能时，调用此API，将请求语音通话平台给指定用户播放语音通知。

创建语音通知（V2）接口对比原创建语音通知接口，其请求参数中的语音文件设置方式不同，现支持设置文本转语音的模板和设置模板变量，并且文本转语音支持用户设置语音播放的音色、语速、音量。

### 接口方法

POST



接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-157 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                  |
|----|---------------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                                                                       |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。<br>生成方式参见 <a href="#">2.7.3.2 C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 。 |

表 2-158 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                              |
|-----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | requestBody   | object | True  | -                                                                                                               |
| 1.1 | callerPresent | string | False | 用户侧主叫显示号码，用户看到的主叫号码，不携带的情况下默认采用租间的接入码，携带的情况下该号码必须传接入码。如果需要传非接入码号码，请联系运维人员开通主叫透显特性，该特性开通后号码校验规则为：接入码或者11-14位的数字。 |
| 1.2 | called        | string | True  | 被叫号码                                                                                                            |

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3   | callBackUrl | string        | False | <p>此参数请采用BASE64编码以UTF_8标准字符集进行加密。</p> <p>此字段用于设置客户接收状态上报的URL。</p> <p>AICC将业务触发过程中通话的状态信息推送至此服务器，客户服务器根据通话状态信息确定用户状态。</p> <p>URL可填写为https://IP:Port或域名，推荐使用域名，支持http和https。该域名可以对应多个服务器，避免单点故障无法接收通知。</p> <p>http有安全风险，不推荐使用。</p> <p>URL只能由大小写字母（a-z、A-Z），数字（0-9），- : . / _ # ? &amp;组成，不支持其它字符。</p> <p>URL的域名或IP端口已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。</p> |
| 1.4   | playList    | array[object] | True  | 播放信息列表，最大为5个。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.4.1 | voiceId     | string        | False | <p>录音id。</p> <p>录音id可以通过/rest/voiceNotification/v1/queryVoiceNotificationRecording接口查询录音文件类型为音频的voice_id。</p> <p>若您是通过客户服务云界面上传的语音文件，录音id即为IVR语音界面使用场景为语音通知并且类型为语音的“语音标识”。上传操作步骤请参见配置语音文件。</p>                                                                                                                                                 |

| 序号    | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.2 | voiceFileName | string | False | <p>IVR语音名称。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 若您是通过上传IVR语音文件接口/rest/cc-management/v1/importVoiceFile/upload上传，IVR语音名称即为请求体参数的“voiceFileName”。</li><li>• 若您是通过客户服务云界面上传的语音文件，IVR语音名称即为IVR语音界面使用场景为语音通知的“名称”。上传操作步骤请参见配置语音文件。</li></ul>          |
| 1.4.3 | templateId    | string | False | <p>TTS模板id。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 通过客户服务云界面上传的文本转语音模板，TTS模板id即为IVR语音界面使用场景为语音通知并且类型为文本的“语音标识”。上传操作步骤请参见配置语音文件。</li><li>• 若您是通过上传语音通知的文字转语音模板文件接口/rest/cc-management/v1/createVoiceTemplate上传，TTS模板id即为响应参数的“templateId”。</li></ul> |

| 序号    | 名称             | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|----------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.4 | templateParams | array   | False | <p>TTS模板的变量值列表，用于依次填充templateId指定的变量。</p> <p>参数内容必须是“UTF-8”编码，不能包含以下3个字符：“\$”，“{”，“}”。</p> <p>列表中变量值的个数及长度必须和templateId内容中定义的变量个数及长度保持一致；例如templateId有2个变量且变量长度分别为5和6，则此处需要设置2个变量值且内容长度分别小于等于5和6。</p> <p>如模板内容为“您有\${NUM_2}件快递请到\${TXT_32}领取”时，该参数可填写为["3", "人民公园正门"]。</p> |
| 1.5   | playTimes      | integer | False | 针对播放信息列表重复播放的次数，取值范围1~5，默认为1。                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.6   | priority       | string  | False | <p>播放语音通知优先级参数。</p> <p>取值范围1-9整数，默认值为9。</p> <p>数字越小优先级越高。</p>                                                                                                                                                                                                              |

 说明

涉及文本放音时，使用系统管理员登录客户服务云，在“配置中心 > 流程配置 > 智能IVR > 系统管理 > TTS/ASR管理”页面指定TTS厂家，配置后一分钟生效。

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-159 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明 |
|----|--------|--------|------|----|
| 1  | schema | object | True | -  |

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                    |
|-------|--------------|--------|-------|-----------------------|
| 1.1   | retCode      | string | True  | 返回码，具体返回码说明请参考表2-160。 |
| 1.2   | retMsg       | string | False | 返回描述                  |
| 1.3   | result       | object | False | retCode为0时，必返回        |
| 1.3.1 | callSerialNo | string | True  | 呼叫流水号                 |

表 2-160 返回码说明

| 序号     | 返回码 | 说明                                               |
|--------|-----|--------------------------------------------------|
| 1.1.1  | 0   | 成功。                                              |
| 1.1.2  | 1   | 有未完成的任务，请稍后重试。                                   |
| 1.1.3  | 3   | 创建失败，未生成呼叫流水号。                                   |
| 1.1.4  | 4   | softPhone格式与规则不匹配。                               |
| 1.1.5  | 5   | called未传递，或者格式与规则不匹配。                            |
| 1.1.6  | 6   | vdn未启用。                                          |
| 1.1.7  | 7   | callerPresent校验失败。                               |
| 1.1.8  | 9   | callBackUrl不符合条件。                                |
| 1.1.9  | 10  | playTimes必须大于等于1且小于等于5。                          |
| 1.1.10 | 11  | playList数组为空或者数组大小大于5。                           |
| 1.1.11 | 12  | voiceld和templateId同时为空。                          |
| 1.1.12 | 13  | 单个变量长度超出32字节。                                    |
| 1.1.13 | 14  | templateParams中参数值的格式不正确，包含"\$"，"{"，"}"3个字符其中一个。 |
| 1.1.14 | 15  | templateParams数组为空或者数组大小大于10。                    |
| 1.1.15 | 16  | 租户为试商用状态，被叫号码不在白名单中。                             |
| 1.1.16 | 17  | 语音或者TTS文件数据不存在。                                  |
| 1.1.17 | 18  | 录音或者TTS文本文件不属于语音通知使用场景。                          |

| 序号         | 返回码 | 说明                                                                                                      |
|------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.1<br>8 | 19  | 录音或者TTS文本文件未提交。                                                                                         |
| 1.1.1<br>9 | 20  | 录音或者TTS文本文件提交未审核。                                                                                       |
| 1.1.2<br>0 | 21  | 录音或者TTS文本文件审核不通过。                                                                                       |
| 1.1.2<br>1 | 22  | templateId对应的文件类型不是文本类型。                                                                                |
| 1.1.2<br>2 | 23  | voiceId对应的文件类型不是语音类型。                                                                                   |
| 1.1.2<br>3 | 24  | 录音文件或者TTS文件数据在数据库中不存在。                                                                                  |
| 1.1.2<br>4 | 25  | templateParams数组大小和templateId对应模板中定义的变量个数不相等。                                                           |
| 1.1.2<br>5 | 26  | templateParams中参数值的日期格式不正确。                                                                             |
| 1.1.2<br>6 | 27  | templateParams中参数值的时间格式不正确。                                                                             |
| 1.1.2<br>7 | 28  | 语音通知模板格式不正确。                                                                                            |
| 1.1.2<br>8 | 29  | templateParams中参数值的长度大于templateId对应模板中定义的变量的长度，比如模板定义的变量是\${NUM_6}(数字6表示最大长度为6)，而对应入参值为1234567，那么会被校验住。 |
| 1.1.2<br>9 | 30  | templateParams中参数值的字节长度不能大于templateId对应模板中定义的变量的长度，例如模板定义的变量是\${TXT_14}(数字14表示最大字节数为14)。                |
| 1.1.3<br>0 | 31  | templateParams中对应可变变量\${NUM_数字}的参数值类型只能为数字。                                                             |
| 1.1.3<br>1 | 32  | templateParams中对应可变变量\${NUM_数字}的参数值的长度大于9。                                                              |
| 1.1.3<br>2 | 33  | voiceFileName不存在。                                                                                       |
| 1.1.3<br>3 | 34  | 入参voiceFileName对应的文件类型不是语音类型。                                                                           |
| 1.1.3<br>4 | 35  | templateParams数组中元素的值不能为空。                                                                              |
| 1.1.3<br>5 | 36  | priority字段值格式不符合要求。                                                                                     |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
{
  "Content-Type": application/json
  "x-app-key": *****
  "Authorization": Bearer *****
}
```

请求参数:

```
{
  "callerPresent": null,
  "called": "88880000",
  "playlist": [
    {
      "voicelId": "1201763136043459597"
    },
    {
      "templateId": "1226170940666061826",
      "templateParams": [
        "3",
        "人民公园正门"
      ]
    }
  ]
}
```

响应参数:

```
{
  "result": {
    "callSerialNo": "11827*****7090"
  },
  "retCode": "0",
  "retMsg": "Created successfully."
}
```

## 2.4.4 回调接口

### 2.4.4.1 回调接口说明

AICC支持对第三方系统给定的URL进行回调，将当前通话事件推送给第三方系统。

由于系统不断演变，语音通知的回调URL有两种配置方式：

- 通过界面配置：租户管理员选择“配置中心 > 扩展与集成 > 语音通知”，进入“语音通知回调配置”设置“挂机回调url”。
- 通过创建语音通知接口传入：调用创建通知接口时传入请求参数callBackUrl。

#### 📖 说明

- 通过界面配置回调URL的方式，URL鉴权方式为不鉴权，不鉴权可能有安全风险，请谨慎使用。
- 如果两种方式都配置了回调URL，优先选择接口传入的URL。推荐接口传入callBackUrl，并配置共享密钥。
- HTTPS采用TLS1.2及以上版本，确保web应用的敏感数据在传输过程中不被非法截获

### 语音通知回调接口签名算法说明

- **签名算法（鉴权）使用前提条件**

当通过创建语音通知接口传入URL，并在“回调url配置”界面中“请输入共享密钥”配置了共享密钥。请参考本节进行签名验证。

- **鉴权过程**

- a. 释放事件回调接口请求入参会增加以下字段：

timestamp：当前时间戳

nonce：随机字符串

signature：鉴权签名

- b. 客户侧收到回调后，需要根据签名算法生成鉴权签名，并与入参的signature进行校验，若一致表示验证通过。

- **签名（signature）字符串生成方式：**

- a. 根据参数名称对所有的请求参数（除这三个参数外：timestamp、nonce、signature）进行字典排序，然后用英文逗号拼接成字符串。例如将{"b":"2", "a":1}排序拼接为"a=1,b=2"。
- b. 生成timestamp时间戳及nonce随机字符串，并和appSecret（界面配置的共享密钥）及a生成的字符串通过\_拼接在一起。格式为appSecret\_timestamp\_nonce\_a生成的字符串。
- c. 通过SHA256算法加密成byte数组，然后将该数组Base64编码。

- **参考代码**

```
import javax.crypto.Mac;
import javax.crypto.spec.SecretKeySpec;

private String generateSignature(TreeMap<String, Object> callbackParameters, String nonce, long timestamp, String appSecret) {
    // appSecret_timestamp_nonce_参数
    // {"b":"2", "a":1}排序拼接后的字符串是："a=1,b=2"
    String paramStr = callbackParameters.toString().replace(" ", "");
    String toSignString = appSecret + "_" + timestamp + "_" + nonce + "_" + paramStr.substring(1, paramStr.length() - 1);
    return Base64.encodeBase64String(tokenByHmacSha256(toSignString.getBytes(StandardCharsets.UTF_8), appSecret));
}
```



```
public static byte[] tokenByHmacSha256(byte[] dataBytes, String appSecret) {
    try {
        Mac mac = Mac.getInstance("HmacSHA256");
        byte[] key = appSecret.getBytes(StandardCharsets.UTF_8);
        SecretKeySpec secretKey = new SecretKeySpec(key, "HmacSHA256");
        mac.init(secretKey);return mac.doFinal(dataBytes);
    } catch (Exception e) {
        LOGGER.error("tokenByHmacSha256 failed: ", e);throw new RuntimeException("HmacSha256
run failed.");
    }
}
```

2.4.4.2 释放事件回调接口

场景描述

推送释放呼叫事件。

接口方法

POST

接口 URL

第三方系统自定义。  
语音通知的回调URL支持两种配置方式：

- 通过界面配置：租户管理员选择“配置中心 > 扩展与集成 > 语音通知”，进入“语音通知回调配置”页签设置“挂机回调url”。
- 通过创建语音通知接口传入：调用创建通知接口时传入请求参数callBackUrl。

请求说明

- 请求头参数：  
无。
- 请求体参数：

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|--------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | callSerialNo | string | True  | 呼叫流水号<br>长度限制：string（50）                                    |
| 2  | called       | string | True  | 被叫号码                                                        |
| 3  | signature    | string | False | 签名。<br>当通过创建语音通知接口传入回调URL，并在回调url配置界面中“请输入共享密钥”配置了共享密钥，为必选。 |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否<br>必选 | 说明                                                          |
|----|----------------|--------|----------|-------------------------------------------------------------|
| 4  | timestamp      | string | False    | 时间戳<br>当通过创建语音通知接口传入回调URL，并在回调url配置界面中“请输入共享密钥”配置了共享密钥，为必选。 |
| 5  | nonce          | string | False    | 随机数<br>当通过创建语音通知接口传入回调URL，并在回调url配置界面中“请输入共享密钥”配置了共享密钥，为必选。 |
| 6  | callerPresent  | string | False    | 主叫外显号码。                                                     |
| 7  | createCallTime | string | False    | 发起呼叫时间。例如：<br>2022/02/17，<br>13:10:06:836                   |
| 8  | alertingTime   | string | False    | 用户振铃时间。                                                     |
| 9  | talkingTime    | string | False    | 通话时间。                                                       |
| 10 | releaseTime    | string | False    | 释放时间。                                                       |
| 11 | talkDuration   | string | False    | 通话时长。                                                       |
| 12 | recordfile     | string | False    | 录音路径。                                                       |
| 13 | locationId     | string | False    | 录音节点。                                                       |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                              |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | releaseReason | string | False | 释放原因码。<br>0：呼通后，被叫挂机；<br>1：呼通后，通知播完挂机；<br>4：被叫拒接、被叫振铃后超时未接；<br>6：振铃前呼叫失败；<br>8：无资源；<br>9：排队机超时；<br>10：呼叫受限；<br>999：UAP拉起录音会场失败； |

响应说明

响应码：200

- 响应消息

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|---------|--------|------|-------------|
| 1  | retCode | string | True | 0，成功，其他为失败。 |
| 2  | retMsg  | string | True | 失败原因的描述。    |

报文样例

请求参数:

```
{
  "alertingTime": "2022/02/22,10:04:29:004",
  "callSerialNo": "1197765398201387012",
  "called": "88880067",
  "callerPresent": "960003",
  "createCallTime": "2022/02/22,10:04:28:823",
  "locationId": "0",
  "nonce": "-1482421808053124529",
  "recordfile": "Y:/2/mobileAgent/20220222/1645524268-824.wav",
  "releaseReason": "0",
  "releaseTime": "2022/02/22,10:04:36:318",
  "signature": "+lk*****50=",
  "talkDuration": "0",
  "talkingTime": "2022/02/22,10:04:30:418",
  "timestamp": "1645524163326"
}
```

响应参数:

```
{
  "retCode": "0",

```

```
"retMsg": "success"  
}
```

## 2.5 手机接听（离线座席）功能集成

### 2.5.1 手机接听（login）

#### 场景描述

手机接听（离线座席），当某座席因某些原因无法在pc端的座席工作台接听客户电话时，该座席可通过设置“手机接听”来绑定座席电话，实现客户打电话能在手机端接听的功能（支持真实可用的号码，比如手机号、座机号）。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/login

#### 请求说明

表 2-161 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-162 请求体参数

| 序号  | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                         |
|-----|--------|--------|------|----------------------------|
| 1.1 | phone  | string | True | 进行接听的号码（真实可用的号码，比如手机号、座机号） |
| 1.2 | workNo | number | True | 座席工号                       |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-163 响应体参数

| 序号     | 名称                    | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                         |
|--------|-----------------------|---------------|-------|--------------------------------------------|
| 1.1    | returnCode            | string        | True  | 操作结果。0：成功，非0为失败                            |
| 1.2    | description           | string        | False | 提示信息                                       |
| 1.3    | restTime              | string        | False | 休息时长，单位秒                                   |
| 1.4    | agentType             | string        | False | 座席类型（4：音频座席，5：多媒体座席，11：视频座席，99：全能型座席）      |
| 1.5    | forceLogin            | boolean       | False | 是否强制签入（true：是，false：否）                     |
| 1.6    | isAutoAnswer          | string        | False | 是否自动应答（true：是，false：否）                     |
| 1.7    | videoMode             | number        | False | 视频应用模式（0：SFU视频，1：MCU视频，2：SFU+MCU视频）        |
| 1.8    | workNo                | number        | False | 座席工号                                       |
| 1.9    | isMultiChannelSupport | boolean       | False | 是否多渠道签入（true：是，false：否）                    |
| 1.10   | skills                | array[object] | False | 技能队列列表                                     |
| 1.10.1 | skillId               | number        | False | 技能队列ID                                     |
| 1.10.2 | mediaTypeId           | string        | False | 媒体类型（5：语音；53：多媒体；19：视频；2：语音点击通话；18：视频点击通话） |

- 响应状态码: 401  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求资源不存在
- 响应状态码: 500

## 服务器内部异常

### 错误码

无。

### 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
X-APP-KEY:*****
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{"phone":"13800000000","workNo":107}
```

响应参数:

```
{
  "restTime": "",
  "agentType": "4",
  "forceLogin": true,
  "isAutoAnswer": "true",
  "description": "success",
  "videoMode": 0,
  "workNo": 107,
  "skills": [
    {
      "skillId": 4,
      "mediaTypeId": "5"
    }
  ],
  "returnCode": "0",
  "isMultiChannelSupport": false
}
```

## 2.5.2 退出手机接听（logout）

### 场景描述

退出手机接听，当是使用手机接听功能需要退出时，调用本接口签出离线座席。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/logout

请求说明

表 2-164 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-165 请求体参数

| 序号  | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|--------|--------|------|------|
| 1.1 | workNo | number | True | 座席工号 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-166 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明              |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------|
| 1.1 | returnCode  | string | True  | 操作结果。0：成功，非0为失败 |
| 1.2 | description | string | False | 提示信息            |

- 响应状态码: 401  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求资源不存在
- 响应状态码: 500  
服务器内部异常

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
X-APP-KEY:*****
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{"workNo":107}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "success"
}
```

### 2.5.3 查询指定座席是否为手机接听状态（isOfflineAgent）

#### 场景描述

查询指定座席是否为手机接听状态。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/isOfflineAgent

#### 请求说明

表 2-167 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-KEY     | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                               |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权信息，值为Bearer + tokenByAKSK接口的返回值中的AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-168 请求体参数

| 序号  | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|--------|--------|------|------|
| 1.1 | workNo | number | True | 座席工号 |



响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-169 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                      |
|-----|-------------|---------|-------|-------------------------|
| 1.1 | returnCode  | string  | True  | 操作结果。0：成功，非0为失败         |
| 1.2 | description | string  | False | 提示信息                    |
| 1.3 | data        | boolean | False | 是否是手机接听（true：是，false：否） |

- 响应状态码: 401  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求资源不存在
- 响应状态码: 500  
服务器内部异常

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json
X-APP-KEY:*****
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{"workNo":107}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "data": false,
  "description": "success"
}
```

2.6 联邦用户管理接口

### 2.6.1 创建管理联邦用户任务 (createTask)

场景描述

创建管理联邦用户任务。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/federationUserMgmt/createTask，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-170 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                            |
|----|---------------|--------|------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                 |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-171 请求体参数

| 序号    | 名称                 | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                |
|-------|--------------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | requestBody        | object        | True  | 联邦用户信息。                                                                                           |
| 1.1   | federationUserList | array[object] | True  | 联邦用户列表。<br>用户数量不超过100个。                                                                           |
| 1.1.1 | action             | string        | True  | 操作类型： <ul style="list-style-type: none"><li>• CREATE</li><li>• MODIFY</li><li>• DISABLE</li></ul> |
| 1.1.2 | userName           | string        | False | 联邦用户名，当action的操作类型为CREATE时，参数必填。action的操作类型为DISABLE时不使用。                                          |

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                        |
|-------|-------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.3 | userAccount | string        | True  | 联邦用户账号。                                                                                   |
| 1.1.4 | email       | string        | False | 联邦用户邮箱，当action的操作类型为CREATE时，参数必填。action的操作类型为DISABLE时不使用。                                 |
| 1.1.5 | roleIds     | array[string] | False | 分配给此联邦用户的角色ID列表，支持配置多个角色ID。<br>当action的操作类型为CREATE或MODIFY时可选。<br>action的操作类型为DISABLE时不使用。 |

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-172 响应体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                          |
|-----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | schema        | object | True  | 操作结果信息。                                                                                     |
| 1.1 | resultCode    | string | False | 返回码。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● 其他的表示失败，详情请参见表 2-173。</li></ul> |
| 1.2 | resultMessage | string | False | 返回结果描述信息。                                                                                   |
| 1.3 | taskId        | string | False | 成功时返回的任务ID。                                                                                 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

表 2-173 错误码

| 错误码     | 描述                                         |
|---------|--------------------------------------------|
| 100-102 | 用户管理列表为空                                   |
| 100-103 | 用户管理列表超过100大小限制                            |
| 100-104 | 用户管理Action字段值必填且只能是CREATE或者MODIFY或者DISABLE |
| 100-113 | 租间待执行与执行中的联邦用户任务已达到限制                      |
| 100-202 | roleIds长度超过限制                              |
| 100-204 | userAccount为空或者为空字符串                       |
| 100-205 | userAccount长度超过限制                          |
| 100-207 | userAccount含有特殊字符                          |
| 100-208 | roleId不为数字                                 |
| 100-209 | 当action为CREATE时，userName为空或者为空字符串          |
| 100-210 | userName含有特殊字符                             |
| 100-211 | email为空或者为空字符串                             |
| 100-212 | email字符或者格式不合法                             |
| 100-213 | userName长度超过限制                             |
| 100-214 | email长度超过限制                                |
| 100-215 | roleIds数组大小超过限制                            |
| 100-216 | 获取角色列表信息失败                                 |
| 100-217 | 租间不存在该角色，角色Id: {roleId}                    |

报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "federationUserList": [
    {
      "action": "CREATE",
      "userAccount": "test0616",
      "userName": "test0616name",
      "email": "test0616@huawei.com",
      "roleIds": ["1672380646005741634"]
    },
    {
      "action": "MODIFY",
      "userAccount": "test0616",
      "userName": "test0616new",
      "email": "test0616new@huawei.com"
    },
    {
      "action": "DISABLE",
      "userAccount": "test0616"
    }
  ]
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultMessage": "batch task created successfully.",
  "taskId": "1659444411225432066"
}
```

## 2.6.2 查询管理联邦任务结果 (queryTask)

### 场景描述

查询管理联邦任务结果。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/federationUserMgmt/queryTask, 例如域名是service.besclouds.com

### 请求说明

表 2-174 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-175 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                             |
|-----|-------------|--------|------|--------------------------------|
| 1   | requestBody | object | True | 查询管理联邦任务结果的请求信息。               |
| 1.1 | taskId      | string | True | 查询任务ID。<br>表2-172中返回的taskId的值。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-176 响应体参数

| 序号    | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                     |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | schema         | object        | True  | 响应消息。                                                                                  |
| 1.1   | resultCode     | string        | True  | 返回码。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他的表示失败，详情请参见表2-178。</li></ul> |
| 1.2   | resultMessage  | string        | False | 返回结果描述信息。                                                                              |
| 1.3   | taskInfo       | object        | False | 任务信息                                                                                   |
| 1.3.1 | status         | string        | False | 任务状态: <ul style="list-style-type: none"><li>TODO</li><li>DOING</li><li>DONE</li></ul>  |
| 1.3.2 | remark         | string        | False | 任务备注描述。                                                                                |
| 1.4   | failDataList   | array[object] | False | 失败数据列表。                                                                                |
| 1.4.1 | federationUser | object        | False | 联邦用户信息。                                                                                |

| 序号      | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                |
|---------|-------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.1.1 | action      | string | False | 操作类型： <ul style="list-style-type: none"><li>• CREATE</li><li>• MODIFY</li><li>• DISABLE</li></ul> |
| 1.4.1.2 | userName    | string | False | 联邦用户名。                                                                                            |
| 1.4.1.3 | userAccount | string | False | 联邦用户账号。                                                                                           |
| 1.4.1.4 | email       | string | False | 联邦用户邮箱。                                                                                           |
| 1.4.1.5 | roleIds     | array  | False | 分配给此联邦用户的角色ID列表。                                                                                  |
| 1.4.2   | failCode    | string | False | 失败原因码，详情请参见表 2-177。                                                                               |
| 1.4.3   | failMessage | string | False | 失败原因信息。                                                                                           |

表 2-177 failCode 描述信息

| failCode    | 描述                             |
|-------------|--------------------------------|
| 60101040050 | 输入的参数（{param}）不合法，不合法描述：{desc} |
| 60101060003 | 映射失败。                          |
| 60101060007 | 联邦用户不存在。                       |
| 60101030013 | 传入的角色标识（{roleId}）在数据库中不存在。     |
| 60101900002 | 系统内部错误，具体原因：{detail}           |
| 60101000100 | 获取用户详细信息失败。                    |
| 60101000101 | 获取联邦用户映射规则失败。                  |
| 60101000102 | 获取第三方系统标识信息失败。                 |
| 60101000103 | 获取用户详细信息为空。                    |
| 60101000104 | 调用sum接口获取用户角色信息失败。             |
| 60101000105 | 创建用户获取的用户id为空。                 |

| failCode    | 描述                       |
|-------------|--------------------------|
| 60101000108 | 租间已存在该用户。                |
| 60101000109 | 联邦用户映射规则与输入参数映射失败        |
| 6010104157  | 该登录账号（{userAccount}）已存在。 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

表 2-178 错误码

| 错误码     | 描述                 |
|---------|--------------------|
| 100-111 | taskId超过长度限制或者不是数字 |
| 100-112 | 该taskId查询不到联邦用户任务  |

报文样例

请求头:

x-app-key:9\*\*\*\*\*3

Authorization:Bearer e\*\*\*\*\*e

Content-Type:application/json

请求参数:

{

"taskId": "1659446191820726274"

}

响应参数:

{

"failDataList": [],

"resultCode": "0",

"taskInfo": {

"remark": "",

"status": "DONE"

},

"resultMessage": "The query is successful."

}



## 2.7 网页客户端接入

### 说明

若网页端客户接入接口返回401，说明请求头中Authorization或ccmessaging-token已失效，需先调用C1 系统配置类接口鉴权方式刷新Authorization，调用第三方请求鉴权（applyToken）接口刷新cccmessaging-token后，再调用业务接口。

### 2.7.1 概述

本文档是AICC智能客服软件对外提供的网页客户端接口参考，专为第三方开发者设计，使他们能够将AICC的多媒体交谈功能集成到PC端的Web应用中。通过本文档，开发者可以全面了解到如何在云客服系统中实现座席与用户的在线交流。

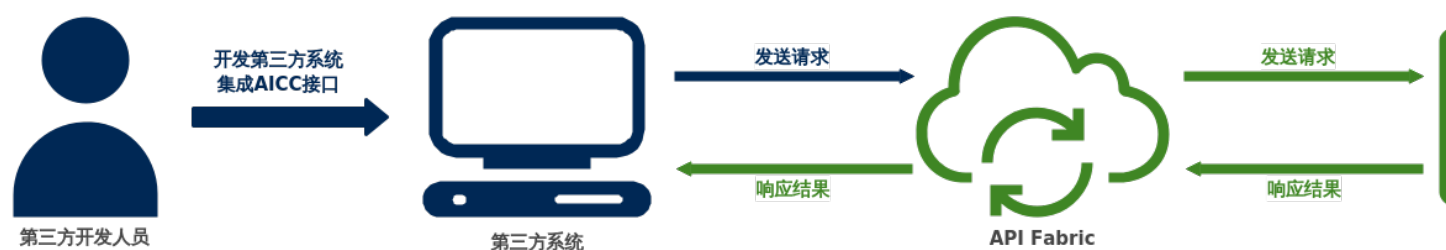
文档详细介绍了接入智能客服系统所需的各种接口，涵盖了功能描述、调用顺序以及如何优化用户交互体验。对于每一个由AICC提供的接口，本文档都提供了详尽的请求参数、响应数据说明以及示例报文，旨在帮助开发者快速理解和实现接口调用。本参考文档不仅是一个技术指南，更是第三方开发者与AICC智能客服软件对接的桥梁，确保开发者能够高效、准确地实现所需功能，进而提升最终用户的服务体验。通过本文档，开发者将能够：

- 理解云客服系统中座席与用户进行在线聊天的基本流程。
- 掌握各接口功能及其在业务流程中的作用。
- 遵循最佳实践，有效地调用和管理接口。

### 2.7.2 集成场景

#### 2.7.2.1 集成原理

图 2-1 集成原理



1. 第三方系统由客户进行开发并集成AICC提供的接口。第三方系统需调用API Fabric鉴权接口获取鉴权信息，API Fabric查询客户信息并认证token，并在返回的信息中携带鉴权token信息。
2. 认证成功后，第三方系统发送的业务请求到API Fabric，请求头中需要携带鉴权的token信息。API Fabric采用OAuth的方式完成鉴权。
3. 鉴权通过后，API Fabric将请求发送至AICC云客服系统的服务端，服务端根据请求接口和内容进行处理后返回相应结果。API Fabric将AICC服务端返回的结果作为对第三方系统的响应结果。

### 2.7.2.2 场景 1 多媒体消息交谈

AICC侧对接网页Web渠道，实现网页Web的用户与AICC侧座席在线交谈。交谈内容包括文字和多媒体消息（图片、视频与音频等）。

#### 2.7.2.2.1 接口调用流程

在本部分中，我们将介绍用户与座席进行文字交谈时的接口调用过程。通过详细的步骤描述和接口说明，开发人员可以了解如何利用 AICC 提供的接口，实现用户与座席之间的无缝文字交流。下面是多媒体交谈的整个过程。

图 2-2 多媒体信息交谈

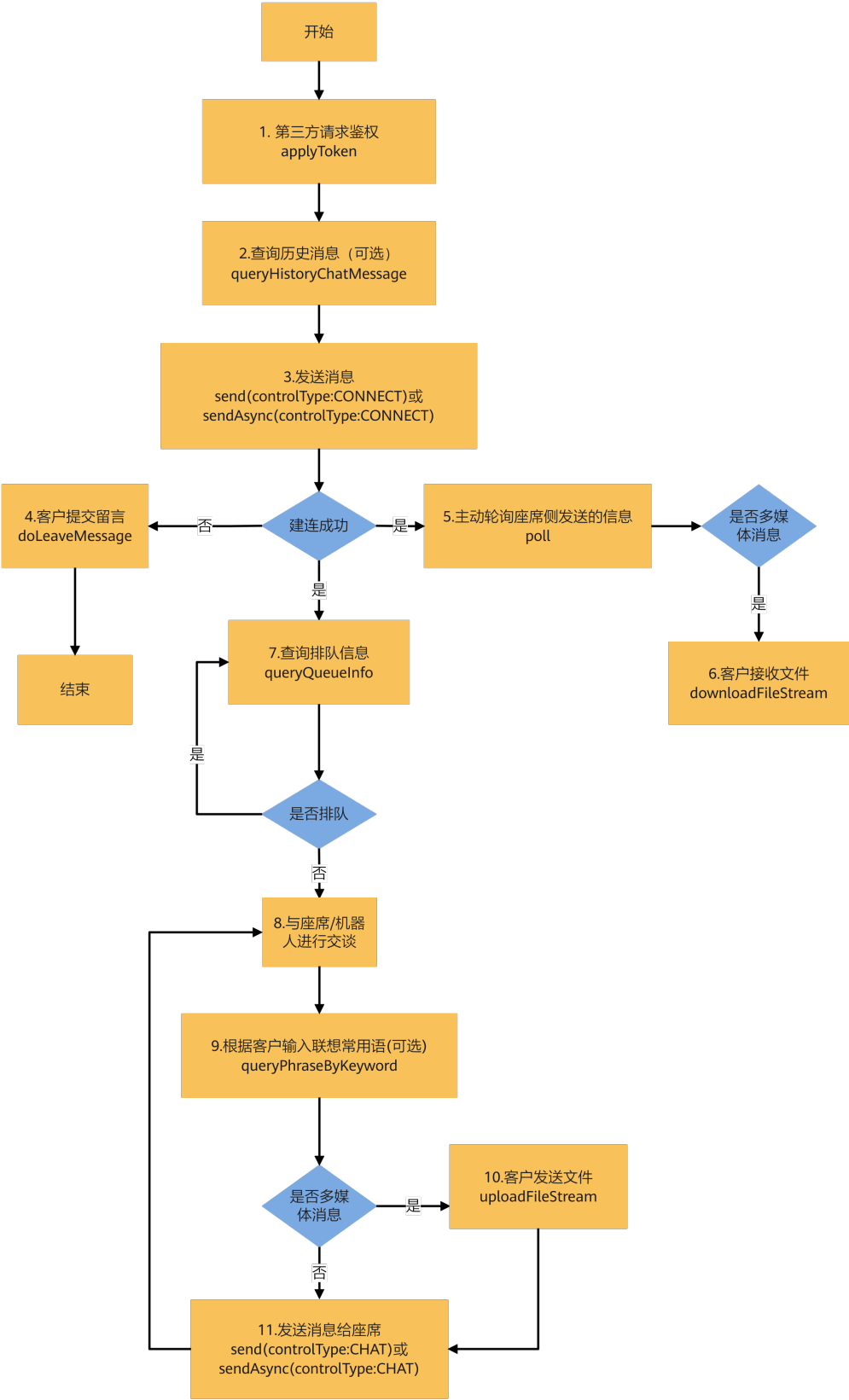
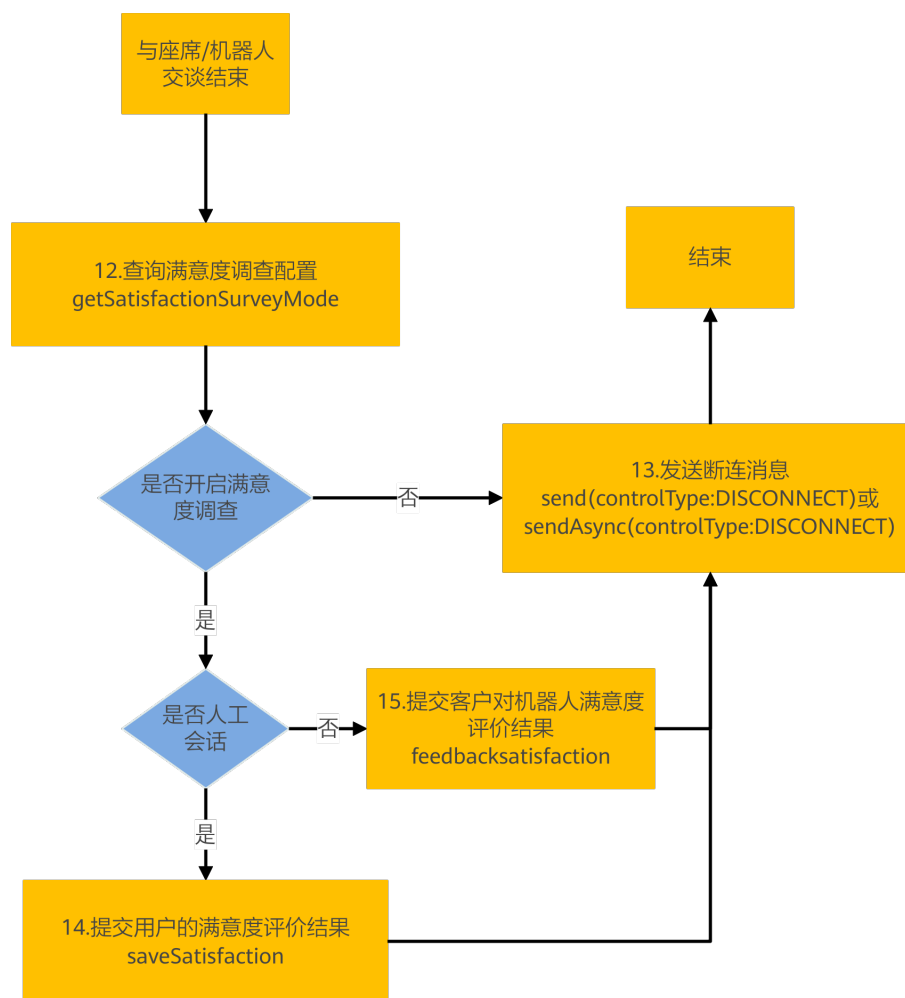


图 2-3 多媒体交谈结束



1. 调用第三方请求鉴权接口applyToken，生成客户端访问的Token信息。该token对应其他接口请求头中ccmessaging-token字段。
2. 获取接口请求鉴权token后，可以选择是否展示该用户对应的历史消息。若需要展示，则调用queryHistoryChatMessage接口查询历史消息。
3. 与AICC的座席进行多媒体交谈时，首选需要与座席建立连接，调用send接口或者sendAsync接口，发送消息类型为CONNECT的消息（即消息请求体中controlType字段为CONNECT），请求与座席或机器人建连。

#### 说明

send接口是同步接口，sendAsync为异步接口，两者实现的功能完全相同，使用异步消息处理可以降低请求耗时。

4. 若建立连接失败，用户可以给座席留言，通过doLeaveMessage接口将留言内容发送给AICC进行处理。提交留言后，本次会话流程结束。
5. 若建立连接成功，需要主动轮询poll接口获取座席侧发送过来的消息。在会话期间，若不调用该接口，超过CCUCS配置的默认会话时间，会话会被自动释放。
6. 轮询poll接口获取座席侧发送的消息，如果是多媒体类型的消息（图片、音频、视频等消息），则需要调用downloadFileStream接口获取多媒体资源。

7. 与座席建连成功后，需要调用queryQueueInfo检查当前用户是否处于排队状态，若处于排队状态则用户需要进行等待。并持续调用queryQueueInfo接口检查当前是否处于排队状态。
8. 若处于非排队状态，用户可以与座席或者机器人进行交谈。
9. 发送消息时可以调用queryPhraseByKeyword接口，根据客户输入的内容查询联想常用语。该步骤非必选。
10. 若用户发送的消息是多媒体类型的消息，则需要调用uploadFileStream接口将对应的多媒体文件上传到文件服务器上。
11. 无论是多媒体消息还是文字消息，均需要调用send/sendAsync接口，将消息发送给座席。
12. 用户与座席交谈结束后，调用getSatisfactionSurveyMode接口查询配置的满意度调查信息。
13. 若当前渠道未配置满意度调查，则调用send/sendAsync接口发送断连消息（请求体中controlType字段为IDSCONNECT），本次会话结束。
14. 若配置了渠道满意度调查，且当前接入为座席，则调用saveSatisfaction接口提交对座席的满意度，并发送断连消息。
15. 若配置了渠道满意度调查，且当前接入为机器人，则调用feedbacksatisfaction提交对机器人满意度评价，并发送断连消息。

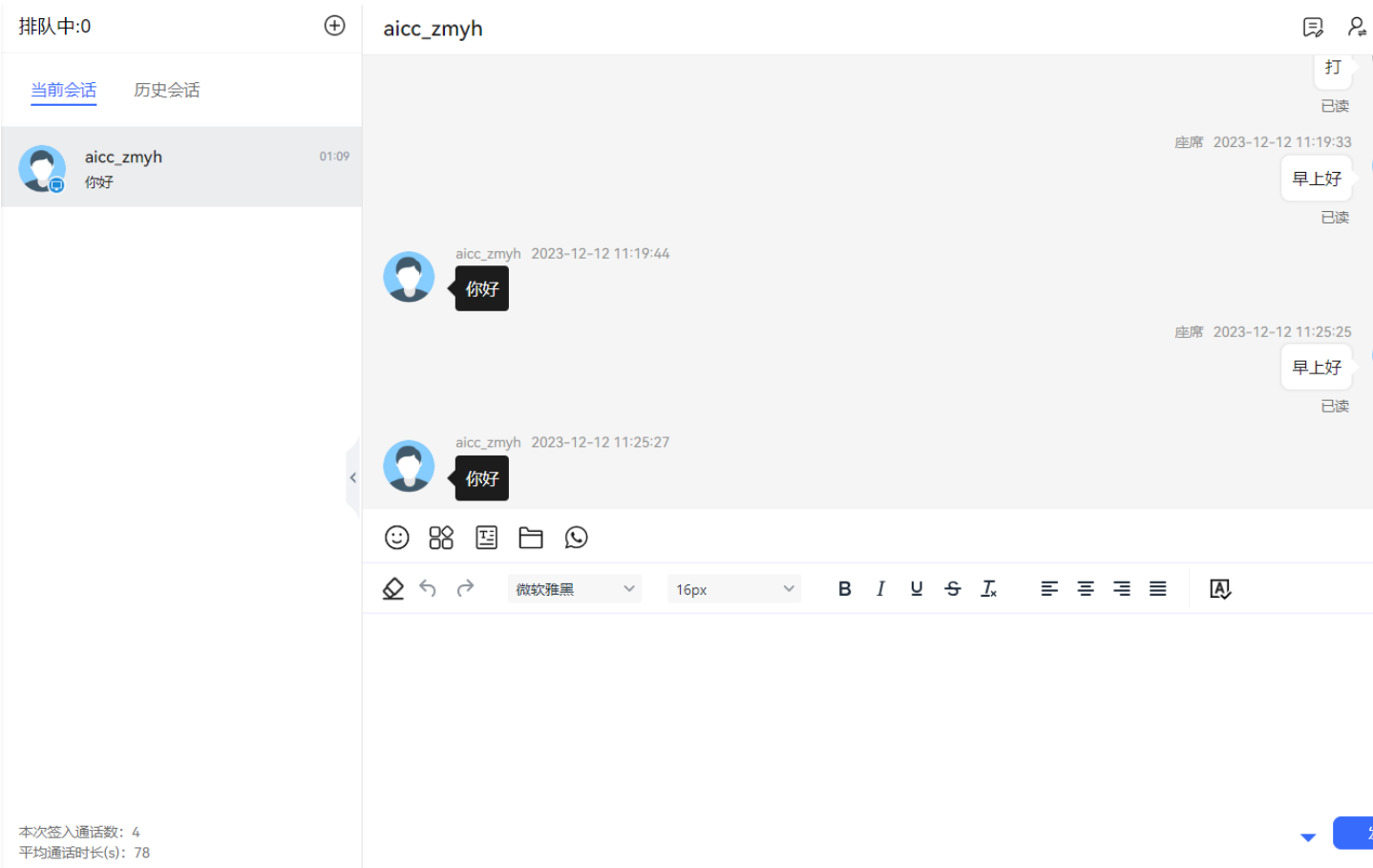
#### 2.7.2.2.2 集成示例

AICC侧对接网页Web渠道，实现网页Web的用户与AICC侧座席在线交谈。交谈内容包括文字和多媒体消息（图片、视频、音频等）。下方图1 客户侧界面为样例展示，实际页面需第三方根据自身需求进行开发。

图 2-4 客户侧界面



图 2-5 座席侧界面



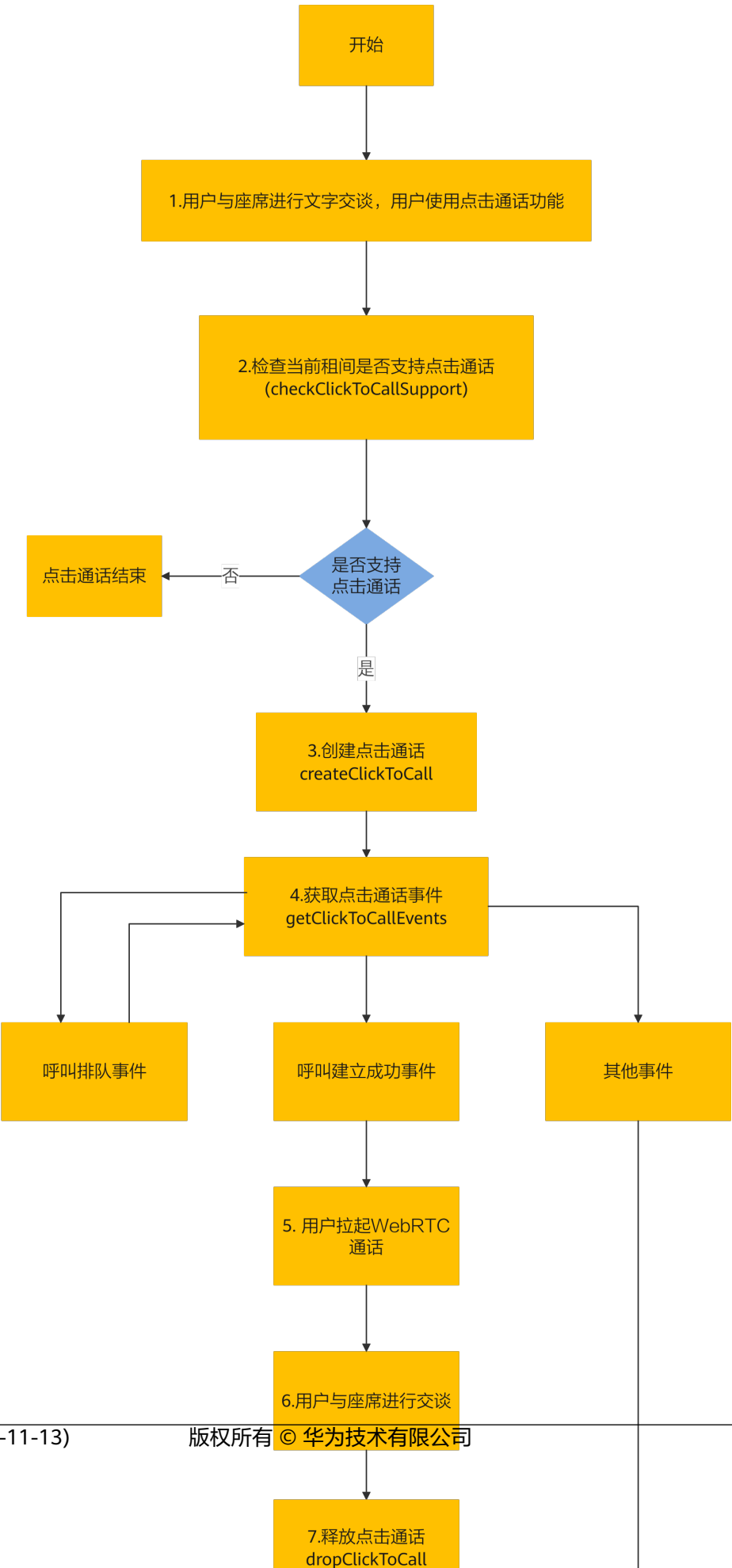
2.7.2.3 场景 2 点击通话

客户在网页发起文本聊天接入座席后，可以通过点击通话功能与座席进行音频或视频交谈。

2.7.2.3.1 接口调用流程

在本部分中，我们将介绍用户与座席进行点击通话时的接口调用过程。通过详细的步骤描述和接口说明，开发人员可以了解如何利用 AICC 提供的接口，实现用户与座席之间的音视频点击通话。下面是点击通话的整个过程。

图 2-6 点击通话交谈流程





1. 点击通话场景需要用户已经通过多媒体消息接入到座席。
2. 用户使用点击通话功能时首先要调用ckheckClickToCallSupport接口检查当前租间是否支持点击通话的功能。若当前租间不支持点击通话，则点击通话功能结束。
3. 若租间支持点击通话功能，需要调用createClickToCall创建点击通话，点击通话创建后AICC侧进行预占座席。
4. 点击通话创建后轮询getClickToCallEvents接口，获取相应的事件

#### 说明

有五种事件类型，分别是：呼叫建立成功事件、呼叫排队事件、呼叫排队超时事件、呼叫释放事件和呼叫失败事件。只有获取到呼叫建立成功事件时表示座席与用户连接正常，可以拉起通话；呼叫排队事件表示当前仍处于呼叫中；呼叫超时事件和呼叫失败事件表示本次点击通话呼叫失败；呼叫释放事件表示当前呼叫已结束。

5. 获取到连接成功事件后，用户侧需要拉起WebRTC通话，此时用户与座席正式接通
6. 点击通话接通，座席可以与用户进行音频或视频通话
7. 通话结束时，调用dropClickToCall接口释放点击通话，此时点击通话结束。

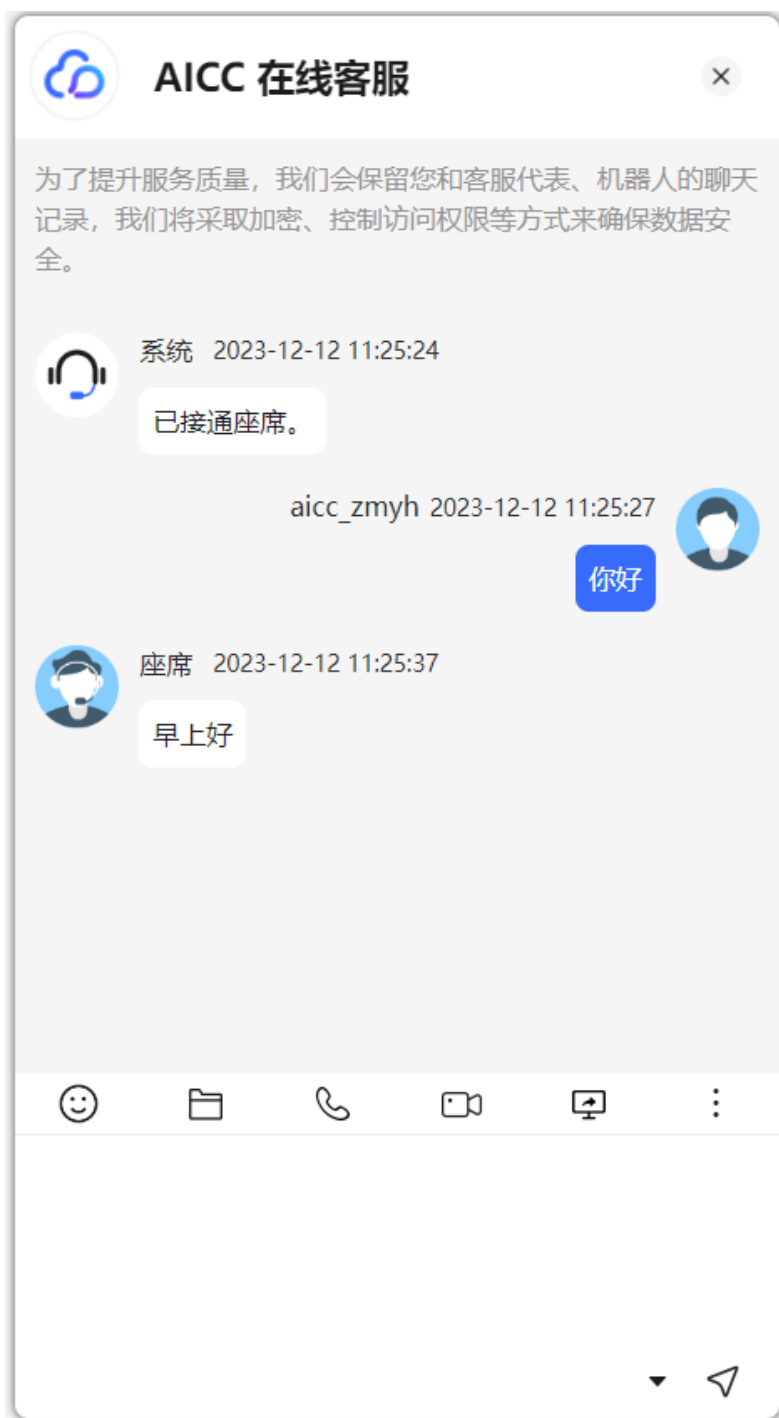
#### 说明

获取到呼叫连接成功事件后需拉起WebRTC通话，第三方需要对座席软件进行开发适配，对接WebRTC网关。

### 2.7.2.3.2 集成示例

用户在与多媒体座席发起文字聊天后，还可以通过点击通话发起音视频通话。用户侧点击通话基于WebRTC技术。下方[图1 客户侧界面](#)与[图2 视频点击通话接通后用户侧界面与openeye页面](#)为样例展示，实际页面需第三方根据自身需求进行开发。

图 2-7 用户侧界面



单击“”或“”发起语音点击通话或视频点击通话。

图 2-8 视频点击通话接通后用户侧界面与 openeye 页面



2.7.3 开发前准备

此章节主要描述在接口调用前，需要在云客服中完成的准备工作。

2.7.3.1 资源准备

- 若要调用API Fabric接口，需要将API的包导入到API Fabric的运行态，进行相关的配置后，使得API能够正常的使用。请联系华为工程师进行配置。若已经导入，则此步骤可以忽略。
- 为了验证接口功能，还需要调测AICC侧对接网页Web渠道，实现网页Web的用户与AICC侧座席在线交谈。请联系华为工程师进行配置。若Web渠道已经调通，则此步骤可以忽略。

2.7.3.2 C1 系统配置类接口鉴权方式

场景描述

Api Fabric生成token  
**URL:** https://Domain Address/apigovernance/api/oauth/tokenByAkSk

说明

Domain Address请根据CEC实际的地址或域名进行替换。  
例如，在华为公有云生产环境，请将Domain Address替换为service.besclouds.com，则调用URL为https://service.besclouds.com/apigovernance/api/oauth/tokenByAkSk

接口方法

POST

## 请求头

```
{  
  Content-Type: application/json  
  X-Token-Expire:600  
}
```

### 说明

X-Token-Expire为token超期时间，设置为600s，最大可设置为3600s。

## 请求参数

```
{  
  "app_key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxx",  
  "app_secret": "yyyyyyyyyyyyyyyyyy"  
}
```

### 说明

- app\_key为应用标识，请联系运营人员获取。
- app\_secret为密钥，请联系运营人员获取。

## 响应参数

```
{  
  "AccessToken": "zzzzzzzzzzzzzzzzzz",  
  "ApplyType": "Bearer",  
  "CreateTime": "1545650171",  
  "Expires": "600",  
  "Scope": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",  
  "AppKey": "xxxxxxxxxxxxxxxxxx",  
  "UserID": "Anonymous"  
}
```

### 说明

AccessToken为API的token。

## 2.7.4 集成开发

您可以根据当前集成的场景，调用对应的接口，调用流程和步骤请参考[2.7.2.2 场景1 多媒体消息交谈](#)与[2.7.2.3 场景2 点击通话](#)。

### 2.7.4.1 多媒体消息交谈场景中使用的接口

#### 2.7.4.1.1 第三方请求鉴权 (applyToken)

##### 场景描述

用于第三方请求时，生成客户端访问Token。

其他网页客户端接口请求AICC服务时，需在请求头中携带该token。请求头中的字段请参考具体接口的请求头参数表。

##### 接口方法

POST

##### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/applyToken，例如域名是service.besclouds.com

##### 请求说明

表 2-179 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key     | string | True | appKey字段，用户标识，在ApiFabric工具上配置                                   |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-180 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型                     | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|--------------------------|------|-----|
| 1  | reqBody | <b>applyTokenReqBody</b> | True | 请求体 |

表 2-181 applyTokenReqBody 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|-----|-----------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | userId    | string | True | 用户标识<br>由企业自行定义，取值范围：1到32位字符串。                                               |
| 1.2 | userName  | string | True | 用户名称<br>由企业自行定义。用于名称展示。                                                      |
| 1.3 | channelId | string | True | 渠道标识<br>请设置为您在AICC的“服务渠道配置 > 渠道配置”下配置的渠道的“配置ID”。                             |
| 1.4 | locale    | string | True | 语言信息<br>支持使用带国家码与不带国家码的语言，例如zh、zh_CN表示中文，en、en_US表示英语等。请参见ISO 639语言编码获取详细信息。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-182 applyTokenRspBody 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | token      | string | 生成的token，后续发起其他请求时，需在Header中将该值赋给ccmessaging-token。<br>说明： <ul style="list-style-type: none"><li>该Token有1小时有效期，如果系统返回鉴权失败（401）时，需要重新使用applyToken获取新Token。</li><li>在会话期间内，Token失效，AICC会自动在当次请求时返回新Token，企业需要自行在Header中更新ccmessaging-token的取值。</li></ul> |
| 1.2 | resultCode | string | 结果码 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>1：失败</li></ul>                                                                                                                                                                                  |
| 1.3 | resultDesc | string | 结果描述<br>当前暂时没有返回。                                                                                                                                                                                                                                      |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：第三方请求鉴权
- 请求头：

X-APP-Key: b\*\*\*\*\*c7b  
Authorization: Bearer 1fea\*\*\*\*\*1d6a15  
Content-Type: application/json

- 请求参数：

```
{
  "userId": "XXXXXXXX",
  "userName": "XXXXXXXX",
  "channelId": "XXXXXXXXXXXX",
  "locale": "zh"
}
```
- 响应参数：

```
{
  "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
}
```

2.7.4.1.2 查询历史消息 (queryHistoryChatMessage)

场景描述

用户接入座席后，可按照渠道查询该用户与座席交谈的历史消息记录。可选择查询的消息数量或者根据时间段查询。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/queryHistoryChatMessage，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-183 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                           |
|----|-------------------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |
| 3  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessaging-token                             |

表 2-184 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|-----------|--------|------|------|
| 1.1 | channelId | string | True | 渠道标识 |



| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                             |
|-----|-----------|--------|-------|--------------------------------|
| 1.2 | userId    | string | True  | 渠道下发送消息的用户ID。取值范围：1到24位字符串。    |
| 1.3 | startTime | string | False | 查询历史消息开始时间                     |
| 1.4 | endTime   | string | False | 查询历史消息结束时间                     |
| 1.5 | limit     | string | True  | 分页参数，查询历史消息数量                  |
| 1.6 | offset    | string | True  | 分页参数，偏移量                       |
| 1.7 | channel   | string | True  | 客户端已发送消息所属渠道类型，如WEB(WEB客服接入渠道) |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-185 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明           |
|-----|-------------|--------|--------------|
| 1.1 | messageList | array  | 查询到的历史消息集合   |
| 1.1 | resultCode  | string | 0：成功<br>1：失败 |
| 1.2 | resultDesc  | string | 响应返回描述       |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：查询历史消息

URL: <https://域名/apiaccess/ccmessaging/queryHistoryChatMessage>

请求头:

```
{
  "ccmessaging-token":
"eyJjcmVhdGVUaW1l*****liwiY2hhbm5lbElkljoiMjAyMTAyMTkzMTk2ODY5NzA4In
0%3D",
  "x-app-key": "ea5c29a3-ea45-4b79-a449-2a3dbeb4c32c",
  "Authorization": "Bearer 57042f85*****8c4e0",
  "Content-Type": "application/json"
}
```

请求参数:

```
{
  "channelId": "202207292843442389",
  "userId": "1659490221026188522",
  "limit": "1",
  "offset": "0",
  "startTime": "1659910093000",
  "endTime": "1659938956000",
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "messageList": [
    {
      "id": "10113293212986888",
      "channel": "WEB",
      "senderNickname": "wangming77",
      "senderAvatar": "../image/user1.png",
      "sendTime": 1659938956000,
      "receiveTime": 1659938956000,
      "controlType": "CHAT",
      "sourceType": "USER",
      "mediaType": "FILE",
      "content": "diaoyu.aac,26964,fee53aad-94a0-4dc2-b7ff-fd8c2e2496f2,aac",
      "callId": "1659938875-16806492",
      "messageCode":
"67A257B0DB5EFBC08C9F2BD612443F09BBF858570A62CCAAB8D3CE45B7C0EFD0",
      "associationContentId": null,
      "sendStatus": null,
      "errorMsg": null,
      "isForwarded": false,
      "forwardTime": null,
      "contentDealType": null
    }
  ],
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

### 2.7.4.1.3 发送消息 (send)

#### 描述

用户接入座席后，用户侧向座席侧发送渠道消息，包括连接，发送输入状态，会话，转人工，断连多种类型消息

#### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/send，例如域名是https://service.besclouds.com

请求说明

表 2-186 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                            |
|----|-------------------|--------|------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessaging-token                              |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在ApiFabric工具上配置                                 |
| 3  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-187 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型       | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|------------|------|-----|
| 1  | reqBody | sendMsgReq | True | 请求体 |

表 2-188 sendMsgReq 参数结构

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                             |
|-----|---------|--------|------|--------------------------------|
| 1.1 | channel | string | True | 客户端发送消息的所属渠道类型，如WEB(WEB客服接入渠道) |

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2 | content | string | False | <p>消息内容，视 mediaType而定，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mediaType是 TEXT，content就是发送的文本内容，文本内容大小不能超过1K。</li><li>• mediaType是 IMAGE、AUDIO、VIDEO，content是 fileId，fileId为/ ccmessaging/ uploadFileStream接口返回的 objectKey。</li><li>• mediaType是FILE，content是拼接后的字符串，以英文逗号分割，固定格式如下：<br/>"fileName,fileSize（单位：B），fileId,fileType"，其中fileId为/ ccmessaging/ uploadFileStream接口返回的 objectKey，示例：<br/>"test_txt.txt,6,7d9fb cdd-e306-4b84-9831-1 63fb760cca9,txt"。</li><li>• mediaType是 FILE_IMAGE、FILE_VIDEO，content是拼接后的字符串，以英文逗号分割，固定格式：<br/>"fileId,mediaType"，其中为/ ccmessaging/ uploadFileStream接口返回的 objectKey，如图片为"objectKey.jpg"，视频为"objectKey.mp4"，</li></ul> |

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|-------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |             |        |      | <p>音频为<br/>"objectKey,mp3",<br/>位置为<br/>"objectKey,txt", 文<br/>件下载接口会使用<br/>此fileId做文件下<br/>载用。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>如果mediaType值为<br/>WEBCARD,<br/>content的值为JSON<br/>结构转换的字符<br/>串, 例如JSON固定<br/>结构如下: {"title":<br/>"卡片标题",<br/>"description": "卡片<br/>描述",<br/>"mediaFileId": "卡片<br/>媒体文件ID, 通过<br/>upload接口返回",<br/>"mediaFileType": "<br/>当前仅支持固定值<br/>img, img/png,<br/>img/jpg, 不填类型<br/>默认按jpg",<br/>"redirectUrl": "跳转<br/>地址"}}, 其中<br/>redirectUrl和<br/>mediaFileId为二选<br/>一必填项, 其他项<br/>不填可以为空值。</li></ul> |
| 1.3 | controlType | string | True | 消息控制类型, 如连接<br>(CONNECT), 聊天<br>(CHAT), 转人工<br>(TRANS2AGENT),<br>用户输入中<br>(INPUT), 断开连接<br>(DISCONNECT), 已读<br>(READ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.4 | from        | string | True | 渠道下发送消息的用户<br>ID, 取值范围: 1到24<br>位字符串。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| 序号   | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                  |
|------|----------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5  | mediaType      | string | True  | 消息媒体类型，如文本类型（TEXT），图片类型（IMAGE），音频类型（AUDIO），视频类型（VIDEO），文件类型（FILE），文件图片（FILE_IMAGE），文件视频（FILE_VIDEO），网页卡片消息（WEBCARD） |
| 1.6  | senderNickname | string | False | 消息发送者的昵称                                                                                                            |
| 1.7  | sourceType     | string | True  | 消息来源类型，需配置为：CUSTOMER                                                                                                |
| 1.8  | timestamp      | string | False | 消息发送时间                                                                                                              |
| 1.9  | to             | string | True  | 渠道配置ID                                                                                                              |
| 1.10 | userAgent      | string | False | 用户客户端类型，取自UserAgent                                                                                                 |
| 1.11 | senderAvatar   | string | False | 消息发送者的头像，渠道传输头像URL，最长1024字符                                                                                         |
| 1.12 | messageId      | string | False | 用户消息唯一编码。最大长度为32。值不能包含逗号“，”。                                                                                        |
| 1.13 | transData      | string | False | json格式数据，连接机器人的时候传给机器人流程。                                                                                           |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-189 senMsgRsp 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultDesc | string | <p>返回结果码描述</p> <p>根据不同的场景，返回描述不一样：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>CONNECT连接座席<br/>如果resultCode返回0：成功<br/>如果resultCode返回11：Queuing...<br/>如果resultCode返回12：The current time is not within the working time of the service agents<br/>如果resultCode返回13：No ccucs address available!或connect failed, none channel config found.<br/>其他非零错误请参见《CCUCS接口开发指南》中的错误码参考。</li><li>CONNECT连接机器人<br/>如果resultCode返回0：connect to robot successfully或process robot multi message successfully。<br/>如果resultCode返回11：Queuing...<br/>如果resultCode返回13：Failed to disconnect robot或No ccucs address available!或fail to initialize robot.或connect failed, none channel config found.</li><li>DISCONNECT断连座席<br/>如果resultCode返回0：disconnect successfully<br/>如果resultCode返回11：Queuing...<br/>如果resultCode返回13：disconnect failed.</li></ul> |

| 序号 | 名称 | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |      | <p>或disconnect failed, none channel config found.或disconnect failed, session keep touch failed.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>DISCONNECT断连机器人<br/>如果resultCode返回 0: Disconnect robot successfully<br/>如果resultCode返回 11: Queuing...<br/>如果resultCode返回 13: Failed to disconnect robot.或 disconnect failed, none channel config found.或disconnect failed, session keep touch failed.</li><li>CHAT座席场景<br/>如果resultCode返回 0: sendUserMessage successfully.<br/>如果resultCode返回 3: Incorrect JSON format或content can not be empty或the content Json String must contains mediaFileId or redirectUrl或the content Json String must contains title或 Incorrect mediaFileType.<br/>如果resultCode返回 11: Queuing...<br/>如果resultCode返回 13: sendUserMessage failed.或Chat failed because the content is empty.或chat failed, none channel config found.或chat failed, send too quick or session keep touch failed.</li></ul> |



| 序号 | 名称 | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |      | <ul style="list-style-type: none"><li>CHAT机器人场景<br/>如果resultCode返回<br/>0: Failed to<br/>disconnect robot 或<br/>Send message to<br/>robot successfully 或<br/>process robot multi<br/>message successfully<br/>如果resultCode返回<br/>3: Incorrect JSON<br/>format或content can<br/>not be empty或the<br/>content Json String<br/>must contains<br/>mediaFileId or<br/>redirectUrl或the<br/>content Json String<br/>must contains title或<br/>Incorrect<br/>mediaFileType<br/>如果resultCode返回<br/>11: Queuing...<br/>如果resultCode返回<br/>13: connect failed或<br/>Chat failed because<br/>the content is empty.<br/>或chat failed, none<br/>channel config found.<br/>或chat failed, send<br/>too quick or session<br/>keep touch failed.</li><li>TRANS2AGENT场景<br/>如果resultCode返回<br/>13: 转人工失败, 找不<br/>到渠道配置transfer to<br/>agent failed, none<br/>channel config found.<br/>如果resultCode返回<br/>13: 转人工失败, 会话<br/>已失效。fail to<br/>transfer from robot to<br/>agent,session keep<br/>touch failed.<br/>如果resultCode返回<br/>13: 转人工失败,当前<br/>已经是人工服务。fail<br/>to transfer from robot</li></ul> |

| 序号 | 名称 | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |      | <p>to agent,it has been agent service.</p> <p>如果resultCode返回 11: Queuing...</p> <p>如果resultCode返回 12: 当前非座席工作时间! The current time is not within the working time of the service agents.</p> <p>如果resultCode返回 13: 转人工失败, 无法连接CCUCS。fail to transfer from robot to agent,connect to ccucs failed.</p> <p>如果resultCode返回 13: 断开机器人连接失败。Failed to disconnect robot.</p> <p>如果resultCode返回 13: 当前无可用座席。No agents available currently.</p> <p>如果resultCode返回 0: transfer from robot to agent success.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>INPUT场景</li></ul> <p>如果resultCode返回 0: sendUserMessage successfully.</p> <p>如果resultCode返回 11: Queuing...</p> <p>如果resultCode返回 13: 发送输入状态失败, 找不到渠道配置。send inputStatus failed, none channel config found.</p> <p>如果resultCode返回 13: 现在是机器人服务, 此条消息无法发送! This is robot service,this message is prevented!</p> |

| 序号    | 名称              | 参数类型    | 说明                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                 |         | 如果resultCode返回13：发送用户消息失败！ sendUserMessage failed<br>如果resultCode返回13: Queuing...<br>如果resultCode返回3：发送网页卡片消息成功，但是跳转地址未添加到白名单，座席无法跳转。<br>The redirection address is not in the trust list, contact operation staff to add it. |
| 1.2   | resultCode      | string  | 接口返回码，成功为0，非0失败                                                                                                                                                                                                               |
| 1.3   | offlineMsg      | object  | 如果离线开关打开，则该值将为true。如果离线开关关闭，AICC将不会返回此对象。                                                                                                                                                                                     |
| 1.3.1 | isOfflineStatus | boolean | 用于客户端判断连接失败后用户是否可以发送消息。<br>在以下场景中，<br>1.用户发送失败（ controlType=CONNECT ），<br>2.用户发送（ controlType=CHAT ）失败，没有会话，<br>3.用户在技能队列中等待时发送 (controlType=DISCONNECT)                                                                      |
| 1.3.2 | tipText         | string  | 当isOfflineStatus为true时，即触发离线模式，消息将被保存。                                                                                                                                                                                        |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**

未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：连接机器人

请求参数:

```
{
  "content": "",
  "controlType": "CONNECT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573122352",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "connect to robot successfully."
}
```

- 场景描述：与机器人交谈请求

请求参数:

```
{
  "content": "版本",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573123199",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "Send message to robot successfully"
}
```

- 场景描述：机器人转人工请求

请求参数:

```
{
  "content": "",
```

```
"controlType": "TRANS2AGENT",
"from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
"mediaType": "TEXT",
"senderNickname": "user_1619573111751",
"sourceType": "CUSTOMER",
"timestamp": "1619573129953",
"to": "1011577355744904195",
"userAgent": null,
"senderAvatar": null,
"channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "transfer from robot to agent success."
}
```

- 场景：向座席发送文本消息

请求参数:

```
{
  "content": "这是一条文字消息",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "1678101150955228003",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_lk",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1688038541395",
  "to": "202303061540344336",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景：向座席发送图片消息

请求参数:

```
{
  "content": "e31d0e44e82f",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "lk_line_05",
  "mediaType": "IMAGE",
  "senderNickname": "lk_line_05",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1688038541395",
  "to": "202303061540640554",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "LINE"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景：向座席发送音频消息

请求参数:

```
{
  "content": "157831a24986",
  "controlType": "CHAT",

```

```
"from": "lk_line_05",
"mediaType": "AUDIO",
"senderNickname": "lk_line_05",
"sourceType": "CUSTOMER",
"timestamp": "1688038541395",
"to": "202303061540640554",
"userAgent": null,
"senderAvatar": null,
"channel": "LINE"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景：向座席发送视频消息

请求参数：

```
{
  "content": "765c360ab724",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "lk_line_05",
  "mediaType": "VIDEO",
  "senderNickname": "lk_line_05",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1688038541395",
  "to": "202303061540640554",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "LINE"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景：向座席发送文件消息

请求参数：

```
{
  "content": "test_txt.txt,6,7d9fbcdd-e306-4b84-9831-163fb760cca9,txt",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "1678101150955228003",
  "mediaType": "FILE",
  "senderNickname": "user_lk",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1688038541395",
  "to": "202303061540344336",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景：向座席发送文件图片消息

请求参数：

```
{
  "content": "70d46bb7-2272-43b7-acad-c6f893a79848.png",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "1678101150955228003",

```

```
"mediaType": "FILE_IMAGE",
"senderNickname": "user_lk",
"sourceType": "CUSTOMER",
"timestamp": "1688038541395",
"to": "202303061540344336",
"userAgent": null,
"senderAvatar": null,
"channel": "WEB"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景：向座席发送文件视频消息

请求参数：

```
{
  "content": "0471a58b-0323-4b94-bc90-55ff36344471,mp4",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "1678101150955228003",
  "mediaType": "FILE_VIDEO",
  "senderNickname": "user_lk",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1688038541395",
  "to": "202303061540344336",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
```

- 场景描述：向座席发送网页卡片消息

请求参数：

```
{
  "content": "{ \"title\": \"测试title 测试title 测试title\", \"description\": \"测试描述 测试描述 测试描述 测试描述\", \"mediaFileId\": \"xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-2e171ac78313\", \"mediaFileType\": \"img\", \"redirectUrl\": \"https://www.***.com\" }",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "WEBCARD",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573129953",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "sendUserMessage successfully."
}
或
{
  "resultCode": "3",
  "resultDesc": "The redirection address is not in the trust list, contact operation staff to add it."
}
```

- 场景描述：断连请求

请求参数:

```
{
  "content": "",
  "controlType": "DISCONNECT",
  "from": "session_1619573842490_user_1619573842490",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_1619573842490",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573854156",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "Disconnect robot successfully"
}
```

2.7.4.1.4 发送消息 (sendAsync)

描述

用户接入座席后，用户侧向座席侧发送渠道异步消息，包括连接，发送输入状态，会话，转人工，断连多种类型消息

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/sendAsync，例如域名是https://service.besclouds.com

请求说明

表 2-190 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|-------------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessaging-token                                |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在ApiFabric工具上配置                                   |
| 3  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |



表 2-191 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型       | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|------------|------|-----|
| 1  | reqBody | sendMsgReq | True | 请求体 |

表 2-192 sendMsgReq 参数结构

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                             |
|-----|---------|--------|------|--------------------------------|
| 1.1 | channel | string | True | 客户端发送消息的所属渠道类型，如WEB(WEB客服接入渠道) |

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2 | content | string | False | <p>消息内容，视 mediaType而定，例如 mediaType是TEXT，content就是发送的文本内容，文本内容大小不能超过1K；如果是音视频等媒体，content是fileId，mediaType，fileId为/ccmessaging/uploadFileStream接口返回的objectKey，具体入参为"field，mediaType"，如图片为"objectKey，jpg"，视频为"objectKey，mp4"，音频为"objectKey，mp3"，位置为"objectKey，txt"，文件下载接口会使用此fileId做文件下载用。</p> <p>如果mediaType值为WEBCARD，content的值为JSON结构转换的字符串，例如JSON固定结构如下：</p> <pre>{"title":"卡片标题",<br/>"description":"卡片描述",<br/>"mediaFileId":"卡片媒体文件ID，通过upload接口返回",<br/>"mediaFileType":"当前仅支持固定值img，img/png，img/jpg，不填类型默认按jpg",<br/>"redirectUrl":"跳转地址"}</pre> <p>，其中redirectUrl和mediaFileId为二选一必填项，其他项不填可以为空值，具体可参考报文样例：向座席发送网页卡片消息。</p> <p><b>说明</b></p> <p>controlType为CONNECT、DISCONNECT、TRANS2AGENT时，该参数为可选。</p> |

| 序号   | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                    |
|------|----------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3  | controlType    | string | True  | 消息控制类型，如连接（CONNECT），聊天（CHAT），转人工（TRANS2AGENT），用户输入中（INPUT），断开连接（DISCONNECT），已读（READ）                                  |
| 1.4  | from           | string | True  | 渠道下发送消息的用户ID，取值范围：1到24位字符串。                                                                                           |
| 1.5  | mediaType      | string | True  | 消息媒体类型，包括：文本类型（TEXT），图片类型（IMAGE），音频类型（AUDIO），视频类型（VIDEO），文件类型（FILE），文件图片（FILE_IMAGE），文件视频（FILE_VIDEO），网页卡片消息（WEBCARD） |
| 1.6  | senderNickname | string | False | 消息发送者的昵称                                                                                                              |
| 1.7  | sourceType     | string | True  | 消息来源类型                                                                                                                |
| 1.8  | timestamp      | string | False | 消息发送时间                                                                                                                |
| 1.9  | to             | string | True  | 渠道配置ID                                                                                                                |
| 1.10 | userAgent      | string | False | 用户客户端类型，取自UserAgent                                                                                                   |
| 1.11 | senderAvatar   | string | False | 消息发送者的头像，渠道传输头像URL，最长1024字符                                                                                           |
| 1.12 | messageId      | string | False | 用于标识发送的消息用户的唯一值。最大长度为32。值不能包含逗号“，”。                                                                                   |
| 1.13 | transData      | string | False | json格式数据，连接机器人的时候传给机器人流程。                                                                                             |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-193 senMsgRsp 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                       |
|-----|------------|--------|-------|--------------------------|
| 1.1 | resultDesc | string | False | 返回结果码描述<br>resultCode返回0 |
| 1.2 | resultCode | string | True  | 接口返回码0                   |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：连接机器人

请求参数:

```
{
  "content": "",
  "controlType": "CONNECT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573122352",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "send sendMessageForOpenApiAsync success."
}
```

- 场景描述：与机器人交谈请求

请求参数:

```
{
  "content": "Version",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573123199",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "send sendMessageForOpenApiAsync success."
}
```

- 场景描述：机器人转人工请求

请求参数:

```
{
  "content": "",
  "controlType": "TRANS2AGENT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "TEXT",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573129953",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "send sendMessageForOpenApiAsync success."
}
```

- 场景描述：向座席发送网页卡片消息

请求参数:

```
{
  "content": "{\"title\":\"测试title 测试title 测试title\",\"description\":\"测试描述 测试描述 测试描述 测试描述\\n\\n\",\"mediaFileId\":\"xxx-xxx-xxx-xxx-2e171ac78313\",\"mediaFileType\":\"img\",\"redirectUrl\":\"https://www.xxx.com\"}",
  "controlType": "CHAT",
  "from": "session_1619573111751_user_1619573111751",
  "mediaType": "WEBCARD",
  "senderNickname": "user_1619573111751",
  "sourceType": "CUSTOMER",
  "timestamp": "1619573129953",
  "to": "1011577355744904195",
  "userAgent": null,
  "senderAvatar": null,
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
}
```

```
    "resultDesc": "send sendMessageForOpenApiAsync success."  
  }
```

- 场景描述：断连请求

请求参数:

```
{  
  "content": "",  
  "controlType": "DISCONNECT",  
  "from": "session_1619573842490_user_1619573842490",  
  "mediaType": "TEXT",  
  "senderNickname": "user_1619573842490",  
  "sourceType": "CUSTOMER",  
  "timestamp": "1619573854156",  
  "to": "1011577355744904195",  
  "userAgent": null,  
  "senderAvatar": null,  
  "channel": "WEB"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "send sendMessageForOpenApiAsync success."  
}
```

### 2.7.4.1.5 客户提交留言 (doLeaveMessage)

#### 场景描述

用于提交用户的留言内容。用户接入座席侧失败后，调用该接口提交用户的留言信息

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/doLeaveMessage，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-194 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                |
|----|-------------------|--------|------|-----------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的 ccmessagign-token |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric工具上配置    |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-195 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|-----|--------------|--------|------|---------------------|
| 1.1 | callId       | string | True | 用户ID，取值范围：1到24位字符串。 |
| 1.2 | caller       | string | True | 留言号码                |
| 1.3 | leaveMessage | string | True | 留言信息                |
| 1.4 | channel      | string | True | 渠道名称，WEB            |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-196 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                |
|-----|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | 响应返回码                                                                                                                                                                             |
| 1.2 | resultDesc | string | 响应返回描述。<br>如果resultCode返回0：无返回或Save leaveMessage success!<br>如果resultCode返回3： the leaveMessageParams is error.<br>如果resultCode返回13： Exception appeared!或Save leaveMessage failed! |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
{
  "ccmessaging-token": "eyJjcmVhdGV*****2hhbm5lbElkljoiMjAyMTAyMTkzMk2ODY5NzA4In0%3D",
  "x-app-key": "ea5c29a3*****a3dbeb4c32c",
  "Authorization": "Bearer 57042f*****968c4e0",
  "Content-Type": "application/json"
}
```

请求参数:

```
{
  "callId": "111111222111",
  "caller": "138***7777",
  "leaveMessage": "请回复电话",
  "channel": "WEB"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "Save leaveMessage success!"
}
```

### 2.7.4.1.6 主动轮询座席侧发送的信息 (poll)

## 场景描述

第三方主动轮询座席侧发送给用户侧的消息，包括系统消息、座席消息以及机器人消息。

如果使用该接口未查到消息，请确认是否使用了send接口建立连接（connect）。

### 说明

在会话期间，如果不调用这个接口，超过会话默认时间（CCUCS后台配置的），会话会被自动释放掉。

## 接口方法

GET

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/poll，例如域名是service.besclouds.com



请求说明

表 2-197 查询参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                         |
|----|------------|--------|-------|--------------------------------------------|
| 1  | receiverId | string | True  | 接收者Id，即 applyToken里面的 userId。              |
| 2  | channel    | string | True  | 接收者渠道类型，缺省值为WEB，且必须为WEB。                   |
| 3  | isNeedRead | string | False | 是否需要READ座席已读用户消息的提示消息，true为需要，其余或者为空不需要该消息 |

表 2-198 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                   |
|----|-------------------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | <ul style="list-style-type: none"><li>• applyToken接口返回的token值。</li><li>• 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。</li></ul> |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                                                                                         |
| 3  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格）                                                                         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-199 pollRsp 参数结构

| 序号  | 名称               | 参数类型            | 说明                                                   |
|-----|------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultDesc       | string          | 返回结果描述<br>成功时返回“query user messages success”，失败时无返回。 |
| 1.2 | downlinkMessages | downLlinkMsgArr | 发送给用户的消息数组                                           |
| 1.3 | resultCode       | string          | 客户端接收消息结果码，0表示成功，非0表示失败                              |

表 2-200 downLlinkMsgArr 参数结构

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 说明                                                                                                |
|-----|----------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | channel        | string | 消息渠道类型，当前固定为WEB，表示WEB渠道接入。                                                                        |
| 1.2 | content        | string | 发送给客户下行消息内容，最多500个字符。<br>根据mediaType不同，content有不同的格式。<br>如果是多媒体库文件，为多媒体库文件ID；<br>如果是本地文件，为obskey。 |
| 1.3 | from           | string | 消息发送方的id，一般为AICC侧渠道的“配置ID”。                                                                       |
| 1.4 | mediaType      | string | 消息媒体类型，如文本类型（TEXT）、图片（IMAGE）、视频（VIDEO）、语音（AUDIO）、位置（LOCATE）、文档（DOCUMENT）                          |
| 1.5 | senderNickname | string | 座席侧或机器人开启时配置的昵称。如果是系统消息，则返回“系统”（中文租间）或“system”（英文租间）。                                             |

| 序号   | 名称              | 参数类型    | 说明                                                                   |
|------|-----------------|---------|----------------------------------------------------------------------|
| 1.6  | sourceType      | string  | 消息发送方来源，如人工座席（AGENT）、机器人（ROBOT）、系统（SYSTEM）                           |
| 1.7  | timestamp       | string  | 消息发送时间戳                                                              |
| 1.8  | to              | string  | 消息接收方id，通常为企业侧客户端发送的userId。                                          |
| 1.9  | simQuestions    | string  | 相似问内容                                                                |
| 1.10 | isOfflineStatus | boolean | 用于客户端判断下一步是否可以发送消息。                                                  |
| 1.11 | messageCode     | string  | 消息唯一编码，用来识别撤销或删除动作操作的消息                                              |
| 1.12 | interIdx        | string  | 交互次数，直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可                                       |
| 1.13 | contentType     | string  | 如果是多媒体库文件，返回值为null；<br>如果是本地文件，为"1"。                                 |
| 1.14 | mediaFileType   | string  | 多媒体文件类型。支持jpg，png，bmp，mp3，aac，mp4，txt，csv，richtext，doc，docx，pdf，zip。 |
| 1.15 | controlType     | string  | 如聊天(CHAT)，断开连接(DISCONNECT)，READ（已读）                                  |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：主动轮询座席侧发送给用户侧的消息

URL: Domain Address/apiaccess/ccmessaging/poll?  
receiverId=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&channel=WEB

请求头:

ccmessaging-token: XXXXXXXXX

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "query user messages success.",
  "downlinkMessages": [{
    "from": "1011577355744904195",
    "channel": "WEB",
    "to": "session_fixed_user_fixed",
    "controlType": "CHAT",
    "mediaType": "TEXT",
    "content": "欢迎欢迎，热烈欢迎",
    "simQuestions": null,
    "senderNickname": "test",
    "senderAvatar": "1",
    "timestamp": 1619590480756,
    "sourceType": "ROBOT",
    "callId": null,
    "robotGender": "MALE"
  }, {
    "from": "1011577355744904195",
    "channel": "WEB",
    "to": "session_fixed_user_fixed",
    "controlType": "CHAT",
    "mediaType": "TEXT",
    "content": "转人工",
    "simQuestions": null,
    "senderNickname": "test",
    "senderAvatar": "1",
    "timestamp": 1619590482098,
    "sourceType": "ROBOT",
    "callId": null,
    "robotGender": "MALE"
  }, {
    "from": "1011577355744904195",
    "channel": "WEB",
    "to": "session_fixed_user_fixed",
    "controlType": "CHAT",
    "mediaType": "TEXT",
    "content": "已接通座席。",
    "simQuestions": null,
    "senderNickname": "系统",
    "senderAvatar": null,
    "timestamp": 1619590484115,
    "sourceType": "SYSTEM",
    "callId": null,
    "robotGender": null
  }
]}
```

多媒体库文件场景下:

```
{
  "downlinkMessages": [
    {
      "callId": null,
      "simQuestions": null,
      "senderNickname": "agent",
      "handlerType": null,
      "isOfflineStatus": null,
      "channel": "WEB",
      "senderAvatar": ""
    }
  ]
}
```

```
        "robotGender": null,
        "mediaType": "IMAGE",
        "associationContentId": null,
        "content": "1179725658739559425",
        "receiveTime": null,
        "controlType": "CHAT",
        "sourceType": "AGENT",
        "queueFlag": null,
        "messageCode": "1e1f2bf7-fd6e-4471-a45d-2b43d1eb6272",
        "from": "202201077401331370",
        "to": "1642643982282972758",
        "mediaFileType": "png",
        "contentType": null,
        "interIdx": null,
        "timestamp": 1648102235191
    }
},
"resultCode": "0",
"resultDesc": "query user messages success."
}

发送本地文件场景下:
{
    "downlinkMessages": [
        {
            "callId": null,
            "simQuestions": null,
            "senderNickname": "agent",
            "handlerType": null,
            "isOfflineStatus": null,
            "channel": "WEB",
            "senderAvatar": "",
            "robotGender": null,
            "mediaType": "IMAGE",
            "associationContentId": null,
            "content": "878e7d9a-8e2f-4893-8b54-352f8ecbf86c",
            "receiveTime": null,
            "controlType": "CHAT",
            "sourceType": "AGENT",
            "queueFlag": null,
            "messageCode": "9374d9c4-b8ee-4035-aab9-ad5ceddbb856",
            "from": "202201077401331370",
            "to": "1642643982282972758",
            "mediaFileType": "png",
            "contentType": "1",
            "interIdx": null,
            "timestamp": 1648102054235
        }
    ],
    "resultCode": "0",
    "resultDesc": "query user messages success."
}
```

#### 2.7.4.1.7 客户接收文件 (downloadFileStream)

##### 场景描述

用户接入座席后与座席进行多媒体消息交谈，若座席侧发送的消息为多媒体类型消息，则需要调用该接口接收文件接。返回的结果为Base64编码后的文件流。

缺省情况下，客户端只能下载不超过2MB的文件，如果需要传递更大的文件，请联系华为运维工程师调整该限制。

##### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/downloadFileStream，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-201 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                               |
|----|-------------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | <ul style="list-style-type: none"><li>applyToken接口返回的token值。</li><li>会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。</li></ul> |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric工具上配置                                                                                                   |
| 3  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）                                                                 |

表 2-202 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型    | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|---------|------|-----|
| 1  | reqBody | ReqBody | True | 请求体 |

表 2-203 ReqBody 参数结构

| 序号  | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                            |
|-----|--------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | fileId | string | True | 文件下载的fileId，在 poll接口中携带<br>fileId取值 "local/" + content（poll接口响应）时，判定为发送本地文件。若不携带，则判定发送多媒体库文件。 |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|-----|------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2 | channel    | string | True  | 下载渠道类型，当前固定为WEB。                                                                                                             |
| 1.3 | fileType   | string | True  | 下载的文件类型，支持jpg, png, bmp, mp3, aac, mp4, txt, csv, richtext, doc, docx, pdf, zip。<br>发送本地文件场景下，该参数为多媒体文件下行消息中mediaFileType字段。 |
| 1.4 | multiMedia | string | False | 如果文件为多媒体库文件时，该参数必填，并且需要配置为“multiMedia”。                                                                                      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-204 RspBody 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | fileStream | string | Base64编码后的文件流。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.2 | resultCode | string | 响应返回码，0表示成功，非0表示失败 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功，不反悔提示信息</li><li>● 401：objectKey is null!</li><li>● 13：param filetype Out of range!或empty file!或fsservice downloadFile is failed 或 downloadFileStream IOException或 downloadFileStream exception</li><li>● 2：param channelId or userId or tenantId is null</li></ul> |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                   |
|-----|------------|--------|----------------------|
| 1.3 | resultDesc | string | 响应返回描述，0表示成功，非0表示失败。 |
| 1.4 | fileUrl    | string | 接收文件临时查看链接。默认保留24小时。 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述:** 客户接收座席发送的多媒体库文件  
**请求参数:**

```
{
  "fileType": "jpg",
  "channel": "WEB",
  "fileId": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
  "multiMedia": "multiMedia"
}
```

响应参数:

[illegible]

- 场景描述: 客户接收座席发送的本地文件  
请求参数:

```
{
  "fileType": "png",
  "channel": "WEB",
  "fileId": "local/XXXXXXXXXXXXXXXXXX"
}
```

响应参数:



```
{
  "resultCode": "0",
  "fileUrl": "https://IP:PORT/ccmessaging/202307260369/agent/202307260369134944/11111111111114/e43f69a2-01ee-48ec-82cd-bdf8447492e0.png?AccessKeyId=5BKCLVUJC700HY9M51AT&Expires=1716445961&Signature=LDYl%2FfEpaLbpvxfEnYxW8QdevY%3D",
  "fileStream":
    "iVBORw0KGgoAAAANSUhEUgAAACEAAAAAnCAYAAACBvSFyAAAAAXNSR0IArs4c6QAAARnQU1BAACxjwv8YQUAAAJcEhZcwAADsMAAA7DAcdvqGQAAAA7SURBVH7c6hEQAgDAAx1uj+gxbB/QyYiPicmdnfJCIRiUhEIhKRiEQklhGJSEQiEpGIRCQiEYln9gJ7uXthjovHaAAAAABJRU5ErkJggg=="
}
```

2.7.4.1.8 查询排队信息 (queryQueueInfo)

描述

查询排队信息，用于客户侧排队提醒。

排队信息必须在通过send接口建立连接（connect）成功之后，才可使用。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/queryQueueInfo，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-205 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                   |
|----|-------------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | False | <ul style="list-style-type: none"><li>• applyToken接口返回的token值。</li><li>• 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。</li></ul> |
| 2  | x-app-key         | string | False | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                                                                                         |
| 3  | Authorization     | string | False | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）                                                                     |

表 2-206 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型    | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|---------|------|-----|
| 1  | reqBody | ReqBody | True | 请求体 |

表 2-207 ReqBody 参数结构

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 说明                     |
|-----|-----------------|--------|------|------------------------|
| 1.1 | userId          | string | True | 客户的唯一标识。取值范围：1到32位字符串。 |
| 1.2 | channelConfigId | string | True | 渠道配置id                 |
| 1.3 | channel         | string | True | 渠道类型                   |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-208 RspMsg200 参数结构

| 序号  | 名称                    | 参数类型    | 说明                  |
|-----|-----------------------|---------|---------------------|
| 1.1 | position              | integer | 本呼叫在队列中的位置          |
| 1.2 | totalWaitTime         | integer | 本呼叫累计排队时长（秒）        |
| 1.3 | currentDeviceWaitTime | integer | 当前技能队列的实际等待时长（秒）    |
| 1.4 | configMaxcWaitTime    | integer | 配置的最大等待时长（秒）        |
| 1.5 | longestWaitTime       | integer | 队列中正在排队呼叫的最大排队时长（秒） |
| 1.6 | estimateWaitTime      | integer | 对应队列的预估呼叫等待时长（秒）    |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.7 | resultCode | string | 查询排队信息返回码。具体错误码信息如下：<br>0：正在排队，查询成功。<br>1：参数错误。<br>2：CCUCS请求失败。<br>3：Token错误。<br>4：未知错误。<br>5：会话已结束。<br>6：CCUCS会话已失效。<br>160001：CCUCS通信失败。<br>160004：会话不存在或已结束。<br>160021：当前会话已经转到座席，不在排队状态。<br>160022：当前会话已转移到IVR，不在排队状态。<br>160023：当前会话已转移到私有队列，不在排队状态。<br>160024：座席未应答。 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：查询排队信息
- 请求头：

ccmessaging-token: xxxx  
x-app-key: xxxx  
Authorization: Bearer xxxx  
Content-Type: application/json

- 请求参数：

```
{  "userId": "xxxx",  "channelConfigId": "xxxxx",  "channel": "WEB"}
```
- 响应参数：

```
{  "totalWaitTime": 3,  "resultCode": "0",  "longestWaitTime": 3,  "position": 1,  "currentDeviceWaitTime": 3,  "configMaxcWaitTime": 60,  "estimateWaitTime": 60}
```

2.7.4.1.9 客户发送文件 (uploadFileStream)

描述

用户与座席建立连接后，用户侧发送文件类型的消息。

用户发送的文件会上传到AICC系统的文件服务器上，接口调用返回结果中携带该文件在文件服务器中的key值。

用户侧在调用send/senAsync接口发送消息时需携带该key值。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/uploadFileStream，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-209 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                            |
|----|-------------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | <ul style="list-style-type: none"><li>applyToken接口返回的token值。</li><li>会话过程中接口Response Header中返回的ccmessaging-token的值。</li></ul> |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                                                                                  |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-210 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型    | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|---------|------|-----|
| 1  | reqBody | ReqBody | True | 请求体 |

表 2-211 ReqBody 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|-----|------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1.1 | fileType   | string | True | 文件类型，支持jpg，jpeg，png，bmp，mp3，aac，mp4，txt，csv。 |
| 1.2 | fileStream | string | True | Base64编码后的文件流。                               |
| 1.3 | channel    | string | True | 发送文件流渠道，当前只支持WEB。                            |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-212 响应体参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                |
|-----|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | returnCode | string | 返回码。0：成功，非0表示失败，失败包括： <ul style="list-style-type: none"><li>● 2：参数缺失</li><li>● 3：参数错误</li><li>● 13：上传失败</li></ul> |
| 1.2 | objectKey  | string | 对象键                                                                                                               |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

请求参数:

```
{
  "fileType": "jpg",
  "channel": "WEB",
  "fileStream": "/9j/4AAQSkZJRgABAQEAYABgAAD/
2wBDAAMCAgMCAgMDAwMEAwMEBQgFBQQEBQoHBwYlp3+7j8a/PP/gqXP5/7QXh9tu3/Alpi34z/
ANPV3SpXfxCP/9k="
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "objectKey": "44992392*****6cc328db296"
}
```

### 2.7.4.1.10 根据客户输入联想常用语 (queryPhraseByKeyword)

## 场景描述

根据用户输入关键词联想推荐常用语，该接口要求渠道配置开启了机器人。  
如果无内容返回，请检查租间下是否存在激活的问答组。

## 接口方法

POST

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/queryPhraseByKeyword，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-213 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                   |
|----|-------------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True  | <ul style="list-style-type: none"><li>• applyToken接口返回的token值。</li><li>• 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。</li></ul> |
| 2  | x-app-key         | string | False | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                                                                                         |
| 3  | Authorization     | string | False | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）                                                                     |

表 2-214 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型    | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|---------|------|-----|
| 1  | reqBody | ReqBody | True | 请求体 |

表 2-215 ReqBody 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                          |
|-----|------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | strContent | string | True | 消息内容                                                                        |
| 1.2 | locale     | string | True | 语种<br>支持使用带国家码与不带国家码的语言，例如 zh、zh_CN表示中文，en、en_US表示英语等。请参见ISO 639语言编码获取详细信息。 |
| 1.3 | channel    | string | True | 渠道类型，当前固定为WEB（表示WEB渠道接入）                                                    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-216 RspBody 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | question   | string | 相似问问题数组。<br>结果最多返回5条记录，<br>为智能在线助手平台根据<br>关键词匹配的置信度最高的<br>前5条记录。                                                                                                                                                                               |
| 1.2 | resultCode | string | 响应返回码，0表示成功，<br>非0表示失败                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3 | resultDesc | string | 响应返回描述 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：表示成功，不返回<br/>描述信息</li><li>● 1：request is no exsit<br/>或 locale is error 或<br/>Robot is no exsit 或<br/>authToken is no exsit<br/>或doNMSRequest is<br/>error或Exception<br/>appeared!。</li></ul> |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：根据客户输入联想常用语  
请求头:  
ccmessaging-token: XXXXXXXXX  
请求参数:  
{  
  "strContent": "网格",



```
"locale": "zh",
"channel": "WEB"
}

响应参数:
{
  "question": [
    "APP在哪里下载",
    "APP怎么登录？",
    "APP支持什么手机版本",
    "登录APP后，没有下单功能菜单权限",
    "PC端系统怎么登录"
  ],
  "resultCode": "0"
}
```

2.7.4.1.11 查询满意度调查配置（getSatisfactionSurveyMode）

场景描述

用户与座席交谈结束后，调用该接口查看当前租间是否开启了满意度调查选项以及满意度调查的具体配置。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/getsatisfactionsurveymode，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-217 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                           |
|----|-------------------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key         | string | True | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |
| 3  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessagign-token                             |

表 2-218 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | language | string | False | <p>满意度调查的语言，取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：汉语</li><li>en_US：英语</li><li>pt_BR：葡萄牙语</li><li>ar_SA：阿拉伯语</li><li>fr_FR：法语</li><li>es_ES：西班牙语</li><li>为空</li></ul> <p><b>说明</b></p> <p>该参数受租户级参数“满意度调查支持的语言”控制，当配置的满意度调查语言在租户级参数已配置的语言范围内，该参数才会生效。以下场景，默认使用开租语言：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>该参数为空</li><li>租户级参数“满意度调查支持的语言”为空</li><li>配置的满意度调查语言不在租户级参数已配置的语言范围内</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-219 响应体参数

| 序号  | 名称                 | 参数类型   | 说明                                                                                      |
|-----|--------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | resultCode         | string | <p>响应码</p> <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>13：查询满意度调查配置失败。</li></ul> |
| 2   | resultDesc         | string | 响应描述                                                                                    |
| 3   | satisfactionSurvey | object | 满意度调查                                                                                   |
| 3.1 | surveyType         | string | <p>满意度调查类型</p> <p>WEB：web网页</p> <p>NO：不调查</p>                                           |

| 序号    | 名称                    | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-----------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2   | satisfactionLevel     | array  | 满意度等级对象                                                                                                                                                                                                        |
| 3.2.1 | satisfactionLevelKey  | string | 满意度等级（1-5）。默认值为： <ul style="list-style-type: none"><li>1：很不满意</li><li>2：不满意</li><li>3：一般</li><li>4：满意</li><li>5：很满意</li></ul> 可调用查询满意度调查配置接口查询“配置中心 > 工作台配置 > 满意度调查 > 满意度等级”中的设置的满意度等级或使用上述默认值。满意度等级与按键数字保持一致。 |
| 3.2.2 | satisfactionLevelDesc | string | 满意度描述，默认值为： <ul style="list-style-type: none"><li>很不满意</li><li>不满意</li><li>一般</li><li>满意</li><li>很满意</li></ul>                                                                                                 |
| 3.3   | satisfactionQuestion  | Array  | False<br>问卷问题，展示一种或多种： <ul style="list-style-type: none"><li>FCR：问题是否已解决</li><li>NPS：推荐评分</li><li>CSAT：满意度评分</li></ul>                                                                                         |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：创建外呼任务

- 请求头：

```
{
  "X-APP-Key": "b*****c7b",
  "Authorization": "Bearer 1fea*****1d6a15",
  "Content-Type": "application/json"
}
```

- 请求参数

```
{
  "language": "zh_CN"
}
```

- 响应参数：

```
{
  "satisfactionSurvey": {
    "surveyType": "WEB",
    "satisfactionLevel": [
      {
        "satisfactionLevelDesc": "很不满意",
        "satisfactionLevelKey": "1"
      },
      {
        "satisfactionLevelDesc": "不满意",
        "satisfactionLevelKey": "2"
      },
      {
        "satisfactionLevelDesc": "一般",
        "satisfactionLevelKey": "3"
      },
      {
        "satisfactionLevelDesc": "满意",
        "satisfactionLevelKey": "4"
      },
      {
        "satisfactionLevelDesc": "很满意",
        "satisfactionLevelKey": "5"
      }
    ],
    "satisfactionQuestion": [
      "FCR",
      "CSAT",
      "NPS"
    ]
  },
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "Get satisfaction survey mode success!"
}
```

### 2.7.4.1.12 提交客户对机器人满意度评价结果 (feedbacksatisfaction)

## 场景描述

若用户接入机器人采取自助服务，用户结束通话后提交对本次机器人回复的满意度评价。

## 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/robot/feedbacksatisfaction，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-220 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                           |
|----|-------------------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |
| 3  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessagign-token                             |

表 2-221 请求体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型       | 是否必选  | 说明                             |
|-----|-----------------|------------|-------|--------------------------------|
| 1.1 | feedback        | integer    | True  | 反馈的满意度。1：满意，0：不满意              |
| 1.2 | feedbackContent | string(64) | False | 当为0，不满意时，不允许为空，最大长度限制64字符      |
| 1.3 | from            | string     | True  | 消息发送方的id                       |
| 1.4 | interIdx        | string     | True  | 交互次数，直接取上一次ODFS返回的interidx值即可。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-222 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                    |
|-----|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | 0：成功<br>30000000008：满意度调查时，不满意情况下，feedbackContent不允许未空<br>10010000002：接口流控失败<br>30010009999：Chat模块异常<br>30000000019：当前会话不是机器人会话或当前没有会话时不支持评价机器人<br>10010000001：接口认证失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | 失败原因描述                                                                                                                                                                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
{
  "ccmessaging-token": "eyJjcmVhdGV*****2hhbm5lbElkljoiMjAyMTAyMTkzMtk2ODY5NzA4In0%3D",
  "x-app-key": "ea5c29a3*****a3dbeb4c32c",
  "Authorization": "Bearer 57042f*****968c4e0",
  "Content-Type": "application/json"
}
```

请求参数:

```
{
  "feedback": 0,
  "feedbackContent": "dissatisfied",
}
```

```
{
  "from": "11111111",
  "interIdx": "2"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "Send message to robot successfully"
}
```

2.7.4.1.13 保存客户提交的满意度评价结果 (saveSatisfaction)

场景描述

在用户与座席交谈结束后，若当前渠道开启了满意度评价，调用该接口保存用户对座席的满意度评价结果。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/saveSatisfaction，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-223 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                               |
|----|-------------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | <ul style="list-style-type: none"><li>applyToken接口返回的token值。</li><li>会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。</li></ul> |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                                                                                     |
| 3  | Authorization     | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）                                                                 |

表 2-224 请求体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型             | 是否必选 | 说明      |
|----|--------------|------------------|------|---------|
| 1  | satisfaction | satisfactionInfo | True | 满意度评价信息 |

表 2-225 satisfactionInfo 参数结构

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | channel         | string | True  | 渠道类型，当前固定为WEB。                                                                                                                                                                                                 |
| 1.2 | userId          | string | True  | 用户ID。取值范围：1到24位字符串。                                                                                                                                                                                            |
| 1.3 | evaluation      | string | True  | 满意度等级（1-5）。默认值为： <ul style="list-style-type: none"><li>1：很不满意</li><li>2：不满意</li><li>3：一般</li><li>4：满意</li><li>5：很满意</li></ul> 可调用查询满意度调查配置接口查询“配置中心 > 工作台配置 > 满意度调查 > 满意度等级”中的设置的满意度等级或使用上述默认值。满意度等级与按键数字保持一致。 |
| 1.4 | comment         | string | True  | 满意度评价语信息，小于512字符                                                                                                                                                                                               |
| 1.5 | channelConfigId | string | True  | 渠道ID，即在AICC侧配置的WEB渠道的“配置ID”。                                                                                                                                                                                   |
| 1.6 | npsScore        | String | False | NPS（推荐评分），范围0-9。                                                                                                                                                                                               |
| 1.7 | fcrValue        | String | False | 问题是否已解决，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：是</li><li>2：否</li></ul>                                                                                                                                  |



响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-226 RspMsg 参数结构

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | 响应返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● 13：呼叫信息获取失败，或提交满意度结果失败。</li></ul>                                                                                                                      |
| 1.2 | resultDesc | string | 响应返回描述 <ul style="list-style-type: none"><li>● 如果响应码为0，返回可能是“Save satisfaction success!”有时也会返回“Exception appeared!”</li><li>● 如果响应码为13，则返回“The callIdString obtained failed!”或“Save satisfaction failed”。</li></ul> |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：保存客户提交的满意度评价结果  
请求参数:

```
{
  "channel": "WEB",
  "userId": "XXXXXXXX",
  "evaluation": "5",
  "comment": "满意",
}
```

```
"channelConfigId": "XXXXXXXXX",  
"npsScore": "9",  
"fcrValue": "1"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0"  
}
```

### 2.7.4.2 点击通话场景中使用的接口

#### 2.7.4.2.1 检查当前租间是否支持点击通话（checkClickToCallSupport）

##### 场景描述

用户通过多媒体消息接入座席后，若要使用点击通话的功能，需调用该接口检查当前租间是否支持点击通话

##### 接口方法

GET

##### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/checkClickToCallSupport，例如域名是 service.besclouds.com

##### 请求说明

表 2-227 查询参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|---------|--------|------|--------------|
| 1  | channel | string | True | 接收者渠道类型（WEB） |

表 2-228 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                               |
|----|-------------------|--------|------|----------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessagign-token |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置     |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-229 响应体参数

| 序号  | 名称                   | 参数类型    | 说明         |
|-----|----------------------|---------|------------|
| 1.1 | webRTCSupported      | boolean | WebRTC是否支持 |
| 1.2 | clickToCallSupported | boolean | 点击通话是否支持   |
| 1.3 | resultCode           | string  | 响应结果码      |
| 1.4 | resultDesc           | string  | 响应结果描述     |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：检查是否支持点击通话  
URL：https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/checkClickToCallSupport  
请求头：  
ccmessaging-token: XXXXXXXXX  
x-app-key: XXXXXXXXX  
Authorization: XXXXXXXXX  
请求参数：

```
{  
  "channel": "WEB"  
}
```

响应参数：

```
{  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "",  
  "webRTCSupported": true,  
  "clickToCallSupported": true  
}
```

2.7.4.2.2 创建点击通话 (createClickToCall)

场景描述

用户与座席进行多媒体交谈，若用户需要使用点击通话功能，且当前租间支持点击通话，调用该接口创建点击通话。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/createClickToCall，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-230 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|-------------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | False | applyToken接口生成的 ccmessagign-token                               |
| 2  | x-app-key         | string | False | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                    |
| 3  | Authorization     | string | False | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-231 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|-----|---------|--------|------|--------------|
| 1.1 | channel | string | True | 接收者渠道类型（WEB） |

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                        |
|-----|--------------|--------|------|---------------------------|
| 1.2 | mediaAbility | string | True | 媒体能力：<br>0：音频呼叫<br>1：视频呼叫 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-232 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                            |
|-----|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | 响应结果码                                                                                         |
| 1.2 | resultDesc | string | 响应结果描述<br>如果resultCode返回0：成功<br>如果resultCode返回13：connect failed或No agents available currently |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

ccmessaging-token:eyJjcmVhdG\*\*\*\*\*NzlxMTc4  
Authorization:Bearer dbb0\*\*\*\*\*bbb33a  
x-app-key:6e9d9c\*\*\*\*\*152c2f6  
Content-Type:application/json

请求参数:

{  
  "channel": "WEB",

```
"mediaAbility": "0"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": null
}
```

2.7.4.2.3 获取点击通话事件 (getClickToCallEvents)

描述

用户创建点通话后，第三方轮询该接口获取点击通话事件。通话事件类型有呼叫建立成功事件、呼叫排队事件、呼叫排队超时事件、呼叫释放事件和呼叫失败事件。只有获取到呼叫建立成功事件时表示座席与用户连接正常，可以拉起通话；呼叫排队事件表示当前仍处于呼叫中；呼叫超时事件和呼叫失败事件表示本次点击通话呼叫失败；呼叫释放事件表示当前呼叫已结束。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/getClickToCallEvents，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-233 查询参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|---------|--------|------|--------------|
| 1  | channel | string | True | 接收者渠道类型（WEB） |

表 2-234 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------------------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的 ccmessagingn-token |
| 2  | x-app-key         | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置       |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-235 响应体参数

| 序号    | 名称                | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                |
|-------|-------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | resultCode        | string | 响应结果码                                                                                                                                                                                             |
| 1.2   | resultDesc        | string | 响应结果描述。<br>如果resultCode返回0: Call in queue或Call connected或Call disconnected或Call queued timeout或Call failed或Call continue to poll events with unknown events或ClickToCall polled without any events |
| 1.3   | eventId           | string | 事件编号                                                                                                                                                                                              |
| 1.4   | content           | object | 事件内容                                                                                                                                                                                              |
| 1.4.1 | causeDesc         | string | 原因描述                                                                                                                                                                                              |
| 1.4.2 | causeId           | string | 原因 id                                                                                                                                                                                             |
| 1.4.3 | accessCode        | string | 点击通话被叫                                                                                                                                                                                            |
| 1.4.4 | domain            | string | WebRTC Gateway域名                                                                                                                                                                                  |
| 1.4.5 | gwAddresses       | array  | WebRTC Gateway通信地址和端口                                                                                                                                                                             |
| 1.4.6 | clickToCallCaller | string | 点击通话主叫                                                                                                                                                                                            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 请求头:  
ccmessaging-token:  
x-app-key:  
Authorization:
- 请求参数:  
无
- 响应参数:

```
{  resultCode: "0",  resultDesc: "Call connected",  "eventId": 168101,  "content": {    "domain": "xxx",    "gwAddresses": ["xx1", "xx2"],    "accessCode": "179080000537636",    "clickToCallCaller": "AnonymousCard"  } }
```

2.7.4.2.4 释放点击通话 (dropClickToCall)

描述

用户使用点击通话功能与座席交谈完毕后，用户侧主动释放通话。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/dropClickToCall，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-236 请求头参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明                               |
|----|-------------------|--------|------|----------------------------------|
| 1  | ccmessaging-token | string | True | applyToken接口生成的ccmessagign-token |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 2  | x-app-key     | string | True | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置                                 |
| 3  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-237 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|-----|---------|--------|------|--------------|
| 1.1 | channel | string | True | 接收者渠道类型（WEB） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-238 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                  |
|-----|------------|--------|---------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | 响应结果码                                                               |
| 1.2 | resultDesc | string | 响应结果描述。<br>如果resultCode返回0：成功<br>如果resultCode返回13：disconnect failed |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：释放点击通话
- 请求头：

```
'x-app-key': *****,
'Authorization': *****,
'ccmessaging-token': *****
```

- 请求参数：

```
{
  "channel": "WEB"
}
```

- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": ""
}
```

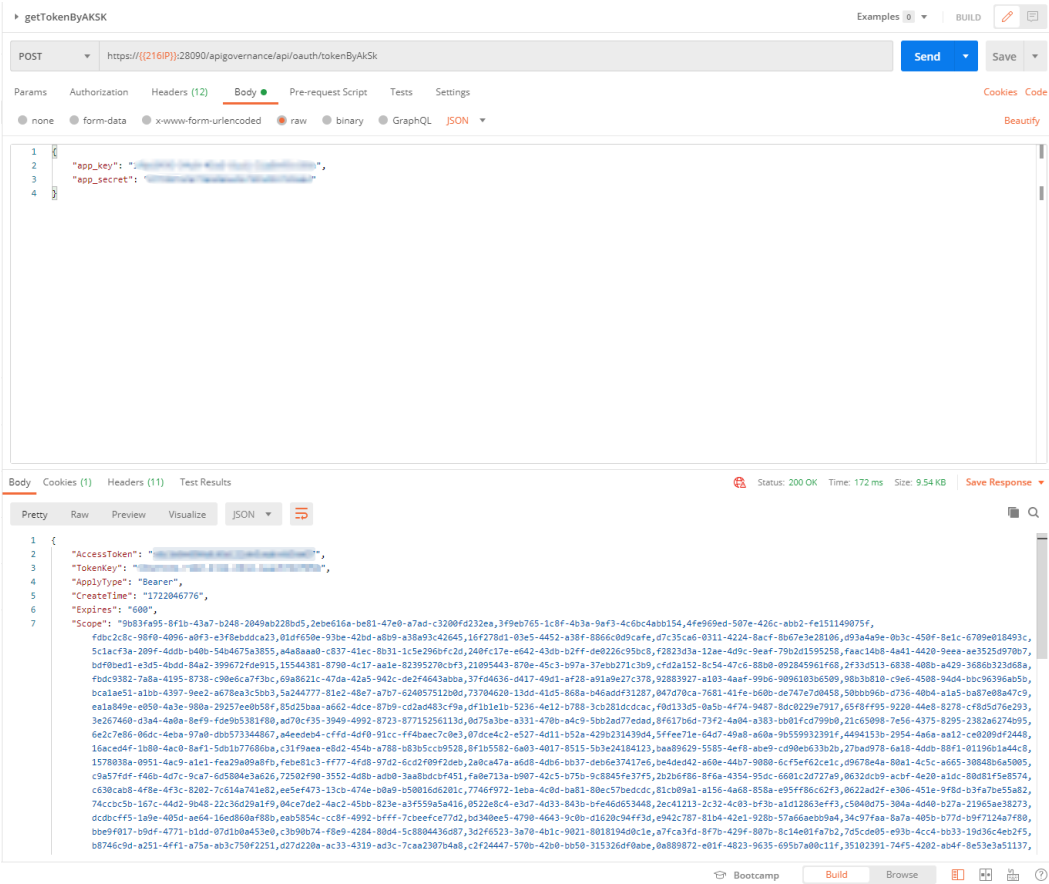
## 2.7.5 测试验证

该测试场景为用户与座席进行多媒体消息交谈，包括用户接入、查询排队信息、用户收发消息、用户满意度评价、用户断开等过程。采用postman调用API Fabric的接口模拟第三方调用场景。

**步骤1** 座席侧使用话务员角色登录系统，在AICC云客服系统上完成web渠道调测。座席点击“签入”按钮签入，状态设置为空闲态，等待用户接入。

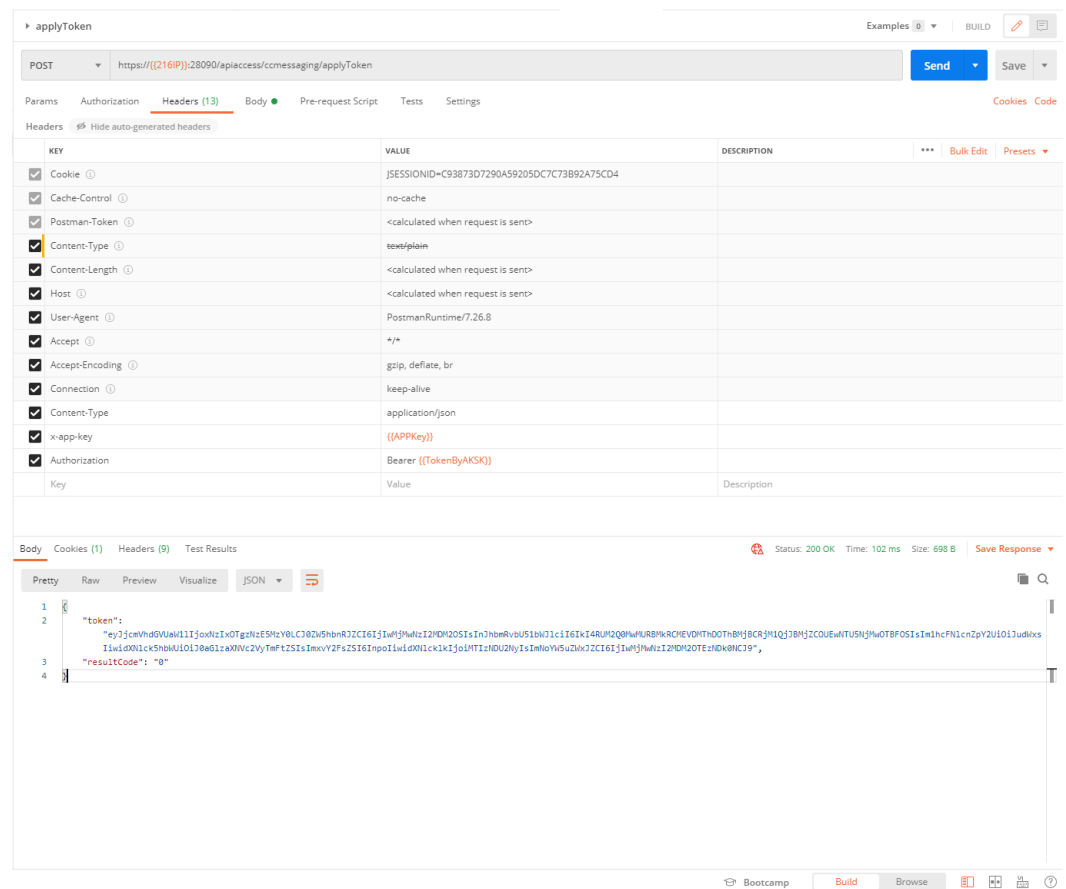
**步骤2** 用户侧调用tokenByAkSk接口获取API Fabric鉴权信息。

图 2-9 获取 APIFabric 的 token



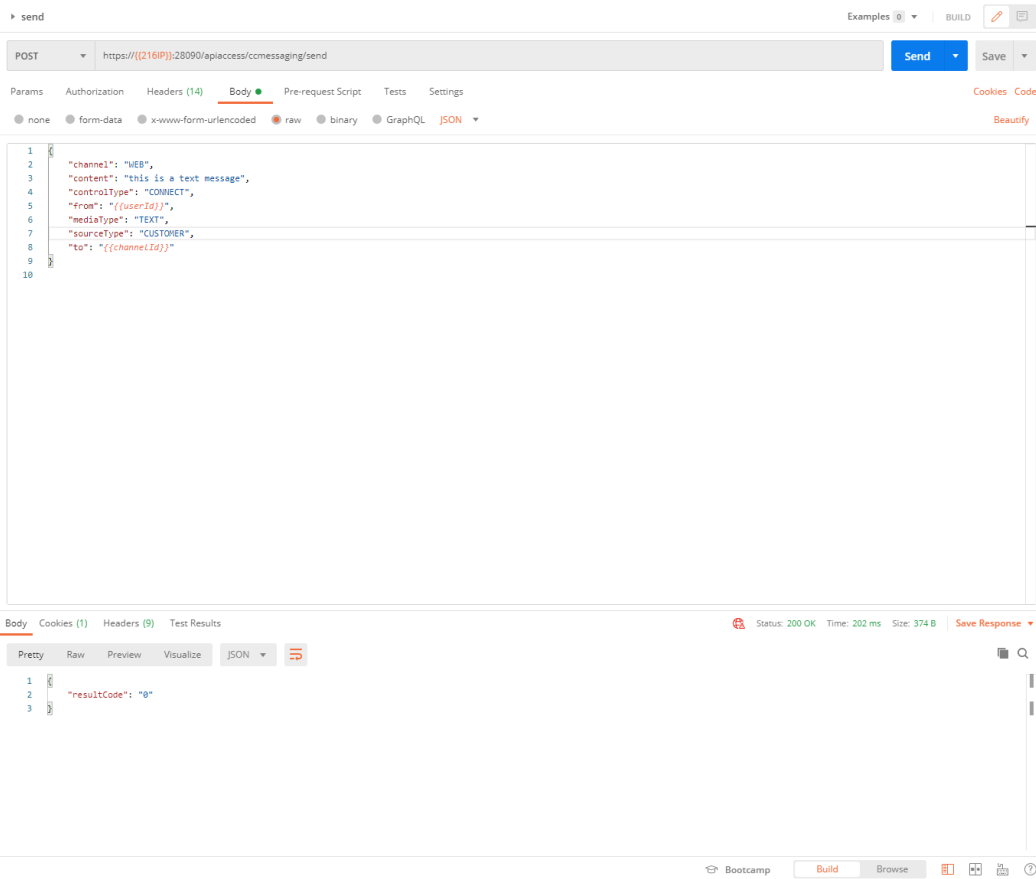
**步骤3** 用户侧调用applyToken获取CC-Messaging鉴权信息。

图 2-10 获取 applyToken



**步骤4** 用户侧调用send接口发送建连消息，消息类型（controlType）为CONNECT。

图 2-11 调用 send 接口发送建连请求



**步骤5** 用户侧轮询queryQueue接口查询排队信息。若未处于排队中则说明已经接入座席。座席侧检查当前是否有用户接入。

图 2-12 查询排队信息

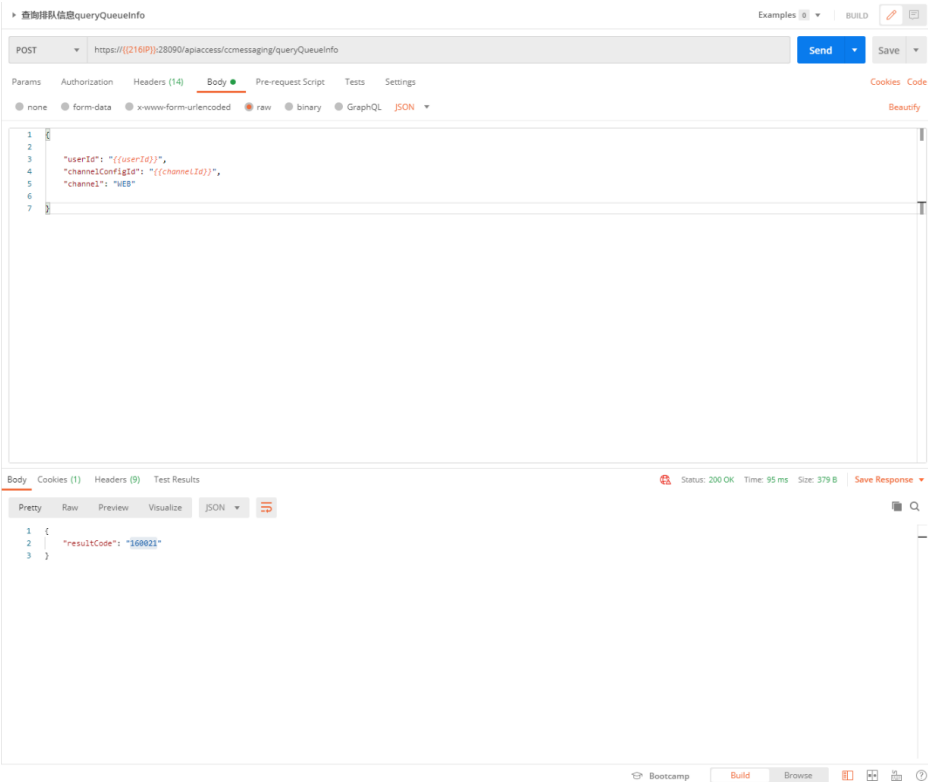
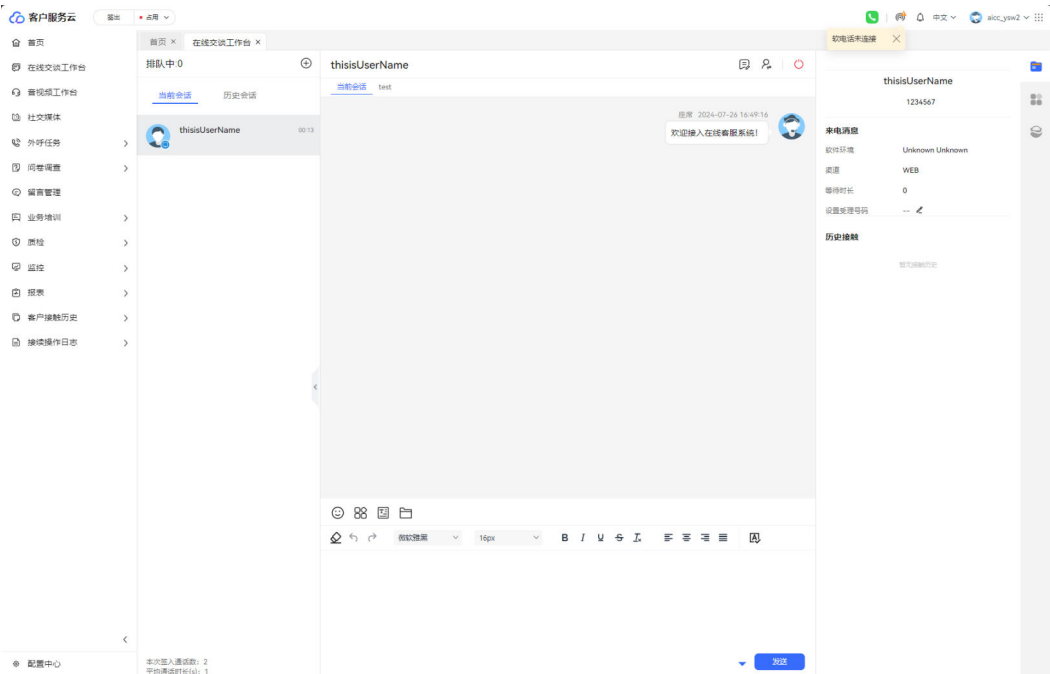
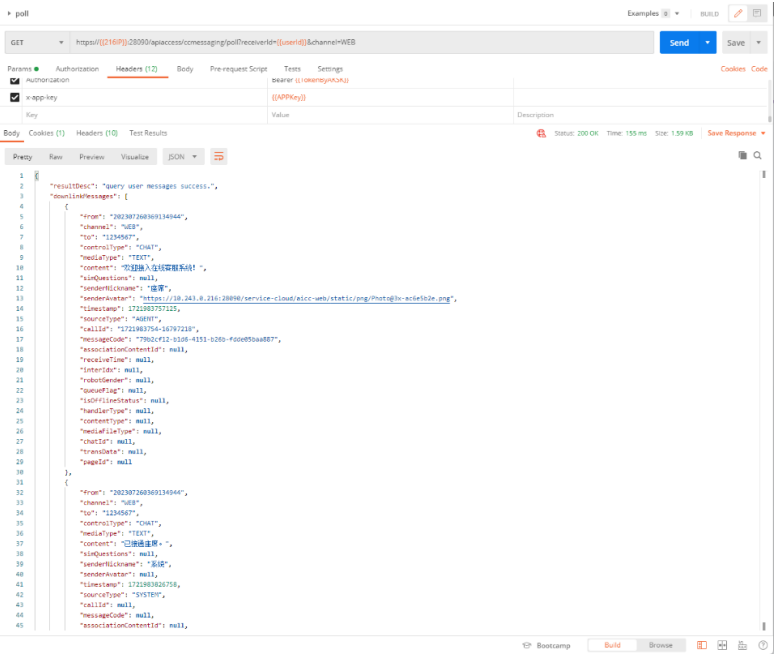


图 2-13 用户接入后座席侧页面



步骤6 用户侧调用poll接口轮询座席侧消息。

图 2-14 调用 poll 接口轮询座席侧消息



**步骤7** 用户侧调用send/sendAsync接口向座席发送消息，消息类型（controlType）为CHAT类型。

图 2-15 用户侧发送消息

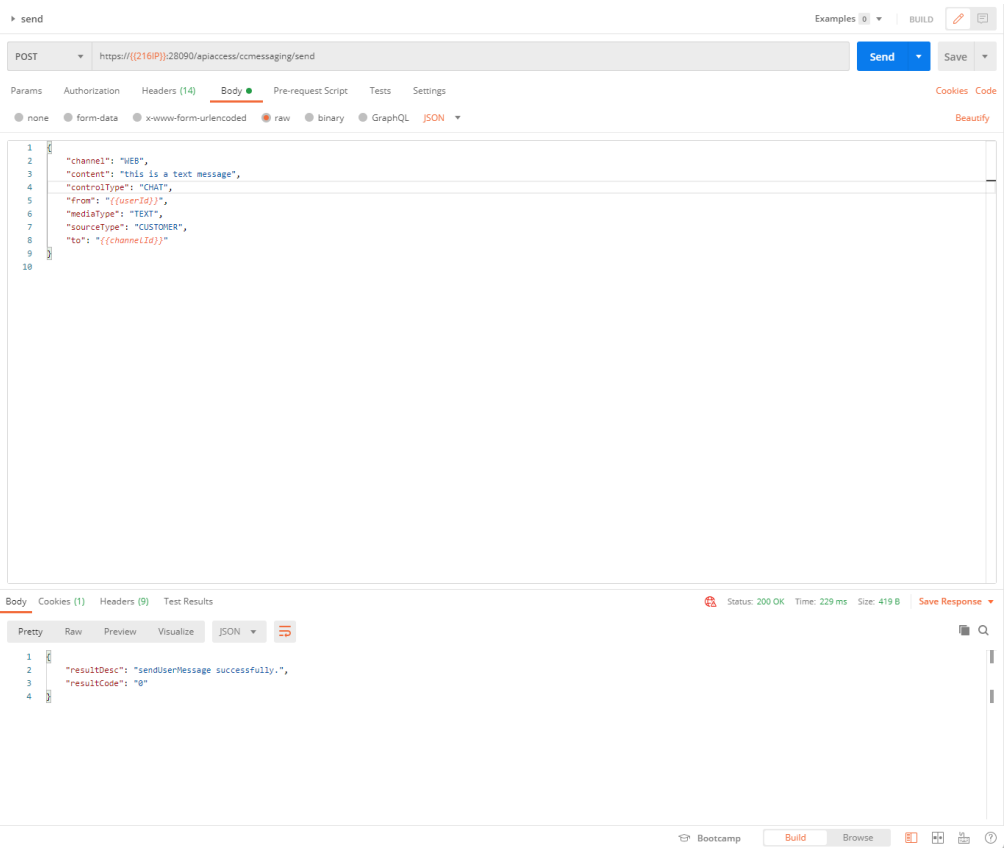
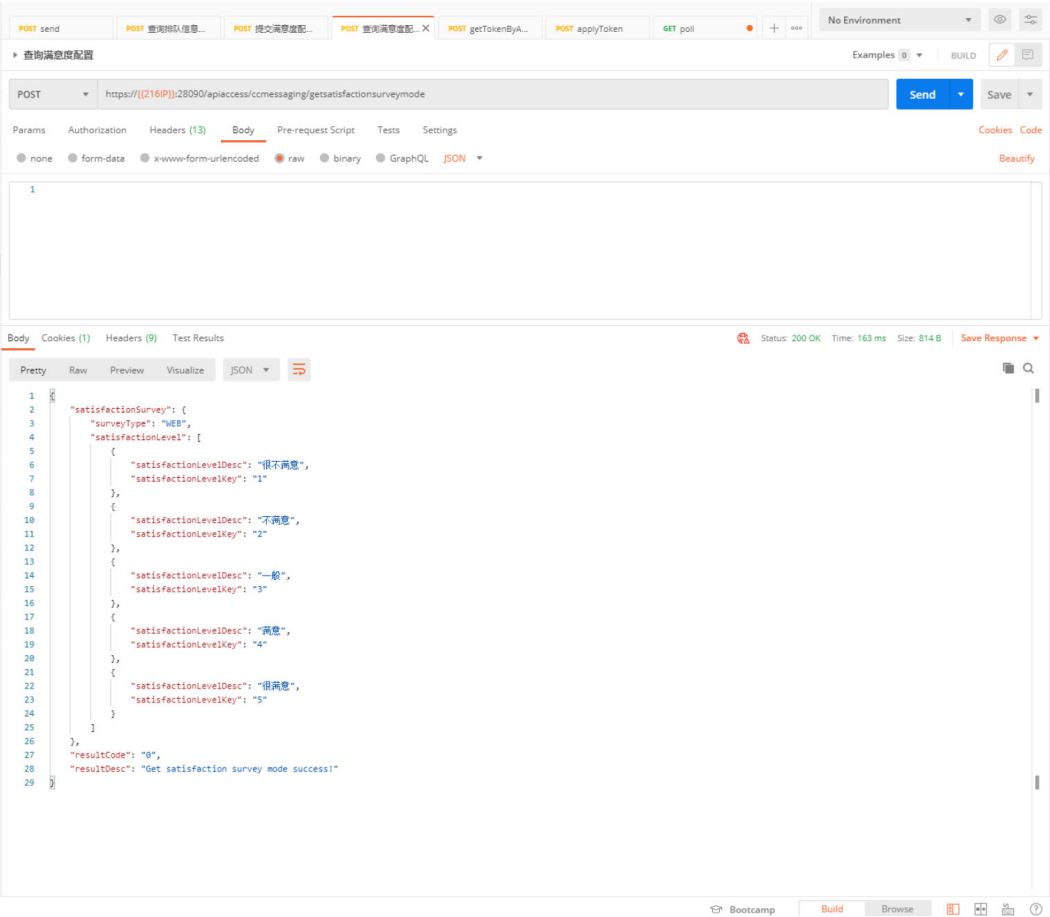




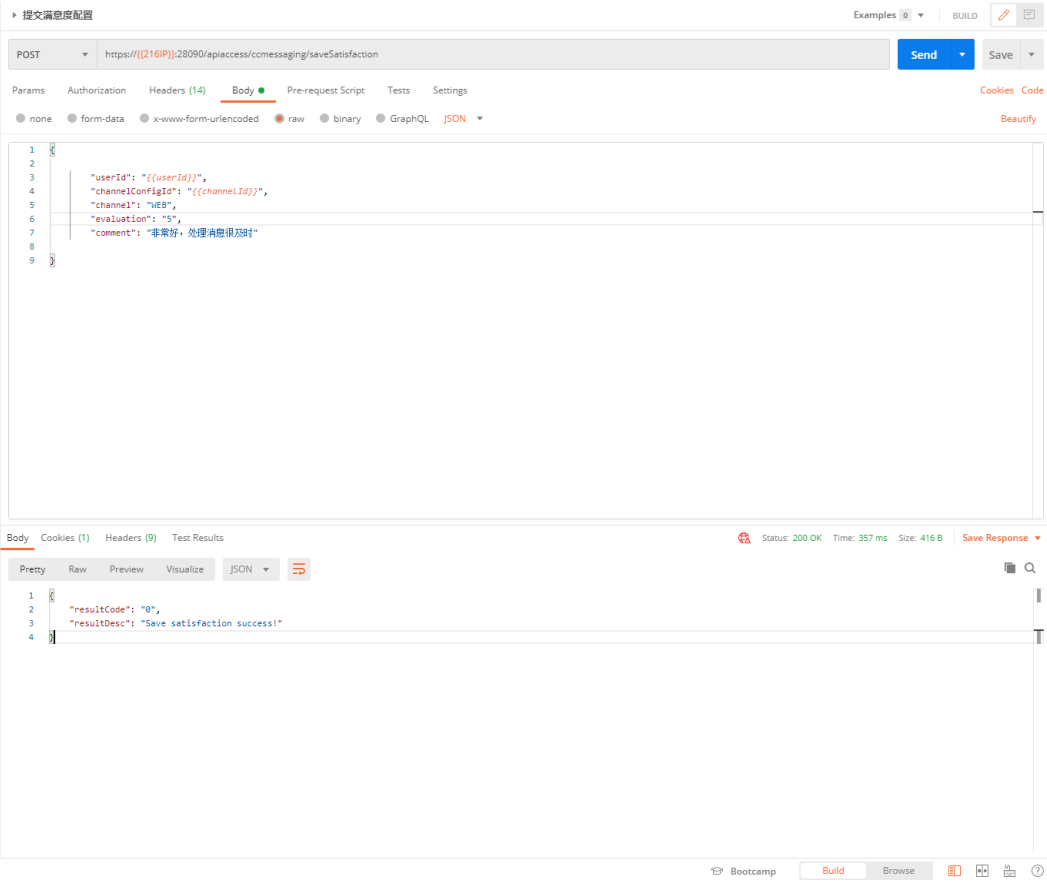


图 2-18 调用查询满意度配置接口



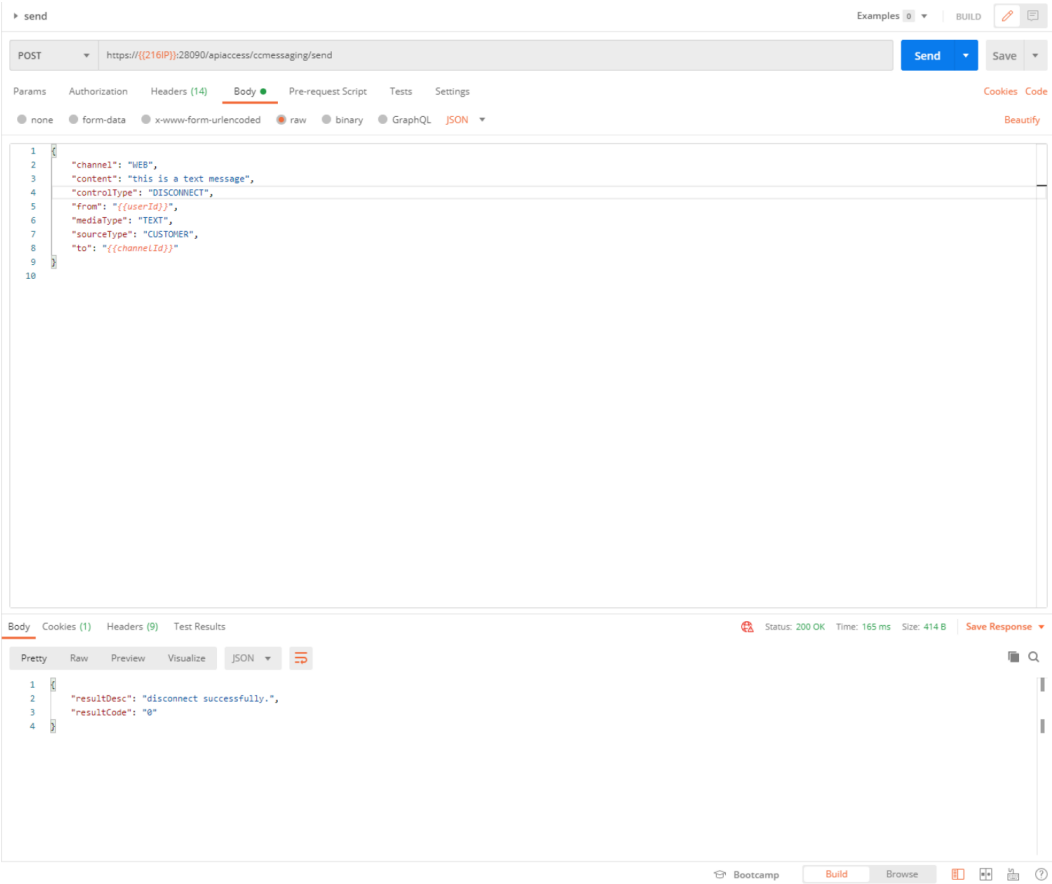
**步骤10** 当前渠道开启了满意度调查，调用saveSatisfaction接口保存满意度评价。

图 2-19 调用提交满意度配置



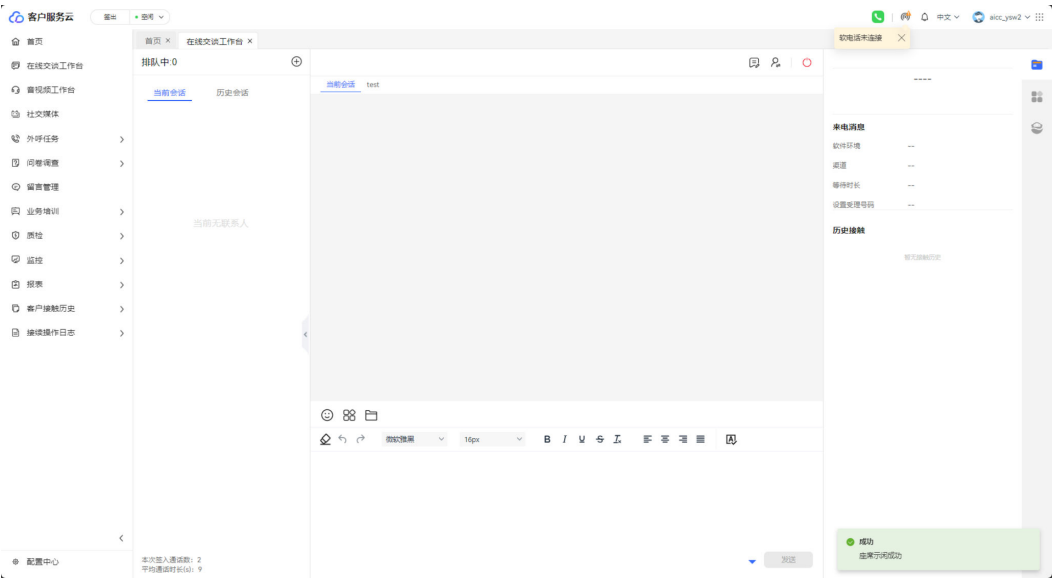
**步骤11** 用户侧调用send/sendAsync接口发送断连消息，消息类型（controlType）为DISCONNCT。

图 2-20 调用 send 接口，发送断连消息



**步骤12** 收到断连消息后，AICC座席侧断开连接，结束本次会话，座席状态恢复空闲态。

图 2-21 AICC 座席示闲



----结束

## 2.7.6 更多接口参考

除了以上两类场景，其他的CC-Messaging接口请参考本章。

### 2.7.6.1 创建匿名通话 (createcall)

#### 描述

业务员通过登录APP调用chat提供的createcall接口创建匿名外呼任务，后续通过集成sdk发起匿名呼叫。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/v1/mobileagent/createcall，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-239 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-240 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                        |
|-----|---------------|---------------|-------|-------------------------------------------|
| 1.1 | called        | string(32)    | True  | 被叫号码                                      |
| 1.2 | callData      | string(1,024) | False | 呼叫数据                                      |
| 1.3 | callerPresent | string(32)    | True  | 主叫显示号码，用户和客户经理看到的主叫号码，不携带的情况下，采用平台默认的主叫号码 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-241 响应体参数

| 序号    | 名称                | 参数类型       | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | resultCode        | string     | 接口返回码。<br>0：成功，其他为失败<br>30010000001：没有开通此特性，无法使用<br>30010000002：没有查到 SIP Server 信息<br>30010000003：入参校验失败<br>30010010001：添加外呼任务失败<br>30010010002：VDN不可用<br>30010010003：VDN配置异常，Record Path生成失败<br>30010019999：CCM其他异常<br>30011010001：创建呼叫失败，未等到呼叫建立成功事件<br>30011019999：CCUCS其他异常<br>30010009999：Chat模块异常 |
| 1.2   | resultDesc        | string     | 失败原因描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.3   | resultData        | object     | 响应消息结构体                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3.1 | callSerialNo      | string(50) | 呼叫流水号                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.3.2 | sipServiceAddress | string     | sip服务地址，ip:port                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.3.3 | accesscode        | string     | 用于VOIP匿名呼叫，接入码+uvid                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建外呼任务
- 请求头:

X-APP-Key: b\*\*\*\*\*c7b  
Authorization: Bearer 1fea\*\*\*\*\*1d6a15  
Content-Type: application/json
- 请求参数:

{  
  "called": "88884432",  
  "callData": "1",  
  "callerPresent": "95599"  
}
- 响应参数:

{  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "Success",  
  "resultData": {  
    "sipServiceAddress": "10.137.203.215:5063",  
    "accesscode": "179080024609291"  
  }  
}

2.7.6.2 丢弃邮件（chat\_dropMail）

场景描述

丢弃邮件接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/emailchannel/dropMail，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-242 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明            |
|----|-----------|--------|-------|---------------|
| 1  | X-APP-Key | string | False | appKey字段，用户标识 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | False | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-243 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明       |
|-----|---------|--------|------|----------|
| 1.1 | emailId | string | True | email ID |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-244 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明                 |
|-----|-------------|--------|--------------------|
| 1.1 | returnCode  | string | 返回码。0：成功，3：邮件ID不存在 |
| 1.2 | description | string | 响应描述               |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：丢弃邮件  
URL：https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/emailchannel/dropMail  
请求头：

x-app-Key:\*\*\*\*\*  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "emailId": "10195068940994050"  
}

响应参数:

{  
  "returnCode": "0",  
  "description": "dropMail success"  
}

2.7.6.3 提供 whatsapp 发送下行消息（sendWhatsappMessage）

场景描述

提供whatsapp发送下行消息接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/omni/1/advanced，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-245 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 2  | x-app-key     | string | True | appKey字段，用户标识，在ApiFabric工具上配置                                    |
| 3  | Content-Type  | string | True | 内容类型                                                             |



表 2-246 请求体参数

| 序号      | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                        |
|---------|--------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 1.1     | scenarioKey  | string        | False | 唯一标识发送消息时将使用的方案的方案密钥。如果未设置此字段，将使用默认方案。AICC不会发送此字段。        |
| 1.2     | bulkId       | string        | True  | 唯一标识请求的ID。只有当您将消息发送到多个目标地址时，才会收到批量ID。                     |
| 1.3     | destinations | array[object] | True  | 消息收件人列表。                                                  |
| 1.3.1   | messageId    | string        | True  | 唯一标识已发送消息的ID                                              |
| 1.3.2   | to           | object        | True  | 消息目的地地址                                                   |
| 1.3.2.1 | phoneNumber  | string        | True  | 目标电话号码。电话号码必须是国际格式(例如：41793026727)                        |
| 1.4     | whatsApp     | whatsApp      | True  | 封装的whatsapp对象                                             |
| 1.5     | sendAt       | string        | False | 要发送消息的日期和时间。用于计划的OMNI消息传递（OMNI流中的第一条消息不会立即发送，但会在计划的时间发送）。 |

表 2-247 whatsApp 参数结构

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|-----|----------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1.1 | text     | string | False | 将发送的消息的文本。                                                      |
| 1.2 | imageUrl | string | False | WhatsApp消息中发送的图像的URL。最多2048个字符。支持的图像类型：jpg、jpeg、png。最大图像大小为2MB。 |
| 1.3 | audioUrl | string | False | WhatsApp消息中发送的音频文件的URL。最多2048个字符。支持的音频类型有AAC。最大音频大小为2MB。        |

| 序号   | 名称                | 参数类型              | 是否必选  | 说明                                                      |
|------|-------------------|-------------------|-------|---------------------------------------------------------|
| 1.4  | videoUrl          | string            | False | WhatsApp消息中发送的视频的URL。最多2048个字符。支持的视频类型为MP4。最大视频大小为10MB。 |
| 1.5  | locationName      | string            | False | 最大长度为1000。<br>将发送的消息的文本。                                |
| 1.6  | address           | string            | False | 最大长度为1000。<br>地址位置，可选值。                                 |
| 1.7  | longitude         | number            | False | 坐标的经度。该值必须介于-180和180之间。                                 |
| 1.8  | latitude          | number            | False | 坐标的纬度。该值必须介于-90和90之间。                                   |
| 1.9  | templateName      | string            | False | 模板名称                                                    |
| 1.10 | templateData      | array[string]     | False | 按模板中注册的顺序排序的模板参数值                                       |
| 1.11 | language          | string            | False | 要使用的语言或区域设置的代码。需要与注册模板时使用的代码完全相同。                       |
| 1.12 | mediaTemplateData | mediaTemplateData | False | mediaTemplateData封装对象                                   |

表 2-248 mediaTemplateData 参数结构

| 序号  | 名称      | 参数类型          | 是否必选  | 说明                      |
|-----|---------|---------------|-------|-------------------------|
| 1.1 | header  | HeaderObject  | False | 媒体模板标题。对于包含标题的媒体模板是必需的。 |
| 1.2 | body    | BodyObject    | False | 媒体模板体                   |
| 1.3 | buttons | array[object] | False | 媒体模板按钮                  |

表 2-249 HeaderObject 参数结构

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|-----------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | textPlaceholder | string | False | 文本占位符。对于包含文本标题的模板是必需的。 |

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                     |
|-----|-----------|--------|-------|--------------------------------------------------------|
| 1.2 | imageUrl  | string | False | 图像URL。对于包含图像标题的模板是必需的。支持的图像类型：jpg、jpeg、png。最大图像大小为2MB。 |
| 1.3 | videoUrl  | string | False | 视频URL。对于包含视频标题的模板是必需的。支持的视频类型为MP4。最大视频大小为10MB。         |
| 1.4 | latitude  | number | False | 位置纬度。该值必须介于-90和90之间。对于包含位置标题的模板是必需的。                   |
| 1.5 | longitude | number | False | 位置经度。该值必须介于-180和180之间。对于包含位置标题的模板是必需的。                 |

表 2-250 BodyObject 参数结构

| 序号  | 名称           | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                    |
|-----|--------------|---------------|-------|---------------------------------------|
| 1.1 | placeholders | array[string] | False | 媒体模板正文占位符。该值不能为空，但是空数组。数组中的值不能为Null或空 |

表 2-251 ButtonObject 参数结构

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                        |
|-----|-------------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 1.1 | urlPlaceholder    | string | False | 要发送消息的日期和时间。用于计划的OMNI消息传递(OMNI流中的第一条消息不会立即发送，但会在计划的时间发送)。 |
| 1.2 | quickReplyPayload | string | False | 快速回复有效载荷。快速回复按钮需要                                         |

表 2-252 destinations 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型     | 是否必选 | 说明           |
|-----|-----------|----------|------|--------------|
| 1.1 | messageId | string   | True | 唯一标识已发送消息的ID |
| 1.2 | to        | toObject | True | 消息目的地地址      |

表 2-253 MessageObject 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型         | 是否必选  | 说明                                        |
|-----|-----------|--------------|-------|-------------------------------------------|
| 1.1 | to        | toObject     | False | 消息目的地地址                                   |
| 1.2 | status    | StatusObject | False | 指示消息是否已成功发送、未发送、已传递、未传递、正在等待传递或任何其他可能的状态。 |
| 1.3 | messageId | string       | False | 唯一标识已发送消息的ID                              |

表 2-254 toObject 参数结构

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|-----|-------------|--------|------|-------------------------------------|
| 1.1 | phoneNumber | string | True | 目标电话号码。电话号码必须是国际格式(例如：41793026727)。 |

表 2-255 StatusObject 参数结构

| 序号  | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明          |
|-----|-------------|---------|-------|-------------|
| 1.1 | groupName   | string  | True  | 状态组名称       |
| 1.2 | id          | integer | True  | 状态ID        |
| 1.3 | groupId     | integer | True  | 状态组ID       |
| 1.4 | name        | string  | True  | 状态名称        |
| 1.5 | action      | string  | False | 应采取的消除错误的操作 |
| 1.6 | description | string  | True  | 状态的可读描述     |

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-256 响应体参数

| 序号      | 名称          | 参数类型          | 说明                                 |
|---------|-------------|---------------|------------------------------------|
| 1.1     | messages    | array[object] | 已发送消息对象数组，每条消息一个对象                 |
| 1.1.1   | to          | object        | 消息目的地地址                            |
| 1.1.1.1 | phoneNumber | string        | 目标电话号码。电话号码必须是国际格式(例如：41793026727) |
| 1.1.2   | status      | object        | status对象                           |
| 1.1.2.1 | groupId     | number        | 状态组id                              |
| 1.1.2.2 | groupName   | string        | 状态组名称                              |
| 1.1.2.3 | id          | number        | 状态id                               |
| 1.1.2.4 | name        | string        | 状态名称                               |
| 1.1.2.5 | description | string        | 状态的可读描述。                           |
| 1.1.2.6 | action      | string        | 应采取的消除错误的操作。                       |
| 1.1.3   | messageId   | string        | 唯一标识已发送消息的ID                       |
| 1.2     | bulkId      | string        | 唯一标识请求的ID。                         |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
错误的请求：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：**WhatsApp发送模板消息支持oAuth认证  
**URL：** https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/omni/1/advanced

请求头:

```
{
  "x-app-key": "268e19b9-aae6-488a-bec6-5c9a67692946",
  "Authorization": "Bearer 2febd549*****b9daff1",
  "Content-Type": "application/json"
}
```

请求参数:

```
{
  "bulkId": "2853BC8B21D23F473AB9AE41B75F34FC18D322B91B01F60FAF206ACEBA9EF7BD",
  "whatsApp": {
    "templateName": "1",
    "templateData": [],
    "language": "zh_CN"
  },
  "destinations": [
    {
      "messageId": "46dbab11-f9cc-4d32-852b-cbba988b7d08",
      "to": {
        "phoneNumber": "155****8467"
      }
    }
  ]
}
```

响应参数:

```
{
  "messages": [
    {
      "messageId": "10011",
      "to": {
        "phoneNumber": "173****6067"
      },
      "status": {
        "groupName": "send-test",
        "groupId": 113,
        "name": "sendMessage",
        "description": "description",
        "id": 1
      }
    }
  ],
  "bulkId": "20221025"
}
```

#### 2.7.6.4 查询在线交谈工作台当前交谈的消息（getUserInfoBycallId）

##### 场景描述

查询在线交谈工作台当前交谈的消息。

##### 接口方法

POST

##### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/workbench/v1/getUserInfoBycallId，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-257 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | appKey字段，用户标识                                                |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格） |

表 2-258 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|----|----------|--------|------|---------------------|
| 1  | callId   | string | True | 呼叫id                |
| 2  | userId   | string | True | 用户id。取值范围：1到24位字符串。 |
| 3  | tenantId | string | True | 租户id                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-259 响应体参数

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 说明                         |
|----|-----------------|--------|----------------------------|
| 1  | userNickname    | string | 姓名                         |
| 2  | userId          | string | 用户id                       |
| 3  | userAvatar      | string | 用户头像                       |
| 4  | channel         | string | 渠道名称，例如WEB，WECHAT，FACEBOOK |
| 5  | createTime      | string | 创建时间                       |
| 6  | channelConfigId | string | 渠道配置id                     |
| 7  | userAgent       | string | 用户代理                       |
| 8  | clientIp        | string | 客户端IP                      |
| 9  | osName          | string | 操作系统名称                     |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明     |
|----|------------|--------|--------|
| 10 | borderType | string | 操作系统版本 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

无

2.7.6.5 根据电话查询客户信息（chat\_itau\_telefone）

场景描述

根据电话查询客户信息。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/telefone，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-260 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                  |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------|
| 1  | x-itau-apikey | string | False | Oauth身份验证生成的client_id，用于授权消费请求应用程序。 |



| 序号 | 名称                  | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|---------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 2  | x-itaucorrelationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itauflowID        | string | False | 流ID                                             |
| 4  | userName            | string | True  | apifabric接口认证用户名                                |
| 5  | password            | string | True  | apifabric接口认证密码                                 |

表 2-261 请求体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|-----------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | telefone        | string | True  | 电话号码                   |
| 1.2 | tipo_estrutura  | string | False | 结构类型，例如：AP, OP, SD, CO |
| 1.3 | ddi             | string | False | 国家码                    |
| 1.4 | segmento        | string | False | 客户分群                   |
| 1.5 | servico_digital | string | False | 数字服务                   |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-262 itau\_response\_body 参数结构

| 序号      | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明     |
|---------|------------------|---------------|-------|--------|
| 1.1     | data             | object        | False | 数据     |
| 1.1.1   | id_cliente       | string        | False | 客户端标识  |
| 1.1.2   | emails           | array[object] | False | 邮件信息   |
| 1.1.2.1 | principal        | string        | False | 是否为主邮件 |
| 1.1.2.2 | email            | string        | False | 邮件地址   |
| 1.1.2.3 | data_atualizacao | string        | False | 更新时间   |

| 序号     | 名称                       | 参数类型                 | 是否必选  | 说明   |
|--------|--------------------------|----------------------|-------|------|
| 1.1.3  | data_abertura_conta      | string               | False | 开户日期 |
| 1.1.4  | nome_completo            | string               | False | 完整名称 |
| 1.1.5  | nome_fantasia_apelido    | string               | False | 简称   |
| 1.1.6  | tipo_pessoa              | string               | False | 性别   |
| 1.1.7  | data_nascimento_fundacao | string               | False | 出生日期 |
| 1.1.8  | gerentes                 | gerentes             | False | 管理信息 |
| 1.1.9  | telefones                | array[telefo<br>nes] | False | 手机信息 |
| 1.1.10 | identificado             | string               | False | 识别信息 |
| 1.1.11 | cpf_cnpj                 | string               | False | 普通编号 |
| 1.1.12 | nome_social              | string               | False | 合法名称 |
| 1.1.13 | agencia                  | string               | False | 代理机构 |
| 1.1.14 | conta_corrente           | string               | False | 常用账户 |

表 2-263 gerentes 参数结构

| 序号  | 名称                             | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|-----|--------------------------------|--------|-------|--------|
| 1.1 | email_gerente                  | string | False | 邮件地址   |
| 1.2 | racf_gerente                   | string | False | 管理者    |
| 1.3 | funcional_gerente              | string | False | 功能管理者  |
| 1.4 | segmento                       | string | False | 段      |
| 1.5 | cod_carteira                   | string | False | 组合     |
| 1.6 | plataforma                     | string | False | 平台     |
| 1.7 | atendimento_plataforma_digital | string | False | 数字平台服务 |
| 1.8 | codigo_papel                   | string | False | 纸质代码   |

| 序号   | 名称                  | 参数类型      | 是否必选  | 说明                      |
|------|---------------------|-----------|-------|-------------------------|
| 1.9  | descricao_categoria | string    | False | 类别                      |
| 1.10 | tipo_estrutura      | string    | False | 结构                      |
| 1.11 | telefones           | telefones | False | 手机信息                    |
| 1.12 | codigo_cargo        | string    | False | 用于选择将分配到AGD/AGF媒体的技能队列。 |

表 2-264 telefones 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-----|-----------|--------|-------|---------|
| 1.1 | principal | string | False | 是否为主手机  |
| 1.2 | celular   | string | False | 手机      |
| 1.3 | ddi       | string | False | ddi     |
| 1.4 | ddd       | string | False | 主叫号码前两位 |
| 1.5 | numero    | string | False | 数       |
| 1.6 | ramal     | string | False | 扩展      |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

场景描述：根据电话查询客户信息

URL: https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/telefone

请求头：

x-app-key : xxxxxx

x-itau-apikey : 12323213

```
Content-Type : application/json
userName:chat_itau_oiap
password:*****
```

请求参数：

```
{
  "telefone": "string",
  "tipo_estrutura": "string",
  "ddi": "string"
}
```

响应参数：

```
{
  "data": {
    "id_cliente": "b26e641a-71f5-4117-ad0d-4d753faebb16",
    "data_abertura_conta": "",
    "nome_completo": "",
    "nome_fantasia_apelido": "",
    "tipo_pessoa": "",
    "data_nascimento_fundacao": "",
    "gerentes": {
      "email_gerente": "gerente@itau-unibanco.com.br",
      "racf_gerente": "",
      "funcional_gerente": "",
      "segmento": "",
      "cod_carteira": "",
      "plataforma": "",
      "atendimento_plataforma_digital": "",
      "codigo_papel": "",
      "descricao_categoria": "",
      "tipo_estrutura": "",
      "telefones": {
        "principal": "",
        "celular": "",
        "ddi": "",
        "ddd": "",
        "numero": "",
        "ramal": ""
      }
    },
    "identificado": "Identificado",
    "cpf_cnpj": "",
    "nome_social": "",
    "agencia": "1501",
    "conta_corrente": "098797"
  }
}
```

### 2.7.6.6 根据 email 查询客户信息（ chat\_itau\_email ）

#### 场景描述

根据email查询客户信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/email，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-265 请求头参数

| 序号 | 名称                    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|-----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itaui-apikey        | string | False | Oauth身份验证生成的 client_id，用于授权消费请求应用程序。            |
| 2  | x-itaui-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itaui-flowID        | string | False | 流ID                                             |
| 4  | userName              | string | True  | apifabric接口认证用户名                                |
| 5  | password              | string | True  | apifabric接口认证密码                                 |

表 2-266 请求体参数

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|----|-----------------|--------|-------|------------------------|
| 1  | email           | string | True  | 邮件地址                   |
| 2  | servico_digital | string | False | 数字服务                   |
| 3  | segmento        | string | False | 客户分群                   |
| 4  | tipo_estrutura  | string | False | 结构类型，例如：AP, OP, SD, CO |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-267 itau\_response\_body 参数结构

| 序号      | 名称         | 参数类型          | 是否必选  | 说明     |
|---------|------------|---------------|-------|--------|
| 1.1     | data       | object        | False | 数据     |
| 1.1.1   | id_cliente | string        | False | 客户端标识  |
| 1.1.2   | emails     | array[object] | False | 邮件信息   |
| 1.1.2.1 | principal  | string        | False | 是否为主邮件 |

| 序号      | 名称                       | 参数类型             | 是否必选  | 说明   |
|---------|--------------------------|------------------|-------|------|
| 1.1.2.2 | email                    | string           | False | 邮件地址 |
| 1.1.2.3 | data_atualizacao         | string           | False | 更新时间 |
| 1.1.3   | data_abertura_conta      | string           | False | 开户日期 |
| 1.1.4   | nome_completo            | string           | False | 完整名称 |
| 1.1.5   | nome_fantasia_apelido    | string           | False | 简称   |
| 1.1.6   | tipo_pessoa              | string           | False | 性别   |
| 1.1.7   | data_nascimento_fundacao | string           | False | 出生日期 |
| 1.1.8   | gerentes                 | gerentes         | False | 管理信息 |
| 1.1.9   | telefones                | array[telefones] | False | 手机信息 |
| 1.1.10  | identificado             | string           | False | 识别信息 |
| 1.1.11  | cpf_cnpj                 | string           | False | 普通编号 |
| 1.1.12  | nome_social              | string           | False | 合法名称 |
| 1.1.13  | agencia                  | string           | False | 代理机构 |
| 1.1.14  | conta_corrente           | string           | False | 常用账户 |

表 2-268 gerentes 参数结构

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-----|-------------------|--------|-------|-------|
| 1.1 | email_gerente     | string | False | 邮件地址  |
| 1.2 | racf_gerente      | string | False | 管理者   |
| 1.3 | funcional_gerente | string | False | 功能管理者 |
| 1.4 | segmento          | string | False | 段     |
| 1.5 | cod_carteira      | string | False | 组合    |

| 序号   | 名称                             | 参数类型      | 是否必选  | 说明                      |
|------|--------------------------------|-----------|-------|-------------------------|
| 1.6  | plataforma                     | string    | False | 平台                      |
| 1.7  | atendimento_plataforma_digital | string    | False | 数字平台服务                  |
| 1.8  | codigo_papel                   | string    | False | 纸质代码                    |
| 1.9  | descricao_categoria            | string    | False | 类别                      |
| 1.10 | tipo_estrutura                 | string    | False | 结构                      |
| 1.11 | telefones                      | telefones | False | 手机信息                    |
| 1.12 | codigo_cargo                   | string    | False | 用于选择将分配到AGD/AGF媒体的技能队列。 |

表 2-269 telefones 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-----|-----------|--------|-------|---------|
| 1.1 | principal | string | False | 是否为主手机  |
| 1.2 | celular   | string | False | 手机      |
| 1.3 | ddi       | string | False | ddi     |
| 1.4 | ddd       | string | False | 主叫号码前两位 |
| 1.5 | numero    | string | False | 数       |
| 1.6 | ramal     | string | False | 扩展      |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

场景描述：根据email查询客户信息

URL: https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/email

请求头：

```
x-itau-apikey : 12323213
Content-Type : application/json
userName:chat_itau_oiap
password:*****
```

请求参数：

```
{
  "email":"94****396@qq.com",
  "tipo_estrutura": "string"
}
```

响应参数：

```
{
  "data": {
    "id_cliente": "b26e641a-71f5-4117-ad0d-4d753faebb16",
    "data_abertura_conta": "",
    "nome_completo": "",
    "nome_fantasia_apelido": "",
    "tipo_pessoa": "",
    "data_nascimento_fundacao": "",
    "gerentes": {
      "email_gerente": "gerente@itau-unibanco.com.br",
      "racf_gerente": "",
      "funcional_gerente": "",
      "segmento": "",
      "cod_carteira": "",
      "plataforma": "",
      "atendimento_plataforma_digital": "",
      "codigo_papel": "",
      "descricao_categoria": "",
      "tipo_estrutura": "",
      "telefones": {
        "principal": "",
        "celular": "",
        "ddi": "",
        "ddd": "",
        "numero": "",
        "ramal": ""
      }
    },
    "identificado": "Identificado",
    "cpf_cnpj": "",
    "nome_social": "",
    "agencia": "1501",
    "conta_corrente": "098797"
  }
}
```

### 2.7.6.7 根据客户 CPF 或 CNPJ 查询客户信息（chat\_itau\_cpfcnpj）

#### 场景描述

根据客户CPF或CNPJ查询客户信息。



接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/cpfcnpj，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-270 请求头参数

| 序号 | 名称                   | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itau-apikey        | string | False | Oauth身份验证生成的 client_id，用于授权消费请求应用程序。            |
| 2  | x-itau-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itau-flowID        | string | False | 流ID                                             |
| 4  | userName             | string | True  | apifabric接口认证用户名                                |
| 5  | password             | string | True  | apifabric接口认证密码                                 |

表 2-271 请求体参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                           |
|----|----------------|--------|-------|----------------------------------------------|
| 1  | cpf_cnpj       | string | True  | 客户CPF或CNPJ字段。仅填写数字，内容始终为14位，如果是CPF，在左侧添加“0”。 |
| 2  | tipo_estrutura | string | False | 结构类型，例如：AP, OP, SD, CO                       |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-272 itau\_response\_body 参数结构

| 序号      | 名称                       | 参数类型             | 是否必选  | 说明     |
|---------|--------------------------|------------------|-------|--------|
| 1.1     | data                     | object           | False | 数据     |
| 1.1.1   | id_cliente               | string           | False | 客户端标识  |
| 1.1.2   | emails                   | array[object]    | False | 邮件信息   |
| 1.1.2.1 | principal                | string           | False | 是否为主邮件 |
| 1.1.2.2 | email                    | string           | False | 邮件地址   |
| 1.1.2.3 | data_atualizacao         | string           | False | 更新时间   |
| 1.1.3   | data_abertura_conta      | string           | False | 开户日期   |
| 1.1.4   | nome_completo            | string           | False | 完整名称   |
| 1.1.5   | nome_fantasia_apelido    | string           | False | 简称     |
| 1.1.6   | tipo_pessoa              | string           | False | 性别     |
| 1.1.7   | data_nascimento_fundacao | string           | False | 出生日期   |
| 1.1.8   | gerentes                 | gerentes         | False | 管理信息   |
| 1.1.9   | telefones                | array[telefones] | False | 手机信息   |
| 1.1.10  | identificado             | string           | False | 识别信息   |
| 1.1.11  | cpf_cnpj                 | string           | False | 普通编号   |
| 1.1.12  | nome_social              | string           | False | 合法名称   |
| 1.1.13  | agencia                  | string           | False | 代理机构   |
| 1.1.14  | conta_corrente           | string           | False | 常用账户   |

表 2-273 gerentes 参数结构

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|-----|---------------|--------|-------|------|
| 1.1 | email_gerente | string | False | 邮件地址 |

| 序号   | 名称                             | 参数类型      | 是否必选  | 说明     |
|------|--------------------------------|-----------|-------|--------|
| 1.2  | racf_gerente                   | string    | False | 管理者    |
| 1.3  | funcional_gerente              | string    | False | 功能管理者  |
| 1.4  | segmento                       | string    | False | 段      |
| 1.5  | cod_carteira                   | string    | False | 组合     |
| 1.6  | plataforma                     | string    | False | 平台     |
| 1.7  | atendimento_plataforma_digital | string    | False | 数字平台服务 |
| 1.8  | codigo_papel                   | string    | False | 纸质代码   |
| 1.9  | descricao_categoria            | string    | False | 类别     |
| 1.10 | tipo_estrutura                 | string    | False | 结构     |
| 1.11 | telefones                      | telefones | False | 手机信息   |

表 2-274 telefones 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-----|-----------|--------|-------|---------|
| 1.1 | principal | string | False | 是否为主手机  |
| 1.2 | celular   | string | False | 手机      |
| 1.3 | ddi       | string | False | ddi     |
| 1.4 | ddd       | string | False | 主叫号码前两位 |
| 1.5 | numero    | string | False | 数       |
| 1.6 | ramal     | string | False | 扩展      |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

场景描述：根据客户CPF或CNPJ查询客户信息

URL: https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/cpfcnpj

请求头：

```
x-app-key : xxxx
x-itau-apikey : xxx
Content-Type : application/json
userName:xxx
password:xxx
```

请求参数：

```
{
  "cpf_cnpj": "string",
  "tipo_estrutura": "string"
}
```

响应参数：

```
{
  "data": {
    "id_cliente": "b26e641a-71f5-4117-ad0d-4d753faebb16",
    "data_abertura_conta": "",
    "nome_completo": "",
    "nome_fantasia_apelido": "",
    "tipo_pessoa": "",
    "data_nascimento_fundacao": "",
    "gerentes": {
      "email_gerente": "gerente@itau-unibanco.com.br",
      "racf_gerente": "",
      "funcional_gerente": "",
      "segmento": "",
      "cod_carteira": "",
      "plataforma": "",
      "atendimento_plataforma_digital": "",
      "codigo_papel": "",
      "descricao_categoria": "",
      "tipo_estrutura": "",
      "telefones": {
        "principal": "",
        "celular": "",
        "ddi": "",
        "ddd": "",
        "numero": "",
        "ramal": ""
      }
    },
    "identificado": "Identificado",
    "cpf_cnpj": "",
    "nome_social": "",
    "agencia": "1501",
    "conta_corrente": "098797"
  }
}
```

2.7.6.8 调用 PS7 接口（chat\_itaui\_contextos）

场景描述

调用PS7接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itaui/ps7/contextos，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-275 请求头参数

| 序号 | 名称                    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|-----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itaui-apikey        | string | False | Oauth身份验证生成的client_id，用于授权消费请求应用程序。             |
| 2  | x-itaui-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itaui-flowID        | string | False | 传值则传递给下游，没有传值则生成UUID给下游                         |
| 4  | userName              | string | True  | 接口认证的用户名                                        |
| 5  | password              | string | True  | 接口认证的密码                                         |

表 2-276 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                    |
|-----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | contextId | string | True  | 上下文id                                                                                                                                 |
| 1.2 | encoded   | string | False | 取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：透传contextId</li><li>非0：透传Base64编码后的contextId</li><li>不传：透传Base64编码后的contextId</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-277 响应体参数

| 序号     | 名称               | 参数类型   | 说明                                 |
|--------|------------------|--------|------------------------------------|
| 1.1    | message          | string | 请求响应消息                             |
| 1.2    | key              | string | api生成的key                          |
| 1.3    | expireIn         | string | 有效负载到期剩余时间                         |
| 1.4    | decodedContextId | string | 解码上下文ID                            |
| 1.5    | payload          | object | 请求响应消息体                            |
| 1.5.1  | u_cpf            | string | 来源于ITAU PS7系统， 自然人注册号              |
| 1.5.2  | u_ag             | string | 来源于ITAU PS7系统， 代理号                 |
| 1.5.3  | u_cc             | string | 来源于ITAU PS7系统， 银行账号                |
| 1.5.4  | u_seg            | string | 来源于ITAU PS7系统， 段号                  |
| 1.5.5  | u_dest           | string | 来源于ITAU PS7系统， 选择IVR-30小时选项        |
| 1.5.6  | u_numA           | string | 客户电话号码                             |
| 1.5.7  | u_id             | string | 值来源于ITAU PS7系统， 枚举值：AUT/NID/IDE    |
| 1.5.8  | u_dseg           | string | 值来源于ITAU PS7系统， 枚举值：Token/CSI/none |
| 1.5.9  | u_dsok           | string | 值来源于ITAU PS7系统， 枚举值：S/N            |
| 1.5.10 | u_tpid           | string | 来源于ITAU PS7系统， 身份证                 |
| 1.5.11 | contexto         | object | 来源于响应的payload字段                    |
| 1.6    | code             | string | 0成功； 1失败                           |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401

未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：创建外呼任务
- 请求头：

```
x-app-key : xxxxxx
x-itaui-apikey : 12323213
Content-Type : application/json
userName:chat_itaui_oiaip
password:*****
```
- 请求参数

```
{
  "contextId":"123123213"
}
```
- 响应参数：

```
{
  "expireIn": "2021-03-21",
  "key": "12311",
  "decodedContextId": "2",
  "payload": {
    "u_cpf": "CPF",
    "u_cc": "13156463165468461654",
    "u_ag": "Agency",
    "u_seg": "segment",
    "u_dest": "IVR-30hours chosen option",
    "u_numA": "Customer PhoneNumber",
    "u_dseg": "Token",
    "u_dsok": "S",
    "u_ion": "",
    "u_display": "",
    "u_ura": "",
    "u_fmt": "",
    "u_codop": "",
    "u_tag": "",
    "u_tpid": "S",
    "contexto": {
      "u_cpf": "CPF",
      "u_cssc": "13156463165468461654",
      "u_ag": "Agency",
      "u_seg": "segment",
      "u_dest": "IVR-30hours chosen option",
      "u_numA": "Customer PhoneNumber",
      "u_dseg": "Token",
      "u_dsok": "S",
      "u_ion": "",
      "u_display": "",
      "u_ura": "",
      "u_fmt": "",
      "u_codop": "",
      "u_tag": "",
      "u_tpid": "S"
    }
  }
}
```

```
    }  
  }
```

### 2.7.6.9 根据账户查询客户信息（chat\_itaucontas）

#### 场景描述

根据账户查询客户信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itaucontas，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-278 请求头参数

| 序号 | 名称                    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|-----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itaucapikey         | string | False | Oauth身份验证生成的 client_id，用于授权消费请求应用程序。            |
| 2  | x-itauc-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itauc-flowID        | string | False | 流ID                                             |
| 4  | userName              | string | True  | apifabric接口认证用户名                                |
| 5  | password              | string | True  | apifabric接口认证密码                                 |

表 2-279 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明 |
|----|----------|--------|------|----|
| 1  | id_conta | string | True | 账户 |

#### 响应说明

- 响应状态码: 200



表 2-280 itau\_response\_body 参数结构

| 序号     | 名称                             | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|--------|--------------------------------|--------|-------|--------|
| 1.1    | data                           | object | False | 数据     |
| 1.1.1  | id_cliente                     | string | False | 客户端标识  |
| 1.1.2  | nome                           | string | False | 命名     |
| 1.1.3  | telefone                       | string | False | 手机     |
| 1.1.4  | conta_corrente                 | string | False | 接触     |
| 1.1.5  | agencia                        | string | False | 通讯     |
| 1.1.6  | email_gerente                  | string | False | 电子邮件   |
| 1.1.7  | racf_gerente                   | string | False | 管理者    |
| 1.1.8  | funcional_gerente              | string | False | 功能管理者  |
| 1.1.9  | segmento                       | string | False | 段      |
| 1.1.10 | cod_carteira                   | string | False | 组合     |
| 1.1.11 | plataforma                     | string | False | 平台     |
| 1.1.12 | atendimento_plataforma_digital | string | False | 数字平台服务 |
| 1.1.13 | codigo_papel                   | string | False | 纸质代码   |
| 1.1.14 | tipo_estrutura                 | string | False | 结构     |
| 1.1.15 | identificado                   | string | False | 身份证明   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

场景描述：根据账户查询客户信息。

URL: <https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/contas>

请求头：

```
x-app-key : xxxx
x-itau-apikey : xxx
Content-Type : application/json
userName:xxx
password:xxx
```

请求参数：

```
{
  "id_conta": "111"
}
```

响应参数：

```
{
  "data": {
    "id_cliente": "string",
    "nome": "string",
    "telefone": "string",
    "conta_corrente": "string",
    "agencia": "string",
    "email_gerente": "string",
    "racf_gerente": "string",
    "funcional_gerente": "string",
    "segmento": "string",
    "cod_carteira": "string",
    "plataforma": "string",
    "atendimento_plataforma_digital": "string",
    "codigo_papel": "string",
    "tipo_estrutura": "string",
    "identificado": "string"
  }
}
```

### 2.7.6.10 根据账户查询客户信息（chat\_itau\_codigo）

#### 场景描述

根据账户查询客户信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

<https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/codigo>，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-281 请求头参数

| 序号 | 名称                    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|-----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itaui-apikey        | string | False | Oauth身份验证生成的 client_id，用于授权消费请求应用程序。            |
| 2  | x-itaui-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itaui-flowID        | string | False | 流ID                                             |
| 4  | userName              | string | True  | apifabric接口认证用户名                                |
| 5  | password              | string | True  | apifabric接口认证密码                                 |

表 2-282 请求体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                  |
|-----|-----------------|--------|-------|-----------------------------------------------------|
| 1.1 | codigo_conta    | string | True  | 帐号标识符。公司3位数字+银行3位数字+账户（4个代理数字）+（7 c / c）+（1个DAC数字）。 |
| 1.2 | tipo_estrutura  | string | False | 结构类型，例如：AP, OP, SD, CO                              |
| 1.3 | segmento        | string | False | 客户分群                                                |
| 1.4 | servico_digital | string | False | 数字服务                                                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-283 itau\_response\_body 参数结构

| 序号    | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-------|------------|--------|-------|-------|
| 1.1   | data       | object | False | 数据    |
| 1.1.1 | id_cliente | string | False | 客户端标识 |

| 序号      | 名称                       | 参数类型             | 是否必选  | 说明     |
|---------|--------------------------|------------------|-------|--------|
| 1.1.2   | emails                   | array[object]    | False | 邮件信息   |
| 1.1.2.1 | principal                | string           | False | 是否为主邮件 |
| 1.1.2.2 | email                    | string           | False | 邮件地址   |
| 1.1.2.3 | data_atualizacao         | string           | False | 更新时间   |
| 1.1.3   | data_abertura_conta      | string           | False | 开户日期   |
| 1.1.4   | nome_completo            | string           | False | 完整名称   |
| 1.1.5   | nome_fantasia_apelido    | string           | False | 简称     |
| 1.1.6   | tipo_pessoa              | string           | False | 性别     |
| 1.1.7   | data_nascimento_fundacao | string           | False | 出生日期   |
| 1.1.8   | gerentes                 | gerentes         | False | 管理信息   |
| 1.1.9   | telefones                | array[telefones] | False | 手机信息   |
| 1.1.10  | identificado             | string           | False | 识别信息   |
| 1.1.11  | cpf_cnpj                 | string           | False | 普通编号   |
| 1.1.12  | nome_social              | string           | False | 合法名称   |
| 1.1.13  | agencia                  | string           | False | 代理机构   |
| 1.1.14  | conta_corrente           | string           | False | 常用账户   |

表 2-284 gerentes 参数结构

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-----|-------------------|--------|-------|-------|
| 1.1 | email_gerente     | string | False | 邮件地址  |
| 1.2 | racf_gerente      | string | False | 管理者   |
| 1.3 | funcional_gerente | string | False | 功能管理者 |

| 序号   | 名称                             | 参数类型      | 是否必选  | 说明                      |
|------|--------------------------------|-----------|-------|-------------------------|
| 1.4  | segmento                       | string    | False | 段                       |
| 1.5  | cod_carteira                   | string    | False | 组合                      |
| 1.6  | plataforma                     | string    | False | 平台                      |
| 1.7  | atendimento_plataforma_digital | string    | False | 数字平台服务                  |
| 1.8  | codigo_papel                   | string    | False | 纸质代码                    |
| 1.9  | descricao_categoria            | string    | False | 类别                      |
| 1.10 | tipo_estrutura                 | string    | False | 结构                      |
| 1.11 | telefonos                      | telefonos | False | 手机信息                    |
| 1.12 | codigo_cargo                   | string    | False | 用于选择将分配到AGD/AGF媒体的技能队列。 |

表 2-285 telefonos 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-----|-----------|--------|-------|---------|
| 1.1 | principal | string | False | 是否为主手机  |
| 1.2 | celular   | string | False | 手机      |
| 1.3 | ddi       | string | False | ddi     |
| 1.4 | ddd       | string | False | 主叫号码前两位 |
| 1.5 | numero    | string | False | 数       |
| 1.6 | ramal     | string | False | 扩展      |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

场景描述：根据账户查询客户信息

URL: https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/codigo

请求头：

```
x-app-key : xxxxxx
x-itau-apikey : 12323213
Content-Type : application/json
userName:chat_itau_oiap
password:*****
```

请求参数：

```
{
  "codigo_conta": "94****96@qq.com",
  "tipo_estrutura": "string"
}
```

响应参数：

```
{
  "data": {
    "id_cliente": "b26e641a-71f5-4117-ad0d-4d753faebb16",
    "data_abertura_conta": "",
    "nome_completo": "",
    "nome_fantasia_apelido": "",
    "tipo_pessoa": "",
    "data_nascimento_fundacao": "",
    "gerentes": {
      "email_gerente": "gerente@itau-unibanco.com.br",
      "racf_gerente": "",
      "funcional_gerente": "",
      "segmento": "",
      "cod_carteira": "",
      "plataforma": "",
      "atendimento_plataforma_digital": "",
      "codigo_papel": "",
      "descricao_categoria": "",
      "tipo_estrutura": "",
      "telefones": {
        "principal": "",
        "celular": "",
        "ddi": "",
        "ddd": "",
        "numero": "",
        "ramal": ""
      }
    },
    "identificado": "Identificado",
    "cpf_cnpj": "",
    "nome_social": "",
    "agencia": "1501",
    "conta_corrente": "098797"
  }
}
```

### 2.7.6.11 根据 clientId 查询客户数据（chat\_itau\_cliente）

#### 场景描述

根据clientId查询客户数据。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/cliente，例如域名是 service.bescclouds.com

请求说明

表 2-286 请求头参数

| 序号 | 名称                   | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itau-apikey        | string | False | Oauth身份验证生成的 client_id，用于授权消费请求应用程序。            |
| 2  | x-itau-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itau-flowID        | string | False | 流ID                                             |
| 4  | userName             | string | True  | apifabric接口认证用户名                                |
| 5  | password             | string | True  | apifabric接口认证密码                                 |

表 2-287 请求体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明       |
|-----|------------|--------|------|----------|
| 1.1 | id_cliente | string | True | 客户唯一标识符。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-288 itau\_response\_body 参数结构

| 序号    | 名称         | 参数类型          | 是否必选  | 说明    |
|-------|------------|---------------|-------|-------|
| 1.1   | data       | object        | False | 数据    |
| 1.1.1 | id_cliente | string        | False | 客户端标识 |
| 1.1.2 | emails     | array[object] | False | 邮件信息  |

| 序号      | 名称                       | 参数类型             | 是否必选  | 说明     |
|---------|--------------------------|------------------|-------|--------|
| 1.1.2.1 | principal                | string           | False | 是否为主邮件 |
| 1.1.2.2 | email                    | string           | False | 邮件地址   |
| 1.1.2.3 | data_atualizacao         | string           | False | 更新时间   |
| 1.1.3   | data_abertura_conta      | string           | False | 开户日期   |
| 1.1.4   | nome_completo            | string           | False | 完整名称   |
| 1.1.5   | nome_fantasia_apelido    | string           | False | 简称     |
| 1.1.6   | tipo_pessoa              | string           | False | 性别     |
| 1.1.7   | data_nascimento_fundacao | string           | False | 出生日期   |
| 1.1.8   | gerentes                 | gerentes         | False | 管理信息   |
| 1.1.9   | telefones                | array[telefones] | False | 手机信息   |
| 1.1.10  | identificado             | string           | False | 识别信息   |
| 1.1.11  | cpf_cnpj                 | string           | False | 普通编号   |
| 1.1.12  | nome_social              | string           | False | 合法名称   |
| 1.1.13  | agencia                  | string           | False | 代理机构   |
| 1.1.14  | conta_corrente           | string           | False | 常用账户   |

表 2-289 gerentes 参数结构

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-----|-------------------|--------|-------|-------|
| 1.1 | email_gerente     | string | False | 邮件地址  |
| 1.2 | racf_gerente      | string | False | 管理者   |
| 1.3 | funcional_gerente | string | False | 功能管理者 |
| 1.4 | segmento          | string | False | 段     |



| 序号   | 名称                             | 参数类型      | 是否必选  | 说明     |
|------|--------------------------------|-----------|-------|--------|
| 1.5  | cod_carteira                   | string    | False | 组合     |
| 1.6  | plataforma                     | string    | False | 平台     |
| 1.7  | atendimento_plataforma_digital | string    | False | 数字平台服务 |
| 1.8  | codigo_papel                   | string    | False | 纸质代码   |
| 1.9  | descricao_categoria            | string    | False | 类别     |
| 1.10 | tipo_estrutura                 | string    | False | 结构     |
| 1.11 | telefones                      | telefones | False | 手机信息   |

表 2-290 telefones 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-----|-----------|--------|-------|---------|
| 1.1 | principal | string | False | 是否为主手机  |
| 1.2 | celular   | string | False | 手机      |
| 1.3 | ddi       | string | False | ddi     |
| 1.4 | ddd       | string | False | 主叫号码前两位 |
| 1.5 | numero    | string | False | 数       |
| 1.6 | ramal     | string | False | 扩展      |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

场景描述：根据电话查询客户信息

URL: https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/cliente

请求头:

```
x-app-key : xxxxxx
x-itau-apikey : 12323213
Content-Type : application/json
userName:chat_itau_oiap
password:*****
```

请求参数:

```
{
  "id_cliente":"123123213"
}
```

响应参数:

```
{
  "data": {
    "id_cliente": "b26e641a-71f5-4117-ad0d-4d753faebb16",
    "data_abertura_conta": "",
    "nome_completo": "",
    "nome_fantasia_apelido": "",
    "tipo_pessoa": "",
    "data_nascimento_fundacao": "",
    "gerentes": {
      "email_gerente": "gerente@itau-unibanco.com.br",
      "racf_gerente": "",
      "funcional_gerente": "",
      "segmento": "",
      "cod_carteira": "",
      "plataforma": "",
      "atendimento_plataforma_digital": "",
      "codigo_papel": "",
      "descricao_categoria": "",
      "tipo_estrutura": "",
      "telefones": {
        "principal": "",
        "celular": "",
        "ddi": "",
        "ddd": "",
        "numero": "",
        "ramal": ""
      }
    },
    "identificado": "Identificado",
    "cpf_cnpj": "",
    "nome_social": "",
    "agencia": "1501",
    "conta_corrente": "098797"
  }
}
```

## 2.7.6.12 根据投资人查询与会者（chat\_itau\_atendentes）

### 场景描述

根据投资人查询与会者接口。

### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ccmessaging/v1/itau/queryAtendentesByInvestidor，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-291 请求头参数

| 序号 | 名称                   | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | x-itau-apikey        | string | False | Oauth身份验证生成的client_id，用于授权消费请求应用程序。             |
| 2  | x-itau-correlationID | string | False | 关联标识符用作审计跟踪结构中的组，并允许将在几个不同的应用程序/系统中传递的相同调用关联起来。 |
| 3  | x-itau-flowID        | string | False | 传值则传递给下游，没有传值则生成UUID给下游                         |
| 4  | userName             | string | True  | 接口认证的用户名                                        |
| 5  | password             | string | True  | 接口认证的密码                                         |

表 2-292 请求体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明    |
|-----|--------------|--------|------|-------|
| 1.1 | investidorId | string | True | 投资人ID |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-293 响应体参数

| 序号    | 名称                    | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-------|-----------------------|--------|-------|---------|
| 1.1   | code                  | string | True  | 0成功；1失败 |
| 1.2   | message               | string | False | 请求响应消息  |
| 1.3   | data                  | object | False | 数据      |
| 1.3.1 | codigo_tipo_atendente | string | False | 投资人级别   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

无。

2.7.6.13 推送消息（pushMsg）

场景描述

推送消息接口，包括连接，发送输入状态，会话，转人工，断连多种类型消息

须知

仅WEB渠道开启消息推送，且认证方式为OAuth时，可以使用该接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/pushMsg，例如域名是service.besclouds.com  
HTTPS采用TLS1.2及以上版本，确保web应用的敏感数据在传输过程中不被非法截获

请求说明

表 2-294 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                           |
|----|-----------|--------|------|------------------------------|
| 1  | x-app-key | string | true | appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | true | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-295 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型                                | 是否必选 | 说明                |
|----|-----------|-------------------------------------|------|-------------------|
| 1  | messages  | list[ <a href="#">DownLinkMsg</a> ] | True | 消息和事件             |
| 2  | timestamp | long                                | True | 发送时间，将用于生成身份验证签名。 |

表 2-296 DownLinkMsg 参数结构

| 序号 | 名称              | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                       |
|----|-----------------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | channel         | string  | True  | 消息通道类型，如 WEB。                                                                            |
| 2  | isOfflineStatus | Boolean | False | 用于客户端判断下一步是否可以发送消息。<br>当用户等待超时，AICC将推送消息。<br>如果异步开关打开，则该值将为true。<br>如果异步开关关闭，则该值将为false。 |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | content        | string | True  | 发送给客户的MT消息的内容。<br>如果controlType为聊天，则<br>如果媒体类型为文本，取值为文本内容。<br>如果mediaType为图像/视频/AUDIO，则值为资源的id，客户端应使用下载文件流API获取资源。<br>如果mediaType为LOCATE，则取值为位置信息，格式为纬度/经度/描述。如果controlType为读取，则该值为已读取的messageId数组。 |
| 4  | from           | string | True  | 消息发送者的ID。渠道ID。                                                                                                                                                                                      |
| 5  | mediaType      | string | True  | 消息媒体类型，例如文本类型（TEXT）、图像（IMAGE）、视频（VIDEO）、语音（AUDIO）、位置（LOCATE）和文档（DOCUMENT）。                                                                                                                          |
| 6  | senderNickname | string | False | 消息发送者的昵称。                                                                                                                                                                                           |
| 7  | sourceType     | string | True  | 消息发送者，例如代理（代理）、机器人（机器人）和系统（系统）。                                                                                                                                                                     |
| 8  | controlType    | string | True  | 消息控制类型，如连接（连接）聊天（聊天）和断开（断开）、转人工服务（Trans2Agent）、读取报告（读取）                                                                                                                                             |
| 9  | timestamp      | long   | True  | 消息发送时间戳。                                                                                                                                                                                            |
| 10 | to             | string | True  | 用户标识                                                                                                                                                                                                |
| 11 | simQuestions   | string | False | 相似性问题内容。                                                                                                                                                                                            |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                       |
|----|-------------|--------|-------|--------------------------|
| 12 | messageCode | string | False | 用于标识发送的消息代理的唯一值。最大长度为64。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-297 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                             |
|----|------------|--------|------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 0表示成功，如果返回的响应状态码不是200或resultCode不为0，则表示推送消息失败。 |
| 2  | resultDesc | String | 开发人员自定义                                        |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 请求头：  
Authorization:Bearer e\*\*\*\*\*e  
x-app-key:e\*\*\*\*\*0  
Content-Type:application/json
- 请求参数：  
//1connected  
{  
  "timestamp": 1625898453913,  
  "messages": [{  
    "from": "202105284494222653",  
    "channel": "WEB",  
    "to": "44444444",  
    "controlType": "CHAT",  
    "mediaType": "TEXT",  
    "content": "The call is connected to an agent.",  
  }]  
}

```
"simQuestions": null,
"senderNickname": "SYSTEM",
"timestamp": 1625898453913,
"sourceType": "SYSTEM",
"callId": null,
"messageCode": null
}}
}
//queuing
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "CHAT",
  "mediaType": "TEXT",
  "content": "Queuing...",
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": "SYSTEM",
  "timestamp": 1625898453913,
  "sourceType": "SYSTEM",
  "messageCode": null
}
//disconnect because of agent
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "DISCONNECT",
  "mediaType": null,
  "content": null,
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": null,
  "timestamp": 1625898871961,
  "sourceType": "AGENT",
  "messageCode": null
}
//disconnect because of timeout, and async switch is off
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "DISCONNECT",
  "mediaType": null,
  "content": null,
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": null,
  "timestamp": 1625898871961,
  "sourceType": "SYSTEM",
  "messageCode": null
}
//disconnect because of timeout, and async switch is on
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "DISCONNECT",
  "isOfflineStatus": true,
  "mediaType": "TEXT",
  "content": "{TIPS}",
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": null,
  "timestamp": 1625898871961,
  "sourceType": "SYSTEM",
  "messageCode": null
}
//read
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
```



```
"to": "44444444",
"controlType": "READ",
"mediaType": null,
"content": "messageId1,messageId2",
"simQuestions": null,
"senderNickname": null,
"timestamp": 1625898871961,
"sourceType": "AGENT",
"messageCode": null
}

• 响应参数:
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success."
}
```

## 2.8 通知功能集成

### 2.8.1 发送短消息 (sendShort)

#### 场景描述

发送华为云短信（必须使用模板，供其他模块使用）。调用该接口需要在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置”中添加短信配置，短信配置相关信息需要购买华为云“消息&短信”服务获取。在“配置中心 > 工作台配置 > 管理员通知模板配置”创建模板类型是华为云短信的短信模板，相关配置需要跟之前在华为云上购买的“消息&短信 > 国内短信 > 模板管理”中添加模板生成的配置保持一致。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCNOTIFICATION/rest/ccnotification/v1/sendmessage/  
sendShort

例如域名是service.besclouds.com。

#### 请求说明

表 2-298 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | APPKey标识。从APP服务-APP管理中获取。                                         |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。 |

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                |
|----|-----------------|--------|-------|---------------------------------------------------|
| 3  | X-tenantspaceld | string | False | 租户标识。即配置短信模板的租间ID。从“配置中心 > 系统管理 > 租户信息”-中获取的租间ID。 |

表 2-299 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                              |
|-----|-------------|---------------|-------|-------------------------------------------------|
| 1   | body        | object        | True  | 请求体。                                            |
| 1.1 | templated   | string        | True  | 模板ID。从“配置中心 > 工作台配置 > 管理员通知模板配置”显示模板列表中的模板ID获取。 |
| 1.2 | variables   | array[string] | False | 变量列表，最多支持10个变量。                                 |
| 1.3 | receiverIds | array[string] | False | 接收者列表，接收者加密存储在表中的总长度不能超过4000个字符，需要带国家码，+86。     |
| 1.4 | sendTime    | number        | False | 发送时间，不携带，则表示立即发送，携带即为指定时间发送，格式为时间戳。早于当前时间会报错。   |
| 1.5 | isApifabric | string        | True  | 是否是APIFabric接口。                                 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-300 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                               |
|-----|-------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | returnCode  | string | False | 返回码。0：表示成功；1：表示失败；3：表示发送消息同步表数据部分成功；4：表示时间参数小于当前时间；5：表示接收短信号码为空；8：表示短信配置为空；9：表示有收件人不存在；10：表示单位时间内短信或者邮件发送超过最大次数。 |
| 2   | description | string | False | 返回描述。                                                                                                            |
| 3   | data        | json   | False | 返回消息数据。                                                                                                          |
| 3.1 | msgId       | string | False | 返回消息ID。                                                                                                          |

● 响应状态码: 400

表 2-301 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                |
|----|--------|--------|------|-------------------|
| 1  | schema | string | True | 错误的请求：请检查请求路径及参数。 |

● 响应状态码: 401

表 2-302 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                        |
|----|--------|--------|------|-------------------------------------------|
| 1  | schema | string | True | 未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。 |

● 响应状态码: 404

表 2-303 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                 |
|----|--------|--------|------|--------------------|
| 1  | schema | string | True | 请求的内容未找到：请检查请求的路径。 |

- 响应状态码: 500

表 2-304 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                    |
|----|--------|--------|------|-----------------------|
| 1  | schema | string | True | 业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。 |

错误码

无

报文样例

- 场景描述：发送华为云短信（必须使用模板，供其他模块使用）。调用该接口需要在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置”中添加短信配置，短信配置相关信息需要购买华为云“消息&短信”服务获取。在“配置中心 > 工作台配置 > 管理员通知模板配置”中创建模板类型是华为云短信的短信模板，相关配置需要跟之前在华为云上购买的“消息&短信->国内短信->模板管理”中添加模板生成的配置保持一致。  
请求头:  
X-TenantSpaceId:202101134979  
Authorization:Bearer 3b5d\*\*\*\*23c9  
X-app-key:b7bd\*\*\*\*cb8c  
请求参数:

```
{  "templateId": "1048269332823168026",  "receiverIds": [    "+8617248048759"  ],  "variables": [    "variables one"  ],  "sentTime": 1628867100,  "isApifabric": "true"}
```

响应参数:

```
{  "returnCode": "0",  "description": "send SMS all Success"}
```

## 2.9 智能质检功能集成

### 2.9.1 质检评分接口 (scoresetting)

#### 2.9.1.1 创建质检评分设置档

##### 场景描述

创建质检评分设置档。

##### 接口方法

POST

##### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/createAppraiseScore，  
例如域名是service.besclouds.com

##### 请求说明

表 2-305 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-306 请求体参数

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明    |
|-----|------|--------|------|-------|
| 1.1 | name | string | True | 设置档名称 |

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|-------------|--------|------|------|
| 1.2 | lower_bound | number | True | 下限分数 |
| 1.3 | upper_bound | number | True | 上限分数 |
| 1.4 | base        | number | True | 起始分数 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-307 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | id         | number | True  | 设置档唯一标识                                                                             |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0412000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建质检评分设置档。  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  
{  
  "name": "test",

```
"lower_bound": 11,  
"upper_bound": 111,  
"base": 11  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0412000",  
  "id": "1828287446",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.1.2 套用质检评分设置档

场景描述

套用质检评分设置档。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/applyAppraiseScore，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-308 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-309 请求体参数

| 序号  | 名称 | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|----|--------|------|---------|
| 1.1 | id | string | True | 设置档唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-310 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0412000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：套用质检评分设置档。  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  
{  
  "id": "1828287446"  
}  
响应参数:  
{  
  "resultCode": "0412000",



```
    "resultDesc": "操作成功"
  }
```

2.9.1.3 删除质检评分设置档

场景描述

删除质检评分设置档。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/  
removeAppraiseScore，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-311 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-312 请求体参数

| 序号  | 名称 | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|----|--------|------|---------|
| 1.1 | id | string | True | 设置档唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-313 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0412000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**删除质检评分设置档。  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**请求参数：**

```
{
  "id": "1828287446"
}
```

**响应参数：**

```
{
  "resultCode": "0412000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.1.4 查询质检评分设置档

场景描述

质检评分设置档查询。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/queryAppraiseScore，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-314 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-315 请求体参数

| 序号  | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------|--------|------|---------|
| 1.1 | page  | number | True | 偏移量     |
| 1.2 | limit | number | True | 每页数据量限制 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-316 响应体参数

| 序号  | 名称                | 参数类型          | 是否必选 | 说明         |
|-----|-------------------|---------------|------|------------|
| 1.1 | using             | string        | True | 正在套用的设置档id |
| 1.2 | fundamental_score | array[object] | True | 设置档数据列表    |

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-------|-------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1 | id          | number | False | 设置档唯一标识                                                                         |
| 1.2.2 | lower_bound | number | False | 下限分数                                                                            |
| 1.2.3 | upper_bound | number | False | 上限分数                                                                            |
| 1.2.4 | base        | number | False | 起始分数                                                                            |
| 1.2.5 | name        | string | False | 设置档名称                                                                           |
| 1.3   | resultCode  | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0412000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.4   | resultDesc  | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**质检评分设置档查询。  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**请求参数：**

```
{
  "page": 1,
  "limit": 10000
}
```

**响应参数：**

```
{
  "fundamental_score": [{
    "lower_bound": 1,
    "name": "default",
    "upper_bound": 100,
    "id": "0",
```

```
    "base": 60
  }, {
    "lower_bound": 10,
    "name": "1",
    "upper_bound": 100,
    "id": "1980058583",
    "base": 10
  }, {
    "lower_bound": 11,
    "name": "test",
    "upper_bound": 111,
    "id": "1828287446",
    "base": 11
  }],
  "using": "1828287446",
  "resultCode": "0412000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.1.5 修改质检评分设置档

场景描述

修改质检评分设置档。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisescore/  
modifyAppraiseScore，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-317 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-318 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------------|--------|------|---------|
| 1.1 | id          | string | True | 设置档唯一标识 |
| 1.2 | name        | string | True | 设置档名称   |
| 1.3 | lower_bound | number | True | 下限分数    |
| 1.4 | upper_bound | number | True | 上限分数    |
| 1.5 | base        | number | True | 起始分数    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-319 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0412000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：修改质检评分设置档。  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

```
{
  "id": "1980058583",
  "name": "1",
  "lower_bound": 10,
  "upper_bound": 100,
  "base": 10
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0412000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.2 句子管理接口 (sentencemanagement)

2.9.2.1 创建句子分类

场景描述

创建句子分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/  
createSentenceCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-320 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-321 请求体参数

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|------|--------|------|--------|
| 1  | name | string | True | 句子分类名称 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-322 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|-------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | category_id | string | False | 句子分类的唯一标识                                                                           |
| 1.2 | resultCode  | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0403000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc  | string | False | 返回描述                                                                                |
| 1.4 | statusCode  | number | False | 状态码                                                                                 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建句子分类  
请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "name": "cs"  
}



响应参数:

```
{
  "category_id": "925086177642418176",
  "resultCode": "0403000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.2.2 移动句子到指定分类

场景描述

移动句子到指定分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/  
moveSentenceToCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-323 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-324 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------------|--------|------|---------|
| 1.1 | sentenceIds | string | True | 句子的唯一标识 |
| 1.2 | category_id | string | True | 分类的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-325 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0403000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 2  | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：移动句子到指定分类

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "sentenceIds": "14161,14171",
  "category_id": "894378237264662528"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0403000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.2.3 删除句子

场景描述

删除句子的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/deleteSentence，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-326 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-327 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------------|--------|------|---------|
| 1.1 | sentence_id | string | True | 句子的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-328 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                |
|----|------------|--------|-------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | string | False | 返回码<br>● 0403000 表示成功<br>● 其他表示失败 |
| 2  | resultDesc | string | False | 返回描述                              |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：删除句子  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  
{  
  "sentence\_id": "14412"  
}  
响应参数:  
{  
  "resultCode": "0403000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.2.4 查询句子

场景描述

查询句子的接口，入参包含句子的唯一标识为查询句子的详情，否则查询句子列表。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/querySentence，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-329 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-330 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | category_id | string | False | 句子分类的唯一标识，传入句子分类标识只查询该分类下的句子                                                      |
| 1.2 | page        | number | True  | 分页信息查询条件，查询目标页码                                                                   |
| 1.3 | limit       | number | True  | 分页信息查询条件，每页数量 <ul style="list-style-type: none"><li>取值范围：5，10，20，50，100</li></ul> |
| 1.4 | keyword     | string | False | 查询关键字                                                                             |

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                           |
|-----|-------------|--------|-------|------------------------------|
| 1.5 | sentence_id | string | False | 句子的唯一标识，当传入了句子标识，只查询返回该句子的详情 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-331 响应体参数

| 序号      | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                  |
|---------|---------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------|
| 1.1     | data          | array[object] | False | 返回的句子数据集对象                                          |
| 1.1.1   | category_id   | string        | False | 句子分类的唯一标识                                           |
| 1.1.2   | sentence_id   | string        | True  | 句子的唯一标识                                             |
| 1.1.3   | sentence_name | string        | False | 句子名称                                                |
| 1.1.4   | tags          | array[object] | False | 句子所使用的语义与关键词                                        |
| 1.1.4.1 | tag_id        | string        | False | 标签的唯一标识                                             |
| 1.1.4.2 | tag_name      | string        | False | 标签名称                                                |
| 1.1.4.3 | tag_type      | string        | False | 标签的类型：keyword-关键词，dialogue_act-语义，regular_exp-正则表达式 |
| 1.2     | paging        | object        | False | 分页信息对象                                              |
| 1.2.1   | current       | number        | False | 页码                                                  |
| 1.2.2   | limit         | number        | False | 每页数量                                                |
| 1.2.3   | total         | number        | False | 查询结果总数                                              |
| 1.3     | category_id   | string        | False | 分类的唯一标识                                             |
| 1.4     | sentence_id   | string        | False | 句子的唯一标识                                             |
| 1.5     | sentence_name | string        | False | 句子名称                                                |
| 1.6     | tagDataList   | array[object] | False | 语义与关键字列表                                            |
| 1.6.1   | tag_type      | string        | False | 标签类型                                                |

| 序号      | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                  |
|---------|---------------|---------------|-------|-------------------------------------|
| 1.6.2   | pos_sentences | array[object] | False | 正向语义，关键字和正则表达式                      |
| 1.6.2.1 | id            | string        | False | 语料的唯一标识                             |
| 1.6.2.2 | name          | string        | False | 语料内容                                |
| 1.6.3   | neg_sentences | array[object] | False | 反向语义，与 pos_sentences在同一个标签对象中不能同时存在 |
| 1.6.3.1 | id            | string        | False | 语料的唯一标识                             |
| 1.6.3.2 | name          | string        | False | 语料内容                                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景1：查询句子列表  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  

```
{
  "category_id": "1070149256381206528",
  "keyword": "句子",
  "page": 1,
  "limit": 10
}
```

  
响应参数:

```
{
  "paging": {
    "total": 4
  },
  "data": [
    {
      "category_id": "1070149256381206528",
      "sentence_id": "10870",
      "sentence_name": "句子名称78",
      "tags": null
    },
    {
      "category_id": "1070149256381206528",
      "sentence_id": "10877",
      "sentence_name": "句子名称25",
      "tags": null
    },
    {
      "category_id": "1070149256381206528",
      "sentence_id": "10884",
      "sentence_name": "句子名称39",
      "tags": null
    },
    {
      "category_id": "1070149256381206528",
      "sentence_id": "10891",
      "sentence_name": "句子名称85",
      "tags": null
    }
  ]
}
```

#### – 场景2：通过句子id查询句子详情

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "sentence_id": "10891"
}
```

响应参数:

```
{
  "category_id": "1070149256381206528",
  "sentence_id": "10891",
  "tagDataList": [
    {
      "tag_type": "dialogue_act",
      "pos_sentences": [
        {
          "name": "同义语料18",
          "id": "10169"
        }
      ],
      "neg_sentences": [
        {
          "name": "反义语料14",
          "id": "10047"
        }
      ]
    },
    {
      "tag_type": "keyword",
      "pos_sentences": [
        {
          "name": "正则表达式2221",
          "id": "10109"
        }
      ]
    }
  ]
}
```



```
    },
    {
      "name": "关键字22223",
      "id": "10108"
    },
    {
      "name": "关键字11164",
      "id": "10107"
    }
  ]
},
{
  "sentence_name": "句子名称85"
}
```

2.9.2.5 根据句子分类的唯一标识获取分类下句子列表

场景描述

根据句子分类的唯一标识获取分类下句子列表接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/  
querySentenceByCategoryId，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-332 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-333 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|-----|-------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | category_id | string | True | 句子分类的唯一标识                                                                    |
| 1.2 | page        | number | True | 页码                                                                           |
| 1.3 | limit       | number | True | 每页数量 <ul style="list-style-type: none"><li>取值范围：5, 10, 20, 50, 100</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-334 响应体参数

| 序号    | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-------|---------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | data          | array[object] | False | 返回结果                                                                            |
| 1.1.1 | sentence_id   | string        | False | 句子的唯一标识                                                                         |
| 1.1.2 | sentence_name | string        | False | 句子名称                                                                            |
| 1.1.3 | category_id   | string        | False | 句子分类的唯一标识                                                                       |
| 1.2   | paging        | object        | False | 分页信息                                                                            |
| 1.2.1 | total         | string        | False | 查询结果总数                                                                          |
| 1.3   | resultCode    | string        | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0403000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.4   | resultDesc    | string        | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：根据句子分类的唯一标识获取分类下句子列表

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "category_id": "1070149256381206528",  
  "page": 1,  
  "limit": 10  
}
```

响应参数:

```
{  
  "data": [  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10849",  
      "sentence_name": "句子名称87"  
    },  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10856",  
      "sentence_name": "句子名称96"  
    },  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10863",  
      "sentence_name": "句子名称403"  
    },  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10870",  
      "sentence_name": "句子名称78"  
    },  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10877",  
      "sentence_name": "句子名称25"  
    },  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10884",  
      "sentence_name": "句子名称39"  
    },  
    {  
      "category_id": "1070149256381206528",  
      "sentence_id": "10891",  
      "sentence_name": "句子名称85"  
    }  
  ],  
  "resultCode": "0403000",  
  "paging": {  
    "total": 7  
  },  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.2.6 更新句子

场景描述

更新句子的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/updateSentence，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-335 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-336 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型          | 是否必选 | 说明           |
|-----|---------------|---------------|------|--------------|
| 1.1 | category_id   | string        | True | 句子分类的唯一标识    |
| 1.2 | sentence_name | string        | True | 句子名称         |
| 1.3 | sentence_id   | string        | True | 句子标识         |
| 1.4 | tagDataList   | array[object] | True | 句子使用到的语义与关键词 |

| 序号      | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                       |
|---------|---------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.1   | tag_type      | string        | True  | 标签类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>keyword：关键字</li><li>dialogue_act：语料</li><li>regular_exp：正则表达式</li></ul> |
| 1.4.2   | pos_sentences | array[object] | False | 正向的语料，关键字和正则表达式                                                                                                          |
| 1.4.2.1 | id            | string        | False | 语料的唯一标识                                                                                                                  |
| 1.4.2.2 | name          | string        | False | 语料内容                                                                                                                     |
| 1.4.3   | neg_sentences | array[object] | False | 反向语料，与pos_sentences在同一个标签对象中不能同时存在                                                                                       |
| 1.4.3.1 | id            | string        | False | 语料的唯一标识                                                                                                                  |
| 1.4.3.2 | name          | string        | False | 语料内容                                                                                                                     |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-337 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | id         | string | False | 句子的唯一标识                                                                         |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0403000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |
| 1.4 | statusCode | number | False | 状态码                                                                             |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401

未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：更新句子**  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  

```
{
  "category_id": "1070149256381206528",
  "sentence_name": "句子名称766",
  "tagDataList": [
    {
      "tag_type": "dialogue_act",
      "pos_sentences": [
        {
          "name": "1111111111222222222"
        },
        {
          "id": "10162",
          "name": "同义语料585111111111111111"
        }
      ],
      "neg_sentences": [
        {
          "name": "1111111111111111"
        },
        {
          "id": "10040",
          "name": "反义语料4611111111111111"
        }
      ]
    },
    {
      "tag_type": "keyword",
      "pos_sentences": [
        {
          "name": "22222222222222222222222222222222"
        },
        {
          "id": "10094",
          "name": "关键字98911111111111111111"
        },
        {
          "id": "10093",
          "name": "关键字1111111111111111111111"
        }
      ]
    }
  ],
  "sentence_id": "10863",
```

```
"deleteTagDataList": []  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0403000",  
  "id": "10863",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.2.7 更新句子分类

场景描述

更新句子分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/  
updateSentenceCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-338 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-339 请求体参数

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明         |
|-----|------|--------|------|------------|
| 1.1 | name | string | True | 修改后的句子分类名称 |

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明             |
|-----|-------------|--------|------|----------------|
| 1.2 | category_id | string | True | 需要修改的句子分类的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-340 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | id         | string | False | 句子分类的唯一标识                                                                           |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0403000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |
| 1.4 | statusCode | number | False | 状态码                                                                                 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：更新句子分类  
请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "name": "cs3",



```
"category_id": "1070149256381206528"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0403000",
  "id": "1070149256381206528",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.2.8 删除句子分类

场景描述

删除句子分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/deleteSentenceCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-341 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-342 请求体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明             |
|----|-------------|--------|------|----------------|
| 1  | category_id | string | True | 需要删除的句子分类的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-343 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0403000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：删除句子分类  
请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "category\_id": "923019012181331968"  
}

响应参数:

{  
  "resultCode": "0403000",  
  "resultDesc": "Opration Successful."  
}

2.9.2.9 查询所有句子分类

场景描述

查询所有句子分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/  
querySentenceCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-344 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-345 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明        |
|-----|-------------|---------------|-------|-----------|
| 1   | data        | array[object] | False | 句子分类结果集合  |
| 1.1 | category_id | string        | False | 句子分类的唯一标识 |
| 1.2 | name        | string        | False | 句子分类名称    |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0403000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 3  | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**查询所有句子分类  
**请求头：**

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

**响应参数：**

{  
  "data": [{  
    "category\_id": "925086177642418176",  
    "name": "句子类别1"  
  }],  
  "resultCode": "0403000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.2.10 创建句子

场景描述

创建句子的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sentencemanage/createSentence，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-346 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                             |
|----|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                           |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                       |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                          |

表 2-347 请求体参数

| 序号      | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                       |
|---------|---------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | category_id   | string        | True  | 句子分类的唯一标识                                                                                                                |
| 1.2     | sentence_name | string        | True  | 句子名称                                                                                                                     |
| 1.3     | tagDataList   | array[object] | True  | 句子使用到的语义与关键词                                                                                                             |
| 1.3.1   | tag_type      | string        | True  | 标签类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>keyword：关键字</li><li>dialogue_act：语料</li><li>regular_exp：正则表达式</li></ul> |
| 1.3.2   | pos_sentences | array[object] | False | 正义语料，关键字，或正则表达式内容                                                                                                        |
| 1.3.2.1 | name          | string        | False | 正义语料内容                                                                                                                   |
| 1.3.3   | neg_sentences | array[object] | False | 反义语料                                                                                                                     |

| 序号      | 名称   | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|---------|------|--------|-------|--------|
| 1.3.3.1 | name | string | False | 反义语料内容 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-348 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|-------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sentence_id | string | False | 句子标识                                                                                |
| 1.2 | id          | string | False | 句子标识                                                                                |
| 1.3 | resultCode  | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0403000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.4 | resultDesc  | string | False | 返回描述                                                                                |
| 1.5 | statusCode  | number | False | 状态码                                                                                 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建句子  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:

```
{
  "category_id": "1070149256381206528",
  "sentence_name": "句子名称87",
  "tagDataList": [
    {
      "tag_type": "dialogue_act",
      "pos_sentences": [
        {
          "name": "同义语料88"
        }
      ],
      "neg_sentences": [
        {
          "name": "反义语料28"
        }
      ]
    },
    {
      "tag_type": "keyword",
      "pos_sentences": [
        {
          "name": "关键字11192"
        },
        {
          "name": "关键字22222"
        }
      ]
    },
    {
      "tag_type": "regular_exp",
      "pos_sentences": [{
        "name": "正则表达式2221"
      }]
    }
  ]
}
```

响应参数:

```
{
  "sentence_id": "10849",
  "resultCode": "0403000",
  "id": "10849",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

## 2.9.3 敏感词管理接口 (sensitiveWordManage)

### 2.9.3.1 删除敏感词

#### 场景描述

删除敏感词的接口。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

<https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/deleteSensitiveWord>,例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-349 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-350 请求体参数

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明       |
|----|-------|--------|------|----------|
| 1  | sw_id | string | True | 敏感词的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-351 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | result     | string | False | 返回操作的结果                                                                             |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0401000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401



未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：删除敏感词的接口。

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "sw_id": "894378241547046912"
}
```

响应参数:

```
{
  "result": "success",
  "resultCode": "0401000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.2 取得敏感词列表

场景描述

取得敏感词列表的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/  
querySensitiveWordList，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-352 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                       |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-353 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|-----|---------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | page    | number | True  | 页码                                                                           |
| 1.2 | limit   | number | True  | 每页数量 <ul style="list-style-type: none"><li>取值范围：5, 10, 20, 50, 100</li></ul> |
| 1.3 | keyword | string | False | 敏感词名称的关键字                                                                    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-354 响应体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-------|-------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | paging      | object        | False | 分页信息对象                                                                          |
| 1.1.1 | total       | number        | False | 查询结果总数                                                                          |
| 1.2   | data        | array[object] | False | 查询结果记录                                                                          |
| 1.2.1 | sw_id       | string        | False | 敏感词唯一标识                                                                         |
| 1.2.2 | sw_name     | string        | False | 敏感词名称                                                                           |
| 1.2.3 | category_id | string        | False | 敏感词分类的唯一标识                                                                      |
| 1.3   | resultCode  | string        | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0401000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|-----|------------|--------|-------|------|
| 1.4 | resultDesc | string | False | 返回描述 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的路径未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**取得敏感词列表的接口。  
**请求头：**  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
**请求参数：**

```
{
  "page": 1,
  "limit": 10,
  "keyword": "更改"
}
```

**响应参数：**

```
{
  "data": [
    {
      "category_id": "1065038086678777856",
      "sw_id": "1067229455178534912",
      "sw_name": "更改敏感词名称766"
    },
    {
      "category_id": "1071491122737451008",
      "sw_id": "1071495709510864896",
      "sw_name": "更改敏感词名称131"
    }
  ],
  "resultCode": "0401000",
  "paging": {
    "total": 2
  },
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.3 删除敏感词分类

场景描述

删除敏感词分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/deleteSensitiveCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-355 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-356 请求体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明         |
|----|-------------|--------|------|------------|
| 1  | category_id | string | True | 敏感词分类的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-357 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0401000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**删除敏感词分类的接口。  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**请求参数：**

```
{
  "category_id": "923002229017808896"
}
```

**响应参数：**

```
{
  "resultCode": "0401000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.4 更新敏感词

场景描述

更新敏感词的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/updateSensitiveWord，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-358 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-359 请求体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明         |
|-------|-------------|---------------|-------|------------|
| 1.1   | sw_name     | string        | True  | 敏感词名称      |
| 1.2   | score       | number        | False | 敏感词分数      |
| 1.3   | exception   | object        | False | 敏感词例外状况    |
| 1.3.1 | customer    | array[string] | False | 客户说的句子     |
| 1.3.2 | staff       | array[string] | False | 坐席说的句子     |
| 1.4   | sw_id       | string        | True  | 敏感词的唯一标识   |
| 1.5   | category_id | string        | True  | 敏感词分类的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-360 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | id         | string | False | 敏感词的唯一标识                                                                        |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0401000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |
| 1.4 | statusCode | number | False | 状态码                                                                             |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**更新敏感词的接口。  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**请求参数：**

```
{
  "category_id": "894378241379274752",
  "sw_name": "喂喂喂",
  "score": -8,
  "exception": {
    "customer": ["14171"],
    "staff": ["14161", "14166"]
  },
  "sw_id": "894378241626738688"
}
```

**响应参数：**

```
{
  "resultCode": "0401000",
  "id": "1071495709510864896",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.5 获取敏感词分类列表

场景描述

取得敏感词分类列表的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/  
querySensitiveCategoryList，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-361 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-362 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明              |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------|
| 1.1 | category_id | string | False | 敏感词分类的唯一标<br>识。 |
| 1.2 | name        | string | False | 敏感词分类名称         |



| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0401000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.4 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**取得敏感词分类列表的接口。  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**响应参数：**

```
{
  "data": [{
    "category_id": "894378241379274752",
    "name": "违禁语1"
  }, {
    "category_id": "894378241379274753",
    "name": "违禁语2"
  }, {
    "category_id": "923002678840135680",
    "name": "test2"
  }],
  "resultCode": "0401000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.6 根据敏感词分类的唯一标识取得分类下敏感词列表

场景描述

根据敏感词分类的唯一标识取得分类下敏感词列表的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/  
querySensitiveWordsByCategoryId,例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-363 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-364 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|-----|-------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1.1 | category_id | string | True | 敏感词分类的唯一标识                           |
| 1.2 | page        | number | True | 页码                                   |
| 1.3 | limit       | number | True | 每页数量<br>● 取值范围：5, 10,<br>20, 50, 100 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-365 响应体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-------|-------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | paging      | object        | False | 分页信息对象                                                                          |
| 1.1.1 | total       | number        | False | 查询结果总数                                                                          |
| 1.2   | data        | array[object] | False | 返回的句子数据集合对象                                                                     |
| 1.2.1 | sw_id       | string        | False | 敏感词id                                                                           |
| 1.2.2 | sw_name     | string        | False | 敏感词名称                                                                           |
| 1.2.3 | category_id | string        | False | 敏感词分类的唯一标识                                                                      |
| 1.3   | resultCode  | string        | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0401000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.4   | resultDesc  | string        | False | 返回描述                                                                            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的路径未找到：请检查请求的路径
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：**根据敏感词分类的唯一标识取得分类下敏感词列表的接口。  
**请求头：**

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

**请求参数：**

{  
  "page": 1,  
  "limit": 10,  
  "category\_id": "894378241379274753"  
}

**响应参数：**

```
{
  "data": [{
    "category_id": "894378241379274753",
    "sw_id": "894378241689653248",
    "sw_name": "哈哈哈哈哈"
  }],
  "resultCode": "0401000",
  "paging": {
    "total": 1
  },
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.7 创建敏感词分类

场景描述

创建敏感词分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/createSensitiveCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-366 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-367 请求体参数

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|----|------|--------|------|---------|
| 1  | name | string | True | 敏感词分类名称 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-368 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|-------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | category_id | string | False | 敏感词分类的唯一标识                                                                          |
| 1.2 | name        | string | False | 敏感词分类名称                                                                             |
| 1.3 | resultCode  | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0401000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.4 | resultDesc  | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建敏感词分类的接口。

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "name": "test2"
}
```

响应参数:

```
{
  "category_id": "923002678840135680",
  "resultCode": "0401000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.3.8 搬移敏感词到指定分类

场景描述

搬移敏感词到指定分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/moveSensitiveWordToCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-369 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-370 请求体参数

| 序号  | 名称               | 参数类型   | 是否必选 | 说明               |
|-----|------------------|--------|------|------------------|
| 1.1 | category_id      | string | True | 敏感词分类的唯一标识       |
| 1.2 | sensitiveWordIds | string | True | 敏感词的唯一标识，多个用逗号隔开 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-371 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0401000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：搬移敏感词到指定分类的接口。  
请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "sensitiveWordIds": "1071495709510864896,1067229455178534912",  
  "category\_id": "1071491122737451008"  
}

响应参数:

{  
  "resultCode": "0401000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.3.9 新增敏感词

场景描述

新增敏感词的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/createSensitiveWord，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-372 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-373 请求体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明         |
|-------|-------------|---------------|-------|------------|
| 1.1   | sw_name     | string        | True  | 敏感词名称      |
| 1.2   | score       | number        | False | 敏感词分数      |
| 1.3   | exception   | object        | False | 敏感词例外状况    |
| 1.3.1 | customer    | array[string] | False | 客户说的句子     |
| 1.3.2 | staff       | array[string] | False | 坐席说的句子     |
| 1.4   | category_id | string        | True  | 敏感词分类的唯一标识 |



响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-374 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sw_id      | string | False | 敏感词唯一标识                                                                             |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0401000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：新增敏感词的接口。

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "category_id": "923002678840135680",
  "sw_name": "test11",
  "score": -4,
  "exception": {
    "customer": ["14166"],
    "staff": []
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0401000",
  "sw_id": "923007085031985152",
}
```

```
    "resultDesc": "操作成功"  
  }
```

2.9.3.10 更新敏感词分类

场景描述

更新敏感词分类的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/  
updateSensitiveCategory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-375 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-376 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|-----|-------------|--------|------|---------------------|
| 1.1 | name        | string | True | 修改后的敏感词分类名<br>称     |
| 1.2 | category_id | string | True | 需要修改的敏感词分类<br>的唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-377 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | id         | string | False | 敏感词分类的唯一标识                                                                          |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0401000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |
| 1.4 | statusCode | number | False | 状态码                                                                                 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：更新敏感词分类的接口。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "name": "违禁语1",  
  "category_id": "894378241379274752"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0401000",  
  "id": "1071490109427159040",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.3.11 根据敏感词的唯一标识获取敏感词详细资讯

场景描述

根据敏感词的唯一标识获取敏感词详细资讯的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/sensitiveWordManage/  
querySensitiveWordDetail，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-378 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-379 请求体参数

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|----|-------|--------|------|---------|
| 1  | sw_id | string | True | 敏感词唯一标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-380 响应体参数

| 序号      | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                              |
|---------|---------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | sw_id         | string        | False | 敏感词的唯一标识                                                                        |
| 1.2     | sw_name       | string        | False | 敏感词名称                                                                           |
| 1.3     | score         | number        | False | 敏感词分数                                                                           |
| 1.4     | exception     | object        | False | 敏感词例外状况                                                                         |
| 1.4.1   | customer      | array[object] | False | 客户说的句子                                                                          |
| 1.4.1.1 | category_id   | string        | False | 句子分类的唯一标识                                                                       |
| 1.4.1.2 | sentence_id   | string        | False | 句子的唯一标识                                                                         |
| 1.4.1.3 | sentence_name | string        | False | 句子名称                                                                            |
| 1.4.2   | staff         | array[object] | False | 坐席说的句子                                                                          |
| 1.4.2.1 | category_id   | string        | False | 句子分类的唯一标识                                                                       |
| 1.4.2.2 | sentence_id   | string        | False | 句子的唯一标识                                                                         |
| 1.4.2.3 | sentence_name | string        | False | 句子名称                                                                            |
| 1.5     | category_id   | string        | False | 敏感词分类的唯一标识                                                                      |
| 1.6     | resultCode    | string        | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0401000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.7     | resultDesc    | string        | False | 返回描述                                                                            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：根据敏感词的唯一标识获取敏感词详细资讯的接口。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "sw_id": "894378241547046912"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "exception": {  
    "customer": [{  
      "category_id": "894378237264662528",  
      "sentence_id": "14171",  
      "sentence_name": "意图名称demo3"  
    }],  
    "staff": [{  
      "category_id": "894378237264662529",  
      "sentence_id": "14161",  
      "sentence_name": "意图名称demo1"  
    }, {  
      "category_id": "894378237264662529",  
      "sentence_id": "14166",  
      "sentence_name": "意图名称demo2"  
    }]  
  },  
  "score": "-10",  
  "category_id": "894378241379274752",  
  "resultCode": "0401000",  
  "sw_id": "894378241547046912",  
  "resultDesc": "操作成功",  
  "sw_name": "啦啦啦"  
}
```

## 2.9.4 话术接口 (conversationspecific)

### 2.9.4.1 更新话术

#### 场景描述

更新话术。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/  
updateSentenceGroup，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-381 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-382 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                          |
|-----|-----------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sentences | array[string] | False | 话术使用的句子                                                                                                                     |
| 1.2 | role      | string        | True  | 话术对应的角色，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>any：不限制</li><li>staff：坐席</li><li>customer：用户</li></ul>                  |
| 1.3 | position  | string        | True  | 通话的位置，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>any：不限制位置</li><li>top：通话开头</li><li>bottom：通话结尾</li><li>set：设定距离</li></ul> |

| 序号  | 名称                | 参数类型        | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4 | SGType            | string      | True  | 句子的逻辑关系运算符，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• must：必须说出</li><li>• if：如果说出</li><li>• must_say：一定要说</li><li>• must_not_say：一定不能说</li><li>• then：再说</li><li>• and：还要说出</li></ul> |
| 1.5 | position_distance | number      | False | 句子的偏移量，取值范围：1~9999                                                                                                                                                                       |
| 1.6 | sg_id             | string      | True  | 话术标识                                                                                                                                                                                     |
| 1.7 | sg_name           | string(128) | False | 话术名称                                                                                                                                                                                     |
| 1.8 | dialogue_flow_id  | string      | True  | 对话逻辑id                                                                                                                                                                                   |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-383 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0405000 表示成功</li><li>• 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。



错误码

无。

报文样例

● 场景描述：更新话术

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "sentences": ["14171"],  
  "role": "any",  
  "position": "any",  
  "SGType": "must",  
  "sg\_id": "923004925930115072",  
  "sg\_name": "话术名称98",  
  "dialogue\_flow\_id": "923004925523267584",  
  "position\_distance": 0  
}

响应参数:

{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.4.2 根据 ID 查询话术详情

场景描述

根据ID查询话术详情，查询条件：sg\_id，唯一标识，必填。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/conversation-rules/  
getSentenceGroup，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-384 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                       |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                                 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-385 请求体参数

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|-------|--------|------|------|
| 1  | sg_id | object | True | 话术标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-386 响应体参数

| 序号    | 名称                | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-------|-------------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | sg_id             | string        | False | 话术标识                                                                                |
| 1.2   | role              | string        | False | 话术对应的角色                                                                             |
| 1.3   | dialogueFlowId    | string        | False | 对话逻辑标识                                                                              |
| 1.4   | sentences         | array[object] | False | 句子数组                                                                                |
| 1.4.1 | category_id       | string        | False | 句子分类标识                                                                              |
| 1.4.2 | sentence_id       | string        | False | 句子标识                                                                                |
| 1.4.3 | sentence_name     | string        | False | 句子名称                                                                                |
| 1.5   | position_distance | string        | False | 话术位置距离                                                                              |
| 1.6   | position          | string        | False | 话术位置                                                                                |
| 1.7   | SGType            | string        | False | 表达式类型                                                                               |
| 1.8   | resultCode        | string        | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0405000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.9   | resultDesc        | string        | False | 返回描述                                                                                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：查询话术详情

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "sg_id": "923004925930115072"  
}
```

响应参数：

```
{  
  "sg_id": "923083618002145280",  
  "role": "any",  
  "dialogueFlowId": "923083617557549056",  
  "sentences": [{  
    "category_id": "925090936373907456",  
    "sentence_id": "14402",  
    "sentence_name": "询问客户是否需要帮助"  
  }],  
  "position_distance": "0",  
  "resultCode": "0405000",  
  "sg_name": null,  
  "position": "any",  
  "SGType": "must",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 2.9.4.3 新增话术

#### 场景描述

新增话术接口。

#### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/  
addSentenceGroup，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-387 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-388 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                          |
|-----|-----------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sentences | array[string] | False | 话术使用的句子                                                                                                                     |
| 1.2 | role      | string        | True  | 话术对应的角色，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>any：不限制</li><li>staff：坐席</li><li>customer：用户</li></ul>                  |
| 1.3 | position  | string        | True  | 通话的位置，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>any：不限制位置</li><li>top：通话开头</li><li>bottom：通话结尾</li><li>set：设定距离</li></ul> |

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4 | SGType            | string | True  | 句子的逻辑关系运算符，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• must：必须说出</li><li>• if：如果说出</li><li>• must_say：一定要说</li><li>• must_not_say：一定不能说</li><li>• then：再说</li><li>• and：还要说出</li></ul> |
| 1.5 | sg_name           | string | False | 话术名称                                                                                                                                                                                     |
| 1.6 | dialogue_flow_id  | string | True  | 对话逻辑标识                                                                                                                                                                                   |
| 1.7 | position_distance | number | False | 句子的偏移量，取值范围：1~9999                                                                                                                                                                       |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-389 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sg_id      | string | False | 话术标识                                                                                |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0405000 表示成功</li><li>• 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

● 场景描述：新增话术

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "sentences": ["10877","10795","10795","10849","10870","10877","10877","10721","10877"],  
  "role": "customer",  
  "position": "set",  
  "SGType": "must\_say",  
  "sg\_name": "话术名称65",  
  "dialogue\_flow\_id": "1068973778081419264",  
  "position\_distance": 2271  
}

响应参数:

{  
  "sg\_id": "1071513309271822336",  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.4.4 根据 ID 删除话术

场景描述

根据ID删除话术。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccsqm/v1/conversation-rules/deleteSentenceGroup，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-390 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                             |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-391 请求体参数

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|-------|--------|------|------|
| 1  | sg_id | string | True | 话术标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-392 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0405000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：删除话术

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "sg_id": "923009221274898432"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0405000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.5 句子、敏感词训练接口 (SemanticKeywordTraining)

2.9.5.1 取得正在训练的模组

场景描述

取得正在训练的模组的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/semantickeywordtraining/  
queryTraining，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-393 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                       |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                                 |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-394 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|-------------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | out_of_date | boolean | True  | 是否有正在训练的模组资讯                                                                        |
| 1.2 | resultCode  | string  | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0404000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc  | string  | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：取得正在训练的模组

- 请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
  
响应参数:  

```
{
  "out_of_date": true,
  "resultCode": "0404000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.5.2 训练模组

场景描述

训练模组的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/semantickeywordtraining/trainTags，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-395 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-396 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                |
|-----|------------|--------|-------|-----------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码<br>● 0404000 表示成功<br>● 其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                              |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：训练模组  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
响应参数:  
{  
  "resultCode": "0404000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.6 对话逻辑接口 (conversationflow)

2.9.6.1 查询对话逻辑

场景描述

根据ID查询对话逻辑，查询条件：flow\_id，唯一标识，必填。

接口方法

POST

接口 URI

/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/getConversationFlow

请求说明

表 2-397 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-398 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|---------|--------|------|--------|
| 1  | flow_id | string | True | 对话逻辑标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-399 响应体参数

| 序号    | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明            |
|-------|-----------------|---------------|-------|---------------|
| 1.1   | sentence_groups | array[object] | False | 对话逻辑中使用到的句子分组 |
| 1.1.1 | sg_id           | string        | False | 句子分组标识        |
| 1.2   | min             | string        | False | 对话逻辑匹配个数      |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                      |
|-----|------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3 | expression | string | False | 句子分组之间的逻辑关系，例如if 7cb411de0c5c4c8fab51e28a1ce7d3c7 then 9bb193e53de64e3a9e8545e5ce28bb2e |
| 1.4 | flow_id    | string | False | 对话逻辑标识                                                                                  |
| 1.5 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败                                                                  |
| 1.6 | flow_name  | string | False | 对话逻辑名称                                                                                  |
| 1.7 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                                                                                 |

● 响应状态码: 400

表 2-400 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                |
|----|--------|--------|------|-------------------|
| 1  | schema | string | True | 错误的请求：请检查请求路径及参数。 |

● 响应状态码: 401

表 2-401 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                        |
|----|--------|--------|------|-------------------------------------------|
| 1  | schema | string | True | 未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。 |

● 响应状态码: 404

表 2-402 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                 |
|----|--------|--------|------|--------------------|
| 1  | schema | string | True | 请求的内容未找到：请检查请求的路径。 |

- 响应状态码: 500

表 2-403 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                    |
|----|--------|--------|------|-----------------------|
| 1  | schema | string | True | 业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。 |

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：根据ID查询对话逻辑

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "flow_id": "871578307970207744"
}
```

响应参数:

```
{
  "sentence_groups": [{
    "sg_id": "923083618002145280"
  }],
  "min": null,
  "expression": "must 923083618002145280",
  "flow_id": "923083617557549056",
  "resultCode": "0405000",
  "flow_name": "wqqw",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.6.2 删除对话逻辑

场景描述

根据ID删除对话逻辑。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/deleteConversationFlow，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-404 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-405 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|---------|--------|------|--------|
| 1  | flow_id | string | True | 对话逻辑标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-406 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：删除对话逻辑**  
**请求头：**  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
**请求参数：**  
{  
  "flow\_id": "871578307970207744"  
}  
**响应参数：**  
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.6.3 更新对话逻辑

场景描述

更新对话逻辑接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/  
updateConversationFlow，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-407 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                       |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                                 |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-408 请求体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                       |
|-----|-----------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sentence_groups | array[string] | False | 句子分组标识                                                                                                   |
| 1.2 | expression      | string        | True  | 不同句子分组质检的逻辑关系表达式，例如<br>must<br>a9d7d3ce37ec4bf0a3ef027cfbe96275 then<br>bc049053f7fa48b688a70c296115b6cc |
| 1.3 | min             | number        | True  | 对话逻辑重复出现次数                                                                                               |
| 1.4 | flow_id         | string        | True  | 对话逻辑标识                                                                                                   |
| 1.5 | flow_name       | string(128)   | True  | 对话逻辑名称                                                                                                   |
| 1.6 | rule_id         | string        | True  | 对话规则标识                                                                                                   |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-409 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：更新对话逻辑**  
请求头：  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数：  

```
{
  "sentence_groups": ["922942468108849152"],
  "min": 3,
  "expression": "must",
  "flow_id": "922942467681030144",
  "flow_name": "APIcs1",
  "rule_id": "894378241748373505"
}
```

  
响应参数：  
{"resultCode":"0405000","resultDesc":"操作成功"}

### 2.9.6.4 创建对话逻辑

#### 场景描述

创建一条对话逻辑。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/  
addConversationFlow，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-410 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-411 请求体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型        | 是否必选 | 说明                                                                  |
|-----|------------|-------------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | flow_name  | string(128) | True | 对话逻辑名称                                                              |
| 1.2 | min        | number      | True | 对话逻辑重复出现次数                                                          |
| 1.3 | expression | string      | True | 对话逻辑中的话术之间的逻辑关系表达式，例如must<br>a9d7d3ce37ec4bf0a3ef027cfbe96275（话术id） |
| 1.4 | rule_id    | string      | True | 对话规则标识                                                              |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-412 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | flow_id    | string | False | 对话逻辑标识                 |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-----|------------|--------|-------|---------|
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建对话逻辑**  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  

```
{
  "flow_name": "APIcs",
  "min": 2,
  "expression": "must",
  "rule_id": "894378241748373505"
}
```

响应参数:  

```
{
  "flow_id": "925093880544628736",
  "resultCode": "0405000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.7 对话规则接口 (conversationrules)

2.9.7.1 根据 ID 查询对话规则

场景描述

根据ID查询对话规则，查询条件：rule\_id，唯一标识，必填。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/getOneRule，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-413 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-414 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|---------|--------|------|------|
| 1  | rule_id | string | True | 规则标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-415 响应体参数

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                |
|-----|----------|--------|-------|-----------------------------------|
| 1.1 | severity | string | False | 规则级别一般规则和重要规则："normal" "critical" |
| 1.2 | rule_id  | string | False | 规则标识                              |

| 序号     | 名称                  | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|--------|---------------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3    | score               | string        | False | 规则分数                                                                                |
| 1.4    | other               | object        | False | 附加条件                                                                                |
| 1.4.1  | call_end            | number        | False | 呼叫开始时间：填写时间戳，单位秒                                                                    |
| 1.4.2  | call_from           | number        | False | 呼叫结束时间：填写时间戳，单位秒                                                                    |
| 1.5    | min                 | string        | False | 对话逻辑至少要出现几个                                                                         |
| 1.6    | method              | string        | False | 取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• positive</li><li>• negative</li></ul> |
| 1.7    | rule_name           | string        | False | 规则名称                                                                                |
| 1.8    | flows               | array[object] | False | 规则使用到的对话逻辑                                                                          |
| 1.8.1  | flow_id             | string        | False | 对话逻辑标识                                                                              |
| 1.8.2  | flow_name           | string        | False | 对话逻辑名称                                                                              |
| 1.9    | resultCode          | string        | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败                                                              |
| 1.10   | description         | string        | False | 规则描述                                                                                |
| 1.11   | completeness        | object        | False | 规则完整度对象                                                                             |
| 1.11.1 | hasConversationFlow | boolean       | False | 是否有对话逻辑                                                                             |
| 1.11.2 | sentenceComplete    | boolean       | False | 规则中句子是否设定完整                                                                         |
| 1.11.3 | ruleComplete        | boolean       | False | 规则是否完整，当其余三个项目都为true时，值为true                                                        |
| 1.11.4 | hasDescription      | boolean       | False | 是否有规则描述                                                                             |
| 1.12   | resultDesc          | string        | False | 返回描述                                                                                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**

请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：根据ID查询对话规则，查询条件：rule\_id，唯一标识，必填。

请求头：

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{
  "rule_id": "922202599711576064"
}
```

响应参数：

```
{
  "severity": "normal",
  "rule_id": "922202599711576064",
  "score": "1",
  "other": {
    "call_end": 1625020693,
    "call_from": 1622515089
  },
  "min": "1",
  "method": "positive",
  "rule_name": "对话规则",
  "flows": [{
    "flow_id": "923000489761574912",
    "flow_name": "cs"
  }],
  "resultCode": "0405000",
  "description": "对话规则",
  "completeness": {
    "hasConversationFlow": true,
    "sentenceComplete": true,
    "ruleComplete": true,
    "hasDescription": true
  },
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.7.2 查询对话规则列表

场景描述

分页查询对话规则列表，查询条件：limit-每页记录数，page-当前页数，keyword-搜索关键字，completeOnly-规则是否完整。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/conversation-rules/queryRules，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-416 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-417 请求体参数

| 序号  | 名称             | 参数类型        | 是否必选  | 说明         |
|-----|----------------|-------------|-------|------------|
| 1.1 | limit          | number      | True  | 分页信息，每页记录数 |
| 1.2 | page           | number      | False | 分页信息，当前页数  |
| 1.3 | keyword        | string(128) | False | 搜索关键字      |
| 1.4 | incompleteOnly | boolean     | False | 是否搜索完整的规则  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-418 响应体参数

| 序号    | 名称      | 参数类型          | 是否必选  | 说明   |
|-------|---------|---------------|-------|------|
| 1.1   | data    | array[object] | False | 返回数据 |
| 1.1.1 | rule_id | string        | False | 规则标识 |
| 1.1.2 | score   | string        | False | 规则分数 |



| 序号      | 名称                  | 参数类型          | 是否必选  | 说明                     |
|---------|---------------------|---------------|-------|------------------------|
| 1.1.3   | rule_name           | string        | False | 规则名称                   |
| 1.1.4   | flows               | array[object] | False | 规则关联的对话逻辑              |
| 1.1.4.1 | expression          | string        | False | 表达式                    |
| 1.1.4.2 | min                 | number        | False | 对话逻辑至少要出现几个            |
| 1.1.4.3 | name                | string        | False | 对话逻辑名称                 |
| 1.1.4.4 | id                  | string        | False | 对话逻辑标识                 |
| 1.1.4.5 | dialogRuleId        | string        | False | 规则标识                   |
| 1.1.4.6 | tenantId            | string        | False | 租户标识                   |
| 1.1.5   | description         | string        | False | 规则描述                   |
| 1.1.6   | completeness        | object        | False | 规则完成程度对象               |
| 1.1.6.1 | hasConversationFlow | boolean       | False | 是否设置完成了规则对话逻辑          |
| 1.1.6.2 | sentenceComplete    | boolean       | False | 是否设置完成了规则适用的句子         |
| 1.1.6.3 | ruleComplete        | boolean       | False | 是否设置完成了规则内容            |
| 1.1.6.4 | hasDescription      | boolean       | False | 是否设置完成了规则描述            |
| 1.2     | resultCode          | string        | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.3     | paging              | object        | False | 分页信息                   |
| 1.3.1   | total               | number        | False | 总数                     |
| 1.4     | resultDesc          | string        | False | 返回描述                   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：分页查询对话规则列表。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "limit": 10,  
  "page": 1,  
  "incompleteOnly": false  
}
```

响应参数:

```
{  
  "data": [{  
    "rule_id": "922202599711576064",  
    "score": "1",  
    "rule_name": "对话规则",  
    "flows": [{  
      "expression": "must 923000490218754048 and 923001105690923008",  
      "min": null,  
      "tenantId": "202106114153",  
      "name": "cs",  
      "errorCode": null,  
      "id": "923000489761574912",  
      "ruleId": "922202599711576064",  
      "errorMsg": null  
    }],  
    "description": "对话规则",  
    "completeness": {  
      "hasConversationFlow": true,  
      "sentenceComplete": true,  
      "ruleComplete": true,  
      "hasDescription": true  
    }  
  }],  
  "resultCode": "0405000",  
  "paging": {  
    "total": 1  
  },  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 2.9.7.3 创建对话规则

#### 场景描述

创建对话规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/addRule，例如域名是service.bescclouds.com

请求说明

表 2-419 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-420 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型           | 是否必选  | 说明                                                                          |
|-----|-------------|----------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | rule_name   | string         | True  | 规则名称                                                                        |
| 1.2 | description | string(1, 024) | False | 规则描述                                                                        |
| 1.3 | severity    | string         | True  | 规则级别一般规则和重要规则: "normal" "critical"                                          |
| 1.4 | score_type  | string         | True  | 分数类型: <ul style="list-style-type: none"><li>valid</li><li>invalid</li></ul> |
| 1.5 | score       | number         | True  | 规则分数                                                                        |

| 序号    | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-------|-----------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6   | method    | string | True  | 取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• positive</li><li>• negative</li></ul> |
| 1.7   | min       | number | True  | 对话逻辑至少要出现几个                                                                         |
| 1.8   | other     | object | True  | 其他内容                                                                                |
| 1.8.1 | call_from | number | False | 呼叫开始时间：填写时间戳，单位秒                                                                    |
| 1.8.2 | call_end  | number | False | 呼叫结束时间：填写时间戳，单位秒                                                                    |

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-421 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | rule_id    | string | False | 规则标识                   |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建对话规则。

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "severity": "normal",  
  "score\_type": "valid",  
  "method": "positive",  
  "score": 1,  
  "min": 1,  
  "other": {},  
  "rule\_name": "aseew",  
  "description": "3"  
}

响应参数:

{  
  "rule\_id": "923084345118298112",  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.7.4 删除对话规则

场景描述

根据ID删除对话规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/conversation-rules/deleteRule，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-422 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                       |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------|
| 1  | x-app-key    | string | False | appkey标识                                 |
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | True  | appKey标识                                 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-423 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|---------|--------|------|------|
| 1  | rule_id | string | True | 规则标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-424 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：根据ID删除对话规则。

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "rule_id": "11695431487513213495545"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0405000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.7.5 更新对话规则

场景描述

更新对话规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/conversation-rules/updateRule，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-425 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-426 请求体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|-------|-------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | severity    | string | True  | 规则级别一般规则和重要规则： "normal" "critical"                                           |
| 1.2   | rule_id     | string | True  | 规则标识                                                                         |
| 1.3   | score       | number | True  | 规则分数                                                                         |
| 1.4   | other       | object | True  | 附加条件                                                                         |
| 1.4.1 | call_end    | number | False | 呼叫开始时间：填写时间戳，单位秒                                                             |
| 1.4.2 | call_from   | number | False | 呼叫结束时间：填写时间戳，单位秒                                                             |
| 1.5   | min         | number | True  | 对话逻辑至少要出现几个                                                                  |
| 1.6   | method      | string | True  | "positive" "negative"<br>规则是正面表列 or 负面表列                                     |
| 1.7   | rule_name   | string | False | 规则名称                                                                         |
| 1.8   | resultCode  | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败                                                       |
| 1.9   | description | string | False | 规则描述                                                                         |
| 1.10  | resultDesc  | string | False | 返回的描述信息                                                                      |
| 1.11  | score_type  | string | True  | 规则分数类型 <ul style="list-style-type: none"><li>valid</li><li>invalid</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-427 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明               |
|-----|------------|--------|-------|------------------|
| 1.1 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息          |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 0表示成功，其他表示失败 |



- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：更新对话规则。

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "severity": "normal",  
  "rule_id": "923084039932350464",  
  "score": 1,  
  "other": {},  
  "min": 1,  
  "method": "positive",  
  "rule_name": "tesat3",  
  "flows": [],  
  "resultCode": "0405000",  
  "description": "4",  
  "completeness": {  
    "hasConversationFlow": false,  
    "sentenceComplete": false,  
    "ruleComplete": false,  
    "hasDescription": true  
  },  
  "resultDesc": "操作成功",  
  "score_type": "valid"  
}
```

响应参数：

```
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

## 2.9.8 抢插话规则接口 (interposalrules)

### 2.9.8.1 查询抢插话规则

#### 场景描述

根据ID查询抢插话规则，查询条件：interposal\_id，唯一标识，必填。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/  
getInterposalRuleById，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-428 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-429 请求体参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|---------------|--------|------|------|
| 1  | interposal_id | string | True | 规则标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-430 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型           | 是否必选 | 说明                         |
|-----|------------|----------------|------|----------------------------|
| 1.1 | setting    | InterposalRule | True | 无                          |
| 1.2 | resultCode | string         | True | 返回码，0405000表示<br>成功，其他表示失败 |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|------------|--------|------|---------|
| 1.3 | resultDesc | string | True | 返回的描述信息 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：**根据ID查询抢插话规则。  
**请求头：**  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
**请求参数：**  
{  
  "interposal\_id": "922993405183660032"  
}  
**响应参数：**  
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功",  
  "setting": {  
    "score": "-4",  
    "seconds": "4",  
    "times": "4",  
    "other": {  
      "call\_end": 1623999504,  
      "call\_from": 1623913102  
    },  
    "interposal\_id": "922993405183660032",  
    "name": "test0613"  
  }  
}

2.9.8.2 查询所有的抢插话规则

场景描述

查询所有的抢插话规则接口，查询条件：limit-每页记录数，page-当前页数，keyword-搜索关键字。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/  
queryInterposalRules，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-431 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-432 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型       | 是否必选  | 说明         |
|-----|---------|------------|-------|------------|
| 1.1 | limit   | number     | True  | 分页信息，每页记录数 |
| 1.2 | page    | number     | False | 分页信息，当前页数  |
| 1.3 | keyword | string(64) | False | 搜索关键字      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-433 响应体参数

| 序号  | 名称   | 参数类型                                         | 是否必选 | 说明   |
|-----|------|----------------------------------------------|------|------|
| 1.1 | data | array[ <a href="#">Interpo<br/>salRule</a> ] | True | 规则集合 |

| 序号    | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                     |
|-------|------------|--------|------|------------------------|
| 1.2   | paging     | object | True | 分页信息对象                 |
| 1.2.1 | total      | number | True | 总记录数                   |
| 1.3   | resultCode | string | True | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.4   | resultDesc | number | True | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**查询所有的抢插话规则接口  
**请求头：**

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

**请求参数：**

{  
  "limit": 10,  
  "page": 1  
}

**响应参数：**

{  
  "data": [{  
    "score": "-1",  
    "seconds": "2",  
    "times": "3",  
    "interposai\_id": "894378242138443776",  
    "name": "抢插话规则名称1"  
  }, {  
    "score": "-4",  
    "seconds": "4",  
    "times": "4",  
    "interposai\_id": "922992717770788864",  
    "name": "test0611"  
  }, {  
    "score": "-4",

```
    "seconds": "4",
    "times": "4",
    "interposals_id": "922992795956809728",
    "name": "test0612"
  }, {
    "score": "-4",
    "seconds": "4",
    "times": "4",
    "interposals_id": "922993405183660032",
    "name": "test0613"
  }],
  "resultCode": "0405000",
  "paging": {
    "total": 4
  },
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.8.3 删除抢插话规则

场景描述

根据ID删除抢插话规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/interposals-rules/  
deleteInterposalsRule，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-434 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-435 请求体参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|---------------|--------|------|------|
| 1  | interposal_id | string | True | 规则标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-436 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：根据ID删除抢插话规则。  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  
{  
  "interposal\_id": "922993405183660032"  
}  
响应参数:  
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.8.4 创建抢插话规则

场景描述

创建抢插话规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/addInterposalRule，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-437 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                       |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                 |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                            |

表 2-438 请求体参数

| 序号    | 名称       | 参数类型       | 是否必选  | 说明                     |
|-------|----------|------------|-------|------------------------|
| 1.1   | name     | string(64) | True  | 规则名称                   |
| 1.2   | score    | number     | True  | 规则分数                   |
| 1.3   | seconds  | number     | True  | 重叠秒数限制                 |
| 1.4   | times    | number     | True  | 重叠次数限制                 |
| 1.5   | other    | object     | True  | 质检条件                   |
| 1.5.1 | call_end | number     | False | 单通通话结束时间：填<br>写时间戳，单位秒 |



| 序号    | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                 |
|-------|-----------|--------|-------|--------------------|
| 1.5.2 | call_from | number | False | 单通通话开始时间：填写时间戳，单位秒 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-439 响应体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|--------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode   | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc   | string | False | 描述信息                   |
| 1.3 | interposa_id | string | False | 抢插话规则标识                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建抢插话规则  
请求头：  
x-app-key:\*\*\*\*\* X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数：  
{  
 "other":  
 {"call\_from":1623913102,"call\_end":1623999504},"name":"test0611","score":4,  
 "seconds":4,"times":4}  
响应参数：

```
{"interposal_id":"922992717770788864","resultCode":"0405000","resultDesc":"操作成功"}
```

2.9.8.5 更新抢插话规则

场景描述

更新抢插话规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/interposal-rules/  
updateInterposalRule，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-440 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-441 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|-----|---------|--------|------|--------|
| 1.1 | score   | number | True | 规则分数   |
| 1.2 | seconds | number | True | 重叠秒数限制 |
| 1.3 | times   | number | True | 重叠次数限制 |
| 1.4 | other   | object | True | 质检条件   |

| 序号    | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                 |
|-------|---------------|--------|-------|--------------------|
| 1.4.1 | call_end      | number | False | 单通通话结束时间：填写时间戳，单位秒 |
| 1.4.2 | call_from     | number | False | 单通通话开始时间：填写时间戳，单位秒 |
| 1.5   | interposal_id | string | True  | 抢插话规则ID            |
| 1.6   | name          | string | True  | 规则名称               |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-442 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：更新抢插话规则  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  
{  
  "score": 4,

```
"seconds": 4,
"times": 4,
"other": {
  "call_end": 1623999504,
  "call_from": 1623913102
},
"interposai_id": "922993405183660032",
"name": "test0613"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0405000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.8.6 公共参数结构

2.9.8.6.1 InterposaiRule

表 2-443 InterposaiRule 参数结构

| 序号    | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明         |
|-------|---------------|--------|-------|------------|
| 1.1   | name          | string | True  | 规则名称       |
| 1.2   | score         | number | True  | 规则扣分       |
| 1.3   | seconds       | number | True  | 重叠秒数限制     |
| 1.4   | times         | number | True  | 重叠次数限制     |
| 1.5   | interposai_id | string | True  | 规则标识       |
| 1.6   | other         | object | False | 质检条件       |
| 1.6.1 | call_end      | number | False | 单通通话发话结束时间 |
| 1.6.2 | call_from     | number | False | 单通通话发话开始时间 |

2.9.9 静默规则接口 (silencerule)

2.9.9.1 查询静默规则

场景描述

根据ID查询静默规则详情，查询条件：silence\_id，唯一标识，必填。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/silencerule/querySilenceRule，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-444 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-445 请求体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|------------|--------|------|--------|
| 1  | silence_id | string | True | 静默规则标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-446 响应体参数

| 序号        | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明         |
|-----------|-------------|---------------|-------|------------|
| 1.1       | exception   | object        | False | 例外设定       |
| 1.1.1     | before      | object        | False | 静默之前的例外设定  |
| 1.1.1.1   | staff       | array[object] | False | 座席说的句子标识集合 |
| 1.1.1.1.1 | category_id | string        | False | 句子分类标识     |

| 序号        | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                     |
|-----------|---------------|---------------|-------|------------------------|
| 1.1.1.1.2 | sentence_id   | string        | False | 句子标识                   |
| 1.1.1.1.3 | sentence_name | string        | False | 句子名称                   |
| 1.1.1.2   | customer      | array[object] | False | 客户说的句子标识集合             |
| 1.1.1.2.1 | category_id   | string        | False | 句子分类标识                 |
| 1.1.1.2.2 | sentence_id   | string        | False | 句子标识                   |
| 1.1.1.2.3 | sentence_name | string        | False | 句子名称                   |
| 1.1.2     | after         | object        | False | 静默之后的例外设定              |
| 1.1.2.1   | staff         | array[object] | False | 座席说的句子标识集合             |
| 1.1.2.1.1 | category_id   | string        | False | 句子分类标识                 |
| 1.1.2.1.2 | sentence_id   | string        | False | 句子标识                   |
| 1.1.2.1.3 | sentence_name | string        | False | 句子名称                   |
| 1.2       | resultCode    | string        | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.3       | resultDesc    | string        | False | 返回描述                   |
| 1.4       | setting       | object        | False | 静默规则基本信息               |
| 1.4.1     | score         | string        | False | 规则分数                   |
| 1.4.2     | seconds       | string        | False | 连续静默秒数                 |
| 1.4.3     | times         | string        | False | 静默次数                   |
| 1.4.4     | silence_id    | string        | False | 静默规则标识                 |
| 1.4.5     | other         | object        | False | 触发条件                   |
| 1.4.5.1   | call_end      | number        | False | 单通通话开始时间：填写时间戳，单位秒     |
| 1.4.5.2   | call_from     | number        | False | 单通通话结束时间：填写时间戳，单位秒     |
| 1.4.6     | name          | string        | False | 规则名称                   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：**根据ID查询静默规则详情

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "silence_id": "922988537635147776"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "exception": {  
    "before": {  
      "staff": [{  
        "category_id": "894378237264662529",  
        "sentence_id": "14161",  
        "sentence_name": "意图名称demo1"  
      }],  
      "customer": []  
    },  
    "after": {  
      "staff": []  
    }  
  },  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功",  
  "setting": {  
    "score": "-4",  
    "seconds": "5",  
    "times": "4",  
    "silence_id": "922988537635147776",  
    "other": {  
      "call_end": 1624430285,  
      "call_from": 1623911884  
    },  
    "name": "test35444"  
  }  
}
```

2.9.9.2 新增静默规则

场景描述

新增静默规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/silencerule/createSilenceRule，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-447 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-448 请求体参数

| 序号    | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                              |
|-------|---------|--------|-------|---------------------------------|
| 1.1   | setting | object | False | 静默规则基本信息                        |
| 1.1.1 | name    | string | True  | 规则名称                            |
| 1.1.2 | score   | number | True  | 规则分数：<br>取值范围：1-100             |
| 1.1.3 | seconds | number | True  | 连续静默秒数<br>取值范围：<br>1-2147483647 |



| 序号      | 名称        | 参数类型          | 是否必选  | 说明                            |
|---------|-----------|---------------|-------|-------------------------------|
| 1.1.4   | times     | number        | True  | 静默次数<br>取值范围：<br>1-2147483647 |
| 1.1.5   | other     | object        | False | 触发条件                          |
| 1.1.5.1 | call_from | number        | False | 单通通话开始时间：时间戳，单位秒              |
| 1.1.5.2 | call_end  | number        | False | 单通通话结束时间：时间戳，单位秒              |
| 1.2     | exception | object        | False | 例外设定                          |
| 1.2.1   | before    | object        | False | 静默之前的例外设定                     |
| 1.2.1.1 | staff     | array[string] | False | 座席说的句子标识集合                    |
| 1.2.1.2 | customer  | array[string] | False | 客户说的句子标识集合                    |
| 1.2.2   | after     | object        | False | 静默之后的例外设定                     |
| 1.2.2.1 | staff     | array[string] | False | 座席说的句子标识集合                    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-449 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | silence_id | string | False | 静默规则标识                 |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                   |

- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 409  
规则名称重复

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：新增静默规则**

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "setting": {  
    "name": "test34",  
    "score": 4,  
    "seconds": 5,  
    "times": 4,  
    "other": {  
      "call_from": 1623911884,  
      "call_end": 1624430285  
    }  
  },  
  "exception": {  
    "before": {  
      "staff": ["14161"],  
      "customer": []  
    },  
    "after": {}  
  }  
}
```

响应参数:

```
{  
  "silence_id": "922987647176019968",  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 2.9.9.3 查询静默规则列表

#### 场景描述

查询静默规则列表，查询条件：page-当前页数，limit-每页展示数量，keyword-搜索关键词。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/silencerule/querySilenceRules，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-450 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-451 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型       | 是否必选  | 说明      |
|-----|---------|------------|-------|---------|
| 1.1 | page    | number     | False | 当前页数    |
| 1.2 | limit   | number     | True  | 每页展示的数量 |
| 1.3 | keyword | string(64) | False | 搜索的关键词  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-452 响应体参数

| 序号    | 名称         | 参数类型          | 是否必选  | 说明     |
|-------|------------|---------------|-------|--------|
| 1.1   | data       | array[object] | False | 返回信息   |
| 1.1.1 | score      | string        | False | 规则分数   |
| 1.1.2 | seconds    | string        | False | 连续静默秒数 |
| 1.1.3 | times      | string        | False | 静默次数   |
| 1.1.4 | silence_id | string        | False | 静默规则标识 |
| 1.1.5 | name       | string        | False | 规则名称   |

| 序号    | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-------|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.2   | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.3   | paging     | object | False | 分页信息                   |
| 1.3.1 | total      | number | False | 总数                     |
| 1.4   | resultDesc | string | False | 返回描述                   |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**查询静默规则列表  
**请求头：**

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

**请求参数：**

{  
  "page": 1,  
  "limit": 10  
}

**响应参数：**

{  
  "data": [{  
    "score": "-5",  
    "seconds": "3",  
    "times": "1",  
    "silence\_id": "894378242029391872",  
    "name": "静默规则名称1"  
  }, {  
    "score": "-3",  
    "seconds": "4",  
    "times": "4",  
    "silence\_id": "922671254081638400",  
    "name": "test3"  
  }, {  
    "score": "-5",

```
    "seconds": "5",
    "times": "5",
    "silence_id": "922671488287379456",
    "name": "tes4"
  }, {
    "score": "-4",
    "seconds": "5",
    "times": "4",
    "silence_id": "922987647176019968",
    "name": "test34"
  }, {
    "score": "-4",
    "seconds": "5",
    "times": "4",
    "silence_id": "922988537635147776",
    "name": "test35444"
  }
},
"resultCode": "0405000",
"paging": {
  "total": 5
},
"resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.9.4 修改静默规则

场景描述

修改静默规则信息。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/silencerule/updateSilenceRule，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-453 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|----|----------|--------|-------|---------------------------------------|
| 4  | x-UserId | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId |

表 2-454 请求体参数

| 序号      | 名称         | 参数类型          | 是否必选  | 说明                          |
|---------|------------|---------------|-------|-----------------------------|
| 1.1     | setting    | object        | False | 静默规则基本信息                    |
| 1.1.1   | other      | object        | False | 触发条件                        |
| 1.1.1.1 | call_from  | number        | False | 单通通话开始时间：时间戳，单位秒            |
| 1.1.1.2 | call_end   | number        | False | 单通通话结束时间：时间戳，单位秒            |
| 1.1.2   | score      | number        | True  | 规则分数<br>取值范围：1-100          |
| 1.1.3   | name       | string        | True  | 规则名称                        |
| 1.1.4   | seconds    | number        | True  | 连续静默秒数<br>取值范围：1-2147483647 |
| 1.1.5   | times      | number        | True  | 静默次数<br>取值范围：1-2147483647   |
| 1.1.6   | silence_id | string        | True  | 静默规则标识                      |
| 1.2     | exception  | object        | False | 例外设定                        |
| 1.2.1   | before     | object        | False | 静默之前的例外设定                   |
| 1.2.1.1 | staff      | array[string] | False | 座席说的句子标识集合                  |
| 1.2.1.2 | customer   | array[string] | False | 客户说的句子标识集合                  |
| 1.2.2   | after      | object        | False | 静默之后的例外设定                   |
| 1.2.2.1 | staff      | array[string] | False | 座席说的句子标识集合                  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-455 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                   |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：修改静默规则信息

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "exception": {
    "before": {
      "staff": ["14161"],
      "customer": []
    },
    "after": {}
  },
  "setting": {
    "score": 4,
    "seconds": 5,
    "times": 4,
    "silence_id": "922988537635147776",
    "other": {
      "call_end": 1624430285,
      "call_from": 1623911884
    }
  },
  "name": "test35444"
```

```
}
}
响应参数:
{
  "resultCode": "0405000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.9.5 删除静默规则

场景描述

根据ID删除静默规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/silencerule/deleteSilenceRule，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-456 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-457 请求体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|------------|--------|------|--------|
| 1  | silence_id | string | True | 静默规则标识 |



响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-458 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                   |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：根据ID删除静默规则

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "silence_id": "922988537635147776"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.10 语速规则接口 (speedrule)

2.9.10.1 新增语速规则

场景描述

新增语速规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/speedrule/addSpeedRule，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-459 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-460 请求体参数

| 序号    | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                 |
|-------|---------|--------|-------|--------------------|
| 1.1   | setting | object | True  | 基本信息               |
| 1.1.1 | name    | string | True  | 语速规则名称             |
| 1.1.2 | score   | number | True  | 违规扣分数0-100         |
| 1.1.3 | min     | number | True  | 语速最小限制1-220        |
| 1.1.4 | max     | number | True  | 语速最大限制1-2147483647 |
| 1.1.5 | other   | object | False | 触发条件               |

| 序号      | 名称        | 参数类型          | 是否必选  | 说明                  |
|---------|-----------|---------------|-------|---------------------|
| 1.1.5.1 | call_from | number        | False | 通话发生开始时间：时间戳，单位秒    |
| 1.1.5.2 | call_end  | number        | False | 通话发生结束时间：时间戳，单位秒    |
| 1.2     | exception | object        | True  | 例外设置信息              |
| 1.2.1   | under     | object        | True  | 语速低于最小限制时，客户说出以下句子  |
| 1.2.1.1 | customer  | array[string] | False | 客户说的句子id            |
| 1.2.2   | over      | object        | True  | 语速大于最高限制时，客户有说出以下句子 |
| 1.2.2.1 | customer  | array[string] | False | 客户说的句子id            |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-461 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | speed_id   | string | False | 创建的语速规则ID              |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：新增语速规则

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
x-TenantSpaceId:202101124979
```

请求参数:

```
{
  "setting": {
    "name": "APIcs",
    "score": 4,
    "min": 80,
    "max": 120,
    "other": {
      "call_from": 1622515590,
      "call_end": 1625021193
    }
  },
  "exception": {
    "under": {},
    "over": {}
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0405000",
  "speed_id": "925095745760006144",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

### 2.9.10.2 查询语速规则

#### 场景描述

根据ID查询语速规则详情，查询条件：speed\_id，唯一标识，必填。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/querySpeedRuleById，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-462 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-463 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|----------|--------|------|--------|
| 1  | speed_id | string | True | 语速规则ID |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-464 响应体参数

| 序号        | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明        |
|-----------|---------------|---------------|-------|-----------|
| 1.1       | exception     | object        | False | 例外信息      |
| 1.1.1     | under         | object        | False | 语速低于最小限制时 |
| 1.1.1.1   | customer      | array[object] | False | 客户有说出的句子  |
| 1.1.1.1.1 | sentence_id   | string        | False | 句子ID      |
| 1.1.1.1.2 | sentence_name | string        | False | 句子名称      |
| 1.1.1.1.3 | category_id   | string        | False | 句子分类ID    |

| 序号        | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                         |
|-----------|---------------|---------------|-------|----------------------------|
| 1.1.2     | over          | object        | False | 语速高于最大限制时                  |
| 1.1.2.1   | customer      | array[object] | False | 客户有说出的句子                   |
| 1.1.2.1.1 | sentence_id   | string        | False | 句子ID                       |
| 1.1.2.1.2 | sentence_name | string        | False | 句子名称                       |
| 1.1.2.1.3 | category_id   | string        | False | 句子分类ID                     |
| 1.2       | setting       | object        | False | 基本信息                       |
| 1.2.1     | name          | string        | False | 语速规则名字                     |
| 1.2.2     | score         | number        | False | 违规扣分数0-100（包含0和100）        |
| 1.2.3     | min           | number        | False | 语速最小限制1-220（每分钟的字数）        |
| 1.2.4     | max           | number        | False | 语速最大限制1-2147483647（每分钟的字数） |
| 1.2.5     | speed_id      | string        | False | 语速规则ID                     |
| 1.2.6     | other         | object        | False | 触发条件（满足开始结束时间时触发）          |
| 1.2.6.1   | call_end      | number        | False | 通话发生开始时间（毫秒数）              |
| 1.2.6.2   | call_from     | number        | False | 通话发生结束时间（毫秒数）              |
| 1.3       | resultCode    | string        | True  | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败     |
| 1.4       | resultDesc    | string        | True  | 返回的描述信息                    |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：**根据ID查询语速规则详情

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****  
x-TenantSpaceId:202101124979
```

请求参数:

```
{  
  "speed_id": "849706874868600832"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "exception": {  
    "over": {  
      "customer": []  
    },  
    "under": {  
      "customer": []  
    }  
  },  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功",  
  "setting": {  
    "score": "-3",  
    "other": {  
      "call_end": 0,  
      "call_from": 0  
    },  
    "min": "90",  
    "max": "150",  
    "name": "语速规则",  
    "speed_id": "925095745760006144"  
  }  
}
```

### 2.9.10.3 删除语速规则

#### 场景描述

根据ID删除语速规则。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/deleteSpeedRule，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 2-465 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-466 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|----------|--------|------|------|
| 1  | speed_id | string | True | 规则标识 |

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-467 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。



- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：删除语速规则  
请求头:  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
x-TenantSpaceld:202101124979  
请求参数:  
{  
  "speed\_id": "849706874868600832"  
}  
响应参数:  
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.10.4 分页查询语速规则

场景描述

分页查询语速规则，查询条件：page-当前页数，limit-每页记录数，keyword-搜索关键字。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/speedrule/querySpeedRules，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-468 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                             |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-469 请求体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明         |
|-----|---------|--------|-------|------------|
| 1.1 | page    | number | False | 分页信息，当前页数  |
| 1.2 | limit   | number | True  | 分页信息，每页记录数 |
| 1.3 | keyword | string | False | 搜索关键字      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-470 响应体参数

| 序号    | 名称       | 参数类型          | 是否必选  | 说明                         |
|-------|----------|---------------|-------|----------------------------|
| 1.1   | data     | array[object] | False | 规则集合                       |
| 1.1.1 | name     | string        | False | 语速规则名称                     |
| 1.1.2 | score    | number        | False | 违规扣分数0-100（包含0和100）        |
| 1.1.3 | min      | number        | False | 语速最小限制1-220（每分钟的字数）        |
| 1.1.4 | max      | number        | False | 语速最大限制1-2147483647（每分钟的字数） |
| 1.1.5 | speed_id | string        | False | 语速规则ID                     |
| 1.2   | paging   | object        | True  | 分页信息对象                     |
| 1.2.1 | total    | number        | True  | 总记录数                       |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.3 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.4 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：查询语速规则**  
请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
x-TenantSpaceld:202101124979
```

请求参数:

```
{
  "page": 1,
  "limit": 10,
  "keyword": "APIcs"
}
```

响应参数:

```
{
  "data": [{
    "score": -3,
    "min": 100,
    "max": "150",
    "name": "rule",
    "speed_id": "925095745760006144"
  }],
  "resultCode": "0405000",
  "paging": {
    "total": 1
  },
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.10.5 修改语速规则

场景描述

修改语速规则。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/speedrule/updateSpeedRule，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-471 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-472 请求体参数

| 序号    | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|-------|---------|--------|------|---------------------|
| 1.1   | setting | object | True | 基本信息                |
| 1.1.1 | name    | string | True | 语速规则名称              |
| 1.1.2 | score   | number | True | 违规扣分数0-100（包含0和100） |
| 1.1.3 | min     | number | True | 语速最小限制1-220（每分钟的字数） |

| 序号      | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                             |
|---------|-----------|--------|-------|--------------------------------|
| 1.1.4   | max       | number | True  | 语速最大限制<br>1-2147483647（每分钟的字数） |
| 1.1.5   | other     | object | False | 触发条件（满足开始结束时间时触发）              |
| 1.1.5.1 | call_from | number | False | 通话发生开始时间（毫秒数）                  |
| 1.1.5.2 | call_end  | number | False | 通话发生结束时间（毫秒数）                  |
| 1.1.6   | speed_id  | string | True  | 语速规则ID                         |
| 1.2     | exception | object | True  | 例外设置信息                         |
| 1.2.1   | under     | object | True  | 语速低于最小限制时，客户有说出以下句子            |
| 1.2.1.1 | customer  | array  | False | 客户说的句子id                       |
| 1.2.2   | over      | object | True  | 语速大于最高限制时，客户有说出以下句子            |
| 1.2.2.1 | customer  | array  | False | 客户说的句子id                       |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-473 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                     |
|-----|------------|--------|-------|------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码，0405000表示成功，其他表示失败 |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回的描述信息                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：修改语速规则**

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****  
x-TenantSpaceId:202101124979
```

请求参数:

```
{  
  "exception": {  
    "under": {  
      "customer": ["11064"]  
    },  
    "over": {  
      "customer": ["11093"]  
    }  
  },  
  "setting": {  
    "score": 3,  
    "other": {  
      "call_end": null,  
      "call_from": null  
    },  
    "min": 90,  
    "max": 100,  
    "name": "toofast",  
    "speed_id": "849706874868600832"  
  }  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

## 2.9.11 质检场景管理接口 (scenariomanage)

### 2.9.11.1 删除业务场景

#### 场景描述

根据业务场景的唯一标识，删除某个业务场景的接口。

#### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/scenariomanage/deleteScenario，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-474 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-475 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|----------|--------|------|--------|
| 1  | group_id | string | True | 业务场景标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-476 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0406000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400

错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**

未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**

请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**

业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：删除业务场景

请求头：

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{
  "group_id": "groupid_dc1ba2ab-9d3b-438b-be12-0f122c930cc5"
}
```

响应参数：

```
{
  "resultCode": "0406000",
  "resultDesc": "删除业务场景成功"
}
```

### 2.9.11.2 更新业务场景

#### 场景描述

更新业务场景状态的接口。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/  
updateScenarioStatus，例如域名是service.besclouds.com



请求说明

表 2-477 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-478 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                           |
|-----|-----------|--------|------|------------------------------|
| 1.1 | group_id  | string | True | 业务场景标识                       |
| 1.2 | is_enable | number | True | 该业务场景是否正在被启用（0 代表不启用，1 代表启用） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-479 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | schema     | string | True  | 响应成功                                                                                |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0406000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：更新业务场景状态

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "group_id": "groupid_826b89d9-bec9-4c14-b677-1d86f16c4993",  
  "is_enable": 1  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0406000",  
  "resultDesc": "更新业务场景状态成功"  
}
```

### 2.9.11.3 创建业务场景

## 场景描述

创建业务场景的接口。

直接创建后，场景不可用，需要另外调用更新业务场景接口，才可以创建为正常的业务场景

## 接口方法

POST

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/createScenario，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-480 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-481 请求体参数

| 序号    | 名称               | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                           |
|-------|------------------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | group_name       | string  | True  | 业务场景名称                                                                       |
| 1.2   | description      | string  | False | 业务场景描述                                                                       |
| 1.3   | ignore_sensitive | number  | False | 是否要计算敏感词的扣分（0 代表计入，1 代表不计入，不传默认为 0）                                          |
| 1.4   | other            | object  | True  | 场景的通话过滤条件                                                                    |
| 1.4.1 | call_end         | number  | False | 通话结束时间，时间戳毫秒                                                                 |
| 1.4.2 | call_from        | number  | False | 通话起始时间，时间戳毫秒                                                                 |
| 1.5   | interaction_type | integer | False | 交互类型 <ul style="list-style-type: none"><li>0和不填表示语音</li><li>2表示多媒体</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-482 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | group_id   | string | True  | 业务场景标识                                                                          |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0406000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建业务场景**  
请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "group_name": "业务场景1",
  "description": "业务场景",
  "ignore_sensitive": 0,
  "other": {
    "type": 0,
    "connected_call_type": 0,
    "call_from": 1622536490000,
    "call_end": 1625042093000
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "group_id": "groupid_48450728-6b9d-4942-9884-2c5405e974d0",
  "resultCode": "0406000",
  "resultDesc": "创建业务场景成功"
}
```

2.9.11.4 查询单个业务场景

场景描述

根据业务场景的唯一标识，查询单个业务场景详情的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/queryScenario，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-483 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-484 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|----------|--------|------|--------|
| 1  | group_id | string | True | 业务场景标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-485 响应体参数

| 序号    | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明                        |
|-------|------------------|---------------|-------|---------------------------|
| 1.1   | group_id         | string        | True  | 业务场景标识                    |
| 1.2   | group_name       | string        | False | 业务场景名称                    |
| 1.3   | is_enable        | number        | True  | 是否正在被启用（0 代表不启用，1 代表启用）   |
| 1.4   | other            | object        | False | 业务场景触发条件                  |
| 1.4.1 | call_end         | number        | False | 通话起始时间，时间戳毫秒              |
| 1.4.2 | call_from        | number        | False | 通话结束时间，时间戳毫秒              |
| 1.5   | create_time      | number        | False | 创建时间                      |
| 1.6   | description      | string        | False | 业务场景描述                    |
| 1.7   | ignore_sensitive | number        | False | 是否计入敏感词分数（0 代表计入，1 代表不计入） |
| 1.8   | rules            | array[string] | False | 对话规则，多个规则值以逗号分隔           |
| 1.9   | silence_rules    | array[string] | False | 静默规则，多个规则值以逗号分隔           |
| 1.10  | speed_rules      | array[string] | False | 语速规则，多个规则值以逗号分隔           |
| 1.11  | interposal_rules | array[string] | False | 抢插话规则，多个规则值以逗号分隔          |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：查询单个业务场景详情

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "group_id": "groupid_33bba990-c39e-4397-a649-1fdb46d54b17"
}
```

响应参数:

```
{
  "tenant_id": "202106114153",
  "silence_rules": [{
    "rule_id": "920806740809748480",
    "rule_name": "静默规则1"
  }],
  "other": {},
  "speed_rules": [],
  "interposal_rules": [],
  "create_time": 1624413549,
  "group_name": "业务场景1",
  "group_id": "groupid_48450728-6b9d-4942-9884-2c5405e974d0",
  "ignore_sensitive": 0,
  "is_enable": 0,
  "description": "",
  "rules": []
}
```

2.9.11.5 更新指定业务场景

场景描述

更新指定的业务场景的接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/scenariomanage/updateScenario, 例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-486 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                             |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-487 请求体参数

| 序号    | 名称                | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                |
|-------|-------------------|---------------|-------|-----------------------------------|
| 1.1   | group_id          | string        | True  | 业务场景标识                            |
| 1.2   | group_name        | string        | True  | 业务场景名称                            |
| 1.3   | description       | string        | False | 业务场景描述                            |
| 1.4   | is_enable         | number        | True  | 是否正在被启用（0 代表不启用，1 代表启用）           |
| 1.5   | ignore_sensitive  | number        | False | 是否计入敏感词分数（0 代表计入，1 代表不计入，不传默认为 0） |
| 1.6   | other             | object        | False | 场景的通话过滤条件                         |
| 1.6.1 | call_end          | number        | False | 通话结束时间，时间戳秒                       |
| 1.6.2 | call_from         | number        | False | 通话起始时间，时间戳秒                       |
| 1.7   | rules             | array[string] | False | 对话规则，多个规则值以逗号分隔                   |
| 1.8   | silence_rules     | array[string] | False | 静默规则，多个规则值以逗号分隔                   |
| 1.9   | speed_rules       | array[string] | False | 语速规则，多个规则值以逗号分隔                   |
| 1.10  | interposals_rules | array[string] | False | 抢插话规则，多个规则值以逗号分隔                  |



| 序号   | 名称               | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                           |
|------|------------------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.11 | interaction_type | integer | False | 交互类型 <ul style="list-style-type: none"><li>0和不填表示语音</li><li>2表示多媒体</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-488 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0406000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：更新业务场景

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "group_name": "OIAP系统",
  "description": "OIAP系统",
  "is_enable": 1,
  "ignore_sensitive": 0,
```

```
"other": {
  "call_from": null,
  "call_end": null
},
"Speed_rules": ["919423582684057600"],
"group_id": "groupid_826b89d9-bec9-4c14-b677-1d86f16c4993"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0406000",
  "resultDesc": "更新业务场景成功"
}
```

### 2.9.11.6 查询所有业务场景

#### 场景描述

查询所有业务场景的接口。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/scenariomanage/queryAllScenario，  
例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-489 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-490 请求体参数

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                      |
|-----|----------------|--------|-------|-------------------------|
| 1.1 | limit          | number | True  | 每页查询总数                  |
| 1.2 | page           | number | True  | 查询页数                    |
| 1.3 | scenarioName   | string | False | 业务场景名称                  |
| 1.4 | scenarioStatus | string | False | 是否正在被启用（0 代表不启用，1 代表启用） |
| 1.5 | startTime      | string | False | 创建开始时间                  |
| 1.6 | endTime        | string | False | 创建结束时间                  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-491 响应体参数

| 序号      | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明                        |
|---------|------------------|---------------|-------|---------------------------|
| 1.1     | total            | number        | False | 查询结果数据总数                  |
| 1.2     | data             | array[object] | False | 业务场景查询结果对象                |
| 1.2.1   | group_id         | string        | True  | 业务场景标识                    |
| 1.2.2   | group_name       | string        | False | 业务场景名称                    |
| 1.2.3   | is_enable        | number        | True  | 是否正在被启用（0 代表不启用，1 代表启用）   |
| 1.2.4   | create_time      | number        | True  | 业务场景创建时间                  |
| 1.2.5   | description      | string        | False | 业务场景描述                    |
| 1.2.6   | other            | object        | False | 场景的整体通话过滤条件               |
| 1.2.6.1 | call_from        | number        | False | 通话起始时间，时间戳毫秒              |
| 1.2.6.2 | call_end         | number        | False | 通话结束时间，时间戳毫秒              |
| 1.2.7   | rule_count       | number        | False | 已配置的质检规则总数                |
| 1.2.8   | ignore_sensitive | number        | False | 是否计入敏感词分数（0 代表计入，1 代表不计入） |

| 序号    | 名称               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|-------|------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.9 | interaction_type | number | False | 交互类型 <ul style="list-style-type: none"><li>0和不填表示语音</li><li>2表示多媒体</li></ul> |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**查询所有业务场景  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**请求参数：**

```
{
  "limit": 10,
  "page": 1,
  "scenarioName": null,
  "startTime": null,
  "endTime": null,
  "scenarioStatus": null
}
```

**响应参数：**

```
{
  "total": 1,
  "data": [{
    "tenant_id": "202106114153",
    "silence_rules": ["920806740809748480"],
    "other": {},
    "speed_rules": [],
    "interposa_rules": [],
    "create_time": 1623391966,
    "group_name": "test3",
    "ignore_sensitive": 0,
    "is_enable": 1,
    "description": "3",
    "rules": [],
    "group_id": "groupid_1760cfbb-e24c-4c9f-92f7-2701f154577c",
    "rule_count": 1
  }]
}
```

```
    }}  
}
```

## 2.9.12 通话质检接口 (qualitycheckmanage)

### 2.9.12.1 获取通话的状态及 ASR 结果

#### 场景描述

获取通话的状态及ASR结果接口

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/appraisecall/details,例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-492 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-493 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                 |
|-----|-----------|--------|-------|--------------------|
| 1.1 | call_from | number | False | 通话起始时间<br>：时间戳，单位秒 |

| 序号  | 名称         | 参数类型           | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------|----------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2 | call_to    | number         | False | 通话结束时间<br>：时间戳，单位秒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3 | call_types | array[integer] | True  | 通话文件类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0表示语音类型</li><li>• 2表示文本类型</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.4 | limit      | integer        | True  | 每页查询总数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.5 | page       | integer        | True  | 查询页数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.6 | status     | array[integer] | True  | 质检状态: <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：表示等待质检。</li><li>• 1：表示质检处理中。</li><li>• 2：表示处理成功。</li><li>• 3：表示ASR转写中。</li><li>• 9：表示质检失败，发生错误，质检音频总流量达到每日上限，质检文件数量达到每日上限。</li><li>• 31：表示ASR转写结果语音内容为空。</li><li>• 32：表示语音转文本失败。</li><li>• 33：表示上传语音文件至ASR失败。</li><li>• 34：表示科大ASR传输任务提交失败。</li><li>• 35：表示执行多媒体质检任务失败。</li><li>• 36：表示TUC质检失败。</li><li>• 37：表示ASR将语音文件转换为文本失败。</li><li>• 38：表示更新质检结果失败。</li><li>• 39：表示执行质检任务失败。</li><li>• 40：表示语音文件无效。</li></ul> |

| 序号   | 名称           | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                             |
|------|--------------|---------|-------|------------------------------------------------|
| 1.7  | keyword      | string  | False | 对话关键词                                          |
| 1.8  | staff_id     | string  | False | 座席人员的userId<br>可在登录后，进入座席管理页面，查看接口返回的accountId |
| 1.9  | staff_name   | string  | False | 座席姓名                                           |
| 1.10 | upload_from  | number  | True  | 通话上传起始时间                                       |
| 1.11 | upload_to    | number  | True  | 通话上传结束时间                                       |
| 1.12 | duration_min | integer | False | 通话时长范围最小值                                      |
| 1.13 | duration_max | integer | False | 通话时长范围最大值                                      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-494 响应体参数

| 序号      | 名称        | 参数类型          | 是否必选  | 说明     |
|---------|-----------|---------------|-------|--------|
| 1.1     | paging    | object        | False | 页码信息   |
| 1.1.1   | total     | number        | False | 通话总数量  |
| 1.2     | data      | array[object] | False | 通话信息列表 |
| 1.2.1   | calls     | array[object] | False | 多通通话信息 |
| 1.2.1.1 | call_id   | string        | False | 会话标识   |
| 1.2.1.2 | call_time | number        | False | 通话时间   |
| 1.2.1.3 | call_type | number        | False | 文件类型   |
| 1.2.1.4 | call_uuid | string        | False | 会话uuid |
| 1.2.1.5 | deal      | number        | False | 业务是否成交 |
| 1.2.1.6 | duration  | number        | False | 通话时长   |
| 1.2.1.7 | file_name | string        | False | 文件名称   |

| 序号       | 名称                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|----------|--------------------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 1.2.1.8  | left_channel       | string | False | 渠道信息，标识客户或者座席                                  |
| 1.2.1.9  | left_silence_time  | number | False | 静音时间                                           |
| 1.2.1.10 | left_speech_ratio  | number | False | 左声道通话比例，发话方取决于left_channel字段。                  |
| 1.2.1.11 | left_speed         | number | False | 左声道语速                                          |
| 1.2.1.12 | right_channel      | string | False | 渠道信息，标识客户或者座席                                  |
| 1.2.1.13 | right_silence_time | number | False | 静音时间                                           |
| 1.2.1.14 | right_speech_ratio | number | False | 右声道通话比例                                        |
| 1.2.1.15 | right_speed        | number | False | 右声道语速                                          |
| 1.2.1.16 | staff_id           | string | False | 座席人员的userId<br>可在登录后，进入座席管理页面，查看接口返回的accountId |



| 序号       | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1.17 | status        | number | False | 状态 <ul style="list-style-type: none"><li>0：表示等待质检。</li><li>1：表示质检处理中。</li><li>2：表示处理成功。</li><li>3：表示ASR转写中。</li><li>9：表示质检失败，发生错误，质检音频总流量达到每日上限，质检文件数量达到每日上限。</li><li>31：表示ASR转写结果语音内容为空。</li><li>32：表示语音转文本失败。</li><li>33：表示上传语音文件至ASR失败。</li><li>34：表示科大ASR传输任务提交失败。</li><li>35：表示执行多媒体质检任务失败。</li><li>36：表示TUC质检失败。</li><li>37：表示ASR将语音文件转换为文本失败。</li><li>38：表示更新质检结果失败。</li><li>39：表示执行质检任务失败。</li><li>40：表示语音文件无效。</li></ul> |
| 1.2.1.18 | upload_time   | number | False | 通话上传时间                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.2.1.19 | staff_name    | string | False | 座席姓名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.2.2    | call_group_id | string | False | 呼叫组 ID                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：获取通话的状态及ASR结果接口

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "limit": 10,  
  "page": 1,  
  "call_types": [0, 2],  
  "staff_id": null,  
  "upload_from": 1621333149,  
  "upload_to": 1623925149,  
  "status": [2]  
}
```

响应参数：

```
{  
  "data": [{  
    "calls": [{  
      "staff_name": "*****",  
      "create_time": 1622633782,  
      "left_speed": 241.552,  
      "left_speech_ratio": 0.4613,  
      "file_name": "Consultant",  
      "left_channel": "customer",  
      "right_speech_ratio": 0.3252,  
      "call_time": 1622633782,  
      "inspect_status": 0,  
      "right_channel": "staff",  
      "complain_status": -1,  
      "call_id": "3b9cd7a9-d38c-4aa0-a35d-77f6abb9f497",  
      "left_silence_time": 88.46,  
      "duration": 164.22,  
      "upload_time": 1622633782,  
      "right_silence_time": 110.82,  
      "right_speed": 165.169,  
      "staff_id": "1600226440112042215",  
      "call_uuid": "3b9cd7a9-d38c-4aa0-a35d-77f6abb9f497",  
      "review_status": -1,  
      "call_type": 0,  
      "status": 2  
    }],  
    "call_group_id": "3b9cd7a9-d38c-4aa0-a35d-77f6abb9f497"  
  }], {  
    "calls": [{  
      "staff_name": "*****",  

```

```
"create_time": 1622554272,
"left_speed": 307.127,
"left_speech_ratio": 0.251,
"file_name": "myvoice",
"left_channel": "customer",
"right_speech_ratio": 0.206,
"call_time": 1622554272,
"inspect_status": 0,
"right_channel": "staff",
"complain_status": -1,
"call_id": "2ef38e9b-36dd-4c1f-97cb-a665a2d9de3a",
"left_silence_time": 260.03,
"duration": 347.16,
"upload_time": 1622554272,
"right_silence_time": 275.65,
"right_speed": 318.837,
"staff_id": "1600226440112042215",
"call_uuid": "2ef38e9b-36dd-4c1f-97cb-a665a2d9de3a",
"review_status": -1,
"call_type": 0,
"status": 2
}],
"call_group_id": "2ef38e9b-36dd-4c1f-97cb-a665a2d9de3a"
}, {
  "calls": [{
    "staff_name": "*****",
    "create_time": 1622552201,
    "left_speed": 305.061,
    "left_speech_ratio": 0.251,
    "file_name": "myvoice",
    "left_channel": "customer",
    "right_speech_ratio": 0.206,
    "call_time": 1622552201,
    "inspect_status": 0,
    "right_channel": "staff",
    "complain_status": -1,
    "call_id": "4aca6bb8-13e6-4fd8-ac5b-0402fbb5bef4",
    "left_silence_time": 260.03,
    "duration": 347.16,
    "upload_time": 1622552201,
    "right_silence_time": 275.65,
    "right_speed": 319.676,
    "staff_id": "1600226440112042215",
    "call_uuid": "4aca6bb8-13e6-4fd8-ac5b-0402fbb5bef4",
    "review_status": -1,
    "call_type": 0,
    "status": 2
  }],
  "call_group_id": "4aca6bb8-13e6-4fd8-ac5b-0402fbb5bef4"
}, {
  "calls": [{
    "staff_name": "*****",
    "create_time": 1622552093,
    "left_speed": 324.068,
    "left_speech_ratio": 0.6081,
    "file_name": "6335",
    "left_channel": "customer",
    "right_speech_ratio": 0.185,
    "call_time": 1622552093,
    "inspect_status": 0,
    "right_channel": "staff",
    "complain_status": -1,
    "call_id": "4a8507ec-8519-46ab-9ca7-241556a6eb6c",
    "left_silence_time": 40.8,
    "duration": 104.12,
    "upload_time": 1622552093,
    "right_silence_time": 84.86,
    "right_speed": 230.53,
    "staff_id": "1600226440112042215",
```

```
    "call_uuid": "4a8507ec-8519-46ab-9ca7-241556a6eb6c",
    "review_status": -1,
    "call_type": 0,
    "status": 2
  },
  "call_group_id": "4a8507ec-8519-46ab-9ca7-241556a6eb6c"
}, {
  "calls": [{
    "staff_name": "*****",
    "create_time": 1622528466,
    "left_speed": 307.127,
    "left_speech_ratio": 0.251,
    "file_name": "myvoice",
    "left_channel": "customer",
    "right_speech_ratio": 0.206,
    "call_time": 1622528466,
    "inspect_status": 0,
    "right_channel": "staff",
    "complain_status": -1,
    "call_id": "ead642de-fa23-4bc0-adf5-f2bac9614b01",
    "left_silence_time": 260.03,
    "duration": 347.16,
    "upload_time": 1622528466,
    "right_silence_time": 275.65,
    "right_speed": 321.354,
    "staff_id": "1600226440112042215",
    "call_uuid": "ead642de-fa23-4bc0-adf5-f2bac9614b01",
    "review_status": -1,
    "call_type": 0,
    "status": 2
  }],
  "call_group_id": "ead642de-fa23-4bc0-adf5-f2bac9614b01"
}, {
  "calls": [{
    "staff_name": "*****",
    "create_time": 1622513361,
    "left_speed": 306.439,
    "left_speech_ratio": 0.251,
    "file_name": "20208650",
    "left_channel": "customer",
    "right_speech_ratio": 0.206,
    "call_time": 1622513361,
    "inspect_status": 0,
    "right_channel": "staff",
    "complain_status": -1,
    "call_id": "1e158a1a-2f6d-44f6-ba44-b15d52e21651",
    "left_silence_time": 260.03,
    "duration": 347.16,
    "upload_time": 1622513361,
    "right_silence_time": 275.65,
    "right_speed": 320.515,
    "staff_id": "1600226440112042215",
    "call_uuid": "1e158a1a-2f6d-44f6-ba44-b15d52e21651",
    "review_status": -1,
    "call_type": 0,
    "status": 2
  }],
  "call_group_id": "1e158a1a-2f6d-44f6-ba44-b15d52e21651"
}],
"paging": {
  "total": 6
}
}
```

2.9.12.2 获取指定通话的质检结果

场景描述

获取指定通话的质检结果接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/appraisecall/detail，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-495 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-496 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|-----|-----------|--------|------|-------------------------------------|
| 1.1 | call_uuid | string | True | 通话标识<br>可从details接口返回的结果获取call_uuid |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-497 响应体参数

| 序号     | 名称                            | 参数类型          | 是否必选  | 说明                              |
|--------|-------------------------------|---------------|-------|---------------------------------|
| 1.1    | deal                          | number        | False | 交易是否达成                          |
| 1.2    | left_speed                    | number        | False | 左声道发话语速，发话方取决于left_channel字段    |
| 1.3    | left_speech_ratio             | number        | False | 左声道通话比例，发话方取决于left_channel字段    |
| 1.4    | file_name                     | string        | False | 质检文件名称                          |
| 1.5    | left_channel                  | string        | False | 左声道发话方：客户，座席                    |
| 1.6    | right_speech_ratio            | number        | False | 右声道通话比例，发话方取决于right_channel字段   |
| 1.7    | call_time                     | number        | False | 通话开始时间                          |
| 1.8    | right_channel                 | string        | False | 右声道发话方：客户，座席                    |
| 1.9    | call_id                       | number        | False | 通话标识                            |
| 1.10   | left_silence_time             | number        | False | 发话静音时间                          |
| 1.11   | segments                      | array[object] | False | ASR转写文本语段结果                     |
| 1.11.1 | asr_text                      | string        | False | 转写文本                            |
| 1.11.2 | speaker                       | string        | False | 发话方                             |
| 1.11.3 | start_time                    | number        | False | 发话开始时间                          |
| 1.11.4 | end_time                      | number        | False | 发话结束时间                          |
| 1.11.5 | segment_id                    | number        | False | 语段标识                            |
| 1.11.6 | status                        | number        | False | 通话状态                            |
| 1.12   | duration                      | number        | False | 通话时间                            |
| 1.13   | right_silence_time            | number        | False | 发话静音时间，发话方取决于right_channel字段    |
| 1.14   | upload_time                   | number        | False | 通话上传时间                          |
| 1.15   | rule_severity_violation_count | number        | False | 质检规则违反总数                        |
| 1.16   | left_emotions                 | array[object] | False | 通话语气，只针对座席，取决于left_channel是否为座席 |
| 1.16.1 | type                          | string        | False | 语气类型：积极，消极                      |

| 序号     | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|--------|-------------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 1.16.2 | score       | number | False | 语气评分                                           |
| 1.17   | right_speed | number | False | 右声道发话语速，发话方取决于right_channel字段                  |
| 1.18   | staff_id    | string | False | 座席人员的userId<br>可在登录后，进入座席管理页面，查看接口返回的accountId |
| 1.19   | call_uuid   | string | False | 通话标识                                           |
| 1.20   | call_type   | number | False | 质检通话类型：文本，音频                                   |

| 序号     | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|----------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.21   | status         | number        | False | 质检状态取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：表示等待质检。</li><li>• 1：表示质检处理中。</li><li>• 2：表示处理成功。</li><li>• 3：表示ASR转写中。</li><li>• 9：表示质检失败，发生错误，质检音频总流量达到每日上限，质检文件数量达到每日上限。</li><li>• 31：表示ASR转写结果语音内容为空。</li><li>• 32：表示语音转文本失败。</li><li>• 33：表示上传语音文件至ASR失败。</li><li>• 34：表示科大ASR传输任务提交失败。</li><li>• 35：表示执行多媒体质检任务失败。</li><li>• 36：表示TUC质检失败。</li><li>• 37：表示ASR将语音文件转换为文本失败。</li><li>• 38：表示更新质检结果失败。</li><li>• 39：表示执行质检任务失败。</li><li>• 40：表示语音文件无效。</li></ul> |
| 1.22   | right_emotions | array[object] | False | 通话语气，只针对座席，取决于right_channel是否为座席                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.22.1 | type           | string        | False | 语气类型：积极，消极                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.22.2 | score          | number        | False | 语气评分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。



- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：**获取指定通话的质检结果接口。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "call_uuid": "434l2j4242424j1242"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "staff_name": "xieyiling",  
  "left_speed": 324.068,  
  "create_time": 1635318854,  
  "left_speech_ratio": 0.6081,  
  "file_name": "1111",  
  "right_speech_ratio": 0.185,  
  "left_channel": "customer",  
  "call_time": 1635318854,  
  "right_channel": "staff",  
  "call_id": "17af55af-e51d-4cc0-8a62-84222e1d1eea",  
  "segments": [{  
    "start_time": 0.0,  
    "asr_text": "请问是您想询价吗",  
    "speaker": "customer",  
    "end_time": 11.32,  
    "segment_id": 1  
  }, {  
    "start_time": 13.36,  
    "asr_text": "对",  
    "speaker": "staff",  
    "end_time": 13.88,  
    "segment_id": 2  
  }, {  
    "start_time": 14.56,  
    "asr_text": "那您是打算在北京这边买车是吗",  
    "speaker": "customer",  
    "end_time": 16.74,  
    "segment_id": 3  
  }, {  
    "start_time": 18.74,  
    "asr_text": "是的",  
    "speaker": "staff",  
    "end_time": 19.68,  
    "segment_id": 4  
  }  
],  
}
```

```
"left_silence_time": 40.8,
"duration": 104.12,
"right_emotions": [{
  "score": 32.0,
  "type": "negative"
}, {
  "score": 69.0,
  "type": "positive"
}],
"right_silence_time": 84.86,
"upload_time": 1635318854,
"left_emotions": [{
  "score": 65.0,
  "type": "negative"
}, {
  "score": 80.0,
  "type": "positive"
}],
"right_speed": 230.53,
"staff_id": "1679888582905592626",
"call_type": 0,
"status": 2
}
```

2.9.12.3 创建质检任务(暂不支持使用)

场景描述

创建质检任务

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/create，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-498 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|----|----------|--------|-------|---------------------------------------|
| 4  | x-UserId | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId |

表 2-499 请求体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|-----|------------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 1.1 | call_time  | number | False | 通话时间                                           |
| 1.2 | call_type  | number | True  | 通话文件类型                                         |
| 1.3 | file_name  | string | True  | 上传文件名                                          |
| 1.4 | staff_id   | string | False | 座席人员的userId<br>可在登录后，进入座席管理页面，查看接口返回的accountId |
| 1.5 | staff_name | string | False | 座席姓名                                           |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-500 响应体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|-----|-----------|--------|-------|--------|
| 1.1 | call_uuid | string | False | 通话任务id |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建质检任务。

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "call\_type": 0,  
  "staff\_name": "0",  
  "staff\_id": "0",  
  "file\_name": "helloworld123456"  
}

响应参数:

{  
  "call\_uuid": "434l2j4242424jll242"  
}

2.9.12.4 发起申诉

场景描述

发起申诉

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/complain，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-501 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|----|----------|--------|-------|---------------------------------------|
| 4  | x-UserId | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId |

表 2-502 请求体参数

| 序号    | 名称                  | 参数类型          | 是否必选  | 说明        |
|-------|---------------------|---------------|-------|-----------|
| 1.1   | callGroupId         | number        | True  | 通话业务规则id  |
| 1.2   | callId              | number        | True  | 通话标识id    |
| 1.3   | isGroup             | boolean       | False | 是否是关联通话   |
| 1.4   | leaderRole          | string        | True  | 提交申诉领导职别  |
| 1.5   | leaderUUID          | string        | True  | 申诉领导id    |
| 1.6   | taskDescription     | string        | True  | 申诉原因      |
| 1.7   | chooseRuleGroupList | array[object] | True  | 待申诉规则列表   |
| 1.7.1 | ruleGroupId         | string        | True  | 规则id      |
| 1.7.2 | revisIdList         | array[string] | True  | 待申诉规则列表   |
| 1.8   | callType            | string        | True  | 文件类型、交互类型 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-503 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|-----|---------|--------|-------|------|
| 1.1 | status  | string | False | 状态   |
| 1.2 | message | string | False | 返回信息 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：**发起申诉。

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "taskDescription": "remark",  
  "callId": "c6a31191-6c69-486b-b8f9-c3412ef44bfd",  
  "callGroupId": "c6a31191-6c69-486b-b8f9-c3412ef44bfd",  
  "isGroup": false,  
  "chooseRuleGroupList": [{  
    "ruleGroupId": "groupid_fa1d9f72-f961-4ad6-9277-008bbe1c3802",  
    "reviselList": ["silenceRule4a0e94cf-c357-4d53-9beb-4cefb2a81fb4", "silenceRule4aa85a8a-f914-4488-bf11-adbbfde3fe95"]  
  }],  
  "leaderUUID": "1600226359041729505",  
  "leaderRole": "10",  
  "fileName": "766"  
}
```

响应参数：

```
{  
  "callId": "c6a31191-6c69-486b-b8f9-c3412ef44bfd",  
  "available": true  
}
```

## 2.9.13 人工抽检任务接口 (regularQualityTask)

### 2.9.13.1 新增定时抽检计划

#### 场景描述

新增定时抽检计划

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/regularqualitytask/addQualityTask,  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-504 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-505 请求体参数

| 序号      | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                        |
|---------|----------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | appointQuality | object        | True  | 指派质检员                                                                                                                                     |
| 1.1.1   | setCounts      | array[object] | True  | 设置质检员                                                                                                                                     |
| 1.1.1.1 | count          | number        | False | 数量，最大长度8位 <ul style="list-style-type: none"><li>setCountsType!=2 时，count必填。</li><li>setCountsType==2 时，setCounts中所有count总和为100。</li></ul> |
| 1.1.1.2 | personID       | string        | True  | 质检员ID，最大长度64位                                                                                                                             |
| 1.1.2   | setCountsType  | integer       | True  | 设置数量的类别：0-平均分配，2-百分比                                                                                                                      |
| 1.2     | cronStructure  | object        | True  | 设置周期                                                                                                                                      |
| 1.2.1   | qiqtCycleType  | string        | True  | 重复方式：1，每天，2.每周，3.每月                                                                                                                       |
| 1.2.2   | qiqtEndTime    | integer       | False | 结束时间：当qiqtEndType 为2 时有效，秒级，最大长度10位                                                                                                       |

| 序号       | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----------|------------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.3    | qigtEndType      | string        | True  | 结束条件：1.次数 2.时间                                                               |
| 1.2.4    | qigtStartTime    | integer       | True  | 开始时间，秒级，最大长度10位                                                              |
| 1.2.5    | qigtTotalTimes   | integer       | False | 定时任务执行次数，最大长度8位。<br>qigtEndType==1时，qigtTotalTimes必填。                        |
| 1.3      | currentRole      | string        | False | 用户角色                                                                         |
| 1.4      | extractionRange  | object        | True  | 设定抽检范围                                                                       |
| 1.4.1    | currentRole      | string        | False | 用户角色                                                                         |
| 1.4.2    | fixedColumns     | object        | True  | 抽检范围条件设定                                                                     |
| 1.4.2.1  | qualityType      | integer       | True  | 抽检类型：1.通话范围<br>2.座席抽检数量类型 3.座席抽检百分比类型                                        |
| 1.4.2.2  | durationStart    | integer       | False | 通话最短时间，毫秒级，最大长度11位                                                           |
| 1.4.2.3  | qualityNum       | string        | True  | 抽检数量，最大长度8位                                                                  |
| 1.4.2.4  | qualityCondition | integer       | True  | 抽检状态：0.不限制 1.未抽检 2.已抽检                                                       |
| 1.4.2.5  | durationEnd      | string        | False | 通话最长时间，毫秒级，最大长度11位                                                           |
| 1.4.2.6  | maxNum           | string        | False | 最大抽检量，最大长度8位。<br>qualityType!=2时，maxNum参数必填且参数值大于等于1。                        |
| 1.4.2.7  | scoreEnd         | string        | False | 最高分数，最大分数10000                                                               |
| 1.4.2.8  | scoreStart       | string        | False | 最低分数，最大分数10000                                                               |
| 1.4.2.9  | staffIds         | array[string] | False | 座席人员                                                                         |
| 1.4.2.10 | interactionType  | integer       | True  | 交互类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：录音</li><li>2：文本</li></ul> |



| 序号    | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明           |
|-------|----------|--------|-------|--------------|
| 1.4.3 | userId   | string | False | 用户ID         |
| 1.5   | qigtName | string | True  | 计划名称，最大长度64位 |
| 1.6   | userId   | string | False | 用户ID         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-506 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | objId      | string | False | 抽检计划唯一标识                                                                            |
| 1.2 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0408000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：新增定时抽检计划

请求头:

```
Content-Type:application/json
x-app-key:xxxx-xxxx-xxx-xxxx
x-UserId:xxxxxxxxx
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "extractionRange": {
    "customColumns": null,
    "fixedColumns": {
      "durationEnd": "100",
      "durationStart": 1,
      "interactionType": 0,
      "maxNum": "10",
      "qualityCondition": 2,
      "qualityNum": "100",
      "qualityType": 1,
      "staffIds": [],
      "scoreStart": "0",
      "scoreEnd": "100"
    },
    "currentRole": "qualityDirector"
  },
  "appointQuality": {
    "setCounts": [{
      "personID": "1679888547924121791",
      "count": 0
    }],
    "setCountsType": 0
  },
  "cronStructure": {
    "qiqtCycleType": "1",
    "qiqtStartTime": 1692171720,
    "qiqtEndType": "2",
    "qiqtTotalTimes": 1,
    "qiqtEndTime": 1692258120
  },
  "qiqtName": "test082101",
  "currentRole": "qualityDirector"
}
```

响应头:

Content-Type: application/json;charset=UTF-8

响应参数:

```
{
  "objId": "954637368599307266",
  "resultCode": 0,
  "resultDesc": "success"
}
```

### 2.9.13.2 启动定时抽检计划

#### 场景描述

启动定时抽检计划

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/  
beginQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-507 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-508 请求体参数

| 序号  | 名称                   | 参数类型   | 是否必选 | 说明             |
|-----|----------------------|--------|------|----------------|
| 1.1 | regularQualityTaskId | number | True | 抽检任务ID，最大长度20位 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-509 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0408000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：**启动定时抽检计划

请求头:

```
Content-Type:application/json
x-app-key:xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx
x-UserId:xxxx
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "regularQualityTaskId": 954637368599307266
}
```

响应头:

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0408000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

### 2.9.13.3 更新定时抽检计划

## 场景描述

更新定时抽检计划

## 接口方法

POST

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/  
updateQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-510 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                            |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                          |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                      |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                         |

表 2-511 请求体参数

| 序号      | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                      |
|---------|----------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | appointQuality | object        | True  | 指派质检员                                                                                                                                   |
| 1.1.1   | setCounts      | array[object] | True  | 设置质检员                                                                                                                                   |
| 1.1.1.1 | count          | number        | False | 数量。 <ul style="list-style-type: none"><li>• setCountsType!=2 时，count必填。</li><li>• setCountsType==2 时，setCounts中所有count总和为100。</li></ul> |
| 1.1.1.2 | personID       | string        | True  | 质检员ID                                                                                                                                   |
| 1.1.2   | setCountsType  | integer       | True  | 设置数量的类别：0-平均分配，2-百分比                                                                                                                    |
| 1.2     | cronStructure  | object        | True  | 设置周期                                                                                                                                    |
| 1.2.1   | qiqtCycleType  | string        | True  | 重复方式：1，每天，2.每周，3.每月                                                                                                                     |
| 1.2.2   | qiqtEndTime    | integer       | False | 结束时间：当qiqtEndType 为2 时有效，秒级，最大长度10位                                                                                                     |

| 序号       | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                     |
|----------|------------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.3    | qiktEndType      | string        | True  | 结束条件： 1.次数 2.时间                                                        |
| 1.2.4    | qiktStartTime    | integer       | True  | 开始时间，秒级，最大长度10位                                                        |
| 1.2.5    | qiktTotalTimes   | string        | False | 总计次数，最大长度8位。<br>qiktEndType==1时，qiktTotalTimes必填。                      |
| 1.3      | currentRole      | string        | False | 用户角色                                                                   |
| 1.4      | extractionRange  | object        | True  | 设定抽检范围                                                                 |
| 1.4.1    | currentRole      | string        | False | 用户角色                                                                   |
| 1.4.2    | fixedColumns     | object        | True  | 抽检范围条件设定                                                               |
| 1.4.2.1  | qualityNum       | string        | True  | 抽检数量，最大数量10000                                                         |
| 1.4.2.2  | qualityType      | integer       | True  | 抽检类型： 1.通话范围<br>2.座席抽检数量类型 3.座席抽检百分比类型                                 |
| 1.4.2.3  | durationStart    | integer       | False | 通话最短时间，毫秒级，最大长度11位                                                     |
| 1.4.2.4  | qualityCondition | integer       | True  | 抽检状态： 0.不限制 1.未抽检 2.已抽检                                                |
| 1.4.2.5  | durationEnd      | string        | False | 通话最长时间，毫秒级，最大长度11位                                                     |
| 1.4.2.6  | maxNum           | string        | False | 最大抽检量，最大数量10000<br>qualityType!=2时，maxNum参数必填且参数值大于等于1。                |
| 1.4.2.7  | scoreEnd         | string        | False | 最高分数，最大分数10000                                                         |
| 1.4.2.8  | scoreStart       | string        | False | 最低分数，最大分数10000                                                         |
| 1.4.2.9  | staffIds         | array[string] | False | 座席人员                                                                   |
| 1.4.2.10 | interactionType  | integer       | True  | 交互类型 <ul style="list-style-type: none"><li>0：录音</li><li>2：文本</li></ul> |

| 序号    | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                        |
|-------|----------|--------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 1.4.3 | userId   | string | False | 用户ID                                                      |
| 1.5   | qigtName | string | True  | 抽检任务名称，最大长度64位                                            |
| 1.6   | userId   | string | False | 用户ID                                                      |
| 1.7   | qigtId   | string | True  | 定时抽检计划ID，最大长度20位。<br>同<br>regularQualityTaskId<br>、qiqlId |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-512 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0408000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |
| 1.3 | objId      | string | False | 定时抽检计划ID，最大长度20位。<br>同<br>regularQualityTaskId<br>、qiqlId                           |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：更新定时抽检计划

请求头:

```
Content-Type:application/json
x-app-key:xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx
x-UserId:xxxx
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "extractionRange": {
    "customColumns": null,
    "fixedColumns": {
      "durationEnd": "100",
      "durationStart": 1,
      "interactionType": 0,
      "maxNum": "10",
      "qualityCondition": 2,
      "qualityNum": "100",
      "qualityType": 1,
      "staffIds": [],
      "scoreStart": "0",
      "scoreEnd": "100"
    },
    "currentRole": "qualityDirector"
  },
  "appointQuality": {
    "setCounts": [
      {
        "personID": "1679888547924121791",
        "count": 0
      }
    ],
    "setCountsType": 0
  },
  "cronStructure": {
    "qiqtCycleType": "1",
    "qiqtStartTime": 1692171720,
    "qiqtEndType": "2",
    "qiqtTotalTimes": 1,
    "qiqtEndTime": 1692258120
  },
  "qiqtName": "changetest082103",
  "currentRole": "qualityDirector",
  "qiqtId": "16925871657096773608"
}
```

响应头:

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0408000",
  "objId": "16625163654676154791",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

### 2.9.13.4 删除定时抽检计划

#### 场景描述

删除定时抽检计划



接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/deleteQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-513 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-514 请求体参数

| 序号  | 名称                   | 参数类型   | 是否必选 | 说明             |
|-----|----------------------|--------|------|----------------|
| 1.1 | regularQualityTaskId | number | True | 抽检任务ID，最大长度20位 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-515 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0408000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|-----|------------|--------|-------|------|
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**删除定时抽检计划  
**请求头：**  
Content-Type:application/json  
x-app-key:xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx  
x-UserId:xxxx  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
**请求参数：**  
{  
  "regularQualityTaskId": 954637368599307266  
}  
**响应头：**  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
**响应参数：**  
{  
  "resultCode": "0408000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.13.5 查询定时抽检计划

场景描述

查询定时抽检计划

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/regularqualitytask/  
queryQualityTask，例如域名是service.bescclouds.com

请求说明

表 2-516 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-517 请求体参数

| 序号  | 名称   | 参数类型    | 是否必选 | 说明   |
|-----|------|---------|------|------|
| 1.1 | page | integer | True | 第几页  |
| 1.2 | rows | integer | True | 每页条数 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-518 响应体参数

| 序号    | 名称                   | 参数类型          | 是否必选  | 说明       |
|-------|----------------------|---------------|-------|----------|
| 1.1   | total                | integer       | False | 总计条数     |
| 1.2   | list                 | array[object] | True  | 定时抽检计划列表 |
| 1.2.1 | nextExecutionTimeStr | number        | False | 下次执行时间   |
| 1.2.2 | qiqtCreateTimeStr    | number        | False | 创建时间     |

| 序号     | 名称                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                   |
|--------|--------------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.3  | qiqtCreator        | string | False | 创建人                                                                                  |
| 1.2.4  | qiqtCycleType      | string | False | 重复方式： <ul style="list-style-type: none"><li>• 每天</li><li>• 每周</li><li>• 每月</li></ul> |
| 1.2.5  | qiqtEndTimeStr     | string | False | 结束时间：当 qiq_end_type 为2 时有效                                                           |
| 1.2.6  | qiqtEndType        | string | False | 结束条件： 1.次数 2.时间                                                                      |
| 1.2.7  | qiqtEndTypeStr     | string | False | 结束条件                                                                                 |
| 1.2.8  | qiqtExecutionTimes | number | False | 执行次数                                                                                 |
| 1.2.9  | qiqtId             | string | False | 定时抽检任务ID                                                                             |
| 1.2.10 | qiqtName           | string | False | 定时任务名称                                                                               |
| 1.2.11 | qiqtStartTimeStr   | number | False | 开始时间                                                                                 |
| 1.2.12 | qiqtStatus         | string | False | 状态： 1.停止； 2.运行                                                                       |
| 1.2.13 | qiqtTotalTimes     | number | False | 定时任务执行次数                                                                             |
| 1.2.14 | interactionType    | string | False | 质检任务类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0表示语音类型</li><li>• 2表示文本类型</li></ul>   |
| 1.3    | resultCode         | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0408000 表示成功</li><li>• 其他表示失败</li></ul>  |
| 1.4    | resultDesc         | string | False | 返回描述                                                                                 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。 2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：查询定时抽检计划

请求头：

```
Content-Type:application/json
x-app-key:xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx
x-UserId:xxxx
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{
  "page": 1,
  "rows": 10
}
```

响应头：

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
```

响应参数：

```
{
  "total": 2,
  "list": [{
    "qiqtStartTimeStr": "2020-12-30 10:27:08",
    "qiqtEndType": "2",
    "qiqtEndTypeStr": "时间限制",
    "qiqtId": "954637368599307266",
    "nextExecutionTimeStr": "2020-12-31 10:27:08",
    "qiqtName": "regulartask",
    "qiqtExecutionTimes": 0,
    "qiqtTotalTimes": 1,
    "qiqtCycleType": "每天",
    "qiqtStatus": "2",
    "qiqtCreator": "xxxx",
    "qiqtCreateTimeStr": "2020-12-30 10:27:33",
    "qiqtEndTimeStr": "2021-01-02 10:27:08",
    "interactionType": "0"
  }, {
    "qiqtStartTimeStr": "2020-11-23 11:30:00",
    "qiqtEndType": "2",
    "qiqtEndTypeStr": "时间限制",
    "qiqtId": "933182094016018433",
    "nextExecutionTimeStr": "2020-12-29 11:30:00",
    "qiqtName": "long1123",
    "qiqtExecutionTimes": 9,
    "qiqtTotalTimes": 1,
    "qiqtCycleType": "每天",
    "qiqtStatus": "1",
    "qiqtCreator": "xxxx",
    "qiqtCreateTimeStr": "2020-11-23 10:22:48",
    "qiqtEndTimeStr": "2020-12-30 10:24:50",
    "interactionType": "0"
  }],
  "resultCode": "0408000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

### 2.9.13.6 暂停定时抽检计划

#### 场景描述

暂停定时抽检计划

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/regularqualitytask/  
stopQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-519 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-520 请求体参数

| 序号  | 名称                   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                 |
|-----|----------------------|--------|------|--------------------|
| 1.1 | regularQualityTaskId | number | True | 抽检任务ID，最大长度<br>20位 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-521 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0408000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|-----|------------|--------|-------|------|
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：暂停定时抽检计划**  
请求头:  
Content-Type:application/json  
x-app-key:xxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx  
x-UserId:xxxx  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
请求参数:  
{  
  "regularQualityTaskId": 954637368599307266  
}  
响应头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
响应参数:  
{  
  "resultCode": "0408000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.14 质检任务接口 (qualitytask)

2.9.14.1 删除人工复核任务

场景描述

删除人工复核任务。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/deleteQualityTask，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-522 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-523 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|---------------|--------|------|------|
| 1.1 | qualityTaskId | number | True | 任务ID |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-524 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0409000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |



- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：删除人工复核任务。

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "qualityTaskId": "16239245027406915901"  
}
```

响应参数：

```
{  
  "resultCode": "0409000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 2.9.14.2 更新人工复核任务

#### 场景描述

更新人工复核任务。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/updateQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-525 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-526 请求体参数

| 序号    | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明                 |
|-------|------------------|---------------|-------|--------------------|
| 1.1   | currentRole      | string        | True  | 用户职位               |
| 1.2   | startTimeMillis  | number        | False | 通话起始时间             |
| 1.3   | endTimeMillis    | number        | False | 通话结束时间             |
| 1.4   | fixedColumns     | object        | False | 抽检详情               |
| 1.4.1 | maxNum           | number        | False | 最大抽检量，0-10000      |
| 1.4.2 | qualityCondition | number        | True  | 抽检状态，0、1、2         |
| 1.4.3 | qualityNum       | number        | True  | 抽检数量               |
| 1.4.4 | qualityType      | number        | True  | 抽检数量类型，1、2、3       |
| 1.4.5 | durationStart    | number        | False | 通话时长下限，0-100000000 |
| 1.4.6 | durationEnd      | number        | False | 通话时长上限，0-100000000 |
| 1.4.7 | staffIds         | array[string] | False | 座席人员列表             |
| 1.4.8 | scoreStart       | number        | False | 机器分数下限，0-10000     |

| 序号     | 名称              | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                     |
|--------|-----------------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.9  | scoreEnd        | number  | False | 机器分数上限，0-10000                                                         |
| 1.4.10 | interactionType | integer | True  | 交互类型 <ul style="list-style-type: none"><li>0为语音</li><li>2为文本</li></ul> |
| 1.5    | qualityTask     | object  | False | 抽检任务                                                                   |
| 1.5.1  | planName        | string  | True  | 抽检任务名称，小于等于32位                                                         |
| 1.5.2  | id              | number  | True  | 抽检任务ID，同上述qualityTaskId                                                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-527 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0409000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：更新人工复核任务。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "customColumns": null,  
  "currentRole": "qualityDirector",  
  "startTimeMillis": 1623834293,  
  "endTimeMillis": 1623920692,  
  "fixedColumns": {  
    "maxNum": 1,  
    "qualityCondition": 0,  
    "qualityNum": 100,  
    "qualityType": 1,  
    "staffIds": [],  
    "interactionType": 2  
  },  
  "qualityTask": {  
    "planName": "css-1623920700092",  
    "id": 16239207001133382753  
  }  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0409000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.14.3 终止质检任务

场景描述

终止质检任务。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/qualitytask/terminateQualityTask，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-528 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识                             |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-529 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|-----|---------------|--------|------|--------|
| 1.1 | qualityTaskId | number | True | 抽检任务ID |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-530 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0409000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

● 场景描述：终止质检任务。

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*

X-UserID:1611917095665261978

Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{

"qualityTaskId": "16239241148860783173"

}

响应参数:

{

"resultCode": "0409000",

"resultDesc": "操作成功"

}

2.9.14.4 生效人工复核任务

场景描述

生效人工复核任务。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/takeEffectQualityTask, 例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-531 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|----------|--------|------|---------------------------------------|
| 4  | x-UserId | string | True | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId |

表 2-532 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                |
|-----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | type          | string | True  | 生效类型： <ul style="list-style-type: none"><li>1：表示立即生效</li><li>2：表示预约时间生效</li></ul> |
| 1.2 | qualityTaskId | number | True  | 抽检任务ID                                                                            |
| 1.3 | reserveTime   | string | False | 生效时间                                                                              |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-533 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0409000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：生效人工复核任务。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "type": "1",  
  "reserveTime": "",  
  "qualityTaskId": 16239241148860783173  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0409000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

2.9.14.5 查询人工复核任务

场景描述

查询人工复核任务。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/qualitytask/queryQualityTask，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-534 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |



| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|----|----------|--------|-------|---------------------------------------|
| 4  | x-UserId | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId |

表 2-535 请求体参数

| 序号    | 名称                  | 参数类型   | 是否必选  | 说明             |
|-------|---------------------|--------|-------|----------------|
| 1.1   | fixedColumns        | object | False | 抽检任务详情         |
| 1.1.1 | fileName            | string | False | 文件名，小于等于32位    |
| 1.1.2 | creatOperator       | string | False | 创建人，小于等于32位    |
| 1.1.3 | reviewingOfficer    | string | False | 复核人员，小于等于32位   |
| 1.1.4 | status              | number | False | 生效状态           |
| 1.1.5 | planName            | string | False | 抽检任务名称，小于等于32位 |
| 1.2   | userId              | string | False | 用户ID           |
| 1.3   | currentRole         | string | True  | 用户角色           |
| 1.4   | startTimeMillis     | number | True  | 抽检任务开始时间       |
| 1.5   | endTimeMillis       | number | True  | 抽检任务结束时间       |
| 1.6   | callStartTimeMillis | number | False | 通话发话开始时间       |
| 1.7   | callEndTimeMillis   | number | False | 通话发话结束时间       |
| 1.8   | page                | number | True  | 分页，第几页，>=1     |
| 1.9   | rows                | number | True  | 分页，每页条数，1-100  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-536 响应体参数

| 序号  | 名称    | 参数类型          | 是否必选 | 说明     |
|-----|-------|---------------|------|--------|
| 1.1 | total | number        | True | 总条数    |
| 1.2 | data  | array[object] | True | 抽检任务列表 |

| 序号     | 名称                   | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|--------|----------------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1  | id                   | number | False | 抽检任务ID                                                                          |
| 1.2.2  | planCode             | string | True  | 抽检任务                                                                            |
| 1.2.3  | planCodeStr          | string | True  | 抽检任务                                                                            |
| 1.2.4  | planName             | string | True  | 抽检任务名称                                                                          |
| 1.2.5  | createTime           | number | True  | 抽检任务创建时间                                                                        |
| 1.2.6  | creatOperator        | string | True  | 创建人                                                                             |
| 1.2.7  | callStart            | number | False | 发话开始时间                                                                          |
| 1.2.8  | callEnd              | number | False | 发话结束时间                                                                          |
| 1.2.9  | inspectTotalCount    | number | True  | 质检通话总数                                                                          |
| 1.2.10 | inspectFinishedCount | number | True  | 完成质检的通话数                                                                        |
| 1.2.11 | reviewTotalCount     | number | True  | 质检通话复核总数                                                                        |
| 1.2.12 | reviewFinishedCount  | number | True  | 质检通话复核完成数                                                                       |
| 1.2.13 | status               | string | True  | 生效状态                                                                            |
| 1.2.14 | effectiveDate        | number | False | 生效时间                                                                            |
| 1.2.15 | personType           | number | True  | 是否是当前操作员创建                                                                      |
| 1.2.16 | reviewingOfficer     | string | False | 复核人员userId                                                                      |
| 1.2.17 | reviewingOfficerName | string | False | 复核人员名称                                                                          |
| 1.2.18 | isManipulate         | number | True  | 是否可以操作当前质检任务                                                                    |
| 1.2.19 | interactionType      | string | false | 交互类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：音频</li><li>2：文本</li></ul>    |
| 1.3    | resultCode           | number | True  | 接口成功标识                                                                          |
| 1.4    | resultDesc           | string | False | 成功或失败信息                                                                         |
| 1.5    | returnCode           | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0409000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.6    | returnDesc           | string | False | 返回描述                                                                            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：查询人工复核任务。

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "customColumns": [],  
  "fixedColumns": {  
    "fileName": "",  
    "creatOperator": "",  
    "reviewingOfficer": "",  
    "status": null,  
    "planName": "",  
    "customerPhone": ""  
  },  
  "currentRole": "qualityDirector",  
  "startTimeMillis": 1623319872,  
  "endTimeMillis": 1623924672,  
  "callStartTimeMillis": null,  
  "callEndTimeMillis": null,  
  "page": 1,  
  "rows": 10  
}
```

响应参数：

```
{  
  "total": 4,  
  "data": [{  
    "reviewFinishedCount": 0,  
    "inspectFinishedCount": 0,  
    "planName": "er32324",  
    "isManipulate": 0,  
    "inspectTotalCount": 10,  
    "planCode": "16239241148860783173",  
    "planCodeStr": "16239241148860783173",  
    "creatOperator": "zjzglong",  
    "createTime": 1623924115,  
    "id": "16239241148860783173",  
    "personType": 1,  
    "reviewTotalCount": 0,  
    "status": "4"  
  }, {  
    "reviewFinishedCount": 0,  
    "inspectFinishedCount": 0,  
    "planName": "er32324",  
    "isManipulate": 0,  
    "inspectTotalCount": 10,  
    "planCode": "16239241148860783173",  
    "planCodeStr": "16239241148860783173",  
    "creatOperator": "zjzglong",  
    "createTime": 1623924115,  
    "id": "16239241148860783173",  
    "personType": 1,  
    "reviewTotalCount": 0,  
    "status": "4"  
  }, {  
    "reviewFinishedCount": 0,  
    "inspectFinishedCount": 0,  
    "planName": "er32324",  
    "isManipulate": 0,  
    "inspectTotalCount": 10,  
    "planCode": "16239241148860783173",  
    "planCodeStr": "16239241148860783173",  
    "creatOperator": "zjzglong",  
    "createTime": 1623924115,  
    "id": "16239241148860783173",  
    "personType": 1,  
    "reviewTotalCount": 0,  
    "status": "4"  
  }, {  
    "reviewFinishedCount": 0,  
    "inspectFinishedCount": 0,  
    "planName": "er32324",  
    "isManipulate": 0,  
    "inspectTotalCount": 10,  
    "planCode": "16239241148860783173",  
    "planCodeStr": "16239241148860783173",  
    "creatOperator": "zjzglong",  
    "createTime": 1623924115,  
    "id": "16239241148860783173",  
    "personType": 1,  
    "reviewTotalCount": 0,  
    "status": "4"  
  }  
]
```

```
"reviewFinishedCount": 0,
"inspectFinishedCount": 0,
"planName": "234",
"isManipulate": 0,
"inspectTotalCount": 10,
"planCode": "16239245027406915901",
"planCodeStr": "16239245027406915901",
"creatOperator": "zjzglong",
"createTime": 1623924503,
"id": "16239245027406915901",
"personType": 0,
"reviewTotalCount": 0,
"status": "0"
}, {
  "reviewFinishedCount": 0,
  "inspectFinishedCount": 0,
  "planName": "tes23",
  "isManipulate": 0,
  "inspectTotalCount": 10,
  "planCode": "16238263488553287941",
  "planCodeStr": "16238263488553287941",
  "creatOperator": "zjzglong",
  "createTime": 1623826349,
  "id": "16238263488553287941",
  "personType": 1,
  "reviewTotalCount": 0,
  "effectiveDate": 1623913453,
  "status": "1"
}, {
  "reviewFinishedCount": 0,
  "inspectFinishedCount": 0,
  "planName": "用例测试",
  "isManipulate": 0,
  "inspectTotalCount": 2,
  "planCode": "16239128427437922220",
  "planCodeStr": "16239128427437922220",
  "creatOperator": "zjzglong",
  "createTime": 1623912843,
  "id": "16239128427437922220",
  "personType": 1,
  "reviewTotalCount": 0,
  "status": "1"
}},
"resultCode": "0409000",
"resultDesc": "操作成功"
}
```

## 2.9.14.6 指派人工复核任务

### 场景描述

指派人工复核任务。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

<https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/qualitytask/appointQualityTask>，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-537 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-538 请求体参数

| 序号    | 名称            | 参数类型          | 是否必选  | 说明             |
|-------|---------------|---------------|-------|----------------|
| 1.1   | qualityTaskId | number        | True  | 抽检任务ID         |
| 1.2   | setCountsType | number        | True  | 指派质检员类型，当前只支持1 |
| 1.3   | isTakeEffect  | number        | True  | 是否立即生效，0、1     |
| 1.4   | setCounts     | array[object] | True  | 质检员列表          |
| 1.4.1 | personID      | string        | True  | 质检员用户ID        |
| 1.4.2 | count         | number        | False | 指派任务数量，小于等于8位  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-539 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0409000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|-----|------------|--------|-------|------|
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**指派人工复核任务。  
**请求头：**

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

**请求参数：**

{  
  "qualityTaskId": 954645333549048833,  
  "setCountsType": 1,  
  "isTakeEffect": 0,  
  "setCounts": [{  
    "personID": "1600226476732482572",  
    "count": 2  
  }]  
}

**响应参数：**

{  
  "resultCode": "0409000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.14.7 创建人工复核任务

场景描述

创建人工复核任务接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/qualitytask/createQualityTask，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-540 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                        |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                      |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                  |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | True  | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返回<br>的userId                             |

表 2-541 请求体参数

| 序号    | 名称               | 参数类型    | 是否必选  | 说明             |
|-------|------------------|---------|-------|----------------|
| 1.1   | currentRole      | string  | True  | 用户身份标识         |
| 1.2   | startTimeMillis  | number  | False | 开始通话时间         |
| 1.3   | endTimeMillis    | number  | False | 结束通话时间         |
| 1.4   | fixedColumns     | object  | True  | 抽检详情           |
| 1.4.1 | maxNum           | string  | False | 最大抽检量，0-10000  |
| 1.4.2 | qualityCondition | integer | False | 抽检状态，0、1、2     |
| 1.4.3 | qualityNum       | string  | True  | 抽检数量，>1        |
| 1.4.4 | qualityType      | number  | True  | 抽检数量类型，1、2、3   |
| 1.4.5 | scoreStart       | string  | False | 机器分数下限，0-10000 |
| 1.4.6 | scoreEnd         | string  | False | 机器分数上限，0-10000 |

| 序号     | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                     |
|--------|-----------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.7  | durationStart   | integer       | False | 通话时长下限（秒），0-100000000                                                  |
| 1.4.8  | durationEnd     | integer       | False | 通话时长上限（秒），0-100000000                                                  |
| 1.4.9  | staffIds        | array[string] | False | 座席人员列表                                                                 |
| 1.4.10 | interactionType | integer       | True  | 交互类型 <ul style="list-style-type: none"><li>0为语音</li><li>2为文本</li></ul> |
| 1.5    | qualityTask     | object        | True  | 抽检任务                                                                   |
| 1.5.1  | planName        | string        | True  | 抽检任务名称，小于等于32位                                                         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-542 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0409000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。



## 报文样例

- 场景描述：创建人工复核任务接口。

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "customColumns": null,  
  "currentRole": "qualityDirector",  
  "startTimeMillis": 1683808058,  
  "endTimeMillis": 1683894458,  
  "fixedColumns": {  
    "maxNum": "10",  
    "qualityCondition": 0,  
    "qualityNum": "100",  
    "qualityType": 1,  
    "scoreStart": "10",  
    "scoreEnd": "120",  
    "staffIds": [],  
    "interactionType": 2  
  },  
  "qualityTask": {  
    "planName": "234"  
  }  
}
```

响应参数:

```
{  
  "qualityTaskId": "16239245027406915901",  
  "resultCode": "0409000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

## 2.9.15 质检任务详情接口 (qualitytaskdetail)

### 2.9.15.1 修改质检结果

#### 场景描述

修改质检结果。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/  
modifyResultQualityTask, 例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-543 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-544 请求体参数

| 序号    | 名称          | 参数类型    | 是否必选 | 说明           |
|-------|-------------|---------|------|--------------|
| 1.1   | isGroup     | boolean | True | 是否在通话组       |
| 1.2   | ruleType    | number  | True | 规则类型         |
| 1.3   | taskId      | string  | True | 任务id         |
| 1.4   | uuid        | string  | True | 通话uuid       |
| 1.5   | ruleInfo    | object  | True | 规则信息         |
| 1.5.1 | description | string  | True | 抽检备注         |
| 1.5.2 | revise      | number  | True | 抽检结果，1合规，0违规 |
| 1.5.3 | revisId     | number  | True | 规则id         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-545 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0409000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**修改质检结果。  
**请求头：**

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

**请求参数：**

```
{
  "isGroup": false,
  "ruleType": 60,
  "taskId": "951849982538539011",
  "uuid": "6e587bea-d752-4cd7-8ce4-96b6e4c9258a",
  "ruleInfo": {
    "description": "5454",
    "revise": 1,
    "reviseld": "sentitiveWordRule735bd2f5-0037-4b22-8eb5-49e354e3bac9"
  }
}
```

**响应参数：**

```
{
  "resultCode": 0409000,
  "resultDesc": "success"
}
```

2.9.15.2 完成抽检任务

场景描述

完成抽检任务。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/completeQualityTask，  
例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-546 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-547 请求体参数

| 序号  | 名称                | 参数类型    | 是否必选 | 说明     |
|-----|-------------------|---------|------|--------|
| 1.1 | isGroup           | boolean | True | 是否在通话组 |
| 1.2 | callId            | number  | True | 通话id   |
| 1.3 | callGroupId       | number  | True | 通话组id  |
| 1.4 | qualityTaskCallId | number  | True | 任务id   |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-548 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0409000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：完成抽检任务。  
请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

  
请求参数:

{  
  "isGroup": false,  
  "callId": "951849808525254658",  
  "callGroupId": null,  
  "qualityTaskCallId": 951849808189710338  
}

  
响应参数:

{  
  "resultCode": 0409000,  
  "resultDesc": "success"  
}

2.9.15.3 抽检任务详情

场景描述

抽检任务详情。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualitytask/callsQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-549 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-550 请求体参数

| 序号     | 名称                   | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1    | currentRole          | string  | True  | 用户角色： <ul style="list-style-type: none"><li>• 质检主管职位：qualityDirector</li><li>• 质检人员职位：qualityInspector</li><li>• 座席人员职位：tableStaff</li><li>• 座席主管职位：tableDirector</li></ul> |
| 1.2    | page                 | number  | True  | 分页，第几页                                                                                                                                                                      |
| 1.3    | rows                 | number  | True  | 分页，每页条数                                                                                                                                                                     |
| 1.4    | fixedColumns         | object  | True  | 抽检任务详情                                                                                                                                                                      |
| 1.4.1  | planCode             | string  | True  | 抽检任务编码，不超过128字符                                                                                                                                                             |
| 1.4.2  | showReviewingOfficer | boolean | True  | 搜索是否已指派复核人的任务： <ul style="list-style-type: none"><li>• false-否</li><li>• true-是</li></ul>                                                                                   |
| 1.4.3  | inspectStatus        | string  | False | 抽检状态： <ul style="list-style-type: none"><li>• -1指未抽检、</li><li>• 0指抽检中、</li><li>• 1指已抽检</li></ul>                                                                            |
| 1.4.4  | inspector            | string  | False | 抽检人员，不超过256字符                                                                                                                                                               |
| 1.4.5  | fileName             | string  | False | 文件名称，不超过256字符                                                                                                                                                               |
| 1.4.6  | reviewingOfficer     | string  | False | 复核人员，不超过256字符                                                                                                                                                               |
| 1.4.7  | reviewingStates      | string  | False | 复核状态： <ul style="list-style-type: none"><li>• -1指未复检</li><li>• 2指复检中</li><li>• 3指已复检</li></ul>                                                                              |
| 1.4.8  | staff                | string  | False | 座席人员，不超过256字符                                                                                                                                                               |
| 1.4.9  | durationFrom         | number  | False | 通话时长范围开始                                                                                                                                                                    |
| 1.4.10 | durationTo           | number  | False | 通话时长范围结束                                                                                                                                                                    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-551 响应体参数

| 序号       | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明      |
|----------|------------------|---------------|-------|---------|
| 1.1      | total            | number        | True  | 总条数     |
| 1.2      | data             | array[object] | True  | 查询数据    |
| 1.2.1    | id               | number        | False | 任务ID    |
| 1.2.2    | inspector        | string        | False | 质检人员    |
| 1.2.3    | inspectStatus    | number        | False | 质检状态    |
| 1.2.4    | calls            | array[object] | False | 通话列表    |
| 1.2.4.1  | call_id          | string        | False | 通话业务id  |
| 1.2.4.2  | file_name        | string        | False | 文件名称    |
| 1.2.4.3  | duration         | number        | False | 通话时长    |
| 1.2.4.4  | upload_time      | number        | False | 上传时间    |
| 1.2.4.5  | call_time        | number        | False | 通话开始时间  |
| 1.2.4.6  | call_uuid        | string        | False | 通话业务id  |
| 1.2.4.7  | taskId           | number        | False | 任务id    |
| 1.2.4.8  | call_type        | number        | False | 通话类型    |
| 1.2.4.9  | inspectStatus    | number        | False | 质检状态    |
| 1.2.4.10 | leftChannel      | string        | False | 左声道     |
| 1.2.4.11 | leftSpeechRatio  | number        | False | 左声道通话比例 |
| 1.2.4.12 | rightSpeechRatio | number        | False | 右声道通话比例 |



| 序号      | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                              |
|---------|---------------|---------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.5   | setting       | object  | False | 扩展信息                                                                            |
| 1.2.5.1 | call_id       | string  | False | 通话详情id                                                                          |
| 1.2.5.2 | taskId        | number  | False | 任务id                                                                            |
| 1.2.5.3 | staffId       | string  | False | 坐席id                                                                            |
| 1.2.5.4 | staff_name    | string  | False | 坐席姓名                                                                            |
| 1.2.6   | inspectorName | string  | False | 抽检人员名称                                                                          |
| 1.2.7   | is_group      | boolean | False | 是否关联通话                                                                          |
| 1.3     | resultCode    | string  | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0409000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.4     | resultDesc    | string  | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**抽检任务详情。  
**请求头：**

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

**请求参数：**

{  
  "currentRole": "qualityDirector",  
  "page": 1,

```
"rows": 10,
"fixedColumns": {
  "planCode": "125092321715122176",
  "showReviewingOfficer": false,
  "inspectStatus": "0"
}
```

响应参数:

```
{
  "total": 1,
  "pages": 0,
  "data": [{
    "calls": [{
      "duration": 347.16,
      "upload_time": 1609143922,
      "rightSpeechRatio": "0.2446",
      "file_name": "766",
      "leftSpeechRatio": "0.1933",
      "call_time": 1609143921,
      "leftChannel": "staff",
      "call_uuid": "c6a31191-6c69-486b-b8f9-c3412ef44bfd",
      "inspectStatus": 0,
      "call_type": 0,
      "taskId": "954153162039409666",
      "call_id": "954155173359172609"
    }],
    "id": "954153162039409666",
    "inspector": "1600226476732482572",
    "inspectStatus": 0,
    "inspectorName": "zjrylong",
    "is_group": false,
    "setting": {
      "staff_name": "zxrylong",
      "staffId": "1600226440112042215",
      "taskId": "954153162039409666",
      "call_id": "954155173359172609"
    }
  }],
  "resultCode": "0409000",
  "resultDesc": "success"
}
```

## 2.9.16 质检申诉接口 (qualityitem)

### 2.9.16.1 申诉件重新指派

#### 场景描述

申诉件重新指派接口

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/reassginQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-552 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                        |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                           |

表 2-553 请求体参数

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | handler           | string | False | 处理人标识                                                                                                                                                |
| 1.2 | qualityTaskInfold | string | False | 质检件标识                                                                                                                                                |
| 1.3 | role              | string | False | 角色<br>(qualityDirector(质检主管) <br>qualityGroupLeader(质检组长) <br>qualityInspector(质检员) tableDirector(坐席主管) <br>tableGroupLeader(坐席组长) tableStaff(坐席人员)) |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-554 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                              |
|-----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>0410000 表示成功</li><li>其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                            |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：**申诉件重新指派  
**请求头：**  
x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*  
**请求参数：**  
{  
  "qualityTaskInfold": "16239231508327803347",  
  "handler": "1623924821759623386",  
  "role": "qualityDirector"  
}  
**响应参数：**  
{  
  "resultCode": "0410000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}

2.9.16.2 修改质检件评分结果

场景描述

修改质检件评分结果接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/  
modifyQualityItemResult，例如域名是service.bescLOUDS.com

请求说明

表 2-555 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-556 请求体参数

| 序号    | 名称              | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                   |
|-------|-----------------|---------|-------|--------------------------------------|
| 1.1   | isGroup         | boolean | False | 是否为关联通话，true.<br>关联通话，false.普通<br>通话 |
| 1.2   | qualityItemId   | string  | False | 质检件标识                                |
| 1.3   | qualityItemType | number  | False | 质检件类型（1 问题<br>件，2 申诉件）               |
| 1.4   | ruleInfo        | object  | False | 规则信息                                 |
| 1.4.1 | reviseld        | string  | False | 修正质检评分结果标识                           |
| 1.4.2 | revise          | number  | False | 修正类型（1合规，0违<br>规）                    |
| 1.4.3 | description     | string  | False | 修正描述                                 |

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                      |
|-----|----------|--------|-------|---------------------------------------------------------|
| 1.5 | ruleType | number | False | 规则类型，10=对话规则;11=静音规则;12=语速规则;13=抢插话规则;60=敏感词;70=人工质检规则， |
| 1.6 | uuid     | string | False | 通话质检的内部标识                                               |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-557 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0410000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "qualityItemId": 16239231508327803347,
```

```
"qualityItemType": 2,
"isGroup": false,
"ruleType": 11,
"uuid": "fcbd13e7-ed6-4150-8f20-1867261f313c",
"ruleInfo": {
  "reviselId": "silenceRule2ad54b75-7823-45f6-8117-d920510f7195",
  "revise": 0,
  "description": "111"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "0410000",
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

2.9.16.3 申诉件审核

场景描述

申诉件审核接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/qualityitem/appealItem，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-558 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-559 请求体参数

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                     |
|-----|----------------|--------|-------|----------------------------------------|
| 1.1 | auditOperation | string | False | 审核操作类型（back=退回，pass=通过，assign = 指派其他人） |
| 1.2 | callId         | string | False | 通话质检标识                                 |
| 1.3 | coment         | string | False | 审核备注批语                                 |
| 1.4 | taskInfold     | string | False | 质检件任务标识                                |
| 1.5 | assignee       | string | False | 被指派人（质检组长/主管指派其他人办理）                   |
| 1.6 | role           | string | False | 质检人员标识                                 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-560 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                  |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0410000 表示成功</li><li>● 其他表示失败</li></ul> |
| 1.2 | resultDesc | string | False | 返回描述                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。



报文样例

● 场景描述：申诉件审核

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*

X-UserID:1611917095665261978

Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{

"assignee": "1623922081217484235",

"auditOperation": "pass",

"callId": "fcbd13e7-ed6-4150-8f20-1867261f313c",

"comment": "aaa",

"taskInfold": "16239231508327803347"

}

响应参数:

{

"resultCode": "0410000",

"resultDesc": "操作成功"

}

2.9.16.4 查询质检件

场景描述

查询质检件

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/queryQualityItem，例如  
域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-561 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                        |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                      |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                  |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

文档版本 01 (2025-11-13)

版权所有 © 华为技术有限公司

586

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|----|----------|--------|-------|---------------------------------------|
| 4  | x-UserId | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId |

表 2-562 请求体参数

| 序号    | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                |
|-------|-----------------|--------|-------|-----------------------------------|
| 1.1   | fixedColumns    | object | False | 高级查询的条件                           |
| 1.1.1 | agentUserIds    | array  | False | 座席组座席的用户ID合集                      |
| 1.1.2 | qualityUserIds  | array  | False | 质检组质检员的用户ID合集                     |
| 1.1.3 | taskType        | string | False | 质检件类型（1 问题件，2 申诉件）                |
| 1.1.4 | taskStatus      | number | False | 质检件状态（21:审核中，22:完结，24:处理中，27:核实中） |
| 1.2   | startTimeMillis | number | False | 质检件开始时间，时间戳秒                      |
| 1.3   | endTimeMillis   | number | False | 质检件结束时间，时间戳秒                      |
| 1.4   | rows            | number | False | 每页条数（限制一页回传笔数，目前最大值一百万）           |
| 1.5   | page            | number | False | 搜寻的页数，以1为底，一页大小由rows决定            |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-563 响应体参数

| 序号  | 名称    | 参数类型   | 是否必选  | 说明  |
|-----|-------|--------|-------|-----|
| 1.1 | total | number | False | 总条数 |
| 1.2 | pages | number | False | 总页数 |

| 序号       | 名称                   | 参数类型          | 是否必选  | 说明          |
|----------|----------------------|---------------|-------|-------------|
| 1.3      | data                 | array[object] | False | 质检件数据       |
| 1.3.1    | id                   | number        | False | 质检件标识       |
| 1.3.2    | taskTypeName         | string        | False | 申诉件类型名称     |
| 1.3.3    | inspectorName        | string        | False | 质检人员名称      |
| 1.3.4    | reviewingOfficerName | string        | False | 复核人员名称      |
| 1.3.5    | initiatorName        | string        | False | 发起人员名称      |
| 1.3.6    | taskOperatorName     | string        | False | 处理人员名称      |
| 1.3.7    | agentName            | string        | False | 经办人名称       |
| 1.3.8    | taskStatusName       | string        | False | 申诉件状态名称     |
| 1.3.9    | calls                | array[object] | False | 通话详情列表      |
| 1.3.9.1  | call_uuid            | string        | False | 通话质检标识      |
| 1.3.10   | createTimeStr        | string        | False | 创建时间 时间戳 毫秒 |
| 1.3.11   | updateTimeStr        | string        | False | 更新时间 时间戳 毫秒 |
| 1.3.12   | setting              | object        | False | 通话详情列表      |
| 1.3.12.1 | file_name            | string        | False | 文档名         |
| 1.4      | pageSize             | number        | False | 每页条数        |
| 1.5      | pageNum              | number        | False | 页码          |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：查询质检件

请求头:

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{  
  "rows": 10000,  
  "page": 1,  
  "startTimeMillis": 1623318494,  
  "endTimeMillis": 1623923294,  
  "fixedColumns": {  
    "agentUserIds": [],  
    "qualityUserIds": [],  
    "taskType": null,  
    "taskStatus": null  
  }  
}
```

响应参数:

```
{  
  "data": [{  
    "taskType": "APPEAL",  
    "calls": [{  
      "call_uuid": "8b595000-b02a-4290-9548-a4915001e89f"  
    }],  
    "initiatorName": "zxry0611",  
    "taskOperatorName": "zxzg0611",  
    "id": "16237434242323475065",  
    "taskStatus": "reviewed",  
    "createTimeStr": "1735355446828",  
    "updateTimeStr": "1735355446828",  
    "setting": {  
      "file_name": "a1"  
    }  
  }, {  
    "taskType": "APPEAL",  
    "calls": [{  
      "call_uuid": "473fbc39-f231-43f4-b1d7-7fc415c6e990"  
    }],  
    "initiatorName": "zxry0611",  
    "taskOperatorName": "",  
    "id": "16233956459326867354",  
    "taskStatus": "processing",  
    "createTimeStr": "1735355446828",  
    "updateTimeStr": "1735355446828",  
    "setting": {  
      "file_name": "a3"  
    }  
  }, {  
    "taskType": "APPEAL",  
    "calls": [{  
      "call_uuid": "473fbc39-f231-43f4-b1d7-7fc415c6e990"  
    }],  
    "initiatorName": "zxry0611",  
    "taskOperatorName": "zxry0611",  
    "id": "16233929966871311191",  
    "taskStatus": "end",  
    "createTimeStr": "1735355446828",  
    "updateTimeStr": "1735355446828",  
    "setting": {  
      "file_name": "a3"  
    }  
  }  
}]  
}
```

2.9.16.5 查询质检件详情

场景描述

查询质检件详情接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/  
queryQualityItemDetail，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-564 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-565 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明    |
|-----|---------------|--------|------|-------|
| 1.1 | qualityItemId | number | True | 质检件标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-566 响应体参数

| 序号     | 名称                 | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                      |
|--------|--------------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------|
| 1.1    | agentsIsNull       | boolean       | False | 经办人员是否为空（true:是，false:否）                                |
| 1.2    | qualityItemRuleHit | array[object] | False | 质检规则详情                                                  |
| 1.2.1  | id                 | number        | False | 名单标识                                                    |
| 1.2.2  | callId             | number        | False | 通话质检标识                                                  |
| 1.2.3  | ruleId             | number        | False | 规则标识                                                    |
| 1.2.4  | ruleName           | string        | False | 规则名称                                                    |
| 1.2.5  | ruleDescribe       | string        | False | 规则描述                                                    |
| 1.2.6  | valid              | number        | False | 质检结果（1合规，0违规，-1未评价）                                     |
| 1.2.7  | type               | number        | False | 规则类型（10=对话规则;11=静音规则;12=语速规则;13=抢插话规则;60=敏感词;70=人工质检规则） |
| 1.2.8  | createTime         | number        | False | 开始时间，时间戳秒                                               |
| 1.2.9  | updateTime         | number        | False | 更新时间，时间戳秒                                               |
| 1.2.10 | description        | string        | False | 处理描述                                                    |
| 1.2.11 | appealId           | number        | False | 处理标识                                                    |
| 1.2.12 | revisId            | string        | False | 修正质检结果标识                                                |
| 1.2.13 | ruleGroupId        | number        | False | 规则标识                                                    |
| 1.2.14 | revise             | number        | False | 修改质检结果类型（1合规，0违规，-1未修正）                                 |
| 1.3    | title              | string        | False | 质检件标题                                                   |
| 1.4    | qualityItem        | object        | False | 质检件详情                                                   |
| 1.4.1  | callId             | number        | False | 通话质检标识                                                  |
| 1.4.2  | taskType           | number        | False | 质检件类型（1-问题件，2-申诉件）                                      |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。

- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：查询质检件详情接口**  
请求头:  

x-app-key:\*\*\*\*\*  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

  
请求参数:  

{  
  "qualityItemId": 16239231508327803347  
}

  
响应参数:  

{  
  "qualityItemRuleHit": [{  
    "valid": 1,  
    "revise": 1,  
    "ruleType": 11,  
    "reviselid": "silenceRule0c2ce60b-449a-423e-ada5-c69409e6dbab",  
    "ruleName": "静默规则1",  
    "description": "11",  
    "id": 16233929967205038091,  
    "ruleId": "920806740809748480",  
    "ruleGroupId": "groupid\_1760cfbb-e24c-4c9f-92f7-2701f154577c"  
  }],  
  "qualityItem": {  
    "callId": "473fbc39-f231-43f4-b1d7-7fc415c6e990",  
    "taskType": 2  
  }  
}

2.9.16.6 获取质检件评分

场景描述

获取质检件评分接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccisqm/v1/qualityitem/  
queryQualityItemResult，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-567 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/<br>json; charset=UTF-8。                                     |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                                     |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工<br>管理页面，查看接口返<br>回的userId                                |

表 2-568 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|-----|-----------|--------|-------|-------|
| 1.1 | qualityId | number | False | 质检件标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-569 响应体参数

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|-----|----------------|--------|-------|--------|
| 1.1 | manuallyScore  | number | False | 人工质检得分 |
| 1.2 | automaticScore | number | False | 智能质检得分 |
| 1.3 | ruleGroupId    | number | False | 规则标识   |
| 1.4 | ruleGroupName  | string | False | 业务场景名称 |



- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：获取质检件评分

请求头：

```
x-app-key:*****  
X-UserID:1611917095665261978  
Authorization:Bearer *****
```

请求参数：

```
{  
  "qualityId": 16239231508327803347  
}
```

响应参数：

```
[{  
  "createTime": 1623743005,  
  "ruleGroupName": "test3",  
  "manuallyScore": 100,  
  "automaticScore": 60,  
  "credit": {  
    "silence_rule": [{  
      "valid": true,  
      "score": 0,  
      "invalid_segment": [],  
      "revise_id": "silenceRulec305afb4-d9bf-49ec-8d76-5ea03ef61ab7",  
      "revise": -1,  
      "name": "静默规则1",  
      "setting": {  
        "silence_id": "920806740809748480",  
        "name": "静默规则1"  
      }  
    }  
  ],  
  "score": 60,  
  "setting": {  
    "group_id": "groupid_1760cfbb-e24c-4c9f-92f7-2701f154577c",  
    "group_name": "test3",  
    "ignore_sensitive": 0,  
    "description": "3"  
  }  
},  
  "ruleGroupId": "groupid_1760cfbb-e24c-4c9f-92f7-2701f154577c"  
}]
```

2.9.16.7 查询申诉任务处理历史记录

场景描述

查询申诉任务处理历史记录接口

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCSQM/rest/ccism/v1/qualityitem/queryQualityHistory，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-570 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识                                                         |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 4  | x-UserId      | string | False | 操作员标识<br>可在登录后，进入员工管理页面，查看接口返回的userId                            |

表 2-571 请求体参数

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明    |
|-----|-------------------|--------|------|-------|
| 1.1 | qualityTaskInfold | string | True | 申诉件标识 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-572 响应体参数

| 序号      | 名称                | 参数类型          | 是否必选  | 说明                          |
|---------|-------------------|---------------|-------|-----------------------------|
| 1.1     | showAssgin        | boolean       | False | 是否展示指派经办人按钮（true：是，false：否） |
| 1.2     | workflowNodeList  | array[object] | False | 处理流程历史                      |
| 1.2.1   | nodeName          | string        | False | 处理节点名称                      |
| 1.2.2   | nodeId            | string        | False | 处理节点标识                      |
| 1.2.3   | remark            | string        | False | 批注                          |
| 1.2.4   | createTime        | string        | False | 处理时间 时间戳 毫秒                 |
| 1.2.5   | handler           | string        | False | 当前节点处理人                     |
| 1.2.6   | conclusion        | string        | False | 处理结果（通过、不通过）                |
| 1.2.7   | assignHistoryList | array[object] | False | 流程重新指派历史                    |
| 1.2.7.1 | assignee          | string        | False | 重新指派发起人                     |
| 1.2.7.2 | newHandler        | string        | False | 新处理人（被指派人）                  |
| 1.2.7.3 | originalHandler   | string        | False | 原处理人                        |
| 1.2.7.4 | assignTime        | string        | False | 重新指派时间 时间戳 毫秒               |
| 1.3     | canHandle         | boolean       | False | 是否有审批处理权限（true：是，false：否）   |
| 1.4     | showReassgin      | boolean       | False | 是否展示重新指派按钮（true：是，false：否）  |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- 场景描述：查询申诉任务处理历史记录

请求头:

```
x-app-key:*****
X-UserID:1611917095665261978
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "qualityTaskInfold": "16239231508327803347"
}
```

响应参数:

```
{
  "showAssgin": false,
  "workflowNodeList": [{
    "nodeName": "发起申诉件",
    "handler": "zxry0611",
    "createTime": "1735355446828",
    "remark": "aa"
  }, {
    "conclusion": "通过",
    "nodeName": "审核",
    "handler": "zxzg0611",
    "createTime": "1735355446828",
    "assignHistoryList": [{
      "originalHandler": "zxzg0611",
      "newHandler": "zxzg0611",
      "assignee": "zxzg0611",
      "assignTime": "1735355446828"
    }],
    "remark": "a1"
  }, {
    "conclusion": "通过",
    "nodeName": "处理",
    "handler": "zjzg0611",
    "createTime": "1735355446828",
    "assignHistoryList": [{
      "originalHandler": "zjzg0611",
      "newHandler": "zjzg0611",
      "assignee": "zjzg0611",
      "assignTime": "1735355446828"
    }],
    "remark": "a1"
  }, {
    "conclusion": "通过",
    "nodeName": "核实",
    "handler": "zxry0611",
    "createTime": "1735355446828",
    "remark": "11"
  }, {
    "nodeName": "完结",
    "handler": "zxry0611",
    "createTime": "1735355446828",
    "remark": null
  }],
  "canHandle": false,
  "showReassgin": false
}
```

2.9.17 第三方录音质检接口 (asrtrans)

2.9.17.1 获取录音文件转换后的文本

场景描述

获取录音文件转换后的文本

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/getTextByTaskId，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-573 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                  |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识，请联系运营人员获取                                                  |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-574 请求体参数

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                     |
|-----|----------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | taskId   | string | True | 新建任务的ID，通过 <a href="#">voice2Text</a> 接口获取。<br><b>说明</b><br>taskId仅支持填写创建质检任务后三天内的任务ID |
| 1.2 | language | string | True | 录音文件语言（zh_CN 代表中文，en_US 代表英文）                                                          |

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 2-575 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明       |
|-----|------------|--------|-------|----------|
| 1.1 | resultCode | string | False | 响应状态码    |
| 1.2 | bytesZip   | string | False | zip格式压缩包 |
| 1.3 | resultDesc | string | False | 响应状态消息   |

表 2-576 bytesZip 解压后 0.json 字段说明

| 序号    | 名称        | 参数类型       | 是否必选 | 说明                               |
|-------|-----------|------------|------|----------------------------------|
| 1     | sentences | jsonArray  | -    | 转写后的句子内容                         |
| 1.1   | st        | int        | -    | 开始时间                             |
| 1.2   | et        | int        | -    | 结束时间                             |
| 1.3   | text      | string     | -    | 断句识别结果                           |
| 1.4   | c         | int        | -    | 置信度，[0,1]                        |
| 1.5   | sa        | jsonObject | -    | 质检结果                             |
| 1.5.1 | role      | string     | -    | 说话角色                             |
| 1.5.2 | agent     | string     | -    | 座席                               |
| 1.5.3 | user      | string     | -    | 客户                               |
| 1.6   | e         | string     | -    | 情绪，HAPPY,ANGRY,SAD,DISGUSTED四者之一 |

- **响应状态码: 400**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径和各参数的取值。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

• 场景描述：获取录音文件转换后的文本

请求头:

x-app-key:\*\*\*\*\*

Authorization:Bearer \*\*\*\*\*

请求参数:

{  
  "language": "zh\_CN",  
  "taskId": "605d5aff00000927"  
}

响应参数:

{  
  "errorMessage": "Failed to obtain the task id is {}605d5aff00000927",  
  "errorCode": 1010404  
}

2.9.17.2 录音文件转文本

场景描述

录音文件转文本

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/voice2Text，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-577 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识，请联系运营人员获取                                               |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-578 请求体参数

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                              |
|-----|---------------|--------|------|---------------------------------|
| 1.1 | language      | string | True | 录音文件语言（zh_CN 代表中文，en_US 代表英文）   |
| 1.2 | voiceFilePath | string | True | 录音文件路径，格式举例：F:\22\22\123.V3     |
| 1.3 | agentId       | number | True | 座席人员工号                          |
| 1.4 | beginTime     | string | True | 通话开始时间，时间格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss |
| 1.5 | endTime       | string | True | 通话结束时间，时间格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-579 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明         |
|-----|------------|--------|-------|------------|
| 1.1 | resultCode | string | True  | 响应状态码      |
| 1.2 | resultDesc | string | True  | 响应状态消息     |
| 1.3 | taskId     | string | False | 新建任务的ID    |
| 1.4 | duration   | string | False | 音频时长，单位: 秒 |

- 响应状态码: 400  
请求的内容未找到：请检查请求的路径和各参数的取值。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。



错误码

无。

报文样例

- 场景描述：录音文件转文本

请求头:

```
x-app-key:*****
Authorization:Bearer *****
```

请求参数:

```
{
  "language": "zh_CN",
  "voiceFilePath": "Y:\\27\\0\\20210201\\1118\\0951044.V3",
  "agentId": 1118,
  "beginTime": "2021-02-01 09:51:07",
  "endTime": "2021-02-01 09:57:57"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "1010200",
  "resultDesc": "success",
  "taskId": "608ba63d00000982",
  "duration": "20",
}
```

2.9.17.3 获取指定通话的质检结果

场景描述

获取指定通话的质检结果

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/detail，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-580 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| 2  | x-app-key    | string | False | appKey标识，请联系运营人员获取                   |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为:<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

表 2-581 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                       |
|-----|-----------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 1.1 | call_uuid | string | True | 通话标识<br>可从appraisecall/<br>details接口返回的结果<br>获取call_uuid |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-582 响应体参数

| 序号   | 名称                 | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                    |
|------|--------------------|---------------|-------|---------------------------------------|
| 1.1  | left_speed         | number        | False | 左声道发话语速，发话<br>方取决于left_channel字<br>段  |
| 1.2  | left_speech_ratio  | number        | False | 左声道通话比例，发话<br>方取决于left_channel字<br>段  |
| 1.3  | file_name          | string        | False | 质检文件名称                                |
| 1.4  | left_channel       | string        | False | 左声道发话方：客户，<br>座席                      |
| 1.5  | right_speech_ratio | number        | False | 右声道通话比例，发话<br>方取决于right_channel<br>字段 |
| 1.6  | call_time          | number        | False | 通话开始时间                                |
| 1.7  | right_channel      | string        | False | 右声道发话方：客户，<br>座席                      |
| 1.8  | call_id            | number        | False | 通话标识                                  |
| 1.9  | left_silence_time  | number        | False | 发话静音时间                                |
| 1.10 | segments           | array[object] | False | ASR转写文本语段结果                           |

| 序号     | 名称                 | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                            |
|--------|--------------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1.10.1 | asr_text           | string        | False | ASR转写文本                                                                       |
| 1.10.2 | speaker            | number        | False | 发话方                                                                           |
| 1.10.3 | start_time         | number        | False | 发话开始时间                                                                        |
| 1.10.4 | end_time           | number        | False | 发话结束时间                                                                        |
| 1.10.5 | segment_id         | number        | False | ASR转写文本语段标识                                                                   |
| 1.11   | duration           | number        | False | 通话时间                                                                          |
| 1.12   | right_silence_time | number        | False | 发话静音时间，发话方取决于right_channel字段                                                  |
| 1.13   | upload_time        | number        | False | 通话上传时间                                                                        |
| 1.14   | left_emotions      | array[object] | False | 通话语气，只针对座席，取决于left_channel是否为座席                                               |
| 1.14.1 | type               | string        | False | 语气类型：积极，消极                                                                    |
| 1.14.2 | score              | number        | False | 语气评分                                                                          |
| 1.15   | right_speed        | number        | False | 右声道发话语速，发话方取决于right_channel字段                                                 |
| 1.16   | staff_id           | string        | False | 座席人员的userId<br>可在登录后，进入座席管理页面，查看接口返回的accountId                                |
| 1.17   | call_uuid          | string        | False | 通话标识                                                                          |
| 1.18   | call_type          | number        | False | 质检通话类型： <ul style="list-style-type: none"><li>• 2：文本</li><li>• 0：音频</li></ul> |

| 序号     | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|----------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.19   | status         | string        | False | 质检状态取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：表示等待质检。</li><li>● 1：表示质检处理中。</li><li>● 2：表示处理成功。</li><li>● 3：表示ASR转写中。</li><li>● 9：表示质检失败，发生错误，质检音频总流量达到每日上限，质检文件数量达到每日上限。</li><li>● 31：表示ASR转写结果语音内容为空。</li><li>● 32：表示语音转文本失败。</li><li>● 33：表示上传语音文件至ASR失败。</li><li>● 34：表示科大ASR传输任务提交失败。</li><li>● 35：表示执行多媒体质检任务失败。</li><li>● 36：表示TUC质检失败。</li><li>● 37：表示ASR将语音文件转换为文本失败。</li><li>● 38：表示更新质检结果失败。</li><li>● 39：表示执行质检失败。</li><li>● 40：表示语音文件无效。</li></ul> |
| 1.20   | right_emotions | array[object] | False | 通话语气，只针对座席，取决于right_channel是否为座席                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.20.1 | type           | string        | False | 语气类型：积极，消极                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.20.2 | score          | number        | False | 语气评分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.21   | staff_name     | string        | False | 座席名称                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.22   | create_time    | string        | False | 创建时间                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- **场景描述：**获取指定通话的质检结果  
**请求头：**  
x-app-key:XXXXXXXXXX  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXX  
**请求参数：**

```
{
  "call_uuid": "822bbf4d-c4f8-473a-9144-199058375be8"
}
```

**响应参数：**

```
{
  "staff_name": "xieyiling",
  "left_speed": 324.068,
  "create_time": 1635318854,
  "left_speech_ratio": 0.6081,
  "file_name": "1111",
  "right_speech_ratio": 0.185,
  "left_channel": "customer",
  "call_time": 1635318854,
  "right_channel": "staff",
  "call_id": "17af55af-e51d-4cc0-8a62-84222e1d1eea",
  "segments": [{
    "start_time": 0.0,
    "asr_text": "请问是您想询价吗",
    "speaker": "customer",
    "end_time": 11.32,
    "segment_id": 1
  }, {
    "start_time": 13.36,
    "asr_text": "对",
    "speaker": "staff",
    "end_time": 13.88,
    "segment_id": 2
  }, {
    "start_time": 14.56,
    "asr_text": "那您是打算在北京这边买车是吗",
    "speaker": "customer",
    "end_time": 16.74,
    "segment_id": 3
  }, {
    "start_time": 18.74,
    "asr_text": "是的",
    "speaker": "staff",
```

```
"end_time": 19.68,
"segment_id": 4
}, {
  "start_time": 20.28,
  "asr_text": "那您是打算上本地牌照吗",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 23.66,
  "segment_id": 5
}, {
  "start_time": 25.76,
  "asr_text": "北京这边可以上河北的牌照吗",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 28.4,
  "segment_id": 6
}, {
  "start_time": 29.24,
  "asr_text": "不同的城市是有不同的上牌要求的",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 37.48,
  "segment_id": 7
}, {
  "start_time": 38.04,
  "asr_text": "一会给您回电再详细介绍一下",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 47.42,
  "segment_id": 8
}, {
  "start_time": 49.12,
  "asr_text": "可以",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 50.22,
  "segment_id": 9
}, {
  "start_time": 51.0,
  "asr_text": "那您是准备在北京买车是吗",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 53.22,
  "segment_id": 10
}, {
  "start_time": 56.26,
  "asr_text": "有什么优惠吗",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 62.96,
  "segment_id": 11
}, {
  "start_time": 61.7,
  "asr_text": "嗯是这样的",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 62.64,
  "segment_id": 12
}, {
  "start_time": 63.74,
  "asr_text": "部分车型是可以零首付的",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 73.28,
  "segment_id": 13
}, {
  "start_time": 73.76,
  "asr_text": "稍后我让店里的专业顾问再给您详细介绍一下",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 78.34,
  "segment_id": 14
}, {
  "start_time": 80.1,
  "asr_text": "可以",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 81.68,
  "segment_id": 15
}, {
```

```
"start_time": 82.54,
"asr_text": "您什么时候方便",
"speaker": "customer",
"end_time": 85.48,
"segment_id": 16
}, {
  "start_time": 86.7,
  "asr_text": "随时可以",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 91.28,
  "segment_id": 17
}, {
  "start_time": 91.72,
  "asr_text": "好的",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 92.04,
  "segment_id": 18
}, {
  "start_time": 92.16,
  "asr_text": "稍后我让负责的同事跟您联系",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 95.68,
  "segment_id": 19
}, {
  "start_time": 93.76,
  "asr_text": "好吧",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 94.04,
  "segment_id": 20
}, {
  "start_time": 96.18,
  "asr_text": "您还有其他问题吗",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 97.82,
  "segment_id": 21
}, {
  "start_time": 99.52,
  "asr_text": "没有",
  "speaker": "staff",
  "end_time": 100.12,
  "segment_id": 22
}, {
  "start_time": 100.68,
  "asr_text": "好的那我先挂机了祝您生活愉快再见",
  "speaker": "customer",
  "end_time": 104.12,
  "segment_id": 23
}],
"left_silence_time": 40.8,
"duration": 104.12,
"right_emotions": [{
  "score": 32.0,
  "type": "negative"
}, {
  "score": 69.0,
  "type": "positive"
}],
"right_silence_time": 84.86,
"upload_time": 1635318854,
"left_emotions": [{
  "score": 65.0,
  "type": "negative"
}, {
  "score": 80.0,
  "type": "positive"
}],
"right_speed": 230.53,
"staff_id": "xieyiling",
"call_type": 0,
```

```
    "status": 2
  }
```

### 2.9.17.4 查询录音质检结果

#### 场景描述

查询录音质检结果

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/appraisecall/credit，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-583 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                            |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识，请联系运营人员获取                                              |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-584 请求体参数

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|-----------|--------|------|------|
| 1.1 | call_uuid | string | True | 通话标识 |

#### 响应说明

- 响应状态码: 200



表 2-585 响应体参数

| 序号        | 名称               | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                        |
|-----------|------------------|---------------|-------|-------------------------------------------|
| 1.1       | create_time      | number        | False | 创建时间                                      |
| 1.2       | credit           | array[object] | False | 相关业务场景的质检结果                               |
| 1.2.1     | score            | number        | False | 质检分数                                      |
| 1.2.2     | rules            | array[object] | False | 对话规则质检结果                                  |
| 1.2.2.1   | valid            | boolean       | False | 是否合规，合规：true，违规：false                     |
| 1.2.2.2   | score            | number        | False | 规则得分                                      |
| 1.2.2.3   | invalid_segment  | array[object] | False | 违规语段列表                                    |
| 1.2.2.3.1 | start_time       | number        | False | 语段开始时间                                    |
| 1.2.2.3.2 | end_time         | number        | False | 语段结束时间                                    |
| 1.2.2.3.3 | call_id          | string        | False | 文本转换语段ID                                  |
| 1.2.2.4   | revise_id        | string        | False | 规则实例ID                                    |
| 1.2.2.5   | revise           | number        | False | revise:<br>-1：未修正，<br>0：修正成违规，<br>1：修正成合规 |
| 1.2.2.6   | setting          | object        | False | 对话规则对象                                    |
| 1.2.2.6.1 | rule_id          | string        | False | 规则ID                                      |
| 1.2.2.6.2 | rule_name        | string        | False | 规则名称                                      |
| 1.2.3     | setting          | object        | False | 业务场景对象                                    |
| 1.2.3.1   | group_id         | string        | False | 业务场景实例ID                                  |
| 1.2.3.2   | group_name       | string        | False | 业务场景名称                                    |
| 1.2.3.3   | ignore_sensitive | number        | False | 是否忽略敏感词，0：否，1：是                           |

| 序号        | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                     |
|-----------|-----------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.3.4   | description     | string        | False | 业务场景描述                                                                                                 |
| 1.2.4     | silence_rule    | array[object] | False | 静默规则                                                                                                   |
| 1.2.4.1   | valid           | boolean       | False | 是否合规，合规：true，违规：false                                                                                  |
| 1.2.4.2   | score           | number        | False | 规则得分                                                                                                   |
| 1.2.4.3   | invalid_segment | array[object] | False | 违规语段列表                                                                                                 |
| 1.2.4.3.1 | start_time      | number        | False | 语段开始时间                                                                                                 |
| 1.2.4.3.2 | end_time        | number        | False | 语段结束时间                                                                                                 |
| 1.2.4.3.3 | call_id         | string        | False | 文本转换语段ID                                                                                               |
| 1.2.4.4   | revise_id       | string        | False | 规则实例ID                                                                                                 |
| 1.2.4.5   | revise          | number        | False | revise： <ul style="list-style-type: none"><li>• -1：未修正，</li><li>• 0：修正成违规，</li><li>• 1：修正成合规</li></ul> |
| 1.2.4.6   | name            | string        | False | 规则名称                                                                                                   |
| 1.2.4.7   | setting         | object        | False | 静默规则对象                                                                                                 |
| 1.2.4.7.1 | silence_id      | string        | False | 规则ID                                                                                                   |
| 1.2.4.7.2 | name            | string        | False | 规则名称                                                                                                   |
| 1.2.5     | speed_rule      | array[object] | False | 语速规则                                                                                                   |
| 1.2.5.1   | valid           | boolean       | False | 是否合规，合规：true，违规：false                                                                                  |
| 1.2.5.2   | score           | number        | False | 规则得分                                                                                                   |
| 1.2.5.3   | invalid_segment | array[object] | False | 违规语段列表                                                                                                 |

| 序号        | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                        |
|-----------|-----------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.5.3.1 | start_time      | number        | False | 语段开始时间                                                                                                    |
| 1.2.5.3.2 | end_time        | number        | False | 语段结束时间                                                                                                    |
| 1.2.5.3.3 | call_id         | string        | False | 文本转换语段ID                                                                                                  |
| 1.2.5.4   | revise_id       | string        | False | 规则实例ID                                                                                                    |
| 1.2.5.5   | revise          | number        | False | revise: <ul style="list-style-type: none"><li>• -1: 未修正,</li><li>• 0: 修正成违规,</li><li>• 1: 修正成合规</li></ul> |
| 1.2.5.6   | name            | string        | False | 规则名称                                                                                                      |
| 1.2.5.7   | setting         | object        | False | 语速规则对象                                                                                                    |
| 1.2.5.7.1 | name            | string        | False | 规则名称                                                                                                      |
| 1.2.5.7.2 | speed_id        | string        | False | 规则ID                                                                                                      |
| 1.2.6     | interposal_rule | array[object] | False | 抢插话规则                                                                                                     |
| 1.2.6.1   | valid           | boolean       | False | 是否合规, 合规: true, 违规: false                                                                                 |
| 1.2.6.2   | score           | number        | False | 规则得分                                                                                                      |
| 1.2.6.3   | invalid_segment | array[object] | False | 违规语段列表                                                                                                    |
| 1.2.6.3.1 | start_time      | number        | False | 语段开始时间                                                                                                    |
| 1.2.6.3.2 | end_time        | number        | False | 语段结束时间                                                                                                    |
| 1.2.6.3.3 | call_id         | string        | False | 文本转换语段ID                                                                                                  |
| 1.2.6.4   | revise_id       | string        | False | 规则实例ID                                                                                                    |

| 序号        | 名称              | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                     |
|-----------|-----------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.6.5   | revise          | number        | False | revise: <ul style="list-style-type: none"><li>• -1：未修正，</li><li>• 0：修正成违规，</li><li>• 1：修正成合规</li></ul> |
| 1.2.6.6   | name            | string        | False | 规则名称                                                                                                   |
| 1.2.6.7   | setting         | object        | False | 抢插话规则对象                                                                                                |
| 1.2.6.7.1 | interposal_id   | string        | False | 规则ID                                                                                                   |
| 1.2.6.7.2 | name            | string        | False | 规则名称                                                                                                   |
| 1.3       | sensitive_words | array[object] | False | 敏感词                                                                                                    |
| 1.3.1     | valid           | boolean       | False | 是否合规，合规：true，违规：false                                                                                  |
| 1.3.2     | score           | number        | False | 敏感词得分                                                                                                  |
| 1.3.3     | invalid_segment | array[number] | False | 敏感词违规文本转换语段ID列表，例：[1，34]                                                                               |
| 1.3.4     | revise_id       | string        | False | 规则实例ID                                                                                                 |
| 1.3.5     | revise          | number        | False | revise: <ul style="list-style-type: none"><li>• -1：未修正，</li><li>• 0：修正成违规，</li><li>• 1：修正成合规</li></ul> |
| 1.3.6     | setting         | object        | False | 敏感词规则对象                                                                                                |
| 1.3.6.1   | sw_id           | string        | False | 敏感词ID                                                                                                  |
| 1.3.6.2   | sw_name         | string        | False | 敏感词名称                                                                                                  |

- **响应状态码: 400**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径和各参数的取值。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**

未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 500**

业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无。

## 报文样例

- **场景描述：查询录音质检结果**

请求头：

```
x-app-key:XXXXXXXXXX
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXX
```

请求参数：

```
{
  "call_uuid": "822bbf4d-c4f8-473a-9144-199058375be8"
}
```

响应参数：

```
[{
  "create_time": 1635410113,
  "credit": [{
    "score": 77,
    "rules": [{
      "valid": false,
      "score": -3,
      "invalid_segment": [],
      "revise_id": "dialogRule153309ee-7031-4322-a8d4-3682bd6f09ac",
      "revise": -1,
      "setting": {
        "rule_id": "967510375224315904",
        "rule_name": "对话规则测试"
      }
    }
  ]
}, {
  "setting": {
    "group_id": "groupid_cbe2442c-471a-4da3-a43b-5ae67960b648",
    "group_name": "业务场景1",
    "ignore_sensitive": 0,
    "description": ""
  }
}, {
  "silence_rule": [{
    "valid": true,
    "score": 0,
    "invalid_segment": [],
    "revise_id": "silenceRule09c8ea6a-03a7-4302-a246-1accf1f7257e",
    "revise": -1,
    "name": "静默规则1",
    "setting": {
      "silence_id": "966506182489411584",
      "name": "静默规则1"
    }
  }
],
  "score": 75,
  "rules": [{
    "valid": false,
    "score": -2,
    "invalid_segment": [],
    "revise_id": "dialogRule0a217e0b-fdb1-4819-a6db-b7e4765d6825",
    "revise": -1,
    "setting": {

```

```
        "rule_id": "952280134373609472",
        "rule_name": "对话规则"
    }
}],
"speed_rule": [{
    "valid": false,
    "score": -3,
    "invalid_segment": [{
        "start_time": 26.14,
        "end_time": 32.67,
        "call_id": "5"
    }, {
        "start_time": 38.58,
        "end_time": 46.52,
        "call_id": "7"
    }, {
        "start_time": 50.9,
        "end_time": 62.04,
        "call_id": "8"
    }, {
        "start_time": 69.28,
        "end_time": 71.9,
        "call_id": "11"
    }, {
        "start_time": 100.42,
        "end_time": 105.24,
        "call_id": "16"
    }, {
        "start_time": 113.76,
        "end_time": 114.32,
        "call_id": "19"
    }, {
        "start_time": 115.74,
        "end_time": 122.0,
        "call_id": "22"
    }, {
        "start_time": 128.52,
        "end_time": 130.2,
        "call_id": "24"
    }, {
        "start_time": 131.76,
        "end_time": 132.54,
        "call_id": "25"
    }, {
        "start_time": 133.52,
        "end_time": 157.72,
        "call_id": "27"
    }, {
        "start_time": 159.52,
        "end_time": 161.0,
        "call_id": "29"
    }
}],
"revise_id": "speedRulec4879869-5a0e-48b8-987f-217f7e08eb32",
"revise": -1,
"name": "语速规则",
"setting": {
    "name": "语速规则",
    "speed_id": "966506320519761920"
}
}],
"interposal_rule": [{
    "valid": true,
    "score": 0,
    "invalid_segment": [],
    "revise_id": "interposalRule488e82e6-7d43-429b-9ce7-4c9043d8f8de",
    "revise": -1,
    "name": "抢插话规则",
    "setting": {
        "interposal_id": "966506430926426112",
```

```
        "name": "抢插话规则"
      }
    },
    "setting": {
      "group_id": "groupid_5cbec488-23d1-4551-a41a-6f81e501dcf7",
      "group_name": "电话解答",
      "ignore_sensitive": 0,
      "description": "电话解答"
    }
  },
  "sensitive_words": []
}
```

2.9.17.5 创建质检任务

场景描述

创建质检任务

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CCISQM/rest/ccisqm/v1/openapi/qualityInspect，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-586 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | False | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | x-app-key     | string | False | appKey标识，请联系运营人员获取                                               |
| 3  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-587 请求体参数

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                            |
|-----|----------|--------|------|-------------------------------|
| 1.1 | language | string | True | 录音文件语言（zh_CN 代表中文，en_US 代表英文） |

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                               |
|-----|---------------|--------|------|----------------------------------|
| 1.2 | voiceFilePath | string | True | 录音文件路径                           |
| 1.3 | agentId       | number | True | 座席人员工号                           |
| 1.4 | beginTime     | string | True | 通话开始时间，时间格式： yyyy-MM-dd HH:mm:ss |
| 1.5 | endTime       | string | True | 通话结束时间，时间格式： yyyy-MM-dd HH:mm:ss |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-588 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|-----|------------|--------|-------|--------|
| 1.1 | resultCode | string | True  | 响应状态码  |
| 1.2 | resultDesc | string | True  | 响应状态消息 |
| 1.3 | call_uuid  | string | False | 通话标识   |

- 响应状态码: 400  
请求的内容未找到：请检查请求的路径和各参数的取值。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

- 场景描述：创建质检任务

请求头:

x-app-key:XXXXXXXXXX  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXX

请求参数:



```
{
  "language": "zh_CN",
  "voiceFilePath": "Y:\\27\\0\\20210201\\1118\\0951044.V3",
  "agentId": 1118,
  "beginTime": "2021-02-01 09:51:07",
  "endTime": "2021-02-01 09:57:57"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "1010200",
  "call_uuid": "822bbf4d-c4f8-473a-9144-199058375be8",
  "resultDesc": "success"
}
```

## 2.10 CC-Survey 答卷接口

### 2.10.1 创建答卷（createScriptAnswer）

#### 场景描述

调用该接口，创建一份问卷对应的答卷。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/v1/scriptAnswer/createScriptAnswer，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-589 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 2  | x-app-key     | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |

表 2-590 请求体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|----|------------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 1  | moduleId   | string | True  | 模块ID<br>人工外呼：80031<br>自动外呼：80081<br>智能实训：80083 |
| 2  | result     | string | True  | 对答卷进行的操作。<br>save：保存（创建）答卷<br>submit：提交答卷      |
| 3  | surveyId   | string | True  | 问卷ID                                           |
| 4  | custId     | string | False | 用户ID                                           |
| 5  | serviceld1 | string | False | 问卷对应的任务ID                                      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-591 响应体参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|----------------|--------|------|-----------|
| 1  | resultCode     | string | True | 接口返回码     |
| 2  | resultDesc     | string | True | 接口返回消息描述。 |
| 3  | surveyAnswerId | string | True | 答卷ID      |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

- 无

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "*****",
  "Authorization": "Bearer *****"
}
```

请求参数:

```
{
  "moduleId": "80031",
  "result": "save",
  "surveyId": "987654321",
  "custId": "123456789",
  "serviceId": "987654321"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "1203000",
  "surveyAnswerId": "123456789",
  "resultDesc": "Opration Successful."
}
```

2.10.2 获取下一题（getNextQuestionInfo）

场景描述

调用该接口，获取问卷的下一题内容。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/v1/scriptAnswer/getNextQuestionInfo，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-592 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                            |
|----|-----------|--------|------|-------------------------------|
| 2  | x-app-key | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey |

表 2-593 请求体参数

| 序号 | 名称                 | 参数类型         | 是否必选  | 说明                                                                            |
|----|--------------------|--------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | surveyId           | string       | True  | 问卷ID                                                                          |
| 2  | questionId         | string       | False | 当前题目ID，例如：要获取第二题，则传第一题的题目ID。<br>若要获取第一题，则不传，或者传空字符串。                          |
| 3  | isAnswered         | boolean      | True  | 问题是否必答，true必答，false非必答                                                        |
| 4  | questionType       | string       | False | 题目类型<br>essay：问答<br>single：单选<br>multi：多选<br>voice：语音<br>voiceOperation：语音+操作 |
| 5  | answerOptionIdList | List<String> | False | 答案选项ID列表，例如：["optionId1"]                                                     |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-594 响应体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型          | 是否必选 | 说明                |
|----|--------------|---------------|------|-------------------|
| 1  | resultCode   | string        | True | 接口返回码             |
| 2  | resultDesc   | string        | True | 接口返回消息描述。         |
| 3  | questionId   | string        | True | 题目ID              |
| 4  | answerNo     | int           | True | 题目编号              |
| 5  | optionIdList | array[object] | True | 题目选项，当题目类型为选择题时有值 |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                               |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | questionType | string | True | 题目类型<br>single：单选题<br>multi：多选题<br>essay：简答题<br>voice：语音<br>voiceOperation：语音+操作 |
| 7  | content      | string | True | 题目内容                                                                             |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

- 无

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "*****",
  "Authorization": "Bearer *****"
}
```

请求参数:

```
{
  "surveyId": "987654321",
  "questionId": "123456789",
  "isAnswered": true
}
```

响应参数:

```
{
  "score": 70,
  "oprRule": {},
  "questionId": "123456789",
  "answerNo": 1,
  "resultCode": "1203000",
  "optionIdList": [],
  "resultDesc": "Opration Successful,"
}
```

```
"questionType": "voice",  
"content": "为什么微信渠道不能充值部分金额话费？"  
}
```

2.10.3 创建问题答案（createQuestionAnswer）

场景描述

调用该接口，创建一条答案数据。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/v1/scriptAnswer/createQuestionAnswer，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-595 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 3  | x-app-key     | String | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |

表 2-596 请求体参数

| 序号 | 名称             | 参数类型            | 是否必选  | 说明   |
|----|----------------|-----------------|-------|------|
| 1  | questionId     | String          | True  | 题目ID |
| 2  | surveyAnswerId | String          | True  | 答卷ID |
| 3  | surveyId       | String          | True  | 问卷ID |
| 4  | answerText     | String          | False | 答案内容 |
| 5  | voiceScore     | DECIMAL (11, 2) | False | 语音得分 |
| 6  | operScore      | DECIMAL (11, 2) | False | 操作得分 |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|----|----------|--------|-------|------|
| 7  | optionId | String | False | 选项ID |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-597 响应体参数

| 序号 | 名称               | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|------------------|--------|------|-----------|
| 1  | resultCode       | String | True | 接口返回码     |
| 2  | resultDesc       | String | True | 接口返回消息描述。 |
| 2  | questionAnswerId | String | True | 问题答案ID    |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

- 无

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "*****",
  "Authorization": "Bearer *****"
}
```

请求参数:

```
{
  "surveyId": "123456789",
  "questionId": "987654321",
  "answerNo": 1,
  "surveyAnswerId": "123456666"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "1203000",
  "questionAnswerId": "123456789",
  "resultDesc": "Opration Successful."
}
```

2.10.4 更新问题答案（updateQuestionAnswer）

场景描述

调用该接口，更新问题答案。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/v1/scriptAnswer/updateQuestionAnswer，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-598 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 3  | x-app-key     | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |

表 2-599 请求体参数

| 序号 | 名称               | 参数类型            | 是否必选  | 说明         |
|----|------------------|-----------------|-------|------------|
| 1  | questionAnswerId | String          | True  | 问题答案ID     |
| 2  | answerText       | String          | False | 答案内容       |
| 3  | voiceScore       | DECIMAL (11, 2) | False | 语音得分       |
| 4  | operScore        | DECIMAL (11, 2) | False | 操作得分       |
| 5  | costTime         | int             | False | 问题耗时，单位：秒。 |



响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-600 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|------------|--------|------|-----------|
| 1  | resultCode | string | True | 接口返回码     |
| 2  | resultDesc | string | True | 接口返回消息描述。 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

- 无

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "*****",
  "Authorization": "Bearer *****"
}
```

请求参数:

```
{
  "questionAnswerId": "123456789",
  "answerText": "你好",
  "voiceScore": 50.00,
  "operScore": 20.52,
  "costTime": 12
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "1203000",
  "resultDesc": "Opration Successful."
}
```

### 2.10.5 更新答卷（updateScriptAnswer）

#### 场景描述

调用该接口，更新答卷状态，提交答卷。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/v1/scriptAnswer/updateScriptAnswer，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-601 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 3  | x-app-key     | string | True | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey                                    |

表 2-602 请求体参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                        |
|----|----------------|--------|------|-------------------------------------------|
| 1  | surveyAnswerId | String | True | 答卷ID                                      |
| 2  | result         | String | True | 对答卷进行的操作。<br>save：保存（创建）答卷<br>submit：提交答卷 |

#### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-603 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|------------|--------|------|-----------|
| 1  | resultCode | string | True | 接口返回码     |
| 2  | resultDesc | string | True | 接口返回消息描述。 |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

- 无

报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "*****",
  "Authorization": "Bearer *****"
}
```

请求参数:

```
{
  "surveyAnswerId": "123456789",
  "result": "submit"
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": "1203000",
  "resultDesc": "Opration Successful."
}
```

2.11 Case2.0 工单接口

2.11.1 工单鉴权配置接口（V2.0）

### 2.11.1.1 鉴权配置机接口(SaaS 集成)

## 前提条件

如果您在集成环境下，以公有云为例使用租户管理员账号登录租间后，通过链接 <https://域名/baas/auth/v1.0/idp?client-name=租间管理员账号名称&redirect=/studio/index.html> 跳转appcube平台。

## 操作步骤

**步骤1** 进入“配置>用户安全>用户”界面，单击“新建”按钮，新建机机用户。其中，“用户类型”选择“机机用户”，“权限”选择“OpenApi”，信息填写完成后点击“保存”。

**步骤2** 进入“配置>集成连接>OAuth”界面，单击“新建”按钮，进入新建OAuth界面，其中“名称”自定义，“用户”选择步骤1中新建的用户，单击“保存”。

[illegible]

----结束

**步骤1** 查看OAuth管理列表，单击该鉴权所在行的，下载密钥文件到本地，从中获取鉴权的客户端ID和鉴权密钥取值。

下载到本地的密钥文件名为“认证名称.csv”，文件中包含如下参数：

- username: 步骤1中创建的用户。
- client\_id: 鉴权的客户端ID。
- client\_secret: 鉴权的密钥。

| OA的管道                           |               |     |               |        |                     |                                          |
|---------------------------------|---------------|-----|---------------|--------|---------------------|------------------------------------------|
| 通过OA的管道可以访问系统资源, 所以通常将管道安装在服务器上 |               |     |               |        |                     |                                          |
| 名称                              | IP地址          | 端口  | 用户名           | 密码     | 创建时间                | 操作                                       |
| 管道1                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |
| 管道2                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |
| 管道3                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |
| 管道4                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |
| 管道5                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |
| 管道6                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |
| 管道7                             | 192.168.1.100 | 445 | ADMINISTRATOR | 123456 | 2023-09-14 10:00:00 | <div> <div>删除</div> <div>重置</div> </div> |

步骤2 调用鉴权接口

根据鉴权ID和鉴权密钥调用接口“/baas/auth/v1.0/oauth2/token”获取access\_token。

表 2-604 接口基本信息

| 接口名称  | 接口路径                         | 接口协议  | 接口方法 |
|-------|------------------------------|-------|------|
| token | /baas/auth/v1.0/oauth2/token | HTTPS | POST |

表 2-605 请求参数说明

| 参数名称          | 类型     | 必选（M）/可选（O） | 参数位置 | 参数含义                             | 值                             |
|---------------|--------|-------------|------|----------------------------------|-------------------------------|
| grant_type    | String | M           | Body | 授权模式，对应OAuth2.0中的grant_type字段的值。 | 配置为client_credentials，即客户端模式。 |
| client_id     | String | M           | Body | 鉴权的客户端ID。                        | 配置为步骤4中获取的值。                  |
| client_secret | String | M           | Body | 鉴权密钥。                            | 配置为步骤4中获取的值。                  |

表 2-606 响应参数说明

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 描述                                            |
|--------------|--------|------|-----------------------------------------------|
| access_token | String | Body | 获取的access_token，后续第三方需要通过该access_token访问业务接口。 |
| expires_in   | Number | Body | access_token的持有时长                             |
| token_type   | String | Body | access_token类型                                |

----结束

消息样例

场景描述：获取机机接口access-token

请求方法：POST

URL：https://域名/baas/auth/v1.0/oauth2/token

● 请求头：

```
{
  "Content-Type":"application/x-www-form-urlencoded"
}
```

● 请求体：

```
grant_type=client_credentials&client_id=*****78ae8513*****&client_secret=*****fb64*****
```

● 响应：

```
{
  "access_token": "ACCESS_TOKEN",
  "expires_in": 7200,
  "token_type": "Bearer"
}
```

根据请求响应中获取的access-token访问机机接口。

2.11.2 工单配置接口(V2.0)

2.11.2.1 查询工单类型列表

描述

按照条件查询工单类型列表，支持按照类型名称模糊查询、状态过滤和分页查询，默认最大分页100条。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/caseType/list，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-607 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|--------------|--------|------|--------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token  |

表 2-608 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                         |
|----|----------|--------|--------|-------|----------------------------|
| 1  | typeName | string | 128    | False | 工单类型名称模糊查询                 |
| 2  | status   | string | -      | False | 类型状态，Active/Inactive       |
| 3  | start    | number | -      | True  | 起始行数。（min:0）               |
| 4  | limit    | number | -      | True  | 本次查询要求返回的行数（min：1，max:100） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-609 响应体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型        | 是否必选 | 说明                |
|----|-----------|-------------|------|-------------------|
| 1  | caseTypes | CaseTypes[] | True | 工单类型信息，参见表 2-610。 |
| 2  | count     | number      | True | 符合条件的总数           |

表 2-610 CaseTypes 参数说明

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明          |
|----|-------------------|--------|-------|-------------|
| 1  | id                | string | True  | 工单类型id      |
| 2  | typeName          | string | True  | 工单模板名称（唯一）  |
| 3  | description       | string | False | 工单类型描述      |
| 4  | status            | string | True  | 类型状态        |
| 5  | caseStatus        | string | True  | 工单状态，多个用,分隔 |
| 6  | templateId        | string | True  | 关联的工单模板     |
| 7  | templateName      | string | True  | 关联的工单模板名称   |
| 8  | contentTemplateId | string | False | 关联的内容模板     |
| 9  | parentId          | string | False | 父类型id       |

| 序号 | 名称               | 参数类型     | 是否必选 | 说明      |
|----|------------------|----------|------|---------|
| 10 | isStrictOrder    | boolean  | True | 是否严格模式  |
| 11 | creatorName      | string   | True | 创建人名称   |
| 12 | createdDate      | Datetime | True | 创建时间    |
| 13 | lastModifiedName | string   | True | 最后修改人名称 |
| 14 | lastModifiedDate | Datetime | True | 最后修改时间  |

消息样例

场景描述：查询工单类型列表

URL: https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/caseType/list

● 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

● 请求体:

```
{
  "limit": 2,"start": 0
}
```

● 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```

● 响应参数:

```
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "成功",
  "result": {
    "caseTypes": [{
      "caseStatus": "y,Completed",
      "contentTemplateId": null,
      "createdDate": "2023-06-16 10:46:37",
      "creatorName": "qianbin001",
      "description": "bbb",
      "id": "cvmC00000149PQzoNeq0",
      "isStrictOrder": false,
      "lastModifiedDate": "2023-06-16 10:46:58",
      "lastModifiedName": "10gd00000143C5ONGb0y",
      "parentId": null,
      "status": "Active",
      "templateId": "c7s800000149PO9VmEWu",
      "templateName": "bbbb",
      "typeName": "bbb"
    }, {
      "caseStatus": "y,Completed",
      "contentTemplateId": null,
      "createdDate": "2023-06-16 10:26:31",
      "creatorName": "qianbin001",
      "description": "aaa",
      "id": "cvmC00000149NzxF1ePA",
      "isStrictOrder": false,
      "lastModifiedDate": "2023-06-16 10:26:50",

```



```
    "lastModifiedName": "10gd00000143C5ONGb0y",
    "parentId": null,
    "status": "Active",
    "templateId": "c7s800000149NtKyh4me",
    "templateName": "aaa",
    "typeName": "aaa"
  },
  "count": 65
}
```

2.11.2.2 查询工单类型详情

描述

根据id查询工单类型详情。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/caseType/{id}，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-611 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|--------------|--------|------|--------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token  |

表 2-612 请求体参数

| 序号 | 名称 | 参数类型   | 是否必选 | 说明                 |
|----|----|--------|------|--------------------|
| 1  | id | string | True | 工单模板记录id，id长度为20字节 |

响应说明

- 响应状态码: 200

| 序号 | 名称           | 参数类型      | 是否必选 | 说明                                                        |
|----|--------------|-----------|------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | caseTypeInfo | CaseTypes | True | 工单类型详情，字段对象属性介绍见表3<br><a href="#">CaseTypes工单类型参数说明</a> 。 |

表 2-613 CaseTypes 工单类型参数说明

| 序号 | 名称                | 参数类型     | 是否必选  | 说明         |
|----|-------------------|----------|-------|------------|
| 1  | id                | string   | True  | 工单类型id     |
| 2  | typeName          | string   | True  | 工单模板名称（唯一） |
| 3  | description       | string   | False | 工单类型描述     |
| 4  | status            | string   | True  | 类型状态       |
| 5  | caseStatus        | string   | True  | 工单状态，多个用分隔 |
| 6  | tempalteld        | string   | True  | 关联的工单模板    |
| 7  | contentTempalteld | string   | False | 关联的内容模板    |
| 8  | parentId          | string   | False | 父类型id      |
| 9  | isStrctOrder      | boolean  | True  | 是否严格模式     |
| 10 | creatorName       | string   | True  | 创建人名称      |
| 11 | createdDate       | Datetime | True  | 创建时间       |
| 12 | lastModifiedName  | string   | True  | 最后修改人名称    |
| 13 | lastModifiedDate  | Datetime | True  | 最后修改时间     |

消息样例

场景描述：查询工单类型详情

URL：https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/caseType/{id}

● 请求头：

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

● 请求体：

```
{"id": "cvmC00000149NzxF1ePA"}
```

● 响应头：

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```

- 响应参数：

```
{ "resCode": "0", "resMsg": "成功", "result": { "caseTypeInfo": { "caseStatus": "y,Completed",
  "contentTemplateId": null, "createdDate": "2023-06-16 10:26:31", "creatorName": "qianbin001",
  "description": "aaa", "id": "cvmC00000149NzxF1ePA", "isStrictOrder": false, "lastModifiedDate":
  "2023-06-16 10:26:50", "lastModifiedName": "10gd00000143C5ONGb0y", "parentId": null, "status":
  "Active", "templateId": "c7s800000149NtKyh4me", "typeName": "aaa" } }}
```

2.11.3 工单处理接口(V2.0)

2.11.3.1 创建工单

描述

创建工单机接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case，例如域名是 service.besclouds.com。

请求说明

表 2-614 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|----|--------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为 JSON                                                                |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，<br>access-token获取参见<br><a href="#">2.11.1.1 鉴权配置机接口(SaaS集成)</a> |

表 2-615 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                             |
|----|----------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | caseInfo | Object | True | 工单信息，该对象的参数说明请参见表2-616<br>caseInfo列出来的字段只是任意工单都需要的一些标准字段，其他字段是可以根据工单对应的模板动态扩展。 |

表 2-616 caseInfo 参数说明

| 序号 | 名称             | 参数类型     | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                                                   |
|----|----------------|----------|--------|-------|------------------------------------------------------|
| 1  | title          | string   | 128    | True  | 工单标题                                                 |
| 2  | description    | string   | 20000  | True  | 工单描述                                                 |
| 3  | type           | string   | 20     | True  | 工单类型，工单类型id                                          |
| 4  | ownerId        | string   | 20     | False | 工单的责任人，工单自动分配时可以不填写，创建工单接口中根据分配逻辑自动分配责任人             |
| 5  | isAutoAssigned | boolean  | -      | True  | 是否自动分配                                               |
| 6  | priority       | string   | -      | False | 优先级，Low/Medium/High/Critical                         |
| 7  | origin         | string   | -      | False | 工单来源，Voice/Whatsapp/webchat/Email                    |
| 8  | dueDate        | DateTime | -      | False | 期望完成时间，格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                        |
| 9  | contactId      | string   | 20     | True  | 工单对应的联系人                                             |
| 10 | attachment     | string   | -      | False | 附件大小不能超过5M，数量不超过5个，支持jpg、png、pdf、jpeg、gif、doc、docx格式 |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                   |
|----|--------------|--------|--------|-------|----------------------|
| 11 | creatorId    | string | 20     | True  | 创建人                  |
| 12 | contactPhone | string | 20     | False | 联系人电话                |
| 13 | beld         | string | 20     | False | CRM客户较多，beld用于区分客户大区 |

 说明

如果创建工单涉及的工单类别使用了自定义的工单模板，则工单模板上扩展的字段可继续在请求消息体中继续往后添加。

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-617 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明     |
|----|--------|--------|------|--------|
| 1  | caseId | string | True | 工单记录id |

消息样例

场景描述：创建工单

URL: https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/case

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

- 请求体:

```
{
  "caseInfo": {
    "description": "testOpenApi",
    "type": "cvmC0000014Oc9jgT7ZI",
    "origin": "Voice",
    "dueDate": "2023-07-30 00:00:00",
    "isAutoAssigned": true,
    "priority": "Low",
    "title": "test",
    "contactId": "cily0000013y7cC8T2rA",
    "state": "Processing",
    "creatorId": "10gg00000148PCjkVDAu",
    "contactPhone": "15151852650"
  }
}
```

- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
● 响应参数:
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "成功",
  "result": {"caseId":"coiO0000014hmYpZlqYq"}
}
```

2.11.3.2 查询工单列表

描述

按照条件查询工单列表机接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case/list，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-618 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                      |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                                            |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">2.11.1.1 鉴权配置机接口(SaaS集成)</a> |

表 2-619 请求体参数

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明   |
|----|-------|--------|--------|-------|------|
| 1  | title | string | 128    | False | 工单标题 |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                                                                               |
|----|--------------|--------|------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | status       | string | -          | False | 工单流程<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值:<br>0.Completed(默认值)<br>其他值在“工单配置<br>>工单流程中”业务<br>自定义。 |
| 3  | priority     | string | -          | False | 优先级<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值:<br>0.低<br>1.中<br>2.高<br>3.严重                           |
| 4  | origin       | string | -          | False | 工单来源<br>0.邮件<br>1.语音<br>2.网页<br>3.Whatsapp                                                       |
| 5  | ownerId      | string | 20         | False | 工单责任人                                                                                            |
| 6  | type         | string | 20         | False | 工单类型，业务自定义                                                                                       |
| 7  | contactId    | string | 20         | False | 工单联系人id                                                                                          |
| 8  | contactPhone | string | 20         | False | 客户联系人号码                                                                                          |
| 9  | creatorId    | string | 20         | False | 创建人                                                                                              |
| 10 | startTime    | string | -          | False | 起始时间，时间格式<br>为YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss                                                             |
| 11 | endTime      | string | -          | False | 结束时间，时间格式<br>为YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss，起始时<br>间最大间隔为31天                                            |
| 12 | start        | number | -          | True  | 起始行数。<br>( min:0 )                                                                               |

| 序号 | 名称               | 参数类型    | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                                                                                                                     |
|----|------------------|---------|------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | limit            | number  | -          | True  | 本次查询要求返回的行数（min：1，max:100）                                                                                                             |
| 14 | classification   | string  | -          | False | 工单分类： <ul style="list-style-type: none"><li>• Todo</li><li>• Follow</li><li>• Created</li><li>• Processed</li></ul>                    |
| 15 | queueId          | string  | -          | False | 队列id                                                                                                                                   |
| 16 | caseNo           | string  | -          | False | 工单编号                                                                                                                                   |
| 17 | isReopen         | boolean | -          | False | 是否重启                                                                                                                                   |
| 18 | isDirectResponse | boolean | -          | False | 是否直接答复                                                                                                                                 |
| 19 | resumenType      | string  | -          | False | 工单分类： <ul style="list-style-type: none"><li>• newCases</li><li>• finishedCases</li><li>• unfinishedCases</li><li>• overCases</li></ul> |
| 20 | isExport         | boolean | -          | False | 是否是导出数据查询                                                                                                                              |
| 21 | locale           | string  | -          | False | 当前语言                                                                                                                                   |
| 22 | processStatus    | string  | -          | False | 高级流程状态                                                                                                                                 |
| 23 | state            | string  | -          | False | 工单流程                                                                                                                                   |
| 24 | interactionId    | string  | -          | False | 工单关联接触记录id                                                                                                                             |
| 25 | contactNumber    | string  | -          | False | 联系人号码                                                                                                                                  |

 说明

如果查询工单列表涉及的工单类别使用了自定义的工单模板，则工单模板上扩展的字段可继续在请求消息体中继续往后添加。

响应说明

- 响应状态码: 200



表 2-620 响应体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型     | 是否必选 | 说明                                 |
|----|----------|----------|------|------------------------------------|
| 1  | caseList | object[] | True | 工单信息，字段为工单主表的字段，可以支持动态扩展，参见表 2-621 |
| 2  | count    | number   | True | 符合条件的总数                            |

表 2-621 caseList 参数说明

| 序号 | 名称                     | 参数类型     | 是否必选  | 说明        |
|----|------------------------|----------|-------|-----------|
| 1  | id                     | string   | True  | 工单id      |
| 2  | caseNo                 | string   | True  | 工单编号      |
| 3  | title                  | string   | True  | 工单名称      |
| 4  | type                   | string   | True  | 工单类型id    |
| 5  | typeName               | string   | False | 工单类型名称    |
| 6  | extternalNo            | string   | False | 外部工单编号    |
| 7  | status                 | string   | True  | 工单流程      |
| 8  | state                  | string   | True  | 工单状态      |
| 9  | isUpgraded             | boolean  | False | 工单是否升级    |
| 10 | priority               | string   | False | 工单等级      |
| 11 | origin                 | string   | True  | 工单来源      |
| 12 | reason                 | string   | False | 工单原因分类    |
| 13 | stayDate               | DateTime | False | 当前状态的停留时间 |
| 14 | suspendDate            | DateTime | False | 工单暂停时间    |
| 15 | suspendAccumulatedTime | number   | False | 工单累计暂停时长  |
| 16 | contactId              | string   | True  | 工单联系人     |
| 17 | ownerType              | string   | True  | 处理人类型     |
| 18 | ownerId                | string   | True  | 当前处理人或者组  |
| 19 | ownerName              | string   | True  | 当前处理人姓名   |
| 20 | parentId               | string   | False | 父工单       |
| 21 | contactPhone           | string   | False | 联系人电话     |

| 序号 | 名称                        | 参数类型     | 是否必选  | 说明                |
|----|---------------------------|----------|-------|-------------------|
| 22 | dueDate                   | DateTime | False | 期望处理完成时间          |
| 23 | closedDate                | DateTime | False | 关单时间              |
| 24 | creatorId                 | string   | True  | 工单创建人             |
| 25 | createdDate               | DateTime | True  | 创建时间              |
| 26 | contactName               | string   | False | 关联客户名称            |
| 27 | contactCode               | string   | False | 关联客户code          |
| 28 | isReopen                  | boolean  | False | 是否重启              |
| 29 | isSLAExpired              | boolean  | False | 是否sla超期           |
| 30 | processStatus             | string   | False | 高级流程状态            |
| 31 | processInsID              | string   | False | 高级流程实例id          |
| 32 | isDirectResponse          | boolean  | False | 是否直接答复            |
| 33 | interactionId             | string   | False | 接触记录id            |
| 34 | contactNumber             | string   | False | 联系人号码             |
| 35 | caseProcessStatus         | string   | False | 工单bpm实例当前流程       |
| 36 | caseProcessStatus<br>Name | string   | False | 工单bpm实例当前流程<br>名称 |
| 37 | isFSMStatus               | boolean  | False | 是否是高级工单           |
| 38 | caseFSMStatus             | string   | False | 工单高级流程            |
| 39 | createdTime               | string   | False | 创建时间              |
| 40 | contactName1              | string   | False | 超出255长度的客户名<br>称  |
| 41 | smartCareContent          | string   | False | 深度定界详情            |
| 42 | description               | string   | False | 工单描述              |

消息样例

场景描述：查询工单列表

URL: https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/case/list

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体:

```
{
  "start": 0,
  "limit": 10,
  "classification": "Todo",
  "origin": "webchat",
  "priority": "Critical",
  "ownerId": "10gg000001FndWnglKPo",
  "type": "cvmC000001MpovlebAjwt",
  "title": "32323",
  "caseNo": "213213",
  "contactPhone": "2312321",
  "isReopen": true,
  "isDirectResponse": true,
  "interactionId": "3213232",
  "startTime": "2025-06-04 00:00:00",
  "endTime": "2025-06-05 00:00:00",
  "state": "Completed"
}
```

- 响应头：

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```

- 响应参数：

```
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "success",
  "result": [{
    "caseList": [{
      "caseFSMStatus": null,
      "caseNo": "000000000000002",
      "caseProcessStatus": null,
      "caseProcessStatusName": null,
      "closedDate": null,
      "closedReason": "",
      "contactCode": null,
      "contactId": null,
      "contactName": null,
      "contactName1": "",
      "contactNumber": null,
      "contactPhone": null,
      "createdDate": "2025-05-28 17:18:25",
      "creatorId": {
        "id": "10gg000001EmpSz1705I",
        "name": "huang1"
      },
      "description": "",
      "dueDate": null,
      "externalNo": null,
      "id": "c6m8000001NDb0Zc6Ats",
      "interactionId": null,
      "isDirectResponse": null,
      "isFSMStatus": false,
      "isReopen": false,
      "isSLAExpired": false,
      "isUpgraded": false,
      "origin": null,
      "ownerId": {
        "id": "10gg000001EmpSz1705I",
        "name": "huang1"
      },
      "ownerType": "user",
      "parentId": null,
      "priority": null,
      "processInsID": null,
      "processStatus": null,
      "reason": null,
      "smartCareContent": "",
      "state": "Processing",
    }
  ]
}
```

```
    "status": "",
    "stayDate": null,
    "suspendAccumulatedTime": null,
    "suspendDate": null,
    "title": "case0528",
    "type": {
      "id": "cvmC000001NDaxRc7ZC4",
      "name": "type0528"
    },
    "type.__objectType": "AICC__CaseType__CST",
    "type.name": ""
  },
  "count": 1
}]
}
```

2.11.3.3 查询工单详情

描述

按照工单id查询工单详情。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case/{id}，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-622 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-623 请求体参数

| 序号 | 名称 | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明   |
|----|----|--------|--------|------|------|
| 1  | id | string | 20     | True | 工单id |

 说明

如果查询工单详情涉及的工单类别使用了自定义的工单模板，则工单模板上扩展的字段可继续在请求消息体中继续往后添加。

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-624 响应体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型        | 是否必选  | 说明                                                 |
|----|--------------|-------------|-------|----------------------------------------------------|
| 1  | caseInfo     | object      | True  | 工单基本信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4 caseInfo参数说明</a> |
| 2  | caseTrace    | CaseTrace[] | False | 工单轨迹，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5 CaseTrace参数说明</a>  |
| 3  | customerInfo | object      | False | 工单联系人信息，根据id调用联系人查询接口，参见 <a href="#">表2-627</a>    |
| 4  | tasks        | object[]    | False | 任务信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-659</a>            |
| 5  | isFollower   | boolean     | True  | 是否关注                                               |

表 2-625 caseInfo 参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                          |
|----|--------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id     | string | True  | 工单id                                                                        |
| 2  | caseNo | string | True  | 工单编号                                                                        |
| 3  | status | string | True  | 工单当前流程节点<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值：<br>0.Completed(默认值)<br>其他值业务自定义 |
| 4  | title  | string | False | 工单标题                                                                        |

| 序号 | 名称           | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                  |
|----|--------------|----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | priority     | string   | False | 优先级<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>• Critical</li><li>• High</li><li>• Medium</li><li>• Low</li></ul>     |
| 6  | parentId     | string   | False | 父工单id                                                                                                                                               |
| 7  | ownerId      | string   | True  | 处理人id                                                                                                                                               |
| 8  | origin       | string   | True  | 优先级<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>• Voice</li><li>• Whatsapp</li><li>• webchat</li><li>• Email</li></ul> |
| 9  | isUpgraded   | Boolean  | True  | 工单是否升级                                                                                                                                              |
| 10 | externalNo   | string   | True  | 外部工单编号                                                                                                                                              |
| 11 | dueDate      | Datetime | False | 期望完成时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                                     |
| 12 | description  | string   | True  | 工单描述                                                                                                                                                |
| 13 | creatorId    | string   | True  | 工单处理者id                                                                                                                                             |
| 14 | createdDate  | Datetime | True  | 创建时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                                       |
| 15 | contactId    | string   | False | 联系人id                                                                                                                                               |
| 16 | reason       | string   | True  | 工单原因分类                                                                                                                                              |
| 17 | contactPhone | string   | False | 联系人电话                                                                                                                                               |

| 序号 | 名称                         | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                     |
|----|----------------------------|----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | state                      | string   | True  | 任务状态<br>dataType：<br>SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>Completed</li><li>Pending</li><li>Processing</li></ul> |
| 19 | stayDate                   | string   | True  | 工单当前状态<br>停留时间，时<br>间格式为<br>YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss                                                                                     |
| 20 | suspendAccu<br>mulatedTime | int      | True  | 工单停留时<br>长，单位分<br>钟，范围<br>1~1439999                                                                                                    |
| 21 | suspendDate                | string   | True  | 工单暂停时<br>间，时间格<br>式为YYYY-MM-<br>DD HH:mm:ss                                                                                            |
| 22 | type                       | string   | True  | 工单类型id，<br>关联CaseType<br>表                                                                                                             |
| 23 | closedDate                 | Datetime | False | 关闭时间                                                                                                                                   |
| 24 | attachment                 | string   | False | 工单附件                                                                                                                                   |
| 25 | creatorName                | string   | True  | 创建者名                                                                                                                                   |
| 26 | ownerName                  | string   | True  | 处理者名                                                                                                                                   |

表 2-626 CaseTrace 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|----|-------------|--------|------|---------|
| 1  | creatorId   | string | True | 工单处理者id |
| 2  | creatorName | string | True | 工单处理者名称 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | type        | string | True  | 处理类型：<br>dataType：<br>SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>• Internal</li><li>• Email</li><li>• SMS</li><li>• CreateTask</li><li>• Social</li><li>• CreateCase</li></ul> |
| 4  | relatedId   | string | False | 关联记录id                                                                                                                                                                                         |
| 5  | title       | string | False | 标题                                                                                                                                                                                             |
| 6  | description | string | False | 处理描述                                                                                                                                                                                           |
| 7  | from        | string | False | 发送人id                                                                                                                                                                                          |
| 8  | fromName    | string | False | 发送人姓名                                                                                                                                                                                          |
| 9  | toAddress   | string | False | 接收人地址                                                                                                                                                                                          |
| 10 | createdDate | string | False | 轨迹处理时间                                                                                                                                                                                         |
| 11 | attachment  | string | False | 轨迹附件                                                                                                                                                                                           |

表 2-627 customerInfo 参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选           | 说明     |
|----|------------|--------|----------------|--------|
| 1  | id         | string | True           | 客户id   |
| 2  | name       | string | False          | 客户名称   |
| 3  | nickName   | string | False          | 客户昵称   |
| 4  | gender     | string | False          | 客户性别   |
| 5  | firstName  | string | False          | 名字     |
| 6  | middleName | string | False          | 中间名    |
| 7  | lastName   | string | False<br>False | 姓氏     |
| 8  | age        | string | False          | 客户年龄   |
| 9  | birthDay   | string | False          | 客户出生日期 |
| 10 | title      | string | False          | 标题     |



| 序号 | 名称               | 参数类型     | 是否必选  | 说明      |
|----|------------------|----------|-------|---------|
| 11 | status           | string   | False | 状态      |
| 12 | website          | string   | False | 网站      |
| 13 | bindAccount      | string   | False | 绑定账户    |
| 14 | address          | string   | False | 标题      |
| 15 | phone            | string   | False | 电话      |
| 16 | cellphone        | string   | False | 手机号     |
| 17 | channel          | string   | False | 渠道      |
| 18 | customerName     | string   | False | 客户名称    |
| 19 | description      | string   | False | 客户说明    |
| 20 | level            | string   | False | 级别      |
| 21 | organizationId   | string   | False | 组织信息表id |
| 22 | picture          | string   | False | 图片      |
| 23 | remark           | string   | False | 备注      |
| 24 | email            | string   | False | 邮箱      |
| 25 | fax              | string   | False | 传真      |
| 26 | createdDate      | DateTime | True  | 创建时间    |
| 27 | lastModifiedDate | DateTime | True  | 最后修改时间  |

消息样例

场景描述：查询工单详情

URL: https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/case/{id}

● 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

● 请求体:

```
{ "id": "c6m800000149ndrHRVNQ" }
```

● 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8" }
```

● 响应参数:

```
{ "resCode": "0", "resMsg": "成功", "result": [ { "caseInfo": { "AICC_IsCanced_CST": false,
  "AICC_IsSuspend_CST": false, "AICC_Origin_CST.name": "Email", "AICC_Priority_CST.name":
```

```
"Critical", "AICC_Reason_CST.name": "", "AICC_State_CST.name": "Processing",
"AICC_Status_CST.name": "y", "AICC_Type_CST.objectType": "AICC_CaseType_CST",
"AICC_Type_CST.name": "", "AICC_test1_CST": null, "attachment": "", "caseNo":
"000000000000000000000000035013", "closedDate": null, "contactId":
"city0000012YLAA4Dulc", "ContactPhone": null, "createdDate": "2023-06-16 16:25:22",
"creatorId": "10gd000000rDybBRYkuu", "creatorName": "ServiceCloud", "description": "test",
"dueDate": "2023-06-30 00:00:00", "externalNo": null, "id": "c6m800000149ndrHRVNQ",
"isUpgraded": false, "origin": "Email", "ownerId": "10gg000000sGylwHvOK", "ownerName":
"ServiceCloud", "parentId": null, "priority": "Critical", "reason": null, "state":
"Processing", "status": "y", "stayDate": null, "suspendAccumulatedTime": null,
"suspendDate": null, "title": "test", "type": "cvmC00000149NzxF1ePA" }, "caseTrace":
[ { "createdDate": "2023-06-16 16:25:22", "creatorId": "10gd000000rDybBRYkuu",
"creatorName": "ServiceCloud", "description": null, "from": null, "fromName": null,
"relatedId": null, "title": null, "toAddress": null, "type": "CreateCase" } ],
"customerInfo": { "customerInfo": { "address": { "addressLine1": null, "addressLine2":
null, "addressLine3": null, "addressLine4": null, "addressLine5": null,
"additionalAddress": "test", "area": null, "block": null, "buildingNo": null, "city":
null, "country": null, "defaultBillingAddress": false, "defaultShippingAddress":
false, "firstName": null, "id": "cw8O0000012YLAA6D6g4", "label": null,
"lastName": null, "middleName": null, "phoneNumber1": null, "phoneNumber2":
null, "province": null, "roomNo": null, "street": null, "subjectId":
"city0000012YLAA4Dulc", "title": null, "town": null, "zip": null }, "age":
null, "bindAccount": [], "birthDay": null, "cellPhone1": "555555", "cellPhone2":
null, "cellPhone3": null, "channel": null, "createdDate": "2023-04-17 18:13:53",
"customFied": null, "customerName": "test5", "description": null, "email":
"yh5@huawei.com", "email1": null, "email2": null, "fax": null, "firstName": null,
"gender": "male", "id": "city0000012YLAA4Dulc", "lastModifiedDate": "2023-04-17
18:14:51", "lastName": null, "level": null, "middleName": null, "name": null,
"nickName": null, "organization": { "description": null, "email": null, "fax":
null, "fixedPhone": null, "id": "cBbs0000012YLAA3eiVU", "industry": null, "logo":
null, "organizationName": "test", "scale": null, "summary": null, "website":
null }, "organizationId": "cBbs0000012YLAA3eiVU", "phone": null, "phone1": null,
"phone2": null, "phone3": null, "picture": null, "remark": null, "status": null,
"title": null, "userId": null, "website": null } }, "isFollower": false, "tasks": [ ] }
```

#### 2.11.3.4 修改工单

### 描述

修改工单接口。

## 接口方法

POST

## 接口 URI

https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/case/modify，例如域名是service.besclouds.com。

## 请求说明

### 表 2-628 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|--------------|--------|------|--------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-629 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                              |
|----|----------|--------|------|---------------------------------|
| 1  | caseInfo | Object | True | 工单信息，参见 <a href="#">表 2-630</a> |

表 2-630 caseInfo 参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型     | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                            |
|----|--------------|----------|--------|-------|-------------------------------|
| 1  | id           | string   | 20     | True  | 工单id，不支持修改                    |
| 2  | title        | string   | 128    | True  | 工单标题                          |
| 3  | description  | string   | 20000  | True  | 工单描述                          |
| 4  | ownerId      | string   | -      | False | 工单责任人id                       |
| 5  | priority     | string   | -      | False | 优先级，Low/Medium/High/Critical  |
| 6  | dueDate      | DateTime | -      | False | 期望完成时间，格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss |
| 7  | contactId    | string   | 20     | False | 工单对应的联系人                      |
| 8  | creatorId    | string   | 20     | True  | 创建人id                         |
| 9  | contactPhone | string   | 20     | False | 联系人电话                         |
| 11 | attachment   | string   | -      | False | 工单附件                          |

 说明

如果修改工单涉及的工单类别使用了自定义的工单模板，则工单模板上扩展的字段可继续在请求消息体中继续往后添加。

响应说明

- 响应状态码: 200

无

## 消息样例

场景描述：修改工单

URL: [https://域名/service/AICC\\_\\_Case/1.0.0/openapi/case/modify](https://域名/service/AICC__Case/1.0.0/openapi/case/modify)

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

- 请求体:

```
{
  "caseInfo": {
    "id": "c6m800000142mS63Voa8",
    "title": "testOpenApi11",
    "description": "test111",
    "dueDate": "2023-06-20 00:00:00",
    "ownerId": "10gg0000012IpiXMqzk",
    "contactId": "cily0000013w9aru7cDQ",
    "creatorId": "10gg0000013wljxK5XX6",
    "contactPhone": "15151515152"
  }
}
```

- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8" }
```

- 响应参数:

```
{
  "resCode": "0", "resMsg": "成功"
}
```

### 2.11.3.5 分配工单

#### 描述

分配工单责任人接口。只有当前责任人可以或者具备分配责任人权限的角色才能转移工单责任人。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

[https://域名/service/AICC\\_\\_Case/1.0.0/openapi/case/transfer](https://域名/service/AICC__Case/1.0.0/openapi/case/transfer)，例如域名是 service.besclouds.com。

请求说明

表 2-631 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-632 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明                                                                                    |
|----|-----------|--------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id        | string | 20     | True | 工单id                                                                                  |
| 2  | ownerId   | string | 20     | True | 工单的责任人，工单自动分配时可以不填写，创建工单接口中根据分配逻辑自动分配责任人                                              |
| 3  | ownerType | string | -      | True | 责任人类型： <ul style="list-style-type: none"><li>• user，座席</li><li>• queue，工单队列</li></ul> |
| 4  | creatorId | string | 20     | True | 操作处理人id                                                                               |
| 5  | remark    | string | 2000   | True | 描述信息                                                                                  |

说明

如果分配工单涉及的工单类别使用了自定义的工单模板，则工单模板上扩展的字段可继续在请求消息体中继续往后添加。

响应说明

- 响应状态码: 200

无

消息样例

场景描述：分配工单

URL：https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/case/transfer

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体:

```
{
  "id": "c6m800000142lp0xsJlI",
  "ownerId": "10gg0000012lpiXMqzk",
  "ownerType": "queue",
  "creatorId": "10gg0000013wblvo3zbk",
  "remark": "10330013wblvo30bk"
}
```
- 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```
- 响应参数:

```
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "成功"
}
```

2.11.3.6 工单处理

描述

工单处理接口，工单责任人和管理员可以进行工单处理，工单处理时可以发送内部记录、邮件、即时消息。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case/process，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-633 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-634 请求体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型        | 长度（字节） | 是否必选 | 说明                                                  |
|----|-------------|-------------|--------|------|-----------------------------------------------------|
| 1  | caseId      | string      | 20     | True | 工单id                                                |
| 2  | processInfo | ProcessInfo | -      | True | 处理信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3 ProcessInfo参数说明</a> |
| 3  | creatorId   | string      | 20     | True | 创建人id                                               |

表 2-635 ProcessInfo 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                                                                         |
|----|-------------|--------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | type        | string | -      | True  | 处理类型：<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值：<br>0.Internal<br>1.Email<br>2.SMS |
| 2  | title       | string | 128    | True  | 标题                                                                         |
| 3  | description | string | 20000  | True  | 处理描述                                                                       |
| 4  | from        | string | 20     | False | 发送人id                                                                      |
| 5  | fromName    | string | 80     | False | 发送人姓名                                                                      |
| 6  | toAddress   | string | 2000   | False | 接收人地址                                                                      |
| 7  | creatorId   | string | 20     | False | 操作处理人id                                                                    |

 说明

如果工单处理涉及的工单类别使用了自定义的工单模板，则工单模板上扩展的字段可继续在请求消息体中继续往后添加。

响应说明

- 响应状态码: 200
- 无

消息样例

场景描述：工单处理

URL：https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case/process

● 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

● 请求体:

```
{
  "caseId": "c6m80000013ByxfHLVxo",
  "creatorId": "10gg000000sLj1ytR70C",
  "processInfo": {
    "type": "Internal",
    "title": "123",
    "description": "456",
    "attachment": ""
  }
}
```

● 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```

● 响应参数:

```
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "成功"
}
```

2.11.3.7 取消工单

描述

取消工单接口，当前责任人和具备权限的操作员可以支持取消动作。对于取消的工单可以进行恢复，恢复后的状态和取消之前保持一致。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case/cancel，例如域名是 service.besclouds.com。

请求说明

表 2-636 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|----|--------------|--------|------|---------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为 JSON |



| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-637 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明      |
|----|-----------|--------|--------|------|---------|
| 1  | id        | string | 20     | True | 工单id    |
| 2  | creatorId | string | 20     | True | 操作处理人id |
| 3  | remark    | string | 2000   | True | 描述信息    |

响应说明

- 响应状态码: 200
- 无

消息样例

场景描述：取消工单

URL：https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/case/cancel

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体:

```
{
  "id": "c6m80000013LvTIsdeJU",
  "creatorId": "10gg000000sLj1ytR70C",
  "remark": "10330013wblvo30bk"
}
```
- 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```
- 响应参数:

```
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "成功"
}
```

2.11.3.8 修改工单状态/工单流转

描述

工单流转接口。工单流转需要根据工单类型配置的工单流转流程进行操作。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/status/update，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-638 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-639 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明                                                                    |
|----|-----------|--------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | id        | string | 20     | True | 工单id，长度为20                                                            |
| 2  | creatorId | string | 20     | True | 操作处理人id                                                               |
| 3  | status    | string | -      | True | 工单状态<br>dataType：SingleSelect<br>枚举值：<br>0.Completed(默认值)<br>其他值业务自定义 |

响应说明

- 响应状态码: 200
- 无

消息样例

场景描述：修改工单状态  
URL：https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/status/update

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体:

```
{
  "id": "c6m80000013uPdSDTgbY", "status": "Completed", "creatorId": "10gg000000sLj1ytR70C"
}
```
- 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```
- 响应参数:

```
{
  "resCode": "0", "resMsg": "成功"
}
```

2.11.3.9 关闭工单

描述

关闭工单接口，工单走到最后一步状态时，当前处理人或者有关闭工单权限的管理员可以选择关闭工单。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/close，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-640 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-641 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明   |
|----|--------|--------|--------|------|------|
| 1  | caseld | string | 20     | True | 工单id |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明      |
|----|--------------|--------|--------|------|---------|
| 2  | creatorId    | string | 20     | True | 操作处理人id |
| 3  | remark       | string | 2000   | True | 描述信息    |
| 4  | closedReason | string | 20     | True | 关单原因ID  |

响应说明

- 响应状态码: 200

消息样例

场景描述：关闭工单

URL：https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/close

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体:

```
{ "caseId": "c6m80000013ka3K1K556", "creatorId": "10gg000000sLj1ytR70C", "remark": "10330013wblvo30bk", "closedReason": "cLkm000001MtaSzM4Tzc" }
```
- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8" }
```
- 响应参数:

```
{ "resCode": "0", "resMsg": "成功" }
```

2.11.3.10 查询工单概览

描述

查询当天工单总览统计。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/statistics/case/current，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-642 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-643 响应体参数

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|----|-----------------|--------|------|---------------|
| 1  | newCases        | Number | True | 新增工单数         |
| 2  | finishedCases   | Number | True | 完成工单数         |
| 3  | unfinishedCases | Number | True | 待处理工单数        |
| 4  | averageDuration | Number | True | 平均处理时长，按照天为单位 |
| 5  | overCases       | Number | True | 超期工单数         |

消息样例

场景描述：查询工单概览

URL：https://域名/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/statistics/case/current

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8" }
```
- 响应参数:

```
{ "resCode": "0", "resMsg": "成功", "result": {  "averageDuration": 0,  "finishedCases": 0,
  "newCases": 0,  "overCases": 0,  "unfinishedCases": 0  } }
```

2.11.3.11 查询工单总览统计

描述

按照条件查询工单总览统计，支持按照起止时间过滤查询结果，并按时间倒序查询。  
分页查询默认最大分页100条数据。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/statistics/case/report，例如域名是  
service.besclouds.com。

请求说明

表 2-644 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-645 请求体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型    | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                         |
|----|------------|---------|--------|-------|----------------------------|
| 1  | caseTypeId | varchar | 20     | False | 工单类型id                     |
| 2  | startTime  | varchar | 11     | False | 起始时间                       |
| 3  | endTime    | varchar | 11     | False | 结束时间                       |
| 4  | start      | number  | 11     | True  | 起始行数。<br>( min:0 )         |
| 5  | limit      | number  | 3      | True  | 本次查询要求返回的行数。<br>取值范围：1~100 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-646 响应体参数

| 序号 | 名称                 | 参数类型                  | 是否必选 | 说明      |
|----|--------------------|-----------------------|------|---------|
| 1  | caseStatisticsList | CaseStatisticsList [] | True | 工单统计信息  |
| 2  | count              | Number                | True | 符合条件的总数 |

表 2-647 caseStatisticsList 参数说明

| 序号 | 名称              | 参数类型    | 是否必选  | 说明            |
|----|-----------------|---------|-------|---------------|
| 1  | date            | date    | True  | 日期            |
| 2  | caseType        | varchar | False | 工单类型          |
| 3  | caseTypeName    | varchar | False | 类型名称          |
| 4  | newCases        | number  | True  | 新增工单数         |
| 5  | finishedCases   | number  | True  | 完成工单数         |
| 6  | unfinishedCases | number  | True  | 待处理工单数        |
| 7  | averageDuration | number  | True  | 平均处理时长，按照天为单位 |
| 8  | overCases       | number  | True  | 超期工单数         |

消息样例

场景描述：查询工单总览统计

URL：https://域名/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/statistics/case/report

- 请求头:

{  
"Content-Type": "application/json",

- ```
"access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体  

```
{"start":0,"limit":10,"startTime":"2024-09-20","endTime":"2024-10-20"}
```
  - 响应头：  

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```
  - 响应参数：  

```
{ "resCode": "0", "resMsg": "成功", "result": [{ "caseStatisticsList": [{ "averageDuration": 4, "date": "2024-10-03", "finishedCases": 2, "newCases": 1, "overCases": 5, "unfinishedCases": 3 }, { "averageDuration": 44, "date": "2024-10-02", "finishedCases": 22, "newCases": 44, "overCases": 55, "unfinishedCases": 33 }, { "averageDuration": 55, "date": "2024-10-01", "finishedCases": 23, "newCases": 12, "overCases": 656, "unfinishedCases": 45 } ], "count": 3 } ]}
```

2.11.4 工单任务相关接口(V2.0)

2.11.4.1 创建任务

描述

创建任务接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-648 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                   |
|----|--------------|--------|------|----------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON         |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见调用鉴权接口 |



表 2-649 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型     | 长度（字节） | 是否必选 | 说明                                        |
|----|----------|----------|--------|------|-------------------------------------------|
| 1  | taskInfo | TaskInfo | -      | True | 任务详情信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-650</a> |

表 2-650 TaskInfo 任务详情参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                                                                                                                  |
|----|-------------|----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | title       | string   | 128    | True  | 任务标题                                                                                                                |
| 2  | description | string   | 20000  | False | 任务描述                                                                                                                |
| 3  | type        | string   | -      | False | 任务关联类型<br>取值： <ul style="list-style-type: none"><li>• Case</li></ul>                                                |
| 4  | relatedId   | string   | 20     | False | 如果关联任务类型有值，这里也必须要有值                                                                                                 |
| 5  | ownerId     | string   | 20     | True  | 处理人id                                                                                                               |
| 6  | contactId   | string   | 20     | False | 联系人id                                                                                                               |
| 7  | creatorId   | string   | 20     | True  | 创建人id                                                                                                               |
| 8  | priority    | string   | 128    | False | 优先级<br>取值： <ul style="list-style-type: none"><li>• Critical</li><li>• High</li><li>• Medium</li><li>• Low</li></ul> |
| 9  | dueDate     | DateTime | -      | False | 期望完成时间，格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                       |
| 10 | attachment  | string   | 255    | False | 任务附件                                                                                                                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-651 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|--------|--------|------|------|
| 1  | taskId | string | True | 任务id |

消息样例

场景描述：创建任务

URL: https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

- 请求体:

```
{
  "taskInfo":{
    "title": "test002",
    "description": "test001",
    "type": "Case",
    "ownerId": "10gg00000148QvgpaLAm",
    "relatedId": "c6m80000014iXKHqDw3c",
    "dueDate": "2023-07-08 00:00:00",
    "contactId": "cily0000013y7cC8T2rA",
    "priority": "Low",
    "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm"
  }
}
```

- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```

- 响应参数:

```
{
  "resCode": "0",
  "resMsg": "成功",
  "result": {"taskId": "ccqG0000014iXvGKONQO"}
}
```

2.11.4.2 查询任务列表

描述

按照条件查询任务列表，支持按照名称模糊查询、状态过滤、级别、处理人等过滤条件，分页查询默认最大分页100条。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/list，例如域名是 service.besclouds.com。

请求说明

表 2-652 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为 JSON                         |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-653 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                                                                                                                                      |
|----|----------|--------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | title    | string | 128    | False | 任务名称模糊查询                                                                                                                                |
| 2  | status   | string | 128    | False | 任务状态<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>Completed</li><li>Pending</li><li>Processing</li></ul>    |
| 3  | priority | string | 128    | False | 优先级<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>Critical</li><li>High</li><li>Medium</li><li>Low</li></ul> |
| 4  | ownerId  | string | 20     | False | 任务的责任人id                                                                                                                                |
| 5  | type     | string | -      | False | 关联类型：<br>取值： <ul style="list-style-type: none"><li>Case</li></ul>                                                                       |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                           |
|----|----------------|--------|------------|-------|----------------------------------------------|
| 6  | relatedId      | string | 20         | False | 如果关联任务类型有值，这里也必须有值                           |
| 7  | start          | number | -          | True  | 起始行数。<br>( min:0 )                           |
| 8  | limit          | number | -          | True  | 本次查询要求返回的行数（ min： 1，<br>max:100 ）            |
| 9  | classification | string | 128        | False | 任务分类类型<br>( Todo;<br>Processed;<br>Created ) |
| 10 | contactId      | string | 20         | False | 联系人id                                        |
| 11 | creatorId      | string | 20         | True  | 创建人id                                        |
| 12 | startTime      | string | -          | False | 创建开始时间，<br>格式为YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss         |
| 13 | endTime        | string | -          | False | 创建结束时间，<br>格式为YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-654 响应体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型       | 是否必选 | 说明                                      |
|----|----------|------------|------|-----------------------------------------|
| 1  | taskList | TaskList[] | True | 任务信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-655</a> |
| 2  | count    | number     | True | 符合条件的总数                                 |

表 2-655 Tasklist 参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|--------|--------|------|------|
| 1  | taskId | string | True | 任务id |

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                 |
|----|-------------|----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | taskNo      | string   | True  | 任务No                                                                                                                                               |
| 3  | title       | string   | True  | 任务标题                                                                                                                                               |
| 4  | ownerId     | string   | True  | 处理人id                                                                                                                                              |
| 5  | priority    | string   | False | 优先级<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>• Critical</li><li>• High</li><li>• Medium</li><li>• Low</li></ul> |
| 6  | dueDate     | Datetime | False | 期望完成时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                                    |
| 7  | status      | string   | True  | 任务状态                                                                                                                                               |
| 8  | description | string   | False | 任务描述                                                                                                                                               |
| 9  | creatorName | string   | True  | 创建人名                                                                                                                                               |
| 10 | ownerName   | string   | False | 处理人名                                                                                                                                               |
| 11 | creatorId   | string   | True  | 创建人id                                                                                                                                              |

消息样例

场景描述：查询任务列表

URL: https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/list

● 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

● 请求体:

```
{
  "limit": 1,"start": 0
}
```

● 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```

● 响应参数:

```
{
  "resCode": "0",
}
```

[illegible]

### 2.11.4.3 查询任务详情

### 描述

按照任务id查询任务详情。

## 接口方法

get

## 接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/{id}，例如域名是service.besclouds.com。

## 请求说明

### 表 2-656 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-657 请求体参数

| 序号 | 名称 | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选 | 说明   |
|----|----|--------|------------|------|------|
| 1  | id | string | 20         | True | 任务id |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-658 响应体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型        | 是否必选  | 说明                                        |
|----|--------------|-------------|-------|-------------------------------------------|
| 1  | taskInfo     | TaskInfo    | True  | 任务信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-659</a>   |
| 2  | taskTrace    | CaseTrace[] | False | 任务轨迹，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-660</a>   |
| 3  | customerInfo | Object      | False | 联系人信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-627</a>  |
| 4  | caseInfos    | Case        | False | 关联工单信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-661</a> |

表 2-659 TaskInfo 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 是否必选  | 说明                              |
|----|-------------|----------|-------|---------------------------------|
| 1  | title       | string   | True  | 任务标题                            |
| 2  | description | string   | False | 任务描述                            |
| 3  | type        | string   | False | 任务关联类型                          |
| 4  | relateld    | string   | False | 如果关联任务类型有值，这里也必须要有值             |
| 5  | ownerId     | string   | True  | 处理人id                           |
| 6  | contactId   | string   | False | 联系人id                           |
| 7  | priority    | string   | False | 优先级                             |
| 8  | dueDate     | Datetime | False | 期望完成时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss |

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                   |
|----|-------------|----------|-------|--------------------------------------|
| 9  | creatorId   | string   | True  | 创建人                                  |
| 10 | creatorName | string   | True  | 创建人姓名                                |
| 11 | createdDate | Datetime | True  | 创建时间，时间格式为<br>YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss |
| 12 | closedDate  | Datetime | False | 关闭时间，时间格式为<br>YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss |
| 13 | stayDate    | Datetime | False | 停留时间，时间格式为<br>YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss |
| 14 | taskNo      | string   | False | 任务编码                                 |
| 15 | ownerName   | string   | False | 处理人名                                 |
| 16 | id          | string   | False | 任务id                                 |
| 17 | status      | string   | False | 任务状态                                 |
| 18 | attachment  | string   | False | 任务附件                                 |

表 2-660 taskTrace 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|-------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | creatorId   | string | True  | 工单处理者id                              |
| 2  | creatorName | string | True  | 工单处理者名称                              |
| 3  | type        | string | True  | 处理类型：<br>CreateTask、<br>StatusUpdate |
| 4  | relatedId   | string | False | 关联记录id                               |
| 5  | title       | string | False | 标题                                   |
| 6  | description | string | False | 处理描述                                 |

表 2-661 caseInfos 参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|--------|--------|------|------|
| 1  | id     | string | True | 工单id |
| 2  | caseNo | string | True | 工单编号 |



| 序号 | 名称          | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                     |
|----|-------------|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | status      | string   | True  | 工单当前流程节点<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值:<br>0.Completed(默认值)<br>其他值业务自定义                                                                         |
| 4  | title       | string   | False | 工单标题                                                                                                                                                   |
| 5  | priority    | string   | False | 优先级<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值: <ul style="list-style-type: none"><li>• Critical</li><li>• High</li><li>• Medium</li><li>• Low</li></ul>     |
| 6  | parentId    | string   | False | 父工单id                                                                                                                                                  |
| 7  | ownerId     | string   | True  | 处理人id                                                                                                                                                  |
| 8  | origin      | string   | True  | 优先级<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值: <ul style="list-style-type: none"><li>• Voice</li><li>• Whatsapp</li><li>• webchat</li><li>• Email</li></ul> |
| 9  | isUpgraded  | Boolean  | True  | 工单是否升级                                                                                                                                                 |
| 10 | externalNo  | string   | True  | 外部工单编号                                                                                                                                                 |
| 11 | dueDate     | Datetime | False | 期望完成时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                                        |
| 12 | description | string   | True  | 工单描述                                                                                                                                                   |
| 13 | creatorId   | string   | True  | 工单处理者id                                                                                                                                                |
| 14 | createdDate | Datetime | True  | 创建时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                                          |
| 15 | contactId   | string   | False | 联系人id                                                                                                                                                  |

| 序号 | 名称                     | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                      |
|----|------------------------|----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | reason                 | string   | True  | 工单原因分类                                                                                                                                  |
| 17 | contactPhone           | string   | False | 联系人电话                                                                                                                                   |
| 18 | state                  | string   | True  | 任务状态<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>Completed</li><li>Pending</li><li>Processing</li></ul> |
| 19 | stayDate               | string   | True  | 工单当前状态停留时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                     |
| 20 | suspendAccumulatedTime | int      | True  | 工单停留时长，单位分钟，范围1~1439999                                                                                                                 |
| 21 | suspendDate            | string   | True  | 工单暂停时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                         |
| 22 | type                   | string   | True  | 工单类型id，关联CaseType表                                                                                                                      |
| 23 | closedDate             | Datetime | False | 关闭时间                                                                                                                                    |
| 24 | attachment             | string   | False | 工单附件                                                                                                                                    |

消息样例

场景描述：查询任务详情

URL：https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/{id}

● 请求头：

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

● 请求体：

```
{
  "id": "ccqG00000138H6u8bTwe"
}
```

● 响应头：

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```

● 响应参数：

```
{
  "resCode": "0",

```

```
"resMsg": "成功",
"result": {
  "caseInfos": [
    {
      "attachment": "",
      "caseNo": "00000000000000000000000000000006",
      "closedDate": null,
      "contactId": "cily0000013y7cC8T2rA",
      "contactPhone": null,
      "createdDate": "2023-07-07 14:43:15",
      "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm",
      "description": "0704test",
      "dueDate": "2023-07-22 00:00:00",
      "externalNo": null,
      "id": "c6m80000014iXKHqDw3c",
      "isUpgraded": false,
      "origin": "Voice",
      "ownerId": "10gg00000148QvgpaLAm",
      "parentId": null,
      "priority": "Low",
      "reason": null,
      "state": "Processing",
      "status": "ttttt",
      "stayDate": null,
      "suspendAccumulatedTime": null,
      "suspendDate": null,
      "title": "0704test",
      "type": "cvmC0000014ddysLTCZk"
    }
  ],
  "customerInfo": {
    "customerInfo": {
      "address": {
        "addressLine1": null,
        "addressLine2": null,
        "addressLine3": null,
        "addressLine4": null,
        "addressLine5": null,
        "additionalAddress": null,
        "area": null,
        "block": null,
        "buildingNo": null,
        "city": null,
        "country": null,
        "defaultBillingAddress": false,
        "defaultShippingAddress": false,
        "firstName": null,
        "id": "cw8O0000013y7cCDIE4G",
        "label": null,
        "lastName": null,
        "middleName": null,
        "phoneNumber1": null,
        "phoneNumber2": null,
        "province": null,
        "roomNo": null,
        "street": null,
        "subjectId": "cily0000013y7cC8T2rA",
        "title": null,
        "town": null,
        "zip": null
      },
      "age": null,
      "bindAccount": [],
      "birthDay": null,
      "cellPhone1": "15005167393",
      "cellPhone2": null,
      "cellPhone3": null,
      "channel": null,
      "createdDate": "2023-06-09 15:33:35",
```

[illegible]

```
}  
  }  
}
```

### 2.11.4.4 修改任务

#### 描述

修改任务接口。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/modify，例如域名是 service.besclouds.com。

#### 请求说明

表 2-662 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为 JSON                         |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-663 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                      |
|----|----------|----------|-------|-----------------------------------------|
| 1  | taskInfo | TaskInfo | False | 任务信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表2-664</a> |

表 2-664 TaskInfo 参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明   |
|----|-------|--------|--------|-------|------|
| 1  | id    | string | 20     | True  | 任务id |
| 2  | title | string | 128    | False | 任务标题 |

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                                                                                                                      |
|----|-------------|----------|------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | description | string   | 20000      | False | 任务描述                                                                                                                                    |
| 4  | type        | string   | -          | False | 任务关联类型<br>取值： <ul style="list-style-type: none"><li>Case</li></ul>                                                                      |
| 5  | relateId    | string   | 20         | False | 关联类型对应id，如果关联任务类型有值，这里也必须要有值                                                                                                            |
| 6  | contactId   | string   | 20         | False | 联系人id                                                                                                                                   |
| 7  | priority    | string   | 128        | False | 优先级<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>Critical</li><li>High</li><li>Medium</li><li>Low</li></ul> |
| 8  | dueDate     | Datetime | -          | False | 期望完成时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                                                                                                         |
| 9  | attachment  | string   | 255        | False | 任务附件                                                                                                                                    |
| 10 | creatorId   | string   | 20         | False | 创建人id                                                                                                                                   |

响应说明

- 响应状态码: 200
- 无

消息样例

场景描述：修改任务

URL: https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/task/modify

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

- 请求体：

```
{  "taskInfo":{    "id":"ccqG0000014iXvGKONQO",    "title":"show0707",    "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm"  }}
```
- 响应头：

```
{  "connection": "keep-alive",  "Content-Length": "16",  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```
- 响应参数：

```
{"resCode": "0","resMsg": "成功"}
```

2.11.4.5 分配任务

描述

分配任务责任人接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/transfer，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-665 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-666 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明     |
|----|---------|--------|--------|------|--------|
| 1  | id      | string | 20     | True | 任务id   |
| 2  | ownerId | string | 20     | True | 被分配人id |

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选 | 说明    |
|----|-----------|--------|------------|------|-------|
| 3  | creatorId | string | 20         | True | 创建人id |

响应说明

- 响应状态码: 200

消息样例

场景描述：分配任务

URL: https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/transfer

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

- 请求体:

```
{
  "id": "ccqG0000014iXvGKONQO",
  "ownerId": "10gg00000148QvgpaLAm",
  "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm"
}
```

- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8" }
```

- 响应参数:

```
{ "resCode": "0", "resMsg": "成功" }
```

2.11.4.6 修改任务状态

描述

修改任务状态接口。任务状态当前都是默认非严格状态，可以状态之间任意切换。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/status/update，例如域名是 service.besclouds.com。



请求说明

表 2-667 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                     |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                           |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token, 参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-668 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选 | 说明                                                                                                                                   |
|----|-----------|--------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id        | string | 20     | True | 任务id                                                                                                                                 |
| 2  | creatorId | string | 20     | True | 操作处理人id                                                                                                                              |
| 3  | status    | string | 128    | True | 任务状态<br>dataType : SingleSelect<br>枚举值： <ul style="list-style-type: none"><li>Completed</li><li>Pending</li><li>Processing</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

消息样例

场景描述：修改任务状态

URL: https://域名/service/AICC\_Case/1.0.0/openapi/task/status/update

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```

- 请求体:

```
{
  "id": "ccqG0000014iXvGKONQO",
  "status": "Processing",
  "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm"
}
```

- 响应头：

```
{ "connection": "keep-alive",  
  "Content-Length": "16",  
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```
- 响应参数：

```
{"resCode": "0","resMsg": "成功"}
```

2.11.4.7 处理任务

描述

处理任务接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/process，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-669 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON                          |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token，参见 <a href="#">调用鉴权接口</a> |

表 2-670 请求体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型        | 长度（字节） | 是否必选 | 说明                                       |
|----|-------------|-------------|--------|------|------------------------------------------|
| 1  | taskId      | string      | 20     | True | 任务 id                                    |
| 2  | creatorId   | string      | 20     | True | 操作处理人                                    |
| 3  | processInfo | ProcessInfo | -      | True | 处理信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 2-671</a> |

表 2-671 ProcessInfo 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 长度（字节） | 是否必选  | 说明                                                   |
|----|-------------|--------|--------|-------|------------------------------------------------------|
| 1  | type        | string | -      | True  | 处理类型<br>取值：<br>• lternal                             |
| 2  | title       | string | 128    | True  | 标题。                                                  |
| 3  | description | string | 20000  | True  | 处理描述。                                                |
| 4  | attachment  | string | 255    | False | 附件大小不能超过5M，数量不超过5个，支持jpg、png、pdf、jpeg、gif、doc、docx格式 |

响应说明

- 响应状态码: 200

消息样例

场景描述：处理任务状态。  
URL: https://域名/service/AICC\_\_Case/1.0.0/openapi/task/process

- 请求头:

```
{
  "Content-Type": "application/json",
  "access-token": "0000000000*****7bm63KsRmEztTvyA="
}
```
- 请求体:

```
{
  "taskId": "ccqG0000014iXvGKONQO",
  "processInfo": {
    "type": "lternal",
    "title": "test0707",
    "description": "test0707"
  },
  "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm"
}
```
- 响应头:

```
{ "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"}
```
- 响应参数:

```
{"resCode": "0","resMsg": "成功"}
```

## 2.12 Co-Browse 护航浏览接口

### 2.12.1 获取网页协同连接信息（V1.0.0）（getConnectionInfo）

#### 场景描述

获取网页协同连接信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/api/cobrowse/getConnectionInfo，例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-672 请求头参数

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|-----------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | x-app-key       | string | True | appKey字段，用户标识，在ApiFabric工具上配置                                    |
| 2  | Authorization   | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |
| 3  | X-TenantSpaceID | string | True | 租间ID                                                             |

表 2-673 请求体参数

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                      |
|----|----------|--------|-------|-----------------------------------------|
| 1  | roomId   | string | False | 网页协同房间号（通常是会话ID，不传默认生成UUID，请确保两端的房间号一致） |
| 2  | userId   | string | False | 用户ID                                    |
| 3  | userName | string | False | 用户名称                                    |
| 4  | workNo   | string | False | 座席工号                                    |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                     |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | role | string | True | 网页协同角色 <ul style="list-style-type: none"><li>replayer：座席</li><li>recorder：用户</li></ul> |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-674 响应体参数

| 序号  | 名称           | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                            |
|-----|--------------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | success      | boolean | True  | 操作结果 <ul style="list-style-type: none"><li>true：成功</li><li>false：失败</li></ul> |
| 2   | data         | object  | False | 返回数据                                                                          |
| 2.1 | roomId       | string  | False | 网页协同房间号<br>(通常是会话ID，不传默认生成UUID，请确保两端的房间号一致)                                   |
| 2.2 | wssUrl       | string  | False | 内部访问地址                                                                        |
| 2.3 | wssUrlOut    | string  | False | 外部访问地址（公网可访问）                                                                 |
| 2.4 | connectParam | string  | False | 签名                                                                            |
| 3   | errorCode    | number  | True  | 错误码                                                                           |
| 4   | errorReason  | string  | True  | 错误原因                                                                          |

- 响应状态码: 401  
鉴权失败时HTTP的响应码
- 响应状态码: 404  
请求资源不存在时HTTP的响应码
- 响应状态码: 500  
服务器内部异常时HTTP的响应码

错误码

无。

## 报文样例

请求头:

```
{
  "x-app-key": "*****",
  "Authorization": "Bearer xxxx",
  "X-TenantSpaceID": "*****"
}
```

请求参数:

```
{
  "roomId": "10***04",
  "workNo": "667",
  "role": "replayer"
}
```

响应参数:

```
{
  "success": true,
  "data": {
    "roomId": "10***04",
    "wssUrl": "wss://IP:PORT/ws/cobrowse/1",
    "wssUrlOut": "wss://IP:PORT/ws/cobrowse/1",
    "connectParam": "*****"
  },
  "errorCode": null,
  "errorReason": null
}
```

## 2.13 DataProcess 接口

### 2.13.1 查询呼叫结果数据接口

#### 场景描述

查询elasticsearch上的话单数据以及满意度信息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/dataprocess/v1/openapp/queryCallManualDetailInfo

例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-675 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | APPKey标识。从APP服务-APP管理中获取。                                        |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。 |

表 2-676 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                          |
|----|-----------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | subCcNo   | String | True  | 呼叫中心ccId。                                                                                                                   |
| 2  | vdn       | string | True  | 租户vdn的ID。                                                                                                                   |
| 3  | callId    | String | False | <ul style="list-style-type: none"><li>callId值不为空，beginDate和endDate非必选。</li><li>callId值为空，beginDate和endDate其中一个必选。</li></ul> |
| 4  | callerNo  | String | False | 主叫号码。                                                                                                                       |
| 5  | calleeNo  | String | False | 被叫号码。                                                                                                                       |
| 6  | beginDate | String | False | <ul style="list-style-type: none"><li>callId值不为空，beginDate和endDate非必选。</li><li>callId值为空，beginDate和endDate其中一个必选。</li></ul> |
| 7  | endDate   | String | False | <ul style="list-style-type: none"><li>callId值不为空，beginDate和endDate非必选。</li><li>callId值为空，beginDate和endDate其中一个必选。</li></ul> |

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | callType        | String | False | 呼叫类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：呼入</li><li>● 1：呼出</li><li>● 2：预测式外呼</li><li>● 3：预览式外呼</li><li>● 4：预占式外呼</li><li>● 10：双呼</li><li>● 11：协同呼叫</li><li>● 12：点击通话</li></ul> |
| 9  | mediaType       | String | False | 多媒体类型。<br>2：语音点击通话<br>5：语音<br>18：视频点击通话<br>19：视频<br>53：多媒体                                                                                                                            |
| 10 | evaluationValue | String | False | 满意度评价值。<br>字段值请参见“配置中心 > 工作台配置 > 满意度调查”下的配置。                                                                                                                                          |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-677 响应体参数

| 序号    | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明      |
|-------|----------|--------|-------|---------|
| 1.1   | total    | string | False | 返回结果总数。 |
| 1.2   | results  | object | False | 返回结果。   |
| 1.2.1 | logDate  | string | False | 日结时间    |
| 1.2.2 | callerNo | string | False | 主叫号码。   |
| 1.2.3 | calleeNo | string | False | 被叫号码。   |
| 1.2.4 | callId   | string | False | 呼叫Id。   |



| 序号     | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                    |
|--------|-----------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.5  | callType        | string | False | 呼叫类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：呼入</li><li>• 1：呼出</li><li>• 2：预测式外呼</li><li>• 3：预览式外呼</li><li>• 4：预占式外呼</li><li>• 10：双呼</li><li>• 11：协同呼叫</li><li>• 12：点击通话</li></ul> |
| 1.2.6  | mediatype       | string | False | 多媒体类型。<br>2：语音点击通话<br>5：语音<br>18：视频点击通话<br>19：视频<br>53：多媒体                                                                                                                            |
| 1.2.7  | waitBegin       | string | False | 呼叫等待开始时间。                                                                                                                                                                             |
| 1.2.8  | ackBegin        | string | False | 呼叫应答开始时间。                                                                                                                                                                             |
| 1.2.9  | callBegin       | string | False | 呼叫通话开始时间。                                                                                                                                                                             |
| 1.2.10 | callEnd         | string | False | 呼叫通话结束时间。                                                                                                                                                                             |
| 1.2.11 | vdn             | string | False | 租户vdn的ID。                                                                                                                                                                             |
| 1.2.12 | leaveReason     | string | False | 呼叫离开设备原因。                                                                                                                                                                             |
| 1.2.13 | evaluationValue | string | False | 满意度评价。<br>字段值请参见“配置中心 > 工作台配置 > 满意度调查”下的配置。                                                                                                                                           |
| 1.2.14 | npsScore        | String | False | NPS分值。<br>NPS为推荐类的评分，即愿意推荐我们的产品/服务给朋友或同事吗？<br>取值范围1~10                                                                                                                                |
| 1.2.15 | evaluateObject  | String | False | 被评价的对象 <ul style="list-style-type: none"><li>• Agent：座席</li><li>• Bot：机器人</li></ul>                                                                                                   |

| 序号     | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                      |
|--------|----------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.16 | fcrValue | String | False | 客户对于首次解决率（First Call Resolution）的满意程度，即询问客户此次服务是否解决了问题。 <ul style="list-style-type: none"><li>1：是</li><li>2：否</li></ul> |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无

报文样例

- 查询elasticsearch上的话单数据以及满意度信息。

请求头:

X-TenantSpaceID:202101134979  
Authorization:Bearer 3b5d\*\*\*\*23c9  
X-app-key:b7bd\*\*\*\*cb8c

请求参数:

```
{
  "subCcNo": "0",
  "vdn": "0",
  "callId": "0",
  "callerNo": "0",
  "calleeNo": "",
  "beginDate": "1658102400000",
  "endDate": "1658188800000",
  "callType": "0",
  "mediaType": "10",
  "evaluationValue": "10"
}
```

响应参数:

```
{
  "total":2,
  "results":[
    {
      "callId":"1669464198-17002955",
      "vdn":1,
```

```
    "evaluationValue": "1",
    "callBegin": "100010"
    "npsScore": "3",
    "evaluateObject": "Agent",
    "fcrValue": "1"
  },
  {
    "callId": "1669463446-17002406",
    "vdn": 1,
    "evaluationValue": "5",
    "callBegin": "100010"
    "npsScore": "3",
    "evaluateObject": "Agent",
    "fcrValue": "1"
  }
]
```

2.14 GenericAdapter 模块接口

2.14.1 INSTAGRAM 握手认证接口

场景描述

社交媒体握手认证。

接口方法

GET

接口 URI

https://域名/apiaccess/instagram/message/{chanId}?hub.mode=subscribe&hub.verify\_token=\*\*\*& hub.challenge=\*\*\*\*\*, 例如域名是service.besclouds.com。  
其中chanId是指渠道Id，非必选。

表 2-678 接口 URI 参数说明

| 序号 | 名称               | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|------------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | hub.mode         | string | True | 由instagram侧自动拼接生成。订阅类型，必须subscribe。  |
| 2  | hub.verify_token | string | True | 握手认证token，从API Fabric侧获取。            |
| 3  | hub.challenge    | Int    | True | 由instagram侧自动拼接生成。instagram侧生成的认证id。 |

请求说明

无请求体参数

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-679 响应体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明             |
|----|-----------|--------|------|----------------|
| 1  | challenge | String | True | instagram的认证id |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无

报文样例

请求参数:

无

响应参数:

"1158201444"

2.14.2 INSTAGRAM 推送消息接口

场景描述

社交媒体推送消息。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/instagram/message/{chanId}，例如域名是service.besclouds.com。

其中chanId是指渠道Id，非必选。

请求说明

表 2-680 请求体参数

| 序号            | 名称          | 参数类型          | 是否必选  | 说明                             |
|---------------|-------------|---------------|-------|--------------------------------|
| 1             | requestBody | object        | True  | 请求体json                        |
| 1.1           | object      | string        | False | 社交媒体的名称，如: instagram、viber     |
| 1.2           | entry       | array[object] | False | 一个包含事件的数组                      |
| 1.2.1         | id          | string        | False | 账号或page等的ID                    |
| 1.2.2         | time        | number        | False | 更新的时间                          |
| 1.2.3         | messaging   | array[object] | False | 包含的具体消息内容                      |
| 1.2.3.1       | sender      | object        | False | 消息发送者信息                        |
| 1.2.3.1.1     | id          | string        | False | 消息发送者Id                        |
| 1.2.3.2       | recipient   | object        | False | 消息接收者信息                        |
| 1.2.3.2.1     | id          | string        | False | 接收者ID                          |
| 1.2.3.3       | timestamp   | number        | False | 消息的创建时间                        |
| 1.2.3.4       | message     | object        | False | 消息内容                           |
| 1.2.3.4.1     | mid         | string        | False | 消息Id                           |
| 1.2.3.4.2     | text        | string        | False | 消息的文本                          |
| 1.2.3.4.3     | attachments | array[object] | False | 附件数组数据                         |
| 1.2.3.4.3.1   | type        | string        | False | 附件的类型audio, image, file, video |
| 1.2.3.4.3.2   | payload     | object        | False | 附件的负载信息                        |
| 1.2.3.4.3.2.1 | url         | string        | False | 附件的url                         |
| 1.2.3.4.4     | is_deleted  | boolean       | False | 该消息是否删除                        |

| 序号            | 名称             | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                         |
|---------------|----------------|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.3.4.5     | is_echo        | boolean | False | 该消息是否是座席侧发送 <ul style="list-style-type: none"><li>true：座席侧发送</li><li>False：用户侧发送</li></ul> |
| 1.2.3.4.6     | is_unsupported | boolean | False | 客户发送的媒体消息类型是否支持                                                                            |
| 1.2.3.4.7     | quick_reply    | object  | False | 快速回复对象                                                                                     |
| 1.2.3.4.7.1   | payload        | string  | False | 快速回复的负载                                                                                    |
| 1.2.3.4.8     | referral       | object  | False | 客户单击Instagram Shop产品时包含                                                                    |
| 1.2.3.4.8.1   | product        | object  | False | 产品对象                                                                                       |
| 1.2.3.4.8.1.1 | id             | string  | False | 产品Id                                                                                       |
| 1.2.3.4.9     | reply_to       | object  | False | 回复消息负载                                                                                     |
| 1.2.3.4.9.1   | story          | object  | False | 回复消息对象                                                                                     |
| 1.2.3.4.9.1.1 | url            | string  | False | 媒体地址                                                                                       |
| 1.2.3.4.9.1.2 | id             | string  | False | 回复文本消息Id                                                                                   |
| 1.2.3.4.9.2   | mid            | string  | False | 回复消息对象Id                                                                                   |

响应说明

- **响应状态码: 200**
- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**

请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 错误码

无

## 报文样例

请求参数:

```
{
  "object": "instagram",
  "entry": [
    {
      "id": "IGID",
      "time": 1569262486134,
      "messaging": [
        {
          "sender": {
            "id": "IGSID"
          },
          "recipient": {
            "id": "IGID"
          },
          "timestamp": 1569262485349,
          "message": {
            "mid": "MESSAGE-ID",
            "text": "MESSAGE-TEXT",
            "attachments": [
              {
                "type": "image",
                "payload": {
                  "url": "LINK"
                }
              }
            ],
            "is_deleted": true,
            "is_echo": true,
            "is_unsupported": true,
            "quick_reply": {
              "payload": "CUSTOMER-RESPONSE-PAYLOAD"
            },
            "referral": {
              "product": {
                "id": "PRODUCT-ID"
              }
            },
            "reply_to": {
              "mid": "MESSAGE-ID"
            },
            "reply_to": {
              "story": {
                "url": "CDN-URL",
                "id": "STORY-ID"
              }
            }
          }
        }
      ]
    }
  ]
}
```

响应参数:

```
{ "resultMsg" : "200" }
```

### 2.14.3 接受 TELEGRAM 消息接口

#### 场景描述

接受TELEGRAM消息。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/telegram/message/{chanId}，例如域名是service.besclouds.com。

表 2-681 接口 URI 参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|----|--------|--------|-------|------|
| 1  | chanId | string | False | 渠道Id |

#### 请求说明

表 2-682 请求参数说明

| 序号      | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明       |
|---------|---------------|---------|-------|----------|
| 1       | requestBody   | object  | False | 请求体json  |
| 1.1     | update_id     | number  | False | 更新的唯一标识符 |
| 1.2     | message       | object  | False | 消息体json  |
| 1.2.1   | message_id    | number  | False | 消息唯一标识   |
| 1.2.2   | from          | object  | False | 发送者json  |
| 1.2.2.1 | id            | number  | False | 发送者id    |
| 1.2.2.2 | is_bot        | boolean | True  | 是否机器人    |
| 1.2.2.3 | first_name    | string  | False | 名字       |
| 1.2.2.4 | username      | string  | False | 用户名      |
| 1.2.2.5 | language_code | string  | False | 用户语言标识   |
| 1.2.3   | chat          | object  | False | 消息所属对话   |
| 1.2.3.1 | id            | number  | True  | 消息id     |



| 序号        | 名称             | 参数类型          | 是否必选  | 说明        |
|-----------|----------------|---------------|-------|-----------|
| 1.2.3.2   | first_name     | string        | False | 名字        |
| 1.2.3.3   | username       | string        | False | 用户名       |
| 1.2.3.4   | type           | string        | False | 消息类型      |
| 1.2.4     | date           | number        | False | 发送时间      |
| 1.2.5     | photo          | array[object] | False | 图片数组      |
| 1.2.5.1   | file_id        | string        | False | 图片id      |
| 1.2.5.2   | file_unique_id | string        | False | 图片唯一标识    |
| 1.2.5.3   | file_size      | number        | False | 图片大小      |
| 1.2.5.4   | width          | number        | False | 宽         |
| 1.2.5.5   | height         | number        | False | 高         |
| 1.2.6     | text           | string        | False | 文本消息内容    |
| 1.2.7     | voice          | object        | False | 音频json    |
| 1.2.7.1   | duration       | number        | False | 音频时长      |
| 1.2.7.2   | mime_type      | string        | False | 音频的MIME类型 |
| 1.2.7.3   | file_id        | string        | False | 音频id      |
| 1.2.7.4   | file_unique_id | string        | False | 音频唯一标识    |
| 1.2.7.5   | file_size      | number        | False | 音频大小      |
| 1.2.8     | video          | object        | False | 视频json    |
| 1.2.8.1   | duration       | number        | False | 视频时长      |
| 1.2.8.2   | width          | number        | False | 宽         |
| 1.2.8.3   | height         | number        | False | 高         |
| 1.2.8.4   | file_name      | string        | False | 视频名称      |
| 1.2.8.5   | mime_type      | string        | False | 视频的MIME类型 |
| 1.2.8.6   | thumb          | object        | False | 视频缩略图json |
| 1.2.8.6.1 | file_id        | string        | False | 缩略图id     |
| 1.2.8.6.2 | file_unique_id | string        | False | 缩略图唯一标识   |
| 1.2.8.6.3 | file_size      | number        | False | 缩略图大小     |
| 1.2.8.6.4 | width          | number        | False | 缩略图宽      |
| 1.2.8.6.5 | height         | number        | False | 缩略图高      |

| 序号      | 名称             | 参数类型    | 是否必选  | 说明               |
|---------|----------------|---------|-------|------------------|
| 1.2.8.7 | file_id        | string  | False | 视频id             |
| 1.2.8.8 | file_unique_id | string  | False | 视频唯一标识           |
| 1.2.8.9 | file_size      | number  | False | 视频大小             |
| 1.2.9   | forward_from   | object  | False | 原始消息json，针对转发的消息 |
| 1.2.9.1 | id             | number  | False | 消息id             |
| 1.2.9.2 | is_bot         | boolean | False | 是否机器人            |
| 1.2.9.3 | first_name     | string  | False | 名字               |
| 1.2.9.4 | username       | string  | False | 用户名              |
| 1.2.9.5 | language_code  | string  | False | 用户语言标识           |
| 1.2.10  | forward_date   | number  | False | 原始消息发送时间，针对转发的消息 |

响应说明

- **响应状态码: 200**
- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无

报文样例

请求参数：

```
{
  "update_id": 731746899,
  "message": {
    "message_id": 15,
    "from": {
      "id": 5903736207,
      "is_bot": false,
      "first_name": "TianWe",
      "username": "tianwe3263",
```

```
    "language_code": "zh-hans"
  },
  "chat": {
    "id": 5903736207,
    "first_name": "TianWe",
    "username": "tianwe3263",
    "type": "private"
  },
  "date": 1671505017,
  "text": "。"
}
```

响应参数：

```
{ "resultMsg" : "200" }
```

## 2.15 SmartCare 接口

### 2.15.1 查询 SmartCare 深度定界结果接口（querydeepresult）

#### 场景描述

查询SmartCare深度定界结果。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/smartcare/querydeepresult，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-683 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                   |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-684 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                       |
|----|--------|--------|------|--------------------------|
| 1  | taskId | string | True | 座席在工作台创建工单时创建的深度定界任务的ID。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-685 响应体参数

| 序号   | 名称            | 参数类型             | 是否必选 | 说明        |
|------|---------------|------------------|------|-----------|
| 1    | returnCode    | String           | True | 响应码，成功为0。 |
| 2    | description   | String           | True | 响应描述信息。   |
| 3    | row           | Int              | True | 响应结果记录数   |
| 4    | data          | List<JSONObject> | True | 查询的数据。    |
| 4.1  | disposeAdvice | String           | True | 处理建议。     |
| 4.2  | reservemsg1   | String           | True | 预留字段1     |
| 4.3  | reservemsg2   | String           | True | 预留字段2     |
| 4.4  | reservemsg3   | String           | True | 预留字段3     |
| 4.5  | reservemsg4   | String           | True | 预留字段4     |
| 4.6  | reservemsg5   | String           | True | 预留字段5     |
| 4.7  | failCause     | String           | True | 故障原因。     |
| 4.8  | description   | String           | True | 任务描述。     |
| 4.9  | priority      | Int              | True | 任务优先级。    |
| 4.11 | anaObjType    | String           | True | 任务对象类型。   |
| 4.12 | isshow        | String           | True | 是否显示。     |
| 4.13 | operate       | Int              | True | 操作类型。     |
| 4.14 | nodeId        | String           | True | 任务节点ID。   |

| 序号       | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|----------|------|--------|------|---------|
| 4.1<br>5 | flag | String | True | 任务节点名称。 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "taskId":"CCH_ZYH_SEQ_6681741720663148240581700109001"
}
```

响应参数:

```
{
  "data": [
    {
      "isshow": "false",
      "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
      "disposeAdvice": "1. Check whether RF status overshoot ? If yes then need to downtilt by RET or physical tuning.2. If RF status proper, need to crosscheck MLB setting whether standard or not.3. If RF and MLB proper, need to offload to surrounding.4. Possible to disable CA or RBG roundown5. Crosscheck neighbour cells have availability issue or not",
      "faultBeginTime": "1720676676",
      "flag": "Root Cause",
      "operate": 0,
      "faultEndTime": "1720676676",
      "failCause": "Radio_Cell_Congestion",
      "description": "Cell Name : 520181424A0D6 ;PRB_DL_UTIL : 100.00,95.00 ;PRB_UL_UTIL : 100.00,95.00 ;ACTIVE_USER_DL : 95.00 The Dominant Cell: 520181424A0D6",
      "priority": 30,
      "nodeId": "AIS-CCA-PS_175",
      "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name"
    },
    {
      "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
      "disposeAdvice": "1. Check ul interference on non busy hour if more than -105 dbm2. Check interference per prb . If blocking need to do FFT Scan3. Do on field test if from pattern suspect external
```

```

Interference or jammer",
  "faultBeginTime": "1720676676",
  "flag": "Non-root Cause",
  "reservemsg3": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A 52018D4EAAEEE_Autolearn,520183B60102
520181424A0D6,RBR090A,4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 1970-01-01
08:00:00",
  "reservemsg4": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A 52018D4EAAEEE_Autolearn,520183B60102
520181424A0D6,RBR090A,4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 1970-01-01
08:00:00",
  "failCause": "Radio_Cell_High_Interference",
  "reservemsg1": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A 52018D4EAAEEE_Autolearn,520183B60102
520181424A0D6,RBR090A,4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 1970-01-01
08:00:00",
  "reservemsg2": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A 52018D4EAAEEE_Autolearn,520183B60102
520181424A0D6,RBR090A,4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 1970-01-01
08:00:00",
  "description": "Cell Name : 520181424A0D6 ;INTERFERENCE : 100.00,95.00The Dominant Cell:
520181424A0D6",
  "priority": 32,
  "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name",
  "isshow": "false",
  "operate": 0,
  "faultEndTime": "1720676676",
  "reservemsg5": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A 52018D4EAAEEE_Autolearn,520183B60102
520181424A0D6,RBR090A,4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 4Gnewyorkcell,4600336B1EA36 1970-01-01
08:00:00",
  "nodeId": "AIS-CCA-PS_177"
},
{
  "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-
E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell
Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
  "disposeAdvice": "Check eNodeB status and hardware alarm",
  "faultBeginTime": "1720676676",
  "flag": "Non-root Cause",
  "reservemsg3": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A",
  "reservemsg4": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A",
  "failCause": "Radio_Cell_Low_Availability",
  "reservemsg1": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A",
  "reservemsg2": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A",
  "description": "Cell Name : RBR090A ;IFHO_SR : 71.00The Dominant Cell: 520181424A0D6",
  "priority": 33,
  "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name",
  "isshow": "false",
  "operate": 0,
  "faultEndTime": "1720676676",
  "reservemsg5": "105.0 RBR090A,520181424A0D6,5201800000000
520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A",
  "nodeId": "AIS-CCA-PS_180"
},
{
  "isshow": "false",
  "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-
E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell
Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
  "disposeAdvice": "If packet loss twamp more than 0.1 or TNL is more than 10, need to troubleshoot
link transport.",
  "faultBeginTime": "1720676676",
  "flag": "Non-root Cause",
  "operate": 0,

```

```

    "faultEndTime": "1720676676",
    "failCause": "Fail_Est_TNL",
    "description": "Cell Name: RBR090A , Fail_est_tnl: 40.00The Dominant Cell: 520181424A0D6",
    "priority": 50,
    "nodeId": "PSIssue_019228490",
    "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name"
  },
  {
    "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
    "disposeAdvice": "1. Please check user if using call voice in 2G2. Please check whether the cells have weak 4G coverage",
    "faultBeginTime": "1720676676",
    "flag": "Non-root Cause",
    "failCause": "4G_fallback_to_23G",
    "description": "4G network coverage may be weak in surrounding areas. TOP 3 Cell of 2G: RBR090A,520181424A0D6,5201800000000; TOP 3 Cell of 3G: 520181424A0D6,4600336B1EA36,RBR090A; Total session number of these 2G and 3G cells: 105.0.The Dominant Cell: 520181424A0D6",
    "priority": 150,
    "nodegroup": "FallBack",
    "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name",
    "isshow": "true",
    "operate": 0,
    "faultEndTime": "1720676676",
    "nodeId": "AIS-CCA-PS021"
  },
  {
    "isshow": "false",
    "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
    "disposeAdvice": "1. Ask whether surrounding users can properly access networks. If they cannot, check whether weak coverage problems exist.2. Please ensure base on application KQI service is normal3. Restart terminals. If the problem persists, replace terminals or SIM Cards.4. Please check IP service performance",
    "faultBeginTime": "1720676676",
    "flag": "Non-root Cause",
    "operate": 0,
    "faultEndTime": "1720676676",
    "failCause": "page_browsing_delay",
    "description": "The Dominant Cell: 520181424A0D6",
    "priority": 897,
    "nodeId": "PSIssue_019228440",
    "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name"
  },
  {
    "isshow": "false",
    "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
    "disposeAdvice": "1. Ask whether surrounding users can properly access networks. If they cannot, check whether weak coverage problems exist.2. Please ensure base on application KQI service is normal3. Restart terminals. If the problem persists, replace terminals or SIM Cards.4. Please check IP service performance",
    "faultBeginTime": "1720676676",
    "flag": "Non-root Cause",
    "operate": 0,
    "faultEndTime": "1720676676",
    "failCause": "page_response_delay",
    "description": "The Dominant Cell: 520181424A0D6",
    "priority": 898,
    "nodeId": "PSIssue_019228433",
    "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name"
  },
  {
    "isshow": "false",
    "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell

```

```
Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
  "disposeAdvice": "1.current cell have week coverage or interference.2.user expectation too
high.3.whether special website can not access.4.change a terminal and try again.",
  "faultBeginTime": "1720676676",
  "flag": "Non-root Cause",
  "operate": 0,
  "faultEndTime": "1720676676",
  "failCause": "No_issue_found_But_Few_Data",
  "description": "User have few data.User may can not access internet or low speed.The Dominant
Cell: 520181424A0D6",
  "priority": 901,
  "nodeId": "VeryFewData_213",
  "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name"
},
{
  "isshow": "false",
  "anaObj": "MSISDN=668174010****;CCA Site=BKK0485-
E18,520181424A0D6,BTS_Name_PacketSend_0000,5201800000000,4600336B1EA36;Cell
Name=4Gnewyorkcell,RBR090A,520181424A0D6,5201800000000,4600336B1EA36",
  "disposeAdvice": "check device setting:switch on data and roaming service",
  "faultBeginTime": "1720676676",
  "flag": "Non-root Cause",
  "operate": 0,
  "faultEndTime": "1720676676",
  "failCause": "Device_setting_switch_off_data",
  "description": "have CS signaling but no PS signalingThe Dominant Cell: 520181424A0D6",
  "priority": 909,
  "nodeId": "PSIssue_277",
  "anaObjType": "MSISDN;CCA Site;Cell Name"
}
},
"returnCode": "0",
"row": 9,
"description": "Querying the task result succeeded."
}
```

2.15.2 查询 SmartCare 群障用户接口 (queryfaultyuser)

场景描述

查询SmartCare群障用户。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/smartcare/queryfaultyuser，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-686 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|----|-----------|--------|------|---------------|
| 1  | X-APP-Key | string | True | appKey字段，用户标识 |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-687 请求体参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                       |
|----|-------------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | msisdn            | String | True  | 用户手机号码。                                                                                                  |
| 2  | faultTime         | String | True  | 故障时间。<br>例如1721283133000                                                                                 |
| 3  | complaintScene    | String | True  | 客户侧投诉场景。                                                                                                 |
| 4  | backtraceDuration | String | False | 从异常时间向回推的回溯时长。<br>取值范围为[60, 86400]单位为秒。<br>超过最大值86400s按照86400s处理。<br>配置为租户级参数“SmartCare异常时间往回推的时长（s）”的值。 |
| 5  | sessionID         | String | False | 客户侧sessionID。                                                                                            |
| 6  | queryFlag         | String | True  | 是否作为投诉用户进行采样。<br>AICC对接场景，固定配置为“1”。                                                                      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-688 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型             | 是否必选  | 说明                                     |
|-----|-------------|------------------|-------|----------------------------------------|
| 1   | returnCode  | String           | True  | 响应码。<br>成功为0，其他的表示失败。<br>详情请参见表 2-689。 |
| 2   | description | String           | True  | 响应描述信息。<br>详情请参见表 2-689。               |
| 3   | data        | List<JSONObject> | True  | 查询的数据。                                 |
| 3.1 | msisdn      | String           | True  | 用户手机号码。                                |
| 3.2 | ttid        | String           | False | 故障时间。<br>格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss       |

表 2-689 响应码描述信息

| 响应码 | 响应描述信息                                                 |
|-----|--------------------------------------------------------|
| 0   | Query succeeded. Data is found in the query result.    |
| 1   | Query succeeded. No data is found in the query result. |
| 2   | Invalid MSISDN.                                        |
| 3   | Invalid fault time.                                    |
| 4   | The scenario does not exist.                           |
| 5   | DAC query error.                                       |
| 97  | Other errors.                                          |
| 101 | Parameter verification failed.                         |
| 102 | AICC internal system error.                            |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**

未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**

请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**

业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "msisdn": "6680512100869",
  "faultTime": "1721283133000",
  "complaintScene": "1",
  "backtraceDuration": "3600",
  "sessionID": "20240709",
  "queryFlag": "1"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": 0,
  "description": "Query succeeded. Data is found in the query result.",
  "data": [
    {
      "rules": [
        {
          "reflectionRule": "FAILURE_CAUSE=DTAPSMS_CP:CP Error(17 Network Failure)",
          "ccmSceneCode": "SMS"
        },
        {
          "reflectionRule": "LAC_TAC=5200504B2007&SAI_CGI_ECGI=5200504B2007",
          "ccmSceneCode": "DATA"
        }
      ],
      "msisdn": "6680512100869"
    }
  ]
}
```

### 2.15.3 创建 SmartCare 快速定界任务接口 (submitquickdelimit)

#### 场景描述

创建SmartCare快速定界任务。

#### 接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/smartcare/submitquickdelimit，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-690 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                              |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                   |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-691 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                               |
|----|-----------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | msisdn    | String | True | 用户手机号码。                                                                                          |
| 2  | startTime | String | True | 快速定界开始时间，租户时区时间。<br>例如1721283033000<br>配置为当前时间往回推租户级参数<br>“SmartCare定界创建时开始时间字段往前推的时间（h）”的值后的时间。 |
| 3  | endTime   | String | True | 快速定界结束时间，租户时区时间。<br>例如1721283133000<br>配置为当前时间，即创建任务的时间。                                         |

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | locale    | String | True  | 语言。 <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文环境</li><li>en_US：英文环境</li><li>LOCAL：本地化语言</li></ul> <b>说明</b> <ol style="list-style-type: none"><li>只能输入上述枚举值(依据大小写严格匹配)，如果输入其他值则返回“查询条件错误”。</li><li>如果输入值为“LOCAL”，优先使用本地化语言显示名称，当本地化语言显示名称没有配置时，则用英文环境显示名称。</li></ol> |
| 5  | scene     | String | True  | 场景。<br>场景预配置的场景必须与场景名称一致才能定界。                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | longitude | String | False | 经度。<br>取值范围：[-180, 180]，最多包含6位小数。                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7  | latitude  | String | False | 纬度。<br>取值范围：[-90, 90]，最多包含6位小数。                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8  | radius    | String | False | 半径。<br>取值为非负整数，单位为：米。                                                                                                                                                                                                                                                    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-692 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|------------|--------|------|-----------|
| 1  | returnCode | String | True | 响应码，成功为0。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                     |
|----|-------------|--------|------|------------------------|
| 2  | description | String | True | 响应描述信息。                |
| 3  | taskId      | String | True | 创建的 SmartCare快速定界任务ID。 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "msisdn": "6680512100869",
  "startTime": "1721283033000",
  "endTime": "1721283133000",
  "scene": "Voice",
  "locale": "en_US"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "Queried successfully. Data is available.",
  "taskId": "7532351aa3fb4fcc9eff66e6d5606f7f"
}
```

2.15.4 查询 SmartCare 快速定界结果接口 (queryquickresult)

场景描述

查询SmartCare快速定界结果。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/smartcare/queryquickresult，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-693 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-694 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                     |
|----|--------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | taskId | string | True | <a href="#">2.15.3 创建SmartCare快速定界任务接口 (submitquickdelimit)</a> 中创建的SmartCare快速定界任务ID。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-695 响应体参数

| 序号  | 名称               | 参数类型       | 是否必选 | 说明        |
|-----|------------------|------------|------|-----------|
| 1   | returnCode       | String     | True | 响应码，成功为0。 |
| 2   | description      | String     | True | 响应描述信息。   |
| 3   | rootcause        | JSONObject | True | 根因。       |
| 3.1 | futureAnalysis   | String     | True | 故障原因。     |
| 3.2 | faultAttribution | String     | True | 故障归属。     |
| 3.3 | diagnosisItem    | String     | True | 检测项。      |

| 序号  | 名称               | 参数类型             | 是否必选 | 说明      |
|-----|------------------|------------------|------|---------|
| 3.4 | suggestion       | String           | True | 处理建议。   |
| 3.5 | sceneDescription | String           | True | 备注信息。   |
| 3.6 | reserved1        | String           | True | 预留信息-1。 |
| 3.7 | reserved2        | String           | True | 预留信息-2。 |
| 3.8 | reserved3        | String           | True | 预留信息-3。 |
| 3.9 | reserved4        | String           | True | 预留信息-4。 |
| 4   | abnormallist     | List<JSONObject> | True | 可能根因。   |
| 4.1 | futureAnalysis   | String           | True | 故障原因。   |
| 4.2 | faultAttribution | String           | True | 故障归属。   |
| 4.3 | diagnosisItem    | String           | True | 检测项。    |
| 4.4 | suggestion       | String           | True | 处理建议。   |
| 4.5 | sceneDescription | String           | True | 备注信息。   |
| 4.6 | reserved1        | String           | True | 预留信息-1。 |
| 4.7 | reserved2        | String           | True | 预留信息-2。 |
| 4.8 | reserved3        | String           | True | 预留信息-3。 |
| 4.9 | reserved4        | String           | True | 预留信息-4。 |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

请求头:

x-app-key:9\*\*\*\*\*3

Authorization:Bearer e\*\*\*\*\*e

Content-Type:application/json



请求参数:

```
{
  "taskId": "7532351aa3fb4fcc9eff66e6d5606f7f"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "Queried successfully. Data is available.",
  "rootcause": {
    "Suggestion": "",
    "FaultAttribution": "",
    "Scene Description": "Fault tree not configured",
    "Reserved5": "",
    "Reserved4": "",
    "Future Analysis": "",
    "Reserved1": "",
    "DiagnosisItem": "",
    "Reserved3": "",
    "Reserved2": ""
  },
  "abnormallist": []
}
```

## 2.16 AppCube 组织机构隔离接口

### 2.16.1 查询用户数据权限接口

#### 场景描述

查询用户数据权限。

#### 接口方法

GET

#### 接口 URL

https://域名/apiaccess/CC-Management/openapi/queryDataAuthByUserId?userId=10gg000001LgVE0ufPUW&offset=0&limit=100，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 2-696 查询参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                       |
|----|--------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 1  | userId | String | True | 用户ID。<br>AppCube侧的用户ID或者AICC侧SUM的用户ID，优先配置AppCube侧的用户ID。 |

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                             |
|----|--------|------|-------|------------------------------------------------|
| 3  | offset | Int  | False | 查询偏移量。                                         |
| 4  | limit  | Int  | False | 每页查询用户数据权限中的可访问组织数量。<br>取值范围[0,1000]，不配置值为100。 |

表 2-697 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                  |
|----|---------------|--------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                       |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-698 响应体参数

| 序号    | 名称            | 参数类型                 | 是否必选 | 说明                                                                           |
|-------|---------------|----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | returnCode    | String               | True | 响应码。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● -1：失败。</li></ul> |
| 2     | description   | String               | True | 响应结果描述。                                                                      |
| 3     | data          | Object               | True | 查询结果列表。                                                                      |
| 3.1   | orgDataAuth   | Map<String, boolean> | True | 组织权限。<br>即类似 <queryWriteOwnerOrg, true>                                      |
| 3.2   | accessOrgList | List<Object>         | True | 可访问组织列表。                                                                     |
| 3.2.1 | orgId         | String               | True | 可访问组织ID。                                                                     |

| 序号    | 名称              | 参数类型                | 是否必选 | 说明        |
|-------|-----------------|---------------------|------|-----------|
| 3.2.2 | accessType      | String              | True | 可访问类型。    |
| 3.2.3 | funPermMap      | Map<String, String> | True | 组织菜单权限。   |
| 3.3   | tenantId        | String              | True | 租间ID。     |
| 3.4   | userOwnerOrgId  | String              | True | 用户所属组织ID。 |
| 3.5   | totalAccessOrgs | Int                 | True | 可访问组织总数。  |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "success",
  "data": {
    "orgDataAuth": {
      "queryOwnerOrg": true,
      "querySubOrg": true,
      "writeSubOrg": true,
      "queryAllOrg": true,
      "writeAllOrg": true
    },
    "accessOrgList": [
      {
        "orgId": "1743229000370058604",
        "accessType": "R;C",
        "funPermMap": {}
      },
      {
        "orgId": "1743411069067247710",
        "accessType": "R;W;C",
        "funPermMap": {}
      }
    ]
  }
}
```

```
    },  
    ],  
    "tenantId": "202503291154",  
    "userOwnerOrgId": "1743229000370058604",  
    "totalAccessOrgs": 4  
  },  
  "success": true,  
  "failed": false  
}
```

## 2.16.2 查询组织列表接口

### 场景描述

查询组织列表。

### 接口方法

GET

### 接口 URL

https://域名/apiaccess/CC-Management/openapi/queryorgs?  
offset=0&limit=100&orgType=D&status=1，例如域名是service.besclouds.com

### 请求说明

表 2-699 查询参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                          |
|----|---------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | status  | String | False | 组织状态。<br>● 1：激活<br>● 2：停用<br>● 3：禁用<br>● all：查询所有组织<br>当不填写时，默认查询非禁用态的组织信息。 |
| 2  | orgType | String | False | 组织类型。<br>● P：合作伙伴<br>● C：渠道<br>● D：部门<br>● T：团队<br>● O：其他                   |
| 3  | offset  | Int    | False | 查询偏移量。                                                                      |

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                    |
|----|-------|------|-------|---------------------------------------|
| 4  | limit | Int  | False | 每页查询可访问组织数量。<br>取值范围[0,999]，不配置值为100。 |

表 2-700 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                  |
|----|---------------|--------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                       |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-701 响应体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                              |
|-----|-------------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | orgs        | Object | True | 查询结果列表。                                                                                                                         |
| 1.1 | orgId       | String | True | 组织ID。                                                                                                                           |
| 1.2 | orgCode     | String | True | 组织编码。                                                                                                                           |
| 1.3 | orgName     | String | True | 组织名称。                                                                                                                           |
| 1.4 | parentOrgId | Int    | True | 父组织ID。                                                                                                                          |
| 1.5 | orgType     | String | True | 组织类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>● P: 合作伙伴</li><li>● C: 渠道</li><li>● D: 部门</li><li>● T: 团队</li><li>● O: 其他</li></ul> |
| 1.6 | description | String | True | 组织描述。                                                                                                                           |
| 2   | total       | Int    | True | 组织总数。                                                                                                                           |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                         |
|----|-------------|--------|------|----------------------------|
| 3  | returnCode  | String | True | 响应码。<br>● 0：成功<br>● -1：失败。 |
| 4  | description | String | True | 响应结果描述。                    |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

请求头:

x-app-key:9\*\*\*\*\*3  
Authorization:Bearer e\*\*\*\*\*e  
Content-Type:application/json

响应参数:

{  
 "orgs": [  
 {  
 "orgId": "1743229000370058604",  
 "orgCode": "1013693697055-D3C",  
 "orgName": "默认组织",  
 "parentOrgId": null,  
 "orgType": "D",  
 "description": null  
 },  
 {  
 "orgId": "1743411069067247710",  
 "orgCode": "1013693697055-D3C7Ui",  
 "orgName": "AAA",  
 "parentOrgId": "1743229000370058604",  
 "orgType": "D",  
 "description": ""  
 },  
 {  
 "orgId": "1743411075283007941",  
 "orgCode": "1013693697055-D3C1JX",  
 "orgName": "BBB",  
 "parentOrgId": "1743229000370058604",  
 "orgType": "D",  
 "description": ""  
 },  
 {  
 "orgId": "1743585653682750400",  
 "orgCode": "1013693697055-D3CJRX",

```
{
  "orgName": "test1",
  "parentOrgId": "1743229000370058604",
  "orgType": "D",
  "description": ""
},
{
  "orgId": "1743585660020155612",
  "orgCode": "1013693697055-D3CJRxx15",
  "orgName": "test11",
  "parentOrgId": "1743585653682750400",
  "orgType": "D",
  "description": ""
},
{
  "orgId": "1743590013893503714",
  "orgCode": "1013693697055-D3CIBc",
  "orgName": "test0",
  "parentOrgId": "1743229000370058604",
  "orgType": "D",
  "description": ""
},
{
  "orgId": "1743590021250053742",
  "orgCode": "1013693697055-D3CIBcqfc",
  "orgName": "test1",
  "parentOrgId": "1743590013893503714",
  "orgType": "D",
  "description": ""
},
{
  "orgId": "1743590027646996708",
  "orgCode": "1013693697055-D3CIBcqfcW2E",
  "orgName": "test11",
  "parentOrgId": "1743590021250053742",
  "orgType": "D",
  "description": ""
}
],
"total": 8,
"returnCode": "0",
"description": null
}
```

## 2.16.3 查询用户权限接口 (checkuserauth)

### 场景描述

查询用户权限。

### 接口方法

POST

### 接口 URL

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/dataAuth/checkuserauth，例如域名是 service.besclouds.com

## 请求说明

表 2-702 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                                |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

表 2-703 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型         | 是否必选 | 说明                                                                   |
|----|---------|--------------|------|----------------------------------------------------------------------|
| 1  | userId  | String       | True | 用户ID。<br>AppCube侧的用户ID或<br>者AICC侧SUM的用户<br>ID，优先配置AppCube<br>侧的用户ID。 |
| 2  | authIds | List<String> | True | 权限ID。<br>最多配置20个权限ID，<br>多个ID之间以,相隔。                                 |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-704 响应体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型                 | 是否必选 | 说明                                                                           |
|----|-------------|----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | returnCode  | String               | True | 响应码。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：成功</li><li>● -1：失败。</li></ul> |
| 2  | description | String               | True | 响应结果描述。                                                                      |
| 3  | result      | Map<String, boolean> | True | 是否拥有权限。<br>key为authId,<br>value为true/<br>false                               |



- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "userId": "1743391785209458469",
  "authIds": ["80071001002","88001001003002","88001001003002001"]
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "success",
  "data": {
    "80071001002": "true",
    "88001001003002": "true",
    "88001001003002001": "true"
  }
}
```

## 2.16.4 查询 AICC 侧系统级参数接口 (querySysparam)

### 场景描述

查询AICC侧系统级参数。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ipccprovision/v1/sysparam/querySysparam，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-705 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | True | appKey字段，用户标识                                                    |
| 2  | Authorization | string | True | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格） |

表 2-706 请求体参数

| 序号 | 名称              | 参数类型         | 是否必选 | 说明                                     |
|----|-----------------|--------------|------|----------------------------------------|
| 1  | sysparamItemIds | List<String> | True | 系统级参数ID。<br>最多配置20个系统级参数ID，多个ID之间以,相隔。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-707 响应体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型                | 是否必选 | 说明                              |
|----|-------------|---------------------|------|---------------------------------|
| 1  | returnCode  | String              | True | 响应码。<br>0: 成功，其他失败。             |
| 2  | description | String              | True | 响应结果描述。                         |
| 3  | result      | Map<String, value > | True | key为 sysparamItemId，value为对应的值。 |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 报文样例

请求头:

```
x-app-key:9*****3
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
```

请求参数:

```
{
  "sysparamItemIds":["6009001000003","6009001000001"]
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "description": "query success",
  "result": {
    "6009001000003": "0|Putonghua,2|Cantonese,137|CustomizedEnglish",
    "6009001000001": "300"
  }
}
```

## 2.17 轻量级座席工作台页面 OAuth2.0 接口

该接口25.200.0版本不商用发布。

### 2.17.1 获取用户信息接口

#### 场景描述

查询用户信息。

#### 接口方法

GET

#### 接口 URL

https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/oauth/api/user，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 2-708 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                  |
|----|---------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True | 鉴权字段。<br>内容格式为: Bearer<br>ACCESS_TOKEN<br>(Bearer后有空格)<br>ACCESS_TOKEN的值为<br>1.8 C7 轻量级座席工作<br>台页面Oauth2.0接口<br>鉴权方式中接口的返回<br>值中access_token的<br>值。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-709 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                            |
|----|---------|--------|------|-----------------------------------------------|
| 1  | name    | String | True | 用户名称。<br>“配置中心 > 员工中心 > 员工”<br>界面“用户名”<br>的值。 |
| 2  | id      | String | True | 用户ID。                                         |
| 3  | account | String | True | 用户账号。<br>“配置中心 > 员工中心 > 员工”<br>界面“帐号”<br>的值。  |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500

业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

请求头:

```
Authorization:Bearer e*****e
```

响应参数:

```
{  "name": "HW5600145081",  "id": "1725612668987109147",  "account": "HW5600145081"}
```

2.18 其他类接口

2.18.1 AICC 以及 BES 账号同步至 AppCube 接口

2.18.1.1 创建用户

场景描述

增加AppCube租户下业务用户。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/apiacces/rest/sum/v1/tenantSpaces/users，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-710 请求头参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                             |
|----|-----------|--------|-------|--------------------------------|
| 1  | X-APP-Key | string | False | appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。<br>生成方式参见文档 <a href="#">C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 章节。 |
| 3  | Content-Type  | String | False | "application/json"                                                                                               |

表 2-711 请求体参数

| 序号 | 参数          | 是否必选 | 类型     | 描述                                                                                                                                 |
|----|-------------|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | userAccount | 是    | String | 租户下用户账号，用于后续的登录标识。唯一性，最多64个字符 只允许输入数字，大小写字母以及符号_@.                                                                                 |
| 2  | userName    | 是    | String | 用户的展示名称，最多64个字节，不能包含以下字符:~#\$%&*()/=+{<>\[ ]';"!\,                                                                                 |
| 3  | phone       | 否    | String | 租户下用户联系号码，长度不超过32字符。                                                                                                               |
| 4  | email       | 否    | String | 租户下用户邮箱地址(符合RFC 2882)。邮箱长度不超过64字符。                                                                                                 |
| 5  | profile     | 否    | String | 仅适用于CASE独立部署环境。<br>业务用户权限，只可传参"Operator"或"Administrator"，如未传递profile参数，则默认为"Operator"。其中"Administrator"为管理员权限，"Operator"为基础操作权限。   |
| 6  | description | 否    | String | 仅适用于OP集成部署环境。<br>用户的描述信息，长度不超过540。                                                                                                 |
| 7  | password    | 是    | String | 仅适用于OP集成部署环境。<br>用户登录的密码，密码采用HTTPS传输。<br>长度8-20（默认密码规则组），默认需要提供四种：大写字母、小写字母、数字和特殊字符。<br>特殊字符是指~!@#\$%^&*()-+_=\\ ,./<>?;:'"[]{} \& |

|    |        |   |         |                                                                                                                                |
|----|--------|---|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | status | 否 | Integer | 仅适用于OP集成部署环境。<br>用户状态：<br>0:待激活,<br>1:激活,<br>2:暂停。                                                                             |
| 9  | orgId  | 否 | String  | 仅适用于OP集成部署环境。<br>组织标识，可选，创建的用户自动加入顶层组织                                                                                         |
| 10 | title  | 否 | String  | 仅适用OP集成部署环境。<br>用户职位，<br>"1":"服务代理",<br>"2":"VIP服务代理",<br>"3":"组长",<br>"4":"在线管理员",<br>"5":"管理员",<br>"6":"主管",<br>"7":"配置管理员"。 |
| 11 | gender | 否 | Integer | 仅适用OP集成部署环境。<br>性别：<br>0：女性；<br>1：男性；<br>9：资料不详。<br>不指定则默认值 为9。                                                                |
| 12 | salt   | 否 | String  | 仅适用于OP集成部署环境。<br>盐值，传递加密时使用的盐值。<br>与SUM侧约定加密的算法，SUM侧提供接口更改迭代次数和KeyLength                                                       |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-712 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 用户描述。                      |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明               |
|----|--------|--------|------------------|
| 3  | result | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。 |

表 2-713 Result 对象

| 序号 | 参数     | 类型     | 描述            |
|----|--------|--------|---------------|
| 1  | userId | String | 系统产生的租户账户唯一标识 |

错误码

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

场景描述：创建用户

URL：https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users

- 请求头**

x-app-key:953587d812f642998ee1f633b81212f3  
Authorization:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae  
Content-Type:application/json
- 请求消息:**

{  
  "userAccount": "userAccount01",  
  "userName": "userName01",  
  "phone": "13012341234",  
  "email": "test@huawei.com",  
  "profile": "Operator"  
}
- 响应消息:**

{  
  "message": ""  
}



```
"retcode": "0",
"result": {
  "userId": "2461227935"
}
```

2.18.1.2 修改用户

场景描述

调用此接口来更新用户信息，采用Patch方法，支持消息体中指定的字段的局部更新，即若指定了phone字段，则更新phone字段，若指定了email字段，则更新email字段。

接口方法

PATCH

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users/{userId}，例如域名是service.besclouds.com

URL 参数

表 2-714 URL 参数

| 序号 | 参数     | 是否为必选 | 类型     | 描述         |
|----|--------|-------|--------|------------|
| 1  | userId | 是     | String | 租户下用户唯一标识。 |

请求说明

表 2-715 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | app标识。                                                            |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。 |
| 3  | Content-Type  | String | False | "application/json"                                                |

表 2-716 请求体参数

| 序号 | 参数          | 是否必选 | 类型      | 描述                                                                                                                                    |
|----|-------------|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | userName    | 否    | String  | 用户的展示名称，最多64个字节，不能包含以下字符:~#\$%&*()/=+{}<>\[];"'! ,                                                                                    |
| 2  | phone       | 否    | String  | 租户下用户联系号码，长度不超过32字符。                                                                                                                  |
| 3  | email       | 否    | String  | 租户下用户邮箱地址(符合RFC 2882)。邮箱长度不超过64字符。                                                                                                    |
| 4  | profile     | 否    | String  | 仅适用于CASE独立部署环境。<br>业务用户权限，只可传参"Operator"或"Administrator"，如未传递profile参数，则不做修改。<br>其中"Administrator"为管理员权限，"Operator"为基础操作权限。           |
| 5  | description | 否    | String  | 仅适用于OP集成部署环境。<br>用户的描述信息，长度不超过540。                                                                                                    |
| 6  | status      | 否    | Integer | 仅适用于OP集成部署环境。<br>用户状态：<br>0:待激活，<br>1:激活，<br>2:暂停，<br>3:失效（失效状态的用户只能被删除）                                                              |
| 7  | title       | 否    | String  | 仅适用于OP集成部署环境。<br>用户职位，<br>"1": "服务代理"，<br>"2": "VIP服务代理"，<br>"3": "组长"，<br>"4": "在线管理员"，<br>"5": "管理员"，<br>"6": "主管"，<br>"7": "配置管理员" |
| 8  | gender      | 否    | Integer | 仅适用于OP集成部署环境。<br>性别：<br>0：女性；<br>1：男性；<br>9：资料不详。<br>不指定则默认值 为9。                                                                      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-717 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述。                        |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

错误码

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

场景描述：修改用户

URL：https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users/{userId}

- 请求头

x-app-key:953587d812f642998ee1f633b81212f3  
Authorization:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae  
Content-Type:application/json

- 请求消息:

```
{
  "userName": "userName01",
  "phone": "12012341234",
  "email": "test@huawei.com",
  "profile": "Operator"
}
```

- 响应消息:

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0"
}
```

2.18.1.3 删除用户

场景描述

调用此接口来删除租户下某一业务用户或者多个业务用户。

接口方法

DELETE

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users/{userIds}，例如域名是 service.besclouds.com。

URL 参数

表 2-718 URL 参数

| 序号 | 参数      | 是否为必选 | 类型       | 描述                     |
|----|---------|-------|----------|------------------------|
| 1  | userIds | 是     | String[] | 用户唯一标识，多个标识时，以英文逗号来分隔。 |

请求说明

表 2-719 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | False | app标识。                                                            |
| 2  | Authorization | string | True  | 鉴权字段，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken（Bearer 后有空格）。 |
| 3  | Content-Type  | String | False | "application/json"                                                |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-720 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                           |
|----|---------|--------|------------------------------|
| 1  | message | string | 描述。                          |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功。<br>非0：失败。 |

错误码

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败。
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

场景描述：删除用户

URL：https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces2/users/{userId}

- 请求头:  
DELETE /rest/sum/v1/tenants/1532350938331/users/123231 HTTP/1.1  
Authorization: Bearer <token>  
Content-Type: application/json
- 响应头:  
Content-Length: xxx  
Content-Type: application/json; charset=UTF-8
- 响应消息:  
{  
  "message": "",  
  "retcode": "0",  
}

2.18.2 AICC 联调 ISA 接口

2.18.2.1 数据同步 ISA 接口

场景描述

此接口为对接ISA提供的USM数据同步接口，支持同步AICC租户下的组织机构、操作员、角色、操作员角色等信息到ISA。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/service-pub/v1/isa/dataSync，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-721 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                   |
|----|---------------|--------|------|----------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | "application/json"   |
| 2  | x-app-key     | String | True | appKey字段，用户标识        |
| 3  | Authorization | String | True | 生成方式参见C1 系统配置类接口鉴权方式 |

表 2-722 请求体参数

| 序号 | 参数            | 是否必选  | 类型     | 描述                                                                      |
|----|---------------|-------|--------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id            | True  | String | 请求ID编号, 唯一                                                              |
| 2  | username      | False | String | 请求发起方登录的用户帐号                                                            |
| 3  | userPassword  | False | String | 请求发起方登录的密码，使用AES128GCM加密                                                |
| 4  | messageSource | True  | String | 发起数据同步的实体，如AICC                                                         |
| 5  | action        | True  | String | 取值范围如下：<br>1. “DataSync:Table”，异步的同步消息。<br>2. “RealTime:Table”，同步的同步消息。 |

|    |                |       |        |                                                                                                               |
|----|----------------|-------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | contentType    | True  | String | 消息内容。取值为Xml和SFTP。<br>Xml: 取值为Xml时，content里面存放的是需要同步的数据。采用XML<br>SFTP: 取值为SFTP时，content里面存放的是同步内容在SFTP服务器上的文件名 |
| 7  | content        | True  | String | 同步的内容，contentType为Xml时，内容为Xml格式数据                                                                             |
| 8  | dataObjectId   | False | String | 数据项标识                                                                                                         |
| 9  | dataObjectType | False | String | 数据项类别标识                                                                                                       |
| 10 | extColumn1     | True  | String | 同步订阅者和同步订阅者对应的订阅表                                                                                             |
| 11 | extColumn2     | True  | String | 同步类型                                                                                                          |
| 12 | extColumn3     | False | String | 保留                                                                                                            |
| 13 | ftplInfo       | False | object | SFTP服务的相关配置,文件方式同步不能获取详细的记录同步结果，建议不使用，可以不传递该节点信息。                                                             |

表 2-723 FtplInfo 参数

| 序号 | 参数       | 是否必选  | 类型     | 描述           |
|----|----------|-------|--------|--------------|
| 1  | id       | False | String | SFTP服务器的IP   |
| 2  | user     | False | String | SFTP服务器的用户   |
| 3  | password | False | String | SFTP服务器的用户密码 |
| 4  | path     | False | String | SFTP服务器的工作路径 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-724 响应体参数

| 序号 | 名称          | 是否必选  | 参数类型   | 说明               |
|----|-------------|-------|--------|------------------|
| 1  | returnCode  | True  | String | 响应结果码，0：成功，非0：失败 |
| 3  | description | False | String | 响应结果描述           |

错误码

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

场景描述：将组织信息同步至ISA。

URL：https://域名/apiaccess/rest/service-pub/v1/isa/dataSync

请求头

```
Content-Type:application/json
x-app-key: *****
Authorization: *****
```

- 请求消息:**

```
{
  "id": "xxxxx123465651261",
  "username": "datasync",
  "userPassword": "*****",
  "messageSource": "AICC",
  "action": "RealTime:Table",
  "contentType": "Xml",
  "content": "<![CDATA[ <operations> <operation type='DELETE'> <metadata> <table name='SYS_ORG' alias='SYS_ORG'> <columns> <column name='ORG_ID' type='12' isKey='true' condition='0'></column> </columns> </metadata> <records> <record> <field name='ORG_ID'>1831238558</field> </record> </records> </operation> <operation type='SmartInsert'> <metadata> <table name='SYS_ORG' alias='SYS_ORG'> <columns> <column name='ORG_ID' type='12' isKey='true' condition='0'></column> <column name='ORG_ID_NUM' type='2' isKey='false' condition='0'></column> <column name='ORG_TYPE' type='12' isKey='false' condition='0'></column> <column name='ORG_NAME' type='12' isKey='false' condition='0'></column> <column name="
```



```
"PARENT_ORG_ID\" type=\"12\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column> <column name=\"BE_ID\" type=
\"12\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column> <column name=\"BE_CODE\" type=\"12\" isKey=\"false\"
condition=\"0\"></column> <column name=\"B_REGION_ID\" type=\"12\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column>
<column name=\"B_REGION_CODE\" type=\"12\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column>
<column name=\"ORG_CODE\" type=\"12\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column> <column name=
\"CHANNEL_FLAG\" type=\"1\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column> <column name=\"STATUS\"
type=\"12\" isKey=\"false\" condition=\"0\"></column> <column name=\"CREATE_OPER_ID\" type=\"12\"
isKey=\"false\" condition=\"0\"></column> <column name=\"CREATE_TIME\" type=\"93\" isKey=\"false\"
condition=\"0\"></column> <column name=\"MODIFY_TIME\" type=\"93\" isKey=\"false\" condition=
\"0\"></column> </columns> </metadata> <records> <record> <field name=\"ORG_ID\">2833237838</
field> <field name=\"ORG_ID_NUM\">2833237838</field> <field name=\"ORG_TYPE\">D</field> <field
name=\"ORG_NAME\">默认组织</field> <field name=\"PARENT_ORG_ID\"></field> <field name=\"BE_ID
\">2841807204</field> <field name=\"BE_CODE\">101284180720400</field> <field name=\"B_REGION_ID
\">101</field> <field name=\"B_REGION_CODE\">101</field> <field name=\"ORG_CODE
\">1012841807204-TSV</field> <field name=\"CHANNEL_FLAG\">N</field> <field name=\"STATUS\">1</
field> <field name=\"CREATE_OPER_ID\">101</field> <field name=\"CREATE_TIME\">20130702070133</
field> <field name=\"MODIFY_TIME\">20130703015003</field> </record> </records> </operation> </
operations> ]]>\",
    \"extColumn1\": \"AICC:SYS_ORG\",
    \"extColumn2\": \"sasda\"
  }
}
```

- 响应消息:

```
{
  "returnCode": "0"
}
```

2.18.3 CC-iSales 联调 CTI-OBS 接口

2.18.3.1 鉴权接口

场景描述

此接口为CTI-OBS通过用户名和密码访问CC-iSales鉴权接口。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/auth/login，例如域名是 service.besclouds.com。

请求说明

表 2-725 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                 |
|----|--------------|--------|-------|--------------------|
| 1  | Content-Type | String | False | "application/json" |

表 2-726 请求体参数

| 序号 | 参数     | 是否必选 | 类型     | 描述  |
|----|--------|------|--------|-----|
| 1  | user   | True | String | 用户名 |
| 2  | passwd | True | String | 密码  |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-727 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                         |
|----|------------|--------|----------------------------|
| 1  | result     | String | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 2  | resultData | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

表 2-728 resultData 对象

| 序号 | 参数                    | 类型     | 描述            |
|----|-----------------------|--------|---------------|
| 1  | token                 | String | 鉴权token字段     |
| 2  | tokenExpirationTime   | String | 鉴权字段token有效时间 |
| 3  | refreshToken          | String | 刷新token       |
| 4  | refreshExpirationTime | String | 刷新token有效时间   |

错误码

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

- 请求头：  
Content-Type:application/json
- 请求消息：

```
{
  "user": "abcd",
  "passwd": "123456"
}
```
- 响应消息：

```
{
  "result": 0, // 0: 成功, 其他失败
  "resultData": {
    "token": "fajiofjqwioeha",
    "tokenExpirationTime": 300, // 单位秒
    "refreshToken": "fajiofjqwioeha",
    "refreshExpirationTime": 3600, // 单位秒
  }
}
```

2.18.3.2 刷新 token 接口

场景描述

刷新token值。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/auth/refresh，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-729 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                              |
|----|----------------|--------|------|-------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type   | String | True | 请填写"application/json"或者 charset=UTF-8           |
| 2  | Authentication | String | True | token鉴权字段，请配置为2.18.3.1 鉴权接口中返回的refreshToken参数值。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-730 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                         |
|----|------------|--------|----------------------------|
| 1  | result     | String | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 2  | resultData | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

表 2-731 resultData 对象

| 序号 | 参数                    | 类型     | 描述            |
|----|-----------------------|--------|---------------|
| 1  | token                 | String | 鉴权token字段     |
| 2  | tokenExpirationTime   | String | 鉴权字段token有效时间 |
| 3  | refreshToken          | String | 刷新token       |
| 4  | refreshExpirationTime | String | 刷新token有效时间   |

错误码

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

- 请求头：

Content-Type:application/json  
Authentication: Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae
- 请求消息：

```
{
  "refreshToken":"dfjiaodjfaf"
}
```

- 响应消息：

```
{
  "result":0, // 0: 成功, 其他失败
  "resultData": {
    "token":"fajiofjqwioeha",
    "tokenExpirationTime":300,// 单位秒
    "refreshToken":"fajiofjqwioeha",
    "refreshExpirationTime":3600,// 单位秒
  }
}
```

2.18.3.3 获取外呼任务接口

场景描述

提供CTI-OBS获取外呼任务接口。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/tasks，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-732 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | Authentication | String | True  | token鉴权字段，请配置为2.18.3.1 鉴权接口中返回的refreshToken参数值。 |
| 2  | Content-Type   | String | False | "application/json"                              |

表 2-733 请求体参数

| 序号 | 参数      | 是否必选 | 类型     | 描述       |
|----|---------|------|--------|----------|
| 1  | subCCNo | 是    | String | 呼叫中心id   |
| 2  | vdnId   | 是    | String | 虚拟呼叫中心id |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-734 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                         |
|----|------------|--------|----------------------------|
| 1  | result     | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 2  | resultData | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

表 2-735 resultData 对象

| 序号 | 参数        | 类型     | 描述       |
|----|-----------|--------|----------|
| 1  | serviceId | string | 外呼任务关键字。 |

错误码

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

- 请求头：

Authentication:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae  
Content-Type:application/json
- 请求消息：

{  
  "subCCNo":1,  
  "vdnId":1  
}

● 响应消息：

```
{
  "result":0,
  "resultData":{
    "taskData":[
      {
        "serviceId":"12345", }
    ]
  }
}
```

2.18.3.4 获取接口信息接口

场景描述

此接口为CTI-OBS提供整个交互过程中各个接口路径。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/interface，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-736 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | Authentication | String | True  | token鉴权字段，请配置为2.18.3.1 鉴权接口中返回的refreshToken参数值。 |
| 2  | Content-Type   | String | False | "application/json"                              |

表 2-737 请求体参数

| 序号 | 参数      | 是否必选 | 类型     | 描述   |
|----|---------|------|--------|------|
| 1  | version | 是    | String | 版本信息 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-738 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                         |
|----|------------|--------|----------------------------|
| 1  | result     | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 2  | resultData | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

表 2-739 resultData 对象

| 序号 | 参数             | 类型     | 描述          |
|----|----------------|--------|-------------|
| 1  | version        | string | 版本信息        |
| 2  | refreshToken   | string | 刷新token请求路径 |
| 3  | getTask        | string | 获取任务请求路径    |
| 4  | getUserData    | string | 读取外呼数据请求路径  |
| 5  | getHoliDay     | string | 获取节假日请求路径   |
| 6  | pushCallOutRlt | string | 结果回写请求路径    |
| 7  | pushMidRlt     | string | 推送中间状态路径    |
| 8  | pushTaskStatus | string | 更新任务中间状态路径  |

错误码

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

- 请求头：

Authentication:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae  
Content-Type:application/json



● 请求消息：

```
{
  "version":311
}
```

● 响应消息：

```
{
  "result":0, // 0：成功，其他失败
  "resultData":{
    "version":310,
    "refreshToken":"/iSales/refreshToken ",
    "getTask":"/iSales/getTask",
    "getUserData":"/iSales/getUserData",
    "getHoliDay":"/iSales/ getHoliDay",
    "pushCallOutRlt":"/iSales/pushCallOutRlt",
    "pushMidRlt":"/iSales/ pushMidRlt",
    "pushTaskStatus":"/iSales/pushTaskStatus", // 可选
  }
}
```

2.18.3.5 获取节假日信息接口

场景描述

根据holidayId判断是否是节假日。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/isholiday，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-740 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authentication | String | True  | token鉴权字段，请配置为 <a href="#">2.18.3.1 鉴权接口</a> 中返回的refreshToken参数值。 |
| 2  | Content-Type   | String | False | "application/json"                                                |

表 2-741 请求体参数

| 序号 | 参数 | 是否必选 | 类型 | 描述 |
|----|----|------|----|----|
|----|----|------|----|----|

|   |           |      |        |          |
|---|-----------|------|--------|----------|
| 1 | subCCNo   | True | int    | 呼叫中心id   |
| 2 | vdnId     | True | int    | 虚拟呼叫中心id |
| 3 | holidayId | True | String | 节假日ID    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-742 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                         |
|----|------------|--------|----------------------------|
| 1  | result     | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 2  | resultData | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

表 2-743 resultData 对象

| 序号 | 参数        | 类型     | 描述                  |
|----|-----------|--------|---------------------|
| 1  | isHoliday | string | 节假日<br>0：非节假日；1：节假日 |

错误码

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

- 请求头：

Authentication:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae  
Content-Type:application/json

- 请求消息：

```
{
  "subCCNo":1,
  "vdnId":1024
  " holidayId":1, // 外呼任务中携带的ID
}
```
- 响应消息：

```
{
  "result":0, // 0: 成功，其他失败
  "resultData":{
    "isHoliday": 0, // 0: 非节假日，1: 节假日
  }
}
```

2.18.3.6 中间结果回写接口

场景描述

如果任务类型是预览外呼时，调用回写接口进行回写处理，其他任务类型则更新外呼数据结果和呼叫结果。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/push/midresult，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-744 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | Authentication | string | True  | token鉴权字段，请配置为2.18.3.1 鉴权接口中返回的refreshToken参数值。 |
| 2  | Content-Type   | String | False | "application/json"                              |

表 2-745 请求体参数

| 序号 | 参数      | 是否必选 | 类型  | 描述      |
|----|---------|------|-----|---------|
| 1  | subCCNo | True | int | 呼叫中心ID。 |

|    |                |       |        |                  |
|----|----------------|-------|--------|------------------|
| 2  | vdnId          | True  | int    | 虚拟呼叫中心ID：VDNID。  |
| 3  | uniqueId       | True  | String | 外呼数据唯一标识ID。      |
| 4  | serviceId      | True  | String | 外呼任务关键字。         |
| 5  | status         | False | String | 外呼结果的状态。         |
| 6  | deviceType     | False | int    | 外呼设备类型。          |
| 7  | phoneNumber    | False | String | 当前呼出的电话号码。       |
| 8  | failCode       | False | String | 平台返回的呼出原因码。      |
| 9  | asrResult      | False | String | 外呼智能检测未接通类型分类结果。 |
| 10 | fetchTime      | False | String | 获取呼叫数据时时间        |
| 11 | writeStartTime | False | String | 开始呼叫时时间          |
| 12 | endCallTime    | False | String | 呼叫结束时时间          |
| 13 | callId         | False | String | 呼叫CallID         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-746 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                         |
|----|--------|--------|----------------------------|
| 1  | result | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

错误码

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 报文样例

- 请求头：

```
Authentication:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae
Content-Type:application/json
```

- 请求消息：

```
{
  "subCCNo": 1,
  "vdnId": 88,
  "uniqueId": "21713676089219765504",
  "serviceId": "1251250797",
  "status": "",
  "deviceType": 2,
  "phoneNumber": "88889156",
  "failCode": "",
  "asrResult": "",
  "fetchTime": "",
  "writeStartTime": "",
  "endCallTime": "",
  "callId": ""
}
```

- 响应消息：

```
{
  "result":0, // 0：成功，其他失败
}
```

### 2.18.3.7 外呼结果回写接口

#### 场景描述

用于将呼叫的结果信息写入数据库。

#### 接口方法

Post

#### 接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/call/result，例如域名是 service.besclouds.com。

请求说明

表 2-747 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | Authentication | string | True  | token鉴权字段，请配置为2.18.3.1 鉴权接口中返回的refreshToken参数值。 |
| 2  | Content-Type   | String | False | "application/json"                              |

表 2-748 请求体参数

| 序号 | 参数             | 是否必选  | 类型     | 描述               |
|----|----------------|-------|--------|------------------|
| 1  | subCCNo        | True  | int    | 呼叫中心ID。          |
| 2  | vdnId          | True  | int    | 虚拟呼叫中心ID：VDNID。  |
| 3  | uniqueId       | True  | String | 外呼数据唯一标识ID。      |
| 4  | serviceId      | True  | String | 外呼任务关键字。         |
| 5  | status         | False | String | 外呼结果的状态。         |
| 6  | deviceType     | False | int    | 外呼设备类型。          |
| 7  | phoneNumber    | False | String | 当前呼出的电话号码。       |
| 8  | failCode       | False | String | 平台返回的呼出原因码。      |
| 9  | asrResult      | False | String | 外呼智能检测未接通类型分类结果。 |
| 10 | fetchTime      | False | String | 获取呼叫数据时时间        |
| 11 | writeStartTime | False | String | 开始呼叫时时间          |
| 12 | endCallTime    | False | String | 呼叫结束时时间          |
| 13 | callId         | False | String | 呼叫CallID         |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-749 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                         |
|----|--------|--------|----------------------------|
| 1  | result | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

错误码

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

报文样例

- 请求头：

Authentication:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae  
Content-Type:application/json
- 请求消息：

{  
  "subCCNo": 1,  
  "vdnId": 88,  
  "uniqueId": "21713676089219765504",  
  "serviceId": "1251250797",  
  "status": "",  
  "deviceType": 2,  
  "phoneNumber": "88889156",  
  "failCode": "",  
  "asrResult": "",  
  "fetchTime": "",  
  "writeStartTime": "",  
  "endCallTime": "",  
  "callId": ""  
}
- 响应消息：

{  
  "result":0, // 0：成功，其他失败  
}

2.18.3.8 读取外呼数据接口

场景描述

用于OBS获取和某任务外呼数据相关信息。

接口方法

Post

接口 URI

https://域名/rest/isales/v1/openapi/obs/business/callnos，例如域名是service.besclouds.com。

请求说明

表 2-750 请求头参数

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | Authentication | string | True  | token鉴权字段，请配置为2.18.3.1 鉴权接口中返回的refreshToken参数值。 |
| 2  | Content-Type   | String | False | "application/json"                              |

表 2-751 请求体参数

| 序号 | 参数         | 是否必选 | 类型  | 描述              |
|----|------------|------|-----|-----------------|
| 1  | subCCNo    | True | int | 呼叫中心ID。         |
| 2  | vdnId      | True | int | 虚拟呼叫中心ID：VDNID。 |
| 3  | serviceId  | True | int | 外呼任务关键字。        |
| 4  | batchCount | True | int | 本次批量取出的记录数      |

响应说明

- 响应状态码: 200



表 2-752 响应体参数

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                         |
|----|------------|--------|----------------------------|
| 1  | result     | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 2  | resultData | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

表 2-753 resultData 对象

| 序号 | 参数           | 类型     | 描述             |
|----|--------------|--------|----------------|
| 1  | version      | String | 版本信息           |
| 2  | seviceId     | String | 外呼任务id         |
| 3  | uniqueId     | String | 客户标识号。         |
| 4  | phoneNumber  | Array  | 被叫号码           |
| 5  | callData     | String | 外呼座席收到的呼叫数据内容。 |
| 6  | callerNumber | String | 主叫号码           |

| 序号 | 参数     | 类型     | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | ieData | String | <p>分为两部分：</p> <p>1. 外呼携带的IE指示信息。<br/>格式为：IEName:域名1 = 域值1， 域名2 = 域值2， ……域名n = 域值n；<br/>举例：<br/>RedInfo :RedInd=1,OldRes=1,Res=1,Count=2;RedNumber: NumPlan=0, NumType=0, NumSi=0, NumPi=0, Number=9558800; 另外该字段可实现特定主叫号码的显示， 格式为：<br/>callerno:callernumber=12345; 该参数值中的“,”、“;”、“:”都必须为半角字符，字母不区分大小写，中间不要有空格。</p> <p>2. 外呼携带的SIP数据。<br/>格式：sipdatahead:x-charge:Bob<br/><b>sip:bob@biloxi.com</b>;tag=a\6c,85cf#%#%#%<br/>x-vdf:vender name#\$#\$<br/>其中“#\$#\$”为结束符，用于以后扩展。“#%#%”为各头域的分隔符。<br/>注意：第一部分，与第二部分的顺序不能改变，即SipData数据一定在IEData最后一部分。</p> |

错误码

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。 2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403**  
鉴权失败。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

## 报文样例

- 请求头：

```
Authentication:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae
Content-Type:application/json
```

- 请求消息：

```
{
  "version":311
}
```

- 响应消息：

```
{
  "result":0, // 0：成功，其他失败
  "resultData": {
    "taskData": [
      {
        "seviceId":"fadsfa",
        "uiqueld":"sfa",
        "phoneNumber":["10086","1008611"],
        "callData":"1s56fas68dasf",
        "callerNumber":"10086",
        "ieData":"xxx"
      }
    ]
  }
}
```

## 2.18.4 其他

### 2.18.4.1 认证 Token 信息接口

#### 场景描述

认证token信息接口，用于移动APP与APPCube对接场景。APPCube侧从移动APP侧拿到token后，需调用该接口解析token，获取用户信息打开APPCube页面。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/service-pub/authentication，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-754 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------------|--------|------|---------|
| 1   | requestBody | object | True | -       |
| 1.1 | token       | string | True | token信息 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-755 响应体参数

| 序号    | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                             |
|-------|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------|
| 1     | schema        | object | True  | 返回消息                                                           |
| 1.1   | returnCode    | string | True  | 返回码。<br>0：成功<br>1：token为空<br>2：token不合法<br>3：token过期<br>4：系统错误 |
| 1.2   | returnMsg     | string | False | 描述信息                                                           |
| 1.3   | data          | object | False | 用户信息                                                           |
| 1.3.1 | userAccount   | string | False | 用户账号                                                           |
| 1.3.2 | userId        | string | False | 用户唯一标识                                                         |
| 1.3.3 | tenantId      | string | False | 租户唯一标识                                                         |
| 1.3.4 | tenantSpaceId | string | False | 租间标识                                                           |
| 1.3.5 | locale        | string | False | 语言信息                                                           |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径

- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

无请求头

请求参数:

```
{"token":"*****"}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode":"0",
  "returnMsg":"success",
  "data":{
    "userAccount":"xx",
    "userId":"xx",
    "tenantId":"xx",
    "tenantSpaceId":"xx",
    "locale":"zh_CN"
  }
}
```

2.18.4.2 一键试用生成验证码接口

场景描述

一键试用生成验证码接口，该接口开放给华为云官网调用。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ipccprovision/v1/applyTry/generateverifycode，例如域名是service.besclouds.com

请求说明

表 2-756 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|-----|-------------|--------|------|------|
| 1   | requestBody | object | True | -    |
| 1.1 | phone       | string | True | 手机号码 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-757 响应体参数

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | schema  | object | True  | -                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.1 | retCode | string | False | 返回码 <ul style="list-style-type: none"><li>● 200：表示验证码发送成功</li><li>● 201：表示验证码已存在，请稍后发送</li><li>● 202：表示发送短信验证码出现异常，请联系运营人员</li><li>● 204：表示发送短信失败，请联系运营人员</li><li>● 205：表示今日系统发送邮件已达阈值，请联系运营人员修改系统每天总发送阈值</li></ul> |
| 1.2 | retMsg  | string | False | 返回描述                                                                                                                                                                                                                |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- 响应状态码: 401  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 403  
鉴权失败
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

无请求头  
请求参数:

```
{
  "phone": "1667328xxxx"
}
```

响应参数:

```
retCode: "200"
retMsg: "The short message is sent successfully."
```

2.18.4.3 一键试用申请租间接口

场景描述

一键试用申请租间接口，该接口开放给华为云官网调用。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/ipccprovision/v1/applyTry/applyTenant，例如域名是 service.bescclouds.com

请求说明

表 2-758 请求体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 说明    |
|-----|-----------------|--------|------|-------|
| 1   | requestBody     | object | True | -     |
| 1.1 | companyName     | string | True | 公司名称  |
| 1.2 | phone           | string | True | 手机号码  |
| 1.3 | phoneVerifyCode | string | True | 短信验证码 |
| 1.4 | email           | string | True | 邮箱    |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 2-759 响应体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|--------|--------|------|------|
| 1  | schema | object | True | 返回消息 |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | returnCode | string | True  | 返回码。 <ul style="list-style-type: none"><li>000: "申请成功，请注意查收邮件获取账号信息，如未收到邮件请联系运营人员"</li><li>001: "验证码不存在或者过期，请重新获取"</li><li>002: "验证码错误"</li><li>003: "校验验证码出现异常，请联系运营人员"</li><li>004: "已经存在试商用或者商用的租户，试用失败，请联系运营人员"</li><li>005: "资源冲突，请一分钟后再试"</li><li>006: "没有支持试用的音频或多媒体接入码，试用失败，请联系运营人员"</li><li>205: "今日系统发送邮件已达阈值，请联系运营人员修改系统每天总发送阈值"</li></ul> |
| 1.2 | returnMsg  | string | False | 描述信息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- **响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数
- **响应状态码: 401**  
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 403**  
鉴权失败
- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。



错误码

无。

报文样例

无请求头

请求参数:

```
{
  "companyName": "一键试用公司",
  "phone": "1667328xxxx",
  "phoneVerifyCode": "123456",
  "email": "zhangxxx@*****.com"
}
```

响应参数:

```
retCode: "000"
retMsg: "success"
```

2.18.4.4 供 AICC 内部网元调用的 API Fabric 接口

2.18.4.4.1 集成接续条第三方校验接口

场景描述

集成接续条第三方校验接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccbar/v1/thirdparty/thirdPartyValidate，例如域名是 service.besclouds.com  
详细接口规格参见：开发指南>座席集成——座席轻量级接续块集成（JS）>集成开发>开发token生成机制与认证验证接口。

2.18.4.4.2 查询第三方客户信息接口

场景描述

查询第三方客户信息接口。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmanagement/v1/thirdParty/queryThirdpartyCustomerInfo，例如域名是 service.besclouds.com

详细接口规格参见：开发指南>运营管理——座席工作台集成第三方Web页面>场景四：通过调用企业接口集成>接口说明。

# 3 座席操作类接口参考

- 3.1 文档信息
- 3.2 座席操作类接口:onlineagent
- 3.3 呼叫控制类:voicecall
- 3.4 录音回放:recordplay
- 3.5 队列设备:queuedevice
- 3.6 座席班组:agentgroup
- 3.7 呼叫数据:calldata
- 3.8 实时质检:qualitycontrol
- 3.9 座席事件:agentevent
- 3.10 录音下载:record
- 3.11 多媒体接口:mediaCall
- 3.12 视频文件下载:video
- 3.13 座席会议:agentconf
- 3.14 附录

## 3.1 文档信息

### 3.1.1 读者对象

本指南为开发座席侧业务软件的二次开发人员而编写。使用本书的开发人员应该具备如下技能：

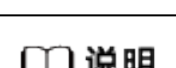
- 熟悉JSON。
- 熟悉发送HTTP请求的相关知识。

### 3.1.2 安全声明

二次开发人员在参考本文档开发时，请严格遵循文档指导，使用安全接口进行开发。

### 3.1.3 符号约定

在本文中可能出现下列标志，它们所代表的含义如下。

| 符号                                                                                | 说明                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | 表示如不可避免则将会导致死亡或严重伤害的具有高等级风险的危害。                                        |
|  | 表示如不可避免则可能导致死亡或严重伤害的具有中等级风险的危害。                                        |
|  | 表示如不可避免则可能导致轻微或中度伤害的具有低等级风险的危害。                                        |
|  | 用于传递设备或环境安全警示信息。如不可避免则可能会导致设备损坏、数据丢失、设备性能降低或其它不可预知的结果。<br>“须知”不涉及人身伤害。 |
|  | 对正文中重点信息的补充说明。<br>“说明”不是安全警示信息，不涉及人身、设备及环境伤害信息。                        |

### 3.1.4 修改记录

#### Issue 24（2025-06-30）

本次随AICC 25.200.0版本发布。

| 序号 | 接口                                      | 类型 | 备注                  |
|----|-----------------------------------------|----|---------------------|
| 1  | 3.10.1 录音下载接口                           | 变更 | 新增可选字段 recordFormat |
| 2  | 3.11.4 座席并发会话数设置:setcallnumsbymediatype | 新增 | 新增座席会话数设置接口         |
| 3  | 3.14.1.2.20 离线回呼事件                      | 新增 | 新增事件                |
| 4  | 3.2.1 签入                                | 修改 | 新增请求参数：signInMode   |
| 5  | 3.2.2 强制签入                              | 修改 | 新增请求参数：signInMode   |
| 6  | 3.2.25 座席页面刷新时同步座席状态status和通话信息         | 修改 | 新增响应参数：signInMode   |

| 序号 | 接口                           | 类型 | 备注                                                                                           |
|----|------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | 参数包含agentid、workno、workNo的接口 | 修改 | 修改agentid、workno、workNo的取值范围，支持：101～999999。                                                  |
| 8  | 3.2.1 签入                     | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>参数status新增取值：8</li><li>新增请求参数：time、restcause</li></ul> |
| 9  | 3.2.2 强制签入                   | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>参数status新增取值：8</li><li>新增请求参数：time、restcause</li></ul> |
| 10 | 3.3.26 指定呼叫开启智能识别            | 新增 | 新增接口<br>新增错误码：200-040                                                                        |

Issue23（2025-03-31）

本次随AICC 25.100.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                | 类型 | 备注                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | -                                                                 | 新增 | 新增CC-Gateway错误结果码： <ul style="list-style-type: none"><li>104-012</li><li>108-019</li><li>000-007</li><li>100-021</li></ul> |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callout | 修改 | 新增参数：uuiData                                                                                                               |

Issue22（2025-01-15）

本次随AICC 24.400.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                | 类型 | 备注                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/playrelocation         | 新增 | <ul style="list-style-type: none"><li>新增接口</li><li>新增CC-Gateway错误结果码：<ul style="list-style-type: none"><li>500-012</li><li>500-013</li></ul></li></ul> |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}                       | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>新增响应参数：detailCode</li><li>新增错误码：100-020</li></ul>                                                                |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogin            |    |                                                                                                                                                        |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/getNetCallId/{callid}    | 新增 | 新增接口                                                                                                                                                   |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/agentbyskill/{skillid} | 修改 | 新增响应参数： <ul style="list-style-type: none"><li>preRestFlag</li><li>preBusyFlag</li></ul>                                                                |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/agentbyworkno/{workno} |    |                                                                                                                                                        |
| 7  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/allonlineagents        |    |                                                                                                                                                        |

Issue21（2024-09-30）

本次随AICC 24.300.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                | 类型 | 备注                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callinnerskill          | 新增 | 新增接口                           |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/agentbyskill/{skillid} | 修改 | 新增消息体参数：agentLimit、agentStatus |
| 3  | -                                                                                 | 修改 | CC-Gateway错误结果码，新增：100-019     |

Issue20（2024-06-30）

本次随AICC 24.200.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                    | 类型 | 备注                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----|---------------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer    | 修改 | 修改参数address的校验，只允许配置数字。   |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callout     | 修改 | 新增请求参数：userVideoDirection |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/mediaswitch | 修改 | 新增请求参数：videoDirection     |

Issue19（2024-03-30）

本次随AICC 24.100.0版本发布，无变更。

Issue18（2024-01-30）

本次随AICC 23.400.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                         | 类型 | 备注         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/intercept/{workNo}/{callId} | 新增 | 新增拦截指定呼叫接口 |

Issue17（2023-10-30）

本次随AICC 23.300.0版本发布，无变更。

Issue16（2023-07-30）

本次随AICC 23.200.0版本发布，无变更。

Issue15（2023-04-30）

本次随AICC 23.100.0版本发布，无变更。

Issue14（2023-01-30）

本次随AICC 22.200.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                                   | 类型 | 备注              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/setcustomstate?customstate={customstate} | 新增 | 新增座席设置自定义状态接口   |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/cancelcustomstate                        | 新增 | 新增座席取消设置自定义状态接口 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/querycustomstate                         | 新增 | 新增座席查询自定义状态接口   |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer                                   | 修改 | 新增请求参数：skillId  |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/transfer                                   | 修改 | 新增请求参数：skillId  |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/thirdPartyConfTransmitNum                  | 新增 | 新增会场传号接口        |
| 7  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/sendmessage                                | 修改 | 修改参数data的限制     |

### Issue13（2022-07-30）

本次随AICC 22.100.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                       | 类型 | 备注             |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----|----------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer       | 修改 | 新增支持转移类型：系统接入码 |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/transfer       | 修改 | 新增支持转移类型：系统接入码 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/logininfo    | 新增 | 新增获取token信息接口  |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/getconnectinfo | 新增 | 新增获取接入信息接口     |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/imagecapture   | 新增 | 新增截图接口         |

### Issue12（2022-01-30）

本次随AICC 8.17.0版本发布。



| 序号 | 接口                                                                                                                              | 类型 | 备注                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|
| 1  | -                                                                                                                               | 修改 | 错误结果码章节，新增表：CTI错误原因码 |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/netplay                                                              | 新增 | 网呼回放录音               |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}                                                                     | 修改 | 签入接口增加话机联动的逻辑        |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogin                                                          | 修改 | 强制签入接口增加话机联动的逻辑      |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/resetskill/{autoflag}?skillid={skillid}&phonelinkage={phonelinkage} | 修改 | 重置技能队列增加话机联动的逻辑      |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/answer?{callid=XXXX}                                                  | 修改 | 应答接口增加话机联动的逻辑        |
| 7  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/phonepickup                                                           | 新增 | 物理话机摘机接口             |
| 8  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/phonehangup                                                           | 新增 | 物理话机拒接接口             |
| 9  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/statisticsEx                                                           | 新增 | 查询呼叫信息扩展接口           |

## Issue11（2021-10-15）

本次随AICC 8.16.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                                  | 类型 | 备注                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/saybusy?reason={reason}&prolong={false} | 修改 | 已示忙座席支持重新设置示忙，增加prolong URL参数 |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/rest/{time}/{restcause}?prolong={false} | 修改 | 已休息座席支持重新设置休息，增加prolong URL参数 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/innerhelp                                 | 修改 | 增加三方求助时不保持呼，增加holdflag参数      |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer                                  | 修改 | 增加三方转时不保持呼叫，增加holdflag参数      |

**Issue10（2021-08-23）**

本次随AICC 8.15.1版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                                          | 类型 | 备注            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/snatchpickup?destWorkNo={destWorkNo}              | 新增 | 呼叫代答          |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/callinfo?isNoContainLastCall={isNoContainLastCall} | 修改 | 返回值增加呼叫轨迹扩展属性 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/reject                                            | 新增 | 拒接来话接口        |

**Issue09（2021-6-30）**

本次随AICC 8.15.0版本发布。

| 序号 | 接口                                                                                                      | 类型 | 备注             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}/recordfiledownloadEx?callId=xxx&hwFileName=1 | 新增 | 新增录音下载扩展接口     |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/requestagentconf                              | 新增 | 新增申请座席会议接口     |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/answeragentconf                               | 新增 | 新增座席应答会议接口     |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/rejectagentconf                               | 新增 | 新增座席拒接会议接口     |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/requestleaveagentconf                         | 新增 | 新增退出座席会议接口     |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/releaseagentconf                              | 新增 | 新增释放座席会议接口     |
| 7  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/holdparticipant                               | 新增 | 新增保持与会者接口      |
| 8  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/unholdparticipant                             | 新增 | 新增取消保持与会者接口    |
| 9  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/prolongtime                                   | 新增 | 新增主席申请延长会议时间接口 |

| 序号 | 接口                                                                                 | 类型 | 备注                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|
| 10 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/applytoshiftpresident    | 新增 | 新增转移主席权限接口          |
| 11 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/batchaddparticipant      | 新增 | 新增批量邀请与会者接口         |
| 12 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/batchremoveparticipant   | 新增 | 新增批量删除与会者接口         |
| 13 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/changeparticipantmode    | 新增 | 新增修改与会者属性接口         |
| 14 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/playvoicetoconf          | 新增 | 新增座席会议放音接口          |
| 15 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/stopvoicetoconf          | 新增 | 新增停止座席会议放音接口        |
| 16 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/playvoicetoparticipant   | 新增 | 新增座席会议通道放音接口        |
| 17 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/stopvoicetoparticipant   | 新增 | 新增停止座席会议通道放音接口      |
| 18 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/modifyconfresource       | 新增 | 新增改变会议资源方数接口        |
| 19 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/queryconfinfos           | 新增 | 新增批量查询会议信息接口        |
| 20 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/querycallidonparticipant | 新增 | 新增查询与会者呼叫标识接口       |
| 21 | https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/queryvdnconfid           | 新增 | 新增查询VDN中正在进行的会议ID接口 |
| 22 | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callinner                | 修改 | 修改mediaability参数说明  |

## Issue 08（2021-3-31）

本次随AICC 8.14.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                          | 类型 | 备注                           |
|----|-------------------------------------------------------------|----|------------------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid} | 修改 | 对于请求参数status，增加可选值3，支持以示忙态签入 |

| 序号 | 接口                                                                                                           | 类型 | 备注                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------|
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogin                                       | 修改 | 对于请求参数status，增加可选值3，支持以示忙态签入 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/loginex                                          | 修改 | 对于请求参数status，增加可选值3，支持以示忙态签入 |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/previewCallout                                     | 新增 | 新增预览外呼接口                     |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/allonlineagents                                   | 新增 | 查询所有在线座席                     |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/requestcall/{callid}/{skilltype}?skillId={skillId} | 新增 | 新增请求指定呼叫接口                   |

## Issue 07（2020-12-30）

本次随AICC 8.13.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                         | 类型 | 备注             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/mediaswitch?mediaType=3                          | 新增 | 音视频转换          |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/holdlistex/{workno}                               | 新增 | 质检员查询指定座席的保持列表 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}                                                | 修改 | 支持签入携带业务工号     |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogin                                     | 修改 | 支持签入携带业务工号     |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/adjustvideomode                                  | 新增 | 控制三方视频通话图像展示   |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/record                                          | 新增 | 开始录音接口         |
| 7  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/stoprecord                                      | 新增 | 停止录音接口         |
| 8  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}/videofiledownloadEx?recordId=xxx?locationId=xxx | 新增 | 视频文件下载扩展接口     |

**Issue 06（2020-09-30）**

本次随AICC 8.12.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                      | 类型 | 备注               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}/videofiledownload?conferenceId=xxx&recordId=xxx&fileType=xxx | 新增 | 视频文件下载接口。        |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/setcalldataex                                                  | 修改 | 设置随路数据支持16K      |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/confjoin                                                      | 修改 | 随路数据支持16K        |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callout                                                       | 修改 | 随路数据支持16K        |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer                                                      | 修改 | 随路数据支持16K        |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callinner                                                     | 修改 | 随路数据支持16K        |
| 7  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/innerhelp                                                     | 修改 | 随路数据支持16K        |
| 8  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/mediaswitch?mediaType=3                                       | 新增 | 视频座席将音频通话切换成视频通话 |

**Issue 05（2020-06-10）**

本次随AICC 8.11.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                  | 类型 | 备注                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/saybusy?reason={reason} | 修改 | 增加示忙原因码。            |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/startrecordscreen        | 新增 | 开始录屏接口              |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/stoprecordscreen         | 新增 | 停止录屏接口              |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}                         | 修改 | 接口返回结果中增加座席密码剩余过期时间 |

| 序号 | 接口                                                                     | 类型 | 备注                  |
|----|------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogin | 修改 | 接口返回结果中增加座席密码剩余过期时间 |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/loginex    | 修改 | 接口返回结果中增加座席密码剩余过期时间 |

## Issue 04（2020-06-10）

本次随AICC 8.10.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                          | 类型 | 备注                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/callinfo?isNoContainLastCall={isNoContainLastCall} | 新增 | 查询呼叫信息接口。                               |
| 2  | 所有接口。                                                                                                       | 修改 | 补充这些接口是否支持视频能力的描述。如果未特别说明，接口均支持语音和视频能力。 |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/waitcallinfo/{skillid}                             | 新增 | 查询指定技能队列排队等待呼叫信息                        |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer                                          | 修改 | 呼叫转移至外部号码，mediaability最大值修改为2           |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/sendnoteletex                                   | 新增 | 发送便签接口                                  |

## Issue 03（2020-01-22）

本次随AICC 8.9.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                 | 类型 | 备注      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/connecthold/{callid}                                     | 新增 | 连接保持接口。 |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/requestwhisperagent?whisperagentid={whisperagentid} | 新增 | 请求耳语接口。 |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                     | 类型 | 备注                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/requeststopwhisperagent?whisperagentid={whisperagentid}                                 | 新增 | 停止耳语接口。           |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/requestswitchinsertwhisperagent?whisperagentid={whisperagentid}&switchtype={switchtype} | 新增 | 侦听/插入/耳语 三种操作切换接口 |

Issue 02 （2019-07-03）

本次随AICC 8.8.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                  | 类型 | 备注              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|
| 1  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/transfer                  | 新增 | 多媒体转移接口         |
| 2  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/sendmessage               | 新增 | 多媒体发送消息接口       |
| 3  | https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/setcallnums               | 新增 | 多媒体设置会话数接口      |
| 4  | https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}?recordId= xxx&filetype=1 | 新增 | 录音下载接口          |
| 5  | https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/ivrinfo                 | 新增 | 查询VDN的IVR信息接口   |
| 6  | https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/answer?{callid=XXXX}      | 修改 | 手动应答时支持携带callID |

Issue 01 （2019-04-10）

第一次正式发布。

3.2 座席操作类接口:onlineagent

### 3.2.1 签入

#### 须知

接口未响应前不要重复调用。

#### 前置条件

无

#### 场景描述

座席签入。

座席签入后立即调用[3.9.2 轮询方式获取单座席事件](#)接口进行事件轮询，若2分钟内无事件将座席签出。

#### 说明

单个座席：

- 签出接口未响应不能调用签入接口
- 签入接口未响应不能调用签出接口

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

`https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}`

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行`./nslbctl l`查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。



表 3-1 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

login

请求说明

- 消息头

表 3-2 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体

表 3-3 消息体参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                              |
|----|---------------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | password      | string  | True  | CTI平台的工号密码（最大长度为32）。<br><b>说明</b><br>LOGIN_PWD_DECRYPT_ENABLE字段为true时，填写经国密算法加密后的密文，密文由调用方加密生成。 |
| 2  | phonenum      | string  | True  | 软电话号码（最大长度为24）                                                                                  |
| 3  | autoanswer    | boolean | False | 是否自动应答，默认为true。                                                                                 |
| 4  | autoenteridle | boolean | False | 通话结束后是否自动进入空闲态，默认为true。                                                                         |
| 5  | releasephone  | boolean | False | 座席挂机后是否进入非长通态(呼叫结束后话机挂断)：默认为true。                                                               |

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                |
|----|---------------|---------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | agenttype     | int     | False | 签入的座席类型，默认为4。 <ul style="list-style-type: none"><li>4: pc+phone座席</li><li>11: pc+phone视频座席</li></ul>              |
| 7  | status        | int     | False | 签入后的状态，默认为空闲态。 <ul style="list-style-type: none"><li>3: 示忙态</li><li>4: 空闲</li><li>5: 整理态</li><li>8: 休息态</li></ul> |
| 8  | ip            | string  | False | 座席ip，默认127.0.0.1（最大长度为15），暂不支持IPV6                                                                                |
| 9  | entryIp       | string  | False | 座席客户端应用网关IP                                                                                                       |
| 10 | phonelinkage  | boolean | False | 是否启动话机联动（接续和硬话机联动控制，目前仅支持 CC组网下的 espace 7910 话机）。默认为false。                                                        |
| 11 | checkInWebm   | boolean | False | 是否签入Webm媒体服务器，不需要签入Webm媒体服务器需要传入参数 false。默认为true。                                                                 |
| 12 | checkInMailm  | boolean | False | 是否签入Mailm媒体服务器。默认为false。                                                                                          |
| 13 | vcPhoneNumber | string  | False | VC号码（最大长度为24）                                                                                                     |
| 14 | listenStatus  | boolean | False | 质检员是否侦听座席登录和登出的操作。默认为false。                                                                                       |
| 15 | callbackUri   | string  | False | 事件回调地址（事件回调地址）<br>接口定义可参考“ <a href="#">推送事件回调接口</a> ”章节                                                           |
| 16 | serviceToken  | string  | False | 认证码（最大长度50，不能包含特殊字符）                                                                                              |
| 17 | serviceworkid | string  | False | 业务工号（最大长度为30）。                                                                                                    |
| 18 | signInMode    | string  | false | 签入模式，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0: WebRTC</li><li>1: OpenEye</li></ul>                           |

| 序号 | 名称        | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                             |
|----|-----------|------|-------|------------------------------------------------|
| 19 | time      | long | False | 消息时长，以秒为单位。座席签入后为休息态时，必填。<br>取值范围：1~86399      |
| 20 | restcause | int  | False | 休息原因码。座席签入后为休息态时，必填。<br>取值范围：0~255，其中0为无原因休息码。 |

 说明

callBackUri和服务Token同时传入时才代表使用事件推送模式，否则依旧使用事件轮询模式。

Webm和Mailm媒体服务器签入异常不影响音视频业务处理。

响应说明

表 3-4 响应头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                              |
|----|--------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：<br>application/json; charset=UTF-8                                                |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。                                  |
| 3  | Set-GUID     | string | True | 值例如为<br>“JSESSIONID=279fe2*****<br>**0f5.AgentGateway0” 其中<br>279fe2*****0f5.AgentGateway0为Guid |

表 3-5 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                     |
|----|------------|--------|----------------------------------------|
| 2  | retcode    | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败             |
| 3  | result     | Map    | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-6。   |
| 4  | detailCode | string | 查询失败，返回的retcode为100-003<br>时，显示的详细错误码。 |

表 3-6 result 对象参数说明

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                           |
|-----|---------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | vdnid         | string | 虚拟呼叫中心ID。                                                                                                                                                    |
| 3.2 | workno        | string | 座席工号。                                                                                                                                                        |
| 3.3 | mediatype     | string | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。如：TTF，表示CTIServer、WebM签入成功，MailM签入失败。<br>只有签入CTIServer成功，才能进行语音业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。 |
| 3.4 | loginTime     | string | 签入时间，格式为时间戳。                                                                                                                                                 |
| 3.5 | isForceChange | string | 是否需要强制修改密码，如果为true，则座席登录后，必须修改密码。修改密码请调用3.2.16 修改密码(扩展)。<br><b>说明</b><br>如果为true，没有修改密码，该座席无法进行通话。                                                           |
| 3.6 | serverName    | string | 登录的CC-Gateway的集群名称。                                                                                                                                          |
| 3.7 | timeRemaining | string | 密码剩余过期时间。<br>空字符串则表示座席密码永不过期。取值范围为0~180（天）。                                                                                                                  |

触发事件

如果签入时status参数设置3（示忙态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 示忙成功（AgentState\_SetNotReady\_Success）

如果签入时status参数设置4（空闲态），触发如下事件

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）

如果签入时status参数设置5（整理态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 工作中（AgentState\_Work）

如果签入时status参数设置8（休息态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 休息成功（AgentState\_SetRest\_Success）

如果签入时开启话机联动，会额外触发如下事件：

- 联动能力事件（AgentEvent\_linkageCapability）

## 错误结果码

- 100-001
- 100-002
- 100-003
- 100-004
- 100-007
- 100-012
- 100-015
- 100-016
- 100-020
- 100-021
- 110-016
- 999-001

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 请求参数  
{  
 "password": "",  
 "phonenumber": "40038",  
 "status": "4",  
 "releasephone": "true",  
}

```
    "agenttype": "4"
  }

```

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "vdnid": 1,
    "workno": "291",
    "mediatype": "TTF",
    "loginTime": "1471585949806",
    "isForceChange": "false",
    "serverName": "AgentGateway",
    "timeRemaining": "9"
  }
}
```

### 3.2.2 强制签入

#### 须知

接口未响应前不要重复调用。

#### 前置条件

无

#### 场景描述

座席签入后调用强制签入可以重新签入。

#### 📖 说明

单个座席：

- 签出接口未响应不能调用强制签入接口
- 强制签入接口未响应不能调用签出接口

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogin

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-7 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

forceLogin

请求说明

- 消息头

表 3-8 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体

表 3-9 消息体参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 选取原则  | 说明                                                                                                                             |
|----|---------------|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | password      | string  | True  | CTI平台的工号密码（最大长度为32）。<br><b>说明</b><br>LOGIN_PWD_DECRYPT_ENABLE字段为true时，填写经国密算法加密后的密文，密文由调用方加密生成。                                |
| 2  | phonenum      | string  | True  | 软电话号码（最大长度为24）                                                                                                                 |
| 3  | autoanswer    | boolean | False | 是否自动应答，默认为true。                                                                                                                |
| 4  | autoenteridle | boolean | False | 是否自动进入空闲态，默认为true。                                                                                                             |
| 5  | releasephone  | boolean | False | 座席挂机后是否进入非长通态(呼叫结束后话机挂断)：默认为true。                                                                                              |
| 6  | agenttype     | int     | False | 签入的座席类型，默认为4。4：pc+phone座席，11：pc+phone视频座席                                                                                      |
| 7  | status        | int     | False | 签入后的状态，默认为空闲态。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>● 3：示忙态</li><li>● 4：空闲</li><li>● 5：整理态</li><li>● 8：休息态</li></ul> |
| 8  | ip            | string  | False | 座席ip，默认127.0.0.1（最大长度为15），暂不支持IPV6                                                                                             |
| 9  | entryIp       | string  | False | 座席客户端应用网关IP                                                                                                                    |
| 10 | phonelinkage  | boolean | False | 是否启动话机联动（接续和硬话机联动控制）。<br>默认为false                                                                                              |
| 11 | checkInWebm   | boolean | False | 是否签入Webm媒体服务器，不需要签入Webm媒体服务器需要传入参数 false。<br>默认为true。                                                                          |
| 12 | checkInMailm  | boolean | False | 是否签入Mailm媒体服务器。<br>默认为false。                                                                                                   |
| 13 | vcPhoneNumber | string  | False | VC号码（最大长度为24）                                                                                                                  |



| 序号 | 名称           | 参数类型    | 选取原则  | 说明                                                                                    |
|----|--------------|---------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | listenStatus | boolean | False | 质检员是否侦听座席登录和登出的操作。<br>默认为false。                                                       |
| 15 | callbackUri  | string  | False | 事件回调地址（最大长度200）<br>接口定义可参考“ <a href="#">推送事件回调接口</a> ”章节                              |
| 16 | serviceToken | string  | False | 认证码（最大长度50，不能包含特殊字符）                                                                  |
| 17 | signInMode   | string  | False | 签入模式，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：WebRTC</li><li>1：OpenEye</li></ul> |
| 18 | time         | long    | False | 消息时长，以秒为单位。座席签入后为休息态时，必填。<br>取值范围：1~86399                                             |
| 19 | restcause    | int     | False | 休息原因码。座席签入后为休息态时，必填。<br>取值范围：0~255，其中0为无原因休息码。                                        |

 说明

callbackUri和服务Token同时传入时才代表使用事件推送模式，否则依旧使用事件轮询模式。

Webm和Mailm媒体服务器签入异常不影响音视频业务处理。

响应说明

表 3-10 响应头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                              |
|----|----------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Set-GUID | string | True | 值例如为<br>“JSESSIONID=279fe2*****<br>**0f5.AgentGateway0” 其中<br>279fe2*****0f5.AgentGateway0为Guid |

表 3-11 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                     |
|----|------------|--------|----------------------------------------|
| 1  | message    | string | 描述                                     |
| 2  | retcode    | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败             |
| 3  | result     | Map    | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-12。  |
| 4  | detailCode | string | 查询失败，返回的retcode为100-003<br>时，显示的详细错误码。 |

表 3-12 result 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                               |
|-----|-----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | vdnid     | string | 虚拟呼叫中心ID。                                                                                                                                                        |
| 3.2 | workno    | string | 座席工号。                                                                                                                                                            |
| 3.3 | mediatype | string | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。如：TTF，表示CTIServer、WebM签入成功，MailM签入失败。<br><br>只有签入CTIServer成功，才能进行语音业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。 |
| 3.4 | loginTime | string | 签入时间，格式为时间戳。                                                                                                                                                     |

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                   |
|-----|---------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5 | isForceChange | string | 是否需要强制修改密码，如果为true，则座席登录后，必须修改密码。修改密码请调用 <a href="#">3.2.16 修改密码(扩展)</a> 。<br><b>说明</b><br>如果为true，没有修改密码，该座席无法进行通话。 |
| 3.6 | serverName    | string | 登录的CC-Gateway的集群名称。                                                                                                  |
| 3.7 | timeRemaining | string | 密码剩余过期时间。<br>空字符串则表示座席密码永不过期。取值范围为0~180（天）。                                                                          |

触发事件

如果签入时status参数设置3（示忙态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 示忙成功（AgentState\_SetNotReady\_Success）

如果签入时status参数设置4（空闲态），触发如下事件

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）

如果签入时status参数设置5（整理态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 工作中（AgentState\_Work）

如果签入时status参数设置8（休息态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 休息成功（AgentState\_SetRest\_Success）

如果签入时开启话机联动，会额外触发如下事件：

- 联动能力事件（AgentEvent\_linkageCapability）

错误结果码

- 100-001
- 100-002
- 100-003
- 100-004

- 100-007
- 100-012
- 100-015
- 100-016
- 100-020
- 100-021
- 110-016
- 999-001

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8

- 请求参数

```
{  "password": "",  "phonenum": "40038",  "status": "4",  "releasephone": "false",  "agenttype": "4"}
```

- 响应参数

```
{  "result": {    "workno": "49191",    "loginTime": "1639623440728",    "vdnid": 41,    "serverName": "AgentGateway1",    "timeRemaining": "89",    "isForceChange": "false",    "mediatype": "TTF"  },  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

## 3.2.3 座席心跳接口

### 前置条件

- 座席已签入

### 场景描述

座席签入后，采用事件推送模式时，第三方需要定时调用心跳接口保持会话，建议调用周期为30秒，2分钟内没收到心跳则签出座席。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/handshake

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-13 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

handShake

请求说明

- 消息头

表 3-14 请求头参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                       |
|----|---------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | True  | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                             |
| 2  | Guid          | string | True  | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid<br>动态鉴权（AUTHMODE = 2）座席心跳接口返回header中的Guid。 |
| 3  | service_token | string | False | 自定义，最大长度为50，不能包含特殊字符，否则会返回100-001，建议1分钟动态刷新一次。                           |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-15 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                                                                  |
|----|---------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                                                                                  |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：成功</li><li>• 非0：失败</li></ul> 详情请参见 <a href="#">3.14.2 错误结果码</a> |

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx.AgentGateway1  
service\_token:\*\*\*\*\*
- 请求参数  
无
- 响应参数  
{  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}

3.2.4 发送便签接口

前置条件

- 座席已签入。

场景描述

座席之间发送便签。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/sendnoteletex

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-16 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

sendNoteletEx

请求说明

- 消息头

表 3-17 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-18 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|----|----------|--------|------|-------------------------------------|
| 1  | agentIds | int    | True | 接收便签消息座席工号。<br>最大可以传100个座席工号。       |
| 2  | content  | string | True | 便签内容。<br>大小为0~1023个字节，内容可为空，支持中文内容。 |

响应说明

表 3-19 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型       | 说明                         |
|----|---------|------------|----------------------------|
| 1  | message | string     | 描述                         |
| 2  | retcode | string     | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | map/object | 成功场景返回：null。<br>失败场景返回：{}。 |

触发事件

如果接收便签座席签入时，触发如下事件

- 接收便签（AgentOther\_Note）

错误结果码

- 100-001
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数



```
{
  "agentIds": [
    31002,
    31003
  ],
  "content": "hello"
}
```

- 响应参数

```
{
  "result": null,
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.5 查询配置技能队列

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席签入后，查询自己的配置的技能队列信息。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持POST、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/agentskills

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。  
NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-20 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryAgentSkills

请求说明

- 消息头

表 3-21 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-22 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-23。 |

表 3-23 result 对象参数说明

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 说明    |
|-----|------|--------|-------|
| 3.1 | name | string | 技能名称。 |
| 3.2 | id   | int    | 技能ID。 |

| 序号  | 名称        | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3 | mediatype | int  | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：文字交谈</li><li>• 2：点击通话</li><li>• 4：回呼请求</li><li>• 5：普通音视频电话</li><li>• 15：预测呼出</li><li>• 16：预浏览呼出</li><li>• 17：消息呼叫</li><li>• 19：视频普通呼叫</li><li>• 51：多媒体Web Chat</li><li>• 53：Social Chat</li></ul> |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": [
    {
      "name": "defaultMediaSkill",
      "id": 1,
      "mediatype": 53
    }
  ],
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.6 查询指定座席配置技能队列

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席签入后，查询指定座席的配置的技能队列信息。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持POST、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/agentskillsbyworkno/{workno}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-24 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                           |
|----|---------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                     |
| 2  | workno  | string | True | 待查询的座席工号，取值范围为101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

queryAgentSkillsByWorkNo

请求说明

- 消息头

表 3-25 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-26 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-27。 |

表 3-27 result 对象参数说明

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 说明    |
|-----|------|--------|-------|
| 3.1 | name | string | 技能名称。 |
| 3.2 | id   | int    | 技能ID。 |

| 序号  | 名称        | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3 | mediatype | int  | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>1：文字交谈</li><li>2：点击通话</li><li>4：回呼请求</li><li>5：普通音视频电话</li><li>15：预测呼出</li><li>16：预浏览呼出</li><li>17：消息呼叫</li><li>19：视频普通呼叫</li><li>51：多媒体Web Chat</li><li>53：Social Chat</li></ul> |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头

Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

无
- 响应参数

```
{  "result": [    {      "name": "defaultMediaSkill",      "id": 1,      "mediatype": 53    },    {      "name": "defaultAudioSkill",      "id": 3,      "mediatype": 5    }  ],  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

### 3.2.7 设置是否自应答

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席设置是否自动应答。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/autoanswer/{isautoanswer}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-28 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名          | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                                                                 |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid      | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                           |
| 2  | isautoanswer | string | True | 是否自动应答标志。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>true：自动应答</li><li>非true：手工应答，最大长度5位</li></ul> |

日志中的方法名

setAgentAutoAnswer

请求说明

- 消息头

表 3-29 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-30 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006

报文样例

- 消息头



```
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
```

- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.8 重置技能队列

前置条件

- 座席已签入并绑定电话号码

场景描述

座席重置技能队列。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/resetskill/{autoflag}?  
skillid={skillid}&phonelinkage={phonelinkage}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-31 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名          | 数据类型    | 选取原则  | 说明                                                                                                                                     |
|----|--------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | autoflag     | boolean | True  | 是否签入所有技能队列的标志，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• true：自动签入座席所配置技能</li><li>• false：签入指定的技能队列</li></ul> true以外的参数值都作为false处理。 |
| 3  | skillid      | string  | False | 技能队列ID。当签入方式{autoflag}为false时，skillid如果为空则不签入任何技能队列；skillid为技能队列ID字符串组，例如1;2;3，最大长度为4000。座席签入的技能队列为此skillid和所配置技能队列的交集。                |
| 4  | phonelinkage | int     | False | 是否话机联动，接续和硬话机联动控制。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：是</li><li>• 0：否</li></ul> 目前仅支持CC组网下的espace 7910 话机。                 |

日志中的方法名

resetSkill

请求说明

- 消息头

表 3-32 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-33 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  
{  
  "result": {},

```
"message": "success",  
"retcode": "0"  
}
```

### 3.2.9 示闲

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席进行示闲操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/sayfree

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)  
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)  
-> 43:8043 0 up  
-> 7 .45:8043 0 up  
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)  
-> 7 .43:8043 0 up  
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-34 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

sayFree

请求说明

- 消息头

表 3-35 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                         |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：<br>application/json; charset=UTF-8                           |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签<br>入接口返回的Guid；动态鉴权<br>（AUTHMODE = 2）轮询事件接<br>口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-36 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 由示忙态变成空闲态：  
取消示忙成功（AgentState\_CancelNotReady\_Success）
- 由整理态变成空闲态：  
退出工作态（AgentState\_CancelWork\_Success）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-009

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.2.10 示忙

### 前置条件

- 座席已签入

### 场景描述

座席进行示忙操作。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/saybusy?  
reason={reason}&prolong={prolong}

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-37 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                        |
|----|---------|---------|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string  | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                  |
| 2  | reason  | int     | False | 示忙原因码。<br>为空或者等于0时，表示无示忙原因码。<br>取值类型为整数，取值范围为200 ~ 250。座席示忙状态下再次示忙时此参数必选。 |
| 3  | prolong | boolean | False | 已示忙状态下是否重新设置示忙原因，取值true/false，默认值false。座席示忙状态下再次示忙时此参数必选。                 |

日志中的方法名

sayBusy

请求说明

- 消息头

表 3-38 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-39 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 示忙成功（AgentState\_SetNotReady\_Success）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.11 取消示忙

前置条件

- 座席已签入
- 座席是示忙态

场景描述

座席进行取消示忙操作。



接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/cancelbusy

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-40 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

cancelBusy

请求说明

- 消息头

表 3-41 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-42 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 取消示忙成功（AgentState\_CancelNotReady\_Success）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  
  "result": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

3.2.12 请求休息

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席进行请求休息操作。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/rest/{time}/{restcause}?prolong={prolong}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-43 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|-----------|---------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid   | string  | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                    |
| 2  | time      | long    | True  | 休息时长。以秒为单位，取值范围：1~86399。                                    |
| 3  | restcause | int     | True  | 休息原因码。向平台设置休息原因码，取值范围：0-255，其中0代表无休息原因码。                    |
| 4  | prolong   | boolean | False | 已休息状态下是否重新设置休息原因，取值true/false，默认值false。座席休息状态下重新设置休息，该参数必选。 |

日志中的方法名

rest

请求说明

- 消息头

表 3-44 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-45 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 休息成功（AgentState\_SetRest\_Success）
- 休息超时提醒（AgentState\_Rest\_Timeout）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-009

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.2.13 取消休息

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席是休息态

### 场景描述

座席进行取消休息操作。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/cancelrest

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-46 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

cancelRest

请求说明

- 消息头

表 3-47 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-48 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 取消休息成功（AgentState\_CancelRest\_Success）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.14 进入工作态

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席进行进入工作态操作。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/work

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-49 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

sayWork

请求说明

- 消息头

表 3-50 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无



响应说明

表 3-51 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 进入工作态（AgentState\_SetWork\_Success）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.15 退出工作态

前置条件

- 座席已签入
- 座席是工作态

场景描述

座席进行退出工作态操作。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/cancelwork

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-52 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

cancelWork

请求说明

- 消息头

表 3-53 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-54 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 退出工作态（AgentState\_CancelWork\_Success）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid：xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.16 修改密码(扩展)

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席进行修改密码操作。座席密码修改会导致AICC签入密码不同步，如果使用AICC工作台，请勿调用此接口直接修改密码。

说明

- 1.长度最小8位，最大32位。
- 2.不能包括连续2个以上相同字符。
- 3.密码不能包含工号中3个以上的连续字符。
- 4.必须包含大写、小写英文字母、数字、特殊字符中的3种及以上。
- 5.不能与最近5次（WAS可配置）的旧密码重复。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/modifyaccountpwdex

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-55 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

modifyAccountPwdEx

请求说明

- 消息头

表 3-56 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-57 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                |
|----|-------------|--------|------|-------------------|
| 1  | oldPassword | string | True | 旧密码，最大32位。        |
| 2  | newPassword | string | True | 新密码，长度最小8位，最大32位。 |

响应说明

表 3-58 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  

```
{
  "oldPassword": "*****",
  "newPassword": "#####"}

```
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"}

```

## 3.2.17 设置是否进入空闲态

### 前置条件

- 座席已签入

### 场景描述

座席设置释放电话后是否进入空闲态。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/autoenteridle/{flag}

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-59 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                                                                                                                       |
|----|---------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                                                                                 |
| 2  | flag    | string | True | 是否进入空闲态标志位。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• true：为自动进入空闲态</li><li>• 其他非true字符串：进入整理态，只能输入1-5位的字符串</li></ul> <b>说明</b><br>非长通情况下，必须设自动进入整理态。 |

日志中的方法名

setAgentAutoEnterIdle

请求说明

- 消息头

表 3-60 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-61 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.18 签出

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席签出。



📖 说明

- 座席在通话态或应答态时，调用此接口座席不会被签出。
- 单个座席：
  - 签出接口未响应不能调用签入接口
  - 签入接口未响应不能调用签出接口
- 签出之后不要调用操作类接口

接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持POST、GET和PUT等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/logout

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.10.10.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.10.10.43:8043 0 up
-> 7.10.10.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.10.10.43:8043 0 up
-> 7.10.10.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-62 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

logout

请求说明

- 消息头

表 3-63 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-64 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无
-  说明

座席主动签出，并不会收到座席签出成功（AgentOther\_ShutdownService）事件，如果收到该事件，一定表示座席已经被签出。

错误结果码

- 100-005
- 100-006
- 100-007
- 100-008

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数

无

- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.2.19 强制签出

### 前置条件

座席已签入

### 场景描述

座席强制签出

#### 说明

- 座席在通话态或应答态时，调用此接口座席也会被签出，且通话释放。
- 单个座席：
  - 签出接口未响应不能调用签入接口
  - 签入接口未响应不能调用签出接口
- 签出之后不要调用操作类接口

### 接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持POST、GET和PUT等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/forcelogout

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-65 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

forceLogout

请求说明

- 消息头

表 3-66 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-67 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

触发事件

- 无

 说明

座席主动签出，并不会收到座席签出成功（AgentOther\_ShutdownService）事件，如果收到该事件，一定表示座席已经被签出。

错误结果码

- 无

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.20 强制签出带原因码

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席强制签出带原因码。

接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持POST、GET和PUT等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/  
forcelogoutwithreason/{reason}

 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-68 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | reason  | int    | True | 座席签出原因码，取值范围：1-255。      |

日志中的方法名

forceLogoutWithReason

请求说明

- 消息头

表 3-69 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-70 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

### 触发事件

- 无

 说明

座席主动签出，并不会收到座席签出成功（AgentOther\_ShutdownService）事件，如果收到该事件，一定表示座席已经被签出。

### 错误结果码

100-005

### 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

## 3.2.21 获取当前座席的状态

### 前置条件

- 座席已签入

### 场景描述

获取当前座席的状态。

### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持POST、PUT和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/agentstatus

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-71 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

getAgentStatus

请求说明

- 消息头

表 3-72 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无



响应说明

表 3-73 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | array  | 请参考表3-74                   |

表 3-74 座席状态信息

| 序号  | 名称         | 参数类型    | 说明                            |
|-----|------------|---------|-------------------------------|
| 3.1 | agentState | int     | 座席状态。请参考表3-494                |
| 3.2 | isWorking  | boolean | false表示没有正在通话。<br>true表示正在通话。 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "agentState": 4,
    "isWorking": false
  }
}
```

### 3.2.22 设置是否接听来话

#### 前置条件

- 座席已签入。

#### 场景描述

调整座席是否接听来话。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/settalkright?  
flag={flag}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-75 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                                                      |
|----|---------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                |
| 2  | flag    | int    | True | 是否接听来话，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：表示接听来话</li><li>0：表示不接听来话</li></ul> |

日志中的方法名

setTalkRight

请求说明

- 消息头

表 3-76 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-77 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-007

报文样例

- 消息头

```
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
```

- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.23 座席签入平台接口

说明

座席只签入CCS，不签入媒体服务器，不会占用license。

前置条件

- 无

接口描述

座席签入。座席只签入CCS（开启语音通话），不签入媒体服务器，不会占用license。

接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/loginex

其中，如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号；如果CC-gateway采用集群模式部署，IP请配置为生产站点的NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

表 3-78 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

loginEx

请求说明

- 消息头

表 3-79 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体

表 3-80 消息体参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                          |
|----|---------------|---------|-------|---------------------------------------------|
| 1  | password      | string  | True  | 座席密码（最大长度为32，可为空）。                          |
| 2  | phonenum      | string  | False | 座席电话（最大长度为24）                               |
| 3  | autoanswer    | boolean | False | 是否自动应答，默认为true。                             |
| 4  | autoenteridle | boolean | False | 是否自动进入空闲态，默认为true。                          |
| 5  | releasephone  | boolean | False | 座席挂机后是否进入非长通态(呼叫结束后话机挂断)：默认为true。           |
| 6  | agenttype     | int     | False | 签入的座席类型，默认为4。4：pc+phone座席，11： pc+phone 视频座席 |
| 7  | status        | int     | False | 签入后的状态，默认为空闲态。<br>3：示忙<br>4：空闲<br>5：整理态     |
| 8  | ip            | string  | False | 座席ip，默认127.0.0.1（最大长度为15），暂不支持IPV6          |
| 9  | entryip       | string  | False | 座席客户端应用网关IP                                 |
| 10 | phonelinkage  | boolean | False | 是否启动话机联动（接续和硬话机联动控制）。<br>默认为false。          |
| 11 | checkInWebm   | boolean | False | 是否签入Webm媒体服务器。<br>默认为true。                  |

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                              |
|----|---------------|---------|-------|---------------------------------|
| 12 | checkInMailm  | boolean | False | 是否签入Mailm媒体服务器。<br>默认为false。    |
| 13 | vcPhoneNumber | string  | False | VC号码（最大长度为24）                   |
| 14 | listenStatus  | boolean | False | 质检员是否侦听座席登录和登出的操作。<br>默认为false。 |

响应说明

表 3-81 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | Map    | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-82。 |

表 3-82 result 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明                                                                                                                  |
|-----|-----------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | vdnid     | string | 虚拟呼叫中心ID。                                                                                                           |
| 3.2 | workno    | string | 座席工号。                                                                                                               |
| 3.3 | mediatype | string | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。只有签入CTIServer成功，才能进行语音业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。 |
| 3.4 | loginTime | string | 签入时间                                                                                                                |

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                |
|-----|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5 | isForceChange | string | 是否需要强制修改密码，如果为true，则座席登录后，必须修改密码。<br><b>说明</b><br>如果为false有安全风险，请谨慎使用，建议使用true，表示下次登录必须修改密码。      |
| 3.6 | serverName    | string | 登录的CC-Gateway的集群名称。                                                                               |
| 3.7 | timeRemaining | string | 密码剩余过期时间。<br>空字符串则表示座席密码永不过期。取值范围为0~180（天）。<br><b>说明</b><br>空字符串有安全风险，请谨慎使用，建议设置取值范围内的值，保证定期修改密码。 |

触发事件

如果签入时status参数设置3（示忙态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 示忙成功（AgentState\_SetNotReady\_Success）

如果签入时status参数设置4（空闲态），触发如下事件

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）

如果签入时status参数设置5（整理态），触发如下事件：

- 座席开始执行签入动作（AgentOther\_InService）
- 示闲（AgentState\_Ready）
- 工作中（AgentState\_Work）

错误结果码

- 100-001
- 100-002
- 100-003
- 100-004
- 100-007
- 100-012
- 100-015
- 100-016

- 110-016
- 999-001

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "password": "",  "phonenum": "40038",  "status": "4",  "releasephone": "false",  "agenttype": "4"}
```
- 响应参数

```
{  "message": "",  "retcode": "0",  "result": {    "vdnid": 1,    "workno": "291",    "mediatype": "TTF",    "loginTime": "1471585949806",    "isForceChange": "false",    "serverName": "AgentGateway",    "timeRemaining": "9"  }}
```

### 3.2.24 座席页面刷新时主动请求更新 Guid

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席页面刷新，主动请求更新Guid。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/updateGuid



说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-83 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

updateGuid

请求说明

- 消息头

表 3-84 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-85 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-86。 |

表 3-86 result 对象参数说明

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 说明                   |
|-----|------|--------|----------------------|
| 3.1 | guid | string | 每个配置用户登录后获得唯一的Guid标识 |

触发事件

无

错误结果码

- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  "result": {    "guid": "xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1"  },  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

### 3.2.25 座席页面刷新时同步座席状态 status 和通话信息

**注意**

该接口仅限在浏览器刷新后状态同步使用，调用此接口会清理事件队列。

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席页面刷新时同步座席状态status和通话信息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/syncagentinfo

**说明**

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-87 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

syncagentinfo

请求说明

- 消息头

表 3-88 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-89 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-90。 |

表 3-90 result 对象参数说明

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 说明                       |
|-----|----------------|--------|--------------------------|
| 3.1 | callinfo       | string | 通话信息。                    |
| 3.2 | agentStateInfo | object | 座席状态信息，该对象的参数说明请参见表3-91。 |

表 3-91 agentStateInfo 对象参数说明

| 序号     | 名称                 | 参数类型    | 说明                          |
|--------|--------------------|---------|-----------------------------|
| 3.2.1  | callFeature        | int     | 呼叫原始类型。特征ID，详见表3-92。        |
| 3.2.2  | callData           | string  | 呼叫相关信息。                     |
| 3.2.3  | lastState          | int     | 座席最后的状态。                    |
| 3.2.4  | preBusy            | boolean | 是否示忙。                       |
| 3.2.5  | firsttalkingFlag   | boolean | 是否第一次通话。                    |
| 3.2.6  | workNo             | string  | 座席工号。                       |
| 3.2.7  | qcWorkNo           | string  | qc座席工号。                     |
| 3.2.8  | callerNo           | string  | 主叫号码。                       |
| 3.2.9  | beginHoldTime      | string  | 开始保持时间，时间戳，单位：ms。           |
| 3.2.10 | state              | int     | 座席状态。<br>详细状态码和含义请参见表3-496。 |
| 3.2.11 | talkingCallfeature | int     | 通话呼叫原始类型，详见表3-92。           |
| 3.2.12 | releaseFlag        | int     | 会话是否释放。<br>暂未使用。            |
| 3.2.13 | calledNo           | string  | 被叫号码。                       |
| 3.2.14 | mainCallId         | string  | 首次发起呼叫的callid。              |
| 3.2.15 | secondTalkingTime  | string  | 第二次通话时间，时间戳，单位：ms。          |
| 3.2.16 | preRest            | boolean | 是否休息。                       |
| 3.2.17 | recordID           | string  | 录音流水号。                      |
| 3.2.18 | currentTime        | string  | 当前时间，时间戳，单位：ms。             |

| 序号     | 名称                  | 参数类型   | 说明                                                                                    |
|--------|---------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2.19 | beginTalkingTime    | string | 开始通话时间，时间戳，单位：ms。                                                                     |
| 3.2.20 | partner             | string | 合作方。                                                                                  |
| 3.2.21 | holdCallId          | string | 保持的呼叫callid                                                                           |
| 3.2.22 | agentStateBeginTime | string | 座席状态开始时间，时间戳，单位：ms。                                                                   |
| 3.2.23 | curCommand          | int    | 当前命令，详细含义见 <a href="#">表3-93</a> 。                                                    |
| 3.2.24 | curCallId           | string | 当前的呼叫callid。                                                                          |
| 3.2.25 | cmdBeginTime        | string | 命令开始时间，时间戳，单位：ms。                                                                     |
| 3.2.26 | signInMode          | string | 签入模式，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：WebRTC</li><li>1：OpenEye</li></ul> |

表 3-92 呼叫类型信息

| 状态值 | 说明        |
|-----|-----------|
| -1  | 其他。       |
| 0   | 普通呼入。     |
| 6   | 内部呼叫。     |
| 7   | 普通呼叫。     |
| 41  | HPS预占式外呼。 |
| 44  | HPS预测式外呼。 |
| 45  | HPS预约回呼。  |
| 51  | 内部两方咨询。   |
| 52  | 内部三方咨询。   |
| 53  | 多方通话      |

表 3-93 操作命令信息

| 状态值 | 说明      |
|-----|---------|
| 0   | 无命令。    |
| 1   | 座席挂机。   |
| 2   | 座席断开连接。 |
| 3   | 用户挂机。   |
| 4   | 首次外呼。   |
| 5   | 外呼。     |
| 6   | 保持。     |
| 7   | 取消保持。   |
| 8   | 静音。     |
| 9   | 取消静音。   |
| 10  | 释放转。    |
| 11  | 成功转。    |
| 12  | 通话转。    |
| 13  | 三方转。    |
| 14  | 挂起转。    |
| 15  | 特殊转。    |
| 16  | 两方求助。   |
| 17  | 三方求助。   |
| 18  | 三方通话。   |
| 19  | 放音。     |
| 20  | 插入。     |
| 21  | 侦听。     |
| 22  | 切换。     |
| 23  | 拦截。     |
| 24  | 耳语。     |
| 30  | 示忙。     |
| 31  | 休息。     |

触发事件

无

错误结果码

- 100-007
- 100-011

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "result": {
    "callinfo": null,
    "agentStateInfo": {
      "callFeature": 0,
      "callData": "",
      "lastState": 255,
      "preBusy": false,
      "firsttalkingFlag": false,
      "workNo": "41001",
      "qcWorkNo": "",
      "callerNo": "",
      "beginHoldTime": null,
      "state": 1,
      "talkingCallfeature": 0,
      "releaseFlag": 0,
      "calledNo": "",
      "mainCallId": "",
      "secondTalkingTime": null,
      "preRest": false,
      "recordID": "",
      "currentTime": "1566636307992",
      "beginTalkingTime": null,
      "partner": "",
      "holdCallId": "",
      "agentStateBeginTime": 1566636286408,
      "curCommand": 0,
      "curCallId": "",
      "cmdBeginTime": "",
      "cmdBeginTime": ""
    }
  },
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.26 获取 token 信息

前置条件

- 座席已签入



场景描述

座席签入后，多账号统一认证场景下，需要获取临时token作为软电话号码注册的密码。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/logininfo

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-94 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

loginInfo

请求说明

- 消息头

表 3-95 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-96 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                                                              |
|----|---------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                                                                              |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> 详情请参见 <a href="#">3.14.2 错误结果码</a> |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-97</a> 。                                                         |

表 3-97 result 对象参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明          |
|-----|------------|--------|-------------|
| 3.1 | phonetoken | string | 临时token。    |
| 3.2 | phonenum   | string | 座席签入的软电话号码。 |

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "result": {
    "phonenum": "88880001",
    "phonetoken": "XXX"
  },
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.2.27 座席设置自定义状态

#### 前置条件

座席已登入。

#### 场景描述

座席设置自定义状态。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/setcustomstate?  
customstate={customstate}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-98 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名         | 数据类型    | 选取原则 | 说明                                               |
|----|-------------|---------|------|--------------------------------------------------|
| 2  | customstate | integer | True | 座席自定义状态，取值范围：0~65534。<br><br>说明<br>由业务侧统一定义具体含义。 |

日志中的方法名

setCustomState

请求说明

- 消息头

表 3-99 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-100 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

触发事件

无

错误结果码

- 000-002
- 000-003
- 100-006
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "success",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.2.28 座席查询自定义状态

前置条件

座席已签入。

场景描述

座席查询自定义状态。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/querycustomstate

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-101 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryCustomState

请求说明

- 消息头

表 3-102 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-103 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 座席自定义状态                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

触发事件

无

错误结果码

- 000-003
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {
    "agentcustomstate": "65535"
  },
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.2.29 座席取消设置自定义状态

前置条件

- 座席已签入。
- 座席已设置自定义状态。

场景描述

座席取消设置自定义状态。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/cancelsetcustomstate

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-104 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

cancelSetCustomState

请求说明

- 消息头

表 3-105 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |



- 消息体  
无

响应说明

表 3-106 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。           |

触发事件

无

错误结果码

- 000-003
- 100-006
- 100-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  
  "message": "success",  
  "retcode": "0",  
  "result": {}  
}
```

3.2.30 获取 vrcToken 信息

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席签入后，vrc初始化的场景下，需要获取临时token作为密码。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/onlineagent/{agentid}/vrctoken

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-107 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

vrctoken

请求说明

- 消息头

表 3-108 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-109 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                                                                  |
|----|---------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                                                                                  |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：成功</li><li>• 非0：失败</li></ul> 详情请参见 <a href="#">3.14.2 错误结果码</a> |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-97</a> 。                                                             |

表 3-110 result 对象参数说明

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 说明              |
|-----|----------|--------|-----------------|
| 3.1 | vrcToken | string | vrc初始化需要的token。 |

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  "result": {    "vrcToken": "cti_token"  },  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

3.3 呼叫控制类:voicecall

### 3.3.1 普通外呼

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席当前无正在接听的呼叫（不包括保持后的呼叫）
- 如果您需要使用单向视频能力来指定用户视频方向，如用户只接收视频不发送视频、用户只发送视频不接收视频，请登录UAP9600的客户端CDE执行下面MML命令修改参数。
  - a. 查询软参P978的比特位、比特位值是否都为0。  
LST SFP: ID=P978;
  - b. 若不是执行如下命令修改。  
MOD SFP: ID=P978, MODTYPE=P1, BIT=0, BITVAL=0;

#### 场景描述

座席登录以后通过外呼接口呼叫外呼用户。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callout

##### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-111 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

callout

请求说明

- 消息头

表 3-112 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-113 消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                       |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | caller       | string | False | 主叫号码。内容可为空，为空时为平台默认主叫号码，0-24位数字<br><b>说明</b><br>座席具有不可填写外呼主叫权限时，此字段不生效。                                                  |
| 2  | called       | string | True  | 被叫号码。内容不可为空，1-24位数字或*或#                                                                                                  |
| 3  | skillid      | int    | False | 技能ID。数字类型，内容可为空，为空时为平台配置默认的技能队列ID。                                                                                       |
| 4  | callappdata  | string | False | 随路数据信息。可为空，最大长度为16k。                                                                                                     |
| 5  | mediaability | int    | False | 媒体能力，默认为0。0：音频，1：视频，2：以最大能力呼叫，由主机与终端进行协商。<br><b>说明</b><br>视频呼音频，接听后会导致通话直接挂断，原因是媒体协商失败，推荐视频外呼时，mediaability配置为2，以最大能力呼叫。 |

| 序号 | 名称                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | userVideoDirection | int    | False | 用户视频方向。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：用户只接收视频不发送视频</li><li>2：用户只发送视频不接收视频</li><li>3：用户既发送也接收视频</li><li>4：不设置接收发送方向</li></ul> 缺省值：4。<br><b>说明</b><br>仅在mediaability配置为1时，可使用该参数。 |
| 7  | uuiData            | string | False | IE数据，可为空，最大字节数不超过200                                                                                                                                                                           |

响应说明

表 3-114 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                  |
|----|---------|--------|-------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                  |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败          |
| 3  | result  | string | 呼叫成功后，返回呼叫唯一标识callid。<br>呼叫失败不返回该项。 |

触发事件

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席忙中（AgentState\_Busy）
- 对方振铃（AgentEvent\_Customer\_Alerting）
- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 外呼失败（AgentEvent\_Call\_Out\_Fail）
- 外呼失败检测失败原因事件（OUTBOUND\_DETECT\_EVENT）

### 说明

若“Web配置台 > 系统配置 > 高级参数 > 软参”中设置了参数“P18”为1时（默认为0），座席外呼流程会先将座席状态变为工作状态，再拉座席话机。当外呼座席占用失败（座席状态没有变为工作状态），系统将直接返回外呼失败，不再拉起座席话机，此时不会触发以下事件：

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）

### 错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 200-001

### 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "caller": "40038",
  "called": "40040",
  "skillid": 25,
  "callappdata": "",
  "mediaability": 1,
  "userVideoDirection": 4
}
```
- 响应参数

```
{  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": "1455885056-1095"
}
```

## 3.3.2 预览外呼

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席当前无正在接听的呼叫（不包括保持后的呼叫）
- 座席收到预览外呼事件

### 场景描述

座席收到预览外呼事件以后通过预览外呼接口呼叫外呼用户。

### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicercall/{agentid}/previewCallout

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-115 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

previewCallout

请求说明

- 消息头

表 3-116 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体



表 3-117 消息体参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                   |
|----|---------------|--------|------|------------------------------------------------------|
| 1  | called        | string | True | 被叫号码。called必须包含在预览事件的dialeddigits字段中，不在此字段中的号码，不能呼叫。 |
| 2  | callcontrolid | long   | True | 预呼控制块号。callcontrolid是预览外呼事件中的controllid。             |

响应说明

表 3-118 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                  |
|----|---------|--------|-------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                  |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败          |
| 3  | result  | string | 呼叫成功后，返回呼叫唯一标识callid。<br>呼叫失败不返回该项。 |

触发事件

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 外呼失败（AgentEvent\_Call\_Out\_Fail）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 200-001
- 200-036

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数

```
{
  "called": "88889039",
  "callcontrolid": "11776"
}
```
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": "1455885056-1095"
}
```

3.3.3 呼叫应答

前置条件

- 座席已签入
- 座席接到请求应答事件（AgentEvent\_Ringing）

场景描述

座席接到呼叫请求进行应答处理。

接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicercall/{agentid}/answer?{callid=XXXX}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-119 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名    | 数据类型   | 选取原则  | 说明                                       |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------|
| 2  | callid | string | False | 呼叫ID，在多媒体通话时会有多个callid存在，呼叫应答需要携带callid。 |

日志中的方法名

answer

请求说明

- 消息头

表 3-120 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-121 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

## 触发事件

- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-002

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.3.4 内部呼叫

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席当前无正在接听的呼叫（不包括保持后的呼叫）

### 场景描述

座席登录以后进行内部呼叫。

### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callinner

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-122 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

callInner

请求说明

- 消息头

表 3-123 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-124 消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|----|--------------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1  | called       | string | True  | 被叫座席的座席工号。内容不可为空，1-24位数字或*或#         |
| 2  | caller       | string | False | 主叫号码。内容可为空，为空时为平台默认主叫号码，0-24位数字      |
| 3  | skillid      | int    | False | 技能ID。数字类型，内容可为空，为空时为平台配置默认的技能队列ID。   |
| 4  | callappdata  | string | False | 随路数据信息。可为空，最大长度为16k。                 |
| 5  | mediaability | int    | False | mediaability字段不会生效。内部呼叫会呼叫座席默认的技能队列。 |

响应说明

表 3-125 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                   |
|----|---------|--------|--------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                   |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败           |
| 3  | result  | string | 呼叫成功后，返回呼叫唯一标识 callid。<br>呼叫失败不返回该项。 |

触发事件

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 通话中（AgentState\_Busy）
- 对方振铃（AgentEvent\_Customer\_Alerting）
- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 内部呼叫失败（AgentEvent\_Inside\_Call\_Fail）
- 外呼失败（AgentEvent\_Call\_Out\_Fail）

- 连接失败（AgentEvent\_Connect\_Fail）

## 错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 200-018

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
{  
 "called": "40040"  
}
- 响应参数  
{  
 "result": {},  
 "message": "success",  
 "retcode": "0"  
}

## 3.3.5 内部呼叫技能队列

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席当前无正在接听的呼叫（不包括保持后的呼叫）
- 被呼叫技能队列下有空闲座席

### 场景描述

座席登录以后进行内部呼叫。常用业务场景：座席内部咨询某个技能队列下的座席。

### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callinnerskill

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-126 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                      |
|----|---------|--------|------|-------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999 |

日志中的方法名

callInnerSkill

请求说明

- 消息头

表 3-127 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

| 参数名     | 数据类型 | 选取原则 | 说明      |
|---------|------|------|---------|
| skillId | int  | 必选   | 被叫的技能ID |



响应说明

表 3-128 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                   |
|----|---------|--------|--------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                   |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败           |
| 3  | result  | string | 呼叫成功后，返回呼叫唯一标识 callid。<br>呼叫失败不返回该项。 |

触发事件

内部呼叫成功，触发如下事件

- 座席物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 座席物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席忙事件（AgentState\_Busy）
- 对方振铃（AgentEvent\_Customer\_Alerting）
- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）

内部呼叫失败，触发如下事件：

- 内部呼叫失败（AgentEvent\_Inside\_Call\_Fail）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "skillId": 2}
```
- 响应参数

```
{  "result": "1721980849-240",  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

### 3.3.6 内部求助

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席登录以后通进行内部求助操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/innerhelp

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-129 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

innerHelp

#### 请求说明

- 消息头

表 3-130 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

● 消息体

表 3-131 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                      |
|----|-------------|---------|-------|-----------------------------------------|
| 1  | dstaddress  | string  | True  | 求助对象，座席工号或技能队列ID                        |
| 2  | devicetype  | int     | False | 求助设备类型，技能队列为1，座席为2，默认为2。                |
| 3  | mode        | int     | False | 求助模式，两方求助为1，三方求助为2，默认为1。                |
| 4  | callappdata | string  | False | 需设置的随路数据。内容可为空，最大长度为16k。                |
| 5  | holdflag    | boolean | False | 三方转时是否保持呼叫，取值为false时不保持，true为保持，默认为true |

响应说明

表 3-132 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                  |
|----|---------|--------|-------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                  |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败          |
| 3  | result  | string | 求助成功后，返回呼叫唯一标识callid。<br>求助失败不返回该项。 |

## 触发事件

- 两方求助
  - 呼叫保持（AgentEvent\_Hold）
  - 对方振铃（AgentEvent\_Customer\_Alerting）
  - 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 三方通话
  - 对方振铃（AgentEvent\_Customer\_Alerting）
  - 三方通话成功（AgentEvent\_Conference）
- 内部求助失败
  - 咨询失败（AgentEvent\_Consult\_Fail）

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-018

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "dstaddress": 49997,  "devicetype": 2,  "mode": 1,  "callappdata": "",  "holdflag": "true"}
```
- 响应参数

```
{  "message": "",  "retcode": "0",  "result": "1455885056-1095"}
```

### 3.3.7 静音

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有一个正在通话的呼叫

#### 场景描述

座席对正在通话的呼叫进行静音操作。

 说明

UAP点对点视频不支持静音。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicerecall/{agentid}/beginmute

 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-133 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

beginMute

请求说明

- 消息头

表 3-134 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-135 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-003
- 200-004

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.8 取消静音

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席对正在通话中的呼叫已经做了静音操作

#### 场景描述

座席对已经静音的呼叫进行取消静音操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/endmute

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-136 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

endMute

#### 请求说明

- 消息头

表 3-137 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-138 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-007
- 200-008

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无



- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.9 呼叫保持

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有正在通话中的呼叫

#### 场景描述

座席对正在通话中的呼叫进行保持操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/hold

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-139 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

hold

请求说明

- 消息头

表 3-140 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-141 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 保持成功（AgentEvent\_Hold）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-013
- 200-014

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.10 连接保持

#### 前置条件

- 座席已经签入
- 座席有已经建立的呼叫
- 座席有已经保持的呼叫

#### 场景描述

座席对正在通话中的通话和保持中的通话进行连接保持。

#### 接口方法

设置成“post”。改接口仅支持post方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/connecthold/{callid}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-142 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名    | 数据类型   | 选取原则 | 说明             |
|----|--------|--------|------|----------------|
| 2  | callid | string | True | 呼叫唯一标识 callid。 |

日志中的方法名

connectHold

请求说明

- 消息头

表 3-143 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-144 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席退出呼叫（AgentEvent\_Call\_Release）

- 客户退出呼叫（AgentEvent\_Customer\_Release）
- 客户物理机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 停止录音成功（AgentMediaEvent\_StopRecordDone）

## 错误结束码

- 100-006
- 100-007
- 200-013
- 200-014

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.3.11 取消保持

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有已经保持的呼叫

### 场景描述

座席对已经保持的呼叫进行取消保持操作。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/gethold?callid={callid}

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-145 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则  | 说明                       |
|----|---------|--------|-------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | callid  | string | False | 呼叫唯一标识callid。            |

日志中的方法名

getHold

请求说明

- 消息头

表 3-146 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-147 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席进入（AgentEvent\_Talking）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-015
- 200-016

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.3.12 呼叫转移

前置条件

- 座席已签入
- 座席有正在通话中的语音呼叫
- 呼出在转外呼号码时（Devicetype为5）不支持释放转。
- 呼入进行释放转时，由于送的是原始主叫号码，可能被运营商限制呼出，导致转移失败。

场景描述

座席对已经建立的通话进行呼叫转移。

说明

视频呼叫暂不支持以下场景：  
通过释放转的方式转移至外部号码

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/transfer

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。  
NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-148 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                     |
|----|---------|--------|------|------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101～999999。 |

日志中的方法名

transfer

请求说明

- 消息头



表 3-149 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

● 消息体

表 3-150 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | devicetype | int    | True | 转移设备类型，技能队列为1，业务代表为2，IVR设备为3，系统接入码为4，外呼号码为5。                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2  | address    | string | True | 转移地址，最大长度24。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>当devicetype为1时，配置技能队列的编号ID，只允许配置数字。</li><li>当devicetype为2时，配置待转移座席的座席工号，只允许配置数字。</li><li>当devicetype为3时，配置IVR流程接入码，只允许配置数字。</li><li>当devicetype为4时，配置系统接入码，只允许配置数字。</li><li>当devicetype为5时，配置外呼号码，允许配置范围：0~9、A~E、a~e、*、#。</li></ul> |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | mode         | int    | True  | 转移模式。<br>当devicetype值为1时取值：<br>0：释放转<br>2：成功转<br>当devicetype值为2时取值：<br>0：释放转<br>2：成功转<br>3：指定转（转移到座席的私有技能队列：暂时转移方式不对外开放）<br>当devicetype值为3时取值：<br>0：释放转<br>1：挂起转<br><b>说明</b><br>挂起转可以转音视频IVR流程，不能转座席。<br>当devicetype值为4时取值：<br>0：释放转<br>2：成功转<br>当devicetype值为5时取值：<br>1：释放转（呼出时不支持向指定外呼号码释放转）<br>2：成功转<br>3：通话转<br>4：三方转 |
| 4  | callappdata  | string | False | 需设置的随路数据。内容可为空，最大长度为16k。<br><b>说明</b><br>转外呼号码时，不支持设置随路数据。                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5  | caller       | string | False | 主叫号码。（内容可为空，为空时为平台默认主叫号码，0-24位数字）。在转外部号码时有效。并且当转出方式为“释放转”时，该参数值无效，即不能携带指定的主叫号码。                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | mediaability | int    | False | 媒体能力。（默认为0。0：音频，1：视频，2：以最大能力呼叫，由主机与终端进行协商。在转外部号码时有效，其他方式的转移根据座席的类型来判断是否带媒体能力）                                                                                                                                                                                                                                              |

| 序号 | 名称       | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                      |
|----|----------|---------|-------|-----------------------------------------|
| 7  | holdflag | boolean | False | 三方转时是否保持呼叫，取值为false时不保持，true为保持，默认为true |
| 8  | skillId  | Integer | 可选    | 技能ID。当devicetype为业务代表为2时，设置该字段才有效。      |

响应说明

表 3-151 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 对方振铃（AgentEvent\_Customer\_Alerting）
- 座席进入（AgentEvent\_Talking）
- 连接失败（AgentEvent\_Connect\_Fail）
- 座席挂断呼叫（AgentEvent\_Call\_Release）
- 转移模式为成功转时：  
成功转结果通知（AgentEvent\_SuccTransResult）  
停止录音成功（AgentMediaEvent\_StopRecordDone）
- 转移模式为三方转时：  
三方通话成功（AgentEvent\_Conference）
- 转移模式为挂起转  
从IVR返回（AgentEvent\_ReturnFromIvr）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 200-012

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "devicetype": 2,
  "mode": 3,
  "address": "49998",
  "callappdata": "",
  "caller": "40040",
  "mediaability": 0,
  "holdflag": "true"
}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.13 取消转移

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有已经转移的通话（三方转和通话转，转移设备为外部电话）

#### 场景描述

座席对已经转移的通话进行取回。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/canceltransfer

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-152 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

cancelTransfer

请求说明

- 消息头

表 3-153 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-154 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

## 触发事件

- 座席进入（AgentEvent\_Talking）
- 客户退出呼叫（AgentEvent\_Customer\_Release）

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-012

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.14 二次拨号(扩展)

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有已经建立的呼叫

#### 场景描述

座席对正在通话中的通话进行二次拨号（针对座席进行拨号盘收号），支持输入#。

##### 说明

当前暂不支持视频呼叫。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicercall/{agentid}/seconddialer?  
number={number}

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-155 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | number  | string | True | 二次拨号号码，取值范围：1-24位数字或*或#  |

日志中的方法名

secondDialEx

请求说明

- 消息头

表 3-156 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-157 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.3.15 三方通话

前置条件

- 座席已签入
- 座席有已经建立的呼叫
- 座席有已经保持的呼叫

场景描述

座席对正在通话中的通话和保持中的通话进行三方通话。



接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/confjoin

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-158 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

confJoin

请求说明

- 消息头

表 3-159 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-160 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                       |
|----|-------------|--------|-------|--------------------------|
| 1  | callid      | string | True  | 已经保持住的呼叫的callid。不可为空     |
| 2  | callappdata | string | False | 需设置的随路数据。内容可为空，最大长度为16k。 |

响应说明

表 3-161 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 三方通话成功（AgentEvent\_Conference）
- 客户退出呼叫（AgentEvent\_Customer\_Release）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-010
- 200-011

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{
  "callid": "1455885056-1095",
  "callappdata": ""
}
```

- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.16 拆除指定 callid 呼叫

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席正在通话中

#### 场景描述

座席拆除（挂断）指定callid的呼叫。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicercall/{agentid}/dropcall/{callid}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1 43:8043 0 up
-> 7.1.1.1 45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1 43:8043 0 up
-> 7.1.1.1 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-162 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | callid  | string | True | 待拆除的呼叫callid。            |

日志中的方法名

dropCall

请求说明

- 消息头

表 3-163 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-164 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席退出呼叫（AgentEvent\_Call\_Release）
- 客户退出呼叫（AgentEvent\_Customer\_Release）
- 座席物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）

错误结果码

- 100-006
- 100-007

- 200-025

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.3.17 挂断呼叫

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有正在通话中的呼叫

### 场景描述

座席对正在通话中的呼叫进行挂断操作，只支持挂断当前通话，需要指定 callid 参考 [3.3.16 拆除指定callid呼叫](#)。

### 接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持PUT、POST和GET等方法。

### 接口 URI

- 1.https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/release
- 2.https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}

第2个接口为了兼容老版本提供，不推荐使用该接口。

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-165 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

- 1.https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/release 对应的方法名为：release
- 2.https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid} 对应的方法名为：releaseEx

请求说明

- 消息头

表 3-166 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-167 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

## 触发事件

- 座席退出呼叫（AgentEvent\_Call\_Release）
- 客户退出呼叫（AgentEvent\_Customer\_Release）

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-017

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.3.18 释放指定号码连接

### 前置条件

- 座席已签入。
- 座席有正在通话中的呼叫。

### 场景描述

座席释放指定电话号码的连接，一般用于内部求助和三方通话。

#### 说明

可以挂断在最后一通通话中的号码，例如：两方求助，用户保持中，挂断用户是会报错200-204（目前保持这种处理），是因为保持的用户不包含在最后一通callid中，如果是外呼+保持的场景，挂断保持中用户，是可以正常挂断的，因为保持的用户是最后一通通话callid。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/disconnect/{number}

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-168 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                                                                             |
|----|---------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                                       |
| 2  | number  | string | True | 待释放的电话号码，取值范围：1-24位数字。<br><br>内部求助时，座席操作挂断被求助座席{number}为座席工号，挂断座席本身{number}为该座席的软电话号码。被求助方只可主动挂断自己，不允许操作座席和用户。 |

日志中的方法名

disconnect

请求说明

- 消息头



表 3-169 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-170 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席退出呼叫（AgentEvent\_Call\_Release）
- 客户退出呼叫（AgentEvent\_Customer\_Release）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-023
- 200-024

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.19 音视频切换

#### 前置条件

- 座席已签入。
- 座席有正在通话中的语音呼叫。  
目前音视频切换支持如下场景：
  - 客服代表呼出音频通话或者用户通过拨打被叫接入座席，语音通话后，支持音视频切换。
  - 呼叫保持、取消保持和静音取消静音后支持音视频切换。
  - 呼叫转移时，转移对象为座席、技能队列时，支持音视频切换。
- 如果您需要使用单向视频能力来指定用户视频方向，如用户只接收视频不发送视频、用户只发送视频不接收视频，请登录UAP9600的客户端CDE执行下面MML命令修改参数。
  - a. 查询软参P978的比特位、比特位值是否都为0。  
LST SFP: ID=P978;
  - b. 若不是执行如下命令修改。  
MOD SFP: ID=P978, MODTYPE=P1, BIT=0, BITVAL=0;

#### 场景描述

视频座席将音频通话切换成视频通话。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/mediaswitch?  
mediaType=3&videoDirection=4

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-171 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名            | 数据类型   | 选取原则  | 说明                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid        | string | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                                                                                                                  |
| 2  | mediaType      | int    | True  | 切换的目标媒体类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：音频</li><li>3：视频</li></ul>                                                                                                         |
| 3  | videoDirection | int    | False | 视频方向，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：用户只接收视频不发送视频</li><li>2：用户只发送视频不接收视频</li><li>3：用户既发送也接收视频</li><li>4：不设置接收发送方向</li></ul> 缺省值：4。<br><b>说明</b><br>仅在mediaType配置为3时，可使用该参数。 |

日志中的方法名

mediaSwitch

请求说明

- 消息头

表 3-172 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体  
无。

响应说明

表 3-173 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 音视频切换（AgentEvent\_MediaSwith）
- 停止录音成功（AgentMediaEvent\_StopRecordDone）
- 座席退出通话（AgentEvent\_Call\_Release）

错误结果码

- 200-027
- 200-028
- 200-029
- 200-030

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 请求参数  
无。
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.3.20 控制三方视频通话图像展示模式

前置条件

- 座席已签入。

- 座席有正在通话中的视频呼叫。  
目前接口支持如下场景：
  - 三方视频通话。
  - 内部求助三方视频通话。
  - 呼叫转移三方转外部号码视频通话。

场景描述

视频座席修改通话三方视频展现模式。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/adjustvideomode

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。  
NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-174 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

adjustVideoMode

请求说明

- 请求头

表 3-175 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-176 消息体参数说明

| 序号 | 名称   | 参数类型     | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|------|----------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | mode | Interger | True | mode展现模式，取值范围：0-3，0：通话三方画面等大，1：用户最大化，2：座席最大化，3：第三方最大化 |

响应说明

表 3-177 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

错误结果码

- 200-031
- 200-032
- 200-033
- 200-034
- 200-035

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  

```
{
  "mode": "0"
}
```
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.3.21 呼叫代答

### 前置条件

- 座席已签入
- 被代答座席正处于振铃中
- 被代答呼叫不能是内部呼叫
- 当前座席和被代答座席必须在同一个班组中
- 当前座席需要有同组代答权限
- 当前座席必须处于空闲态

### 场景描述

座席代答另一座席的语音呼叫。

### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持DELETE、POST和GET等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicercall/{agentid}/snatchpickup?  
destWorkNo={destWorkNo}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-178 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                      |
|----|------------|--------|------|-----------------------------------------|
| 1  | agentid    | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                |
| 2  | destWorkNo | int    | True | 被代答座席工号。<br>取值的类型为整数，取值范围为101 ~ 999999。 |

请求说明

- 消息头

表 3-179 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-180 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

代答成功后，当前座席收到AgentOther\_PhoneAlerting，接听话机后，座席收到AgentOther\_PhoneOffhook、AgentEvent\_Talking、



AgentEvent\_Incoming\_CallInfo、AgentMediaEvent\_Record和AgentOther\_PhoneRelease事件。

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.3.22 拒接来话

前置条件

- 座席已签入
- 座席接到请求应答事件（AgentEvent\_Ringing）

场景描述

座席接到呼叫请求进行拒接处理。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicerecall/{agentid}/reject

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-181 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

reject

请求说明

- 消息头

表 3-182 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-183 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                     |
|----|--------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | callid | string | False | 呼叫callid                                                                                               |
| 2  | mode   | int    | True  | 拒接模式，1：呼叫回原队列、座席示忙；2：呼叫释放、座席空闲<br><br>拒接模式是针对普通场景（用户呼入，座席拒接）进行说明的，对于复杂场景，例如内部求助、转移等场景，需要根据具体场景来判断拒接效果。 |

响应说明

表 3-184 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席久不应答（AgentEvent\_No\_Answer）
- 示忙成功（AgentEvent\_SetNotReady\_Success）（仅在mode=1时触发）
- 物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 示闲成功（AgentState\_Ready）（仅在mode=2时触发）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 200-002
- 200-037
- 200-038
- 200-039

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  

```
{
  "callid": "1455885056-1095",
  "mode": "1"
}
```
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.3.23 话机摘机

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席启动话机联动
- 座席收到话机振铃事件（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 目前仅支持 espace 7910 话机

### 场景描述

座席在话机联动状态下，收到话机振铃事件（AgentOther\_PhoneAlerting）后，可以调用该接口实现话机摘机。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicercall/{agentid}/phonepickup

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nsbl用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-185 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

phonepickup

请求说明

- 消息头

表 3-186 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-187 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

## 触发事件

- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.3.24 话机拒接

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席启动话机联动
- 座席收到话机振铃事件（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 目前仅支持 espace 7910 话机

#### 场景描述

座席在话机联动状态下，收到话机振铃事件（AgentOther\_PhoneAlerting）后，可以调用该接口拒接来话。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/phonehangup

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-188 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

phonehangup

请求说明

- 消息头

表 3-189 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-190 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 座席久不应答（AgentEvent\_No\_Answer）

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.3.25 会场传号

前置条件

- 座席已签入
- 座席正在三方通话的呼叫，其他两方一方是客户号码，另一方是外部IVR号码

场景描述

座席、客户、第三方IVR在一个三方通话中，客户可以拨号，以完成第三方IVR的放音收号。客户按键信息，要传递给第三方IVR，并且座席的录音中不能录制号码音。



接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/thirdPartyConfTransmitNum

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-191 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

thirdPartyConfTransmitNum

请求说明

- 请求头

表 3-192 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无。

响应说明

表 3-193 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明                         |
|---------|--------|----------------------------|
| message | string | 描述                         |
| retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| result  | object | 预留字段                       |

触发事件

无。

错误结果码

10001

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

### 3.3.26 指定呼叫开启智能识别

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席有正在振铃没有还没有接听的通话

#### 场景描述

WAS配置台开启了“开启业务侧启动ASR”，座席有正在振铃的通话且未接通时调用该接口，可以开启该通话的智能识别。

该功能仅在UAP9600 V300R025系列版本中使用。

如果使用该功能，请登录UAP的Portal，在“系统管理 > 参数配置 > 软件参数”中，确保P909软参的Bit3值为1，表示允许控制会场不带NLR能力时执行NLR操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/startasrbycallid

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-194 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | callid  | string | True | 呼叫标识                     |

日志中的方法名

startASR

请求说明

- 请求头

表 3-195 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无。

响应说明

表 3-196 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明                         |
|---------|--------|----------------------------|
| message | string | 描述                         |
| retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| result  | object | 预留字段                       |

触发事件

无。

错误结果码

200-040

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数

无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

## 3.4 录音回放:recordplay

### 📖 说明

当前暂不支持视频呼叫。

### 3.4.1 开始放音

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席不在通话中

#### 场景描述

对座席开始放音操作（座席签入号码收到呼叫，接通后播放录音）。

### 📖 说明

因为该接口能够播放任意录音文件，二次开发时，请谨慎使用该接口。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/play

### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-197 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

beginPlay

请求说明

- 消息头

表 3-198 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-199 消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                              |
|----|--------------|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 1  | voicepath    | string | True  | 文件路径。最大长度100个字符。                                |
| 2  | startpostion | long   | False | 播放文件起始位置，单位 s。                                  |
| 3  | times        | int    | False | 播放次数，默认为1。<br><b>说明</b><br>当输入其他值时，均默认为1。       |
| 4  | codeformat   | int    | False | 文件编码格式，目前暂时只支持0：默认为0。                           |
| 5  | locationId   | int    | False | 分布式节呼叫中心点ID。<br>通过轮询接口获取的录音开始事件，会返回locationId的值 |

响应说明

表 3-200 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 录音播放开始（AgentMediaEvent\_Play）
- 录音播放成功（AgentMediaEvent\_Play\_Succ）
- 录音播放失败（AgentMediaEvent\_Play\_Fail）
- 停止录音播放（AgentMediaEvent\_StopPlayDone）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "voicepath": "Y:/1/0/20180621/105/1406470.V3",  "startpostion": 0,  "volumechange": 20,  "speedchange": 20,  "times": 1,  "codeformat": 0,  "locationId": -1}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

### 3.4.2 暂停放音

#### 前置条件

- 座席已签入。
- 座席不在通话态中。
- 座席在放音中。

#### 场景描述

录音播放时进行暂停操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/pauseplay

##### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-201 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

pausePlay

#### 请求说明

- 消息头



表 3-202 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-203 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 暂停录音播放成功（AgentMediaEvent\_PausePlayDone）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  
{  
  "result": {},

```
"message": "success",  
"retcode": "0"  
}
```

### 3.4.3 恢复放音

#### 前置条件

- 座席已签入。
- 座席不在通话态中。
- 座席在暂停放音中。

#### 场景描述

对座席进行恢复继续放音操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/resumeplay

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)  
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)  
-> 43:8043 0 up  
-> 7.45:8043 0 up  
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)  
-> 7.43:8043 0 up  
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-204 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

resumePlay

请求说明

- 消息头

表 3-205 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-206 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 恢复录音播放成功（AgentMediaEvent\_ResumePlayDone）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-005

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.4.4 放音快进

前置条件

- 座席已签入
- 座席在放音中

场景描述

录音播放时在当前位置进行快进操作。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/forefast/{time}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-207 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名  | 数据类型   | 选取原则 | 说明                               |
|----|------|--------|------|----------------------------------|
| 2  | time | string | True | 快进的时长，单位为秒（s），取值范围：0~2147483647。 |

日志中的方法名

foreFastPlay

请求说明

- 消息头

表 3-208 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-209 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

## 触发事件

- 录音播放跳进成功（AgentMediaEvent\_JumpPlayDone）

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-002

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.4.5 放音快退

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席在放音中

### 场景描述

录音播放时在当前位置进行快退操作。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/backfast/{time}

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-210 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                               |
|----|---------|--------|------|----------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。         |
| 2  | time    | string | True | 快进的时长，单位为秒（s），取值范围：0~2147483647。 |

日志中的方法名

backFastPlay

请求说明

- 消息头

表 3-211 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

无

响应说明

表 3-212 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 录音播放跳进成功（AgentMediaEvent\_JumpPlayDone）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-001

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.4.6 停止放音

前置条件

- 座席已签入
- 座席在放音中

场景描述

停止录音播放操作。



接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持POST、GET和PUT等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/stopplay

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-213 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

stopPlay

请求说明

- 消息头

表 3-214 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-215 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 停止录音播放成功（AgentMediaEvent\_StopPlayDone）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.4.7 开始录屏

📖 说明

仅私有部署模式下可用

前置条件

- 座席已签入

- 座席侧已成功初始化VRC组件

场景描述

对座席开始录屏操作。

接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/startrecordscreen

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-216 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

startRecordScreen

请求说明

- 消息头

表 3-217 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-218 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

触发事件

- 开始录屏成功（AgentMediaEvent\_StartRecordScreen\_Succ）
- 开始录屏失败（AgentMediaEvent\_StartRecordScreen\_Fail）

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  
{  
  "result": {},  
  "message": "success",

```
"retcode": "0"  
}
```

### 3.4.8 停止录屏

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席侧已成功初始化VRC组件
- 座席正在录屏中

#### 场景描述

对座席停止录屏操作。

#### 接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持POST、GET和PUT等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/stoprecordscreen

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)  
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/  
-> 43:8043 0 up  
-> 7.45:8043 0 up  
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/  
-> 7.43:8043 0 up  
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-219 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

stopRecordScreen

请求说明

- 消息头

表 3-220 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                         |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：<br>application/json; charset=UTF-8                           |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签<br>入接口返回的Guid；动态鉴权<br>（AUTHMODE = 2）轮询事件接<br>口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-221 表 1 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

触发事件

- 停止录屏成功（AgentMediaEvent\_StopRecordScreen\_Succ）
- 停止录屏失败（AgentMediaEvent\_StopRecordScreen\_Fail）

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.4.9 开始录音

### 📖 说明

- 仅私有云模式下可用。
- 暂不支持质检员插入，侦听，耳语后进行录音操作。
- 暂不支持视频录制。
- 由basic.properties 中IF\_ENABLE\_AGENT\_SELFRECORD开关控制是否允许使用该接口。

## 前置条件

- 座席已签入
- 座席必须当前无录制任务

## 场景描述

对座席开始录音操作。

## 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

## 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/record

### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-222 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

beginRecord

请求说明

- 消息头

表 3-223 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-224 消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                     |
|----|-----------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName  | string | False | 录音文件存储路径（最大长度为100，可为空）。<br>不传或为空时，系统自动生成，格式如下：<br>盘符：\VDN号\媒体类型编号\年月日\工号\文件名+后缀<br>其中盘符可以由basic.properties中MAPPINGDISK配置项配置，不配置时默认为“Y” |
| 2  | mediaType | int    | True  | 被录制的媒体类型，目前只能填写5，普通语音                                                                                                                  |



| 序号 | 名称           | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | recordMode   | int  | False | 录制的方式<br>0:覆盖方式<br>1:追加方式<br>当不传参或传入参数为其他值时，默认为0                                                                                                                                                  |
| 4  | recordFormat | int  | False | 录制的文件格式<br>0: 按资源侧缺省配置格式播放，语音缺省文件格式，在录音资源侧配置<br>1: 24KVOX语音文件<br>2: 32KVOX语音文件<br>3: 64KALAW语音文件<br>不传参时，默认为0<br><b>说明</b><br>一套环境中，只能使用一种录音格式，不能在不同的呼叫中设置不同的录音格式。<br>下发的录音格式，需要与UAP上配置的放音格式保持一致。 |

响应说明

表 3-225 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                |
|----|---------|--------|---------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                        |
| 3  | result  | Map    | 返回结果信息对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-226</a> 。 |

表 3-226 result 对象参数说明

| 序号  | 名称     | 参数类型   | 说明      |
|-----|--------|--------|---------|
| 3.1 | taskId | string | 录音任务ID。 |

## 触发事件

- 录音开始（AgentMediaEvent\_Record）
- 录音开始失败（AgentMediaEvent\_Record\_Fail）
- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）

## 错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 500-008
- 500-011

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "fileName": "Y:/15/0/20201119/186/142702.V3",
  "mediaType": 5,
  "recordMode": 0,
  "recordFormat": 0
}
```
- 响应参数

```
{  "result": {
    "taskId": "5086"
  },
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.4.10 停止录音

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席在录音中

#### 场景描述

对座席停止录音操作。

#### 接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持POST、GET和PUT等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/stoprecord

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-227 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

stopRecord

请求说明

- 消息头

表 3-228 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-229 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 停止录音成功（AgentMediaEvent\_StopRecordDone）

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 500-010

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.4.11 放音重定位

前置条件

- 座席已签入
- 座席开始放音

场景描述

在座席使用排队机回放录音文件或是播放彩铃音时，调用该接口可以跳转至录音文件中指定的位置进行播放。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordplay/{agentid}/playrelocation

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-230 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

playRelocation

请求说明

- 消息头

表 3-231 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-232 消息体参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                |
|----|---------------|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | seekdirection | Integer | False | 重定向方向。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：前进</li><li>• 1：后退</li></ul> 仅在“seekposition”设置为1时，有效。                   |
| 2  | seekseconds   | Integer | True  | 重定向偏移量，单位秒                                                                                                                        |
| 3  | seekposition  | Integer | True  | 重定位相对位置。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：相对文件头进行重定位</li><li>• 1：相对文件当前位置进行重定位</li><li>• 2：相对文件尾进行重定位</li></ul> |

响应说明

表 3-233 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                                |
|----|---------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 响应描述                                                                              |
| 2  | retcode | string | 响应编码。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：成功</li><li>• 非0：失败</li></ul> |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                              |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-007
- 500-012

- 500-013

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "seekdirection":1,  "seekseconds":10,  "seekposition":2}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

## 3.5 队列设备:queuedevice

### 说明

本节下所列接口应用场景为：

在座席转接、求助过程中，查询座席和队列的相关信息，以及座席的当前的呼叫处理统计信息。

为了确保系统稳定性，该类接口在系统层级以及座席层级做了过负荷控制：

- 系统最大允许查询请求个数，默认为15000次/2秒
- 单个座席允许的查询请求消息数为，默认为5次/2秒

因此使用此类接口时请考虑过负荷机制，请勿短时间频繁调用接口导致系统崩溃。

### 3.5.1 获取所配置技能队列排队总人数

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席登录后，获取当前座席所配置技能队列上的排队总人数。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/waitnum

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-234 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryQueueLengthOnAgent

请求说明

- 消息头

表 3-235 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无



响应说明

表 3-236 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                           |
|----|---------|--------|------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                           |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败   |
| 3  | result  | int    | 查询成功时，返回排队总人数<br>查询失败时，不返回该项 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": 1,
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.5.2 获取已签入技能队列排队人数

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席登录后，获取当前座席已签入技能队列上的排队人数。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/waitnumbyagent

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-237 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryQueueLengthOnAgentSkills

请求说明

- 消息头

表 3-238 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-239 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                           |
|----|---------|--------|------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                           |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败   |
| 3  | result  | int    | 查询成功时，返回排队总人数<br>查询失败时，不返回该项 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": 1,
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.5.3 获取座席所在 VDN 技能队列信息

前置条件

- 座席已签入

场景描述

座席登录后，获取座席所在VDN的技能队列信息。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/agentvdsnskill

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-240 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

querySkillQueueOnAgentVDN

请求说明

- 消息头

表 3-241 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-242 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                       |
|----|---------|--------|------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                       |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败               |
| 3  | result  | array  | 查询成功后，返回技能队列信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-243。 |

表 3-243 result 对象参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | name        | string | 技能名称                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.2 | id          | int    | 技能ID                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.3 | mediatype   | int    | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>1：文字交谈</li><li>2：点击通话</li><li>4：回呼请求</li><li>5：普通音视频电话</li><li>15：预测呼出</li><li>16：预浏览呼出</li><li>17：消息呼叫</li><li>19：视频普通呼叫</li><li>51：多媒体Web Chat</li><li>53：Social Chat</li></ul> |
| 3.4 | serviceType | int    | 业务类型编号                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.5 | realFlag    | int    | 1表示实队列。0表示虚队列。                                                                                                                                                                                                                   |

触发事件

- 无

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 600-005

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数

无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
      "name": "voice",
      "id": 1,
      "mediatype": 5,
      "serviceType": 1,
      "realFlag": 1
    },
    {
      "name": "callback",
      "id": 2,
      "mediatype": 4,
      "serviceType": 1,
      "realFlag": 1
    },
    {
      "name": "webchat",
      "id": 3,
      "mediatype": 1,
      "serviceType": 1,
      "realFlag": 1
    },
    {
      "name": "email",
      "id": 4,
      "mediatype": 6,
      "serviceType": 3,
      "realFlag": 1
    }
  ]
}
```

## 3.5.4 获取指定技能队列排队总人数

### 前置条件

- 座席已签入

### 场景描述

座席登录后，获取当前座席指定技能队列上的排队总人数。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/skillwaitnum/{skillid}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-244 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | skillid | int    | True | 技能队列ID。                  |

日志中的方法名

queryQueueLengthBySkillId

请求说明

- 消息头

表 3-245 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-246 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                           |
|----|---------|--------|------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                           |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败   |
| 3  | result  | int    | 查询成功时，返回排队总人数<br>查询失败时，不返回该项 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": 1,
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```



### 3.5.5 查询一组技能队列统计信息

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席登录后，查询一组技能队列的统计信息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/queryacdstat

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-247 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

queryStatInfoOfAcd

#### 请求说明

- 消息头

表 3-248 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-249 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                   |
|----|--------|------|------|----------------------|
| 1  | skills | List | True | 技能队列ID列表，数组长度不能大于100 |

响应说明

表 3-250 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                       |
|----|---------|--------|------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                       |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败               |
| 3  | result  | array  | 查询成功后，返回技能队列的统计信息。<br>该对象的参数说明请参见表3-251。 |

表 3-251 result 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明            |
|-----|-----------|--------|---------------|
| 4.1 | pilotNbr  | string | 技能队列的接入码      |
| 4.2 | deviceNo  | int    | 技能队列ID        |
| 4.3 | queueSize | int    | 当前等待在队列中的呼叫数目 |

| 序号   | 名称                 | 参数类型   | 说明                                                     |
|------|--------------------|--------|--------------------------------------------------------|
| 4.4  | queueTime          | long   | 队列中等待最久的呼叫的等待时间（秒）                                     |
| 4.5  | loadFactor         | int    | 该返回参数未使用                                               |
| 4.6  | estWaitTime        | long   | 该返回参数未使用                                               |
| 4.7  | loggedOnAgents     | int    | 当前注册到该技能队列的Agent数目                                     |
| 4.8  | availAgents        | int    | 该技能队列中当前可用的Agent数目                                     |
| 4.9  | transferFlg        | int    | 转移标志（0表示释放，2表示转接）                                      |
| 4.10 | transferDeviceType | int    | 设备类型，请参考 <a href="#">3.14.5 设备类型</a>                   |
| 4.11 | transferDeviceNo   | int    | 设备号码                                                   |
| 4.12 | skillDescrip       | string | 技能描述                                                   |
| 4.13 | resourceIdleRate   | int    | 该返回参数未使用                                               |
| 4.14 | serviceLevel       | int    | 该返回参数未使用                                               |
| 4.15 | oldCallIdEx        | object | 等待最久的呼叫ID信息对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-252</a> 。 |
| 4.16 | maxQueueSize       | int    | 队列最大可排多少呼叫                                             |

表 3-252 oldCallIdEx 对象参数说明

| 序号     | 名称       | 参数类型 | 说明           |
|--------|----------|------|--------------|
| 4.15.1 | dateTime | Date | 呼叫进入时间       |
| 4.15.2 | dsn      | int  | 呼叫进入的任务号     |
| 4.15.3 | server   | int  | 唯一标识一个服务器的标识 |
| 4.15.4 | handle   | int  | 呼叫进入一个任务的次数  |

 说明

oldCallIdEx转callId的计算方法：  
StringBuilder buffer = new StringBuilder(24);  
buffer.append(dateTime);  
buffer.append('-');  
long identify = ((long) server << 24) + ((long) handle << 16) + dsn;  
buffer.append(identify);

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{
  "skills": [
    1,
    10
  ]
}
```
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
      "pilotNbr": "",
      "deviceNo": 1,
      "queueSize": 0,
      "queueTime": 0,
      "loadFactor": 65535,
      "estWaitTime": 0,
      "loggedOnAgents": 1,
      "availAgents": 1,
      "transferFlg": 0,
      "transferDeviceType": 255,
      "transferDeviceNo": 65535,
      "skillDescrip": "chat_madeqiang",
      "resourceIdleRate": 100,
      "serviceLevel": 100,
      "oldCallIdEx": {
        "dateTime": 4294967295000,
        "dsn": 65535,
        "server": 255,
        "handle": 255
      },
      "maxQueueSize": 100
    }
  ],
}
```

```
"pilotNbr": "1009",
"deviceNo": 10,
"queueSize": 0,
"queueTime": 0,
"loadFactor": 65535,
"estWaitTime": 0,
"loggedOnAgents": 2,
"availAgents": 2,
"transferFlg": 0,
"transferDeviceType": 255,
"transferDeviceNo": 65535,
"skillDescrip": "chat_jinsitao",
"resourceIdleRate": 100,
"serviceLevel": 100,
"oldCallIdEx": {
  "dateTime": 4294967295000,
  "dsn": 65535,
  "server": 255,
  "handle": 255
},
"maxQueueSize": 100
}
]
```

### 3.5.6 查询座席所在 VDN 的 IVR 信息

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席登录后，查询座席所在VDN的IVR信息。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/queuedevice/{agentid}/ivrinfo

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-253 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryIVRInfoOnVdn

请求说明

- 消息头

表 3-254 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-255 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                   |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                   |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                           |
| 3  | result  | array  | 查询成功时，返回IVR信息。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-256</a> |

表 3-256 result 参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明       |
|-----|-------------|--------|----------|
| 3.1 | access      | string | 流程接入码。   |
| 3.2 | id          | int    | IVR流程ID。 |
| 3.3 | description | string | IVR流程描述。 |
| 3.4 | serviceNo   | int    | 服务ID。    |

触发事件

无

错误结果码

- 600-004
- 100-007
- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  "result": [    {      "access": "1321",      "id": 1,      "description": "252",      "serviceNo": 1    }  ],  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

## 3.6 座席班组:agentgroup

### 说明

本节下所列接口应用场景为：

在座席转接、求助过程中，查询座席和队列的相关信息，以及座席的当前的呼叫处理统计信息。

为了确保系统稳定性，该类接口在系统层级以及座席层级做了过负荷控制：

- 系统最大允许查询请求个数，默认为15000次/2秒
- 单个座席允许的查询请求消息数为，默认为5次/2秒

因此使用此类接口时请考虑过负荷机制，请勿短时间频繁调用接口导致系统崩溃。

### 3.6.1 查询签入技能队列座席详细信息

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席具有接听来话权限

#### 场景描述

座席签入后，根据签入的技能队列ID，返回签入该技能队列的座席详细信息。

### 说明

若座席有不接来话的权限，则该接口查询结果不包含该座席。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/agentbyskill/{skillid}

### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。



表 3-257 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | skillid | int    | True | 被查询技能队列 ID。              |

日志中的方法名

queryAgentInfoBySkillId

请求说明

- 消息头

表 3-258 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-259 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型  | 是否必选  | 说明                                                                    |
|----|-------------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentLimit  | int   | False | 查询的座席数量限制，参数范围 1~500<br><br>说明<br>agentLimit和agentStatus必须同时传参，否则不会生效 |
| 2  | agentStatus | array | False | 查询的座席的状态列表，状态见 <a href="#">表3-494</a>                                 |

响应说明

表 3-260 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回座席对象列表。<br>该对象的参数说明请参见表3-261。 |

表 3-261 result 对象参数说明

| 序号   | 名称               | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|------|------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1  | workno           | string | 座席工号                                                                                                                   |
| 3.2  | name             | string | 座席名称                                                                                                                   |
| 3.3  | status           | int    | 座席状态，参见表3-494                                                                                                          |
| 3.4  | ctiStatus        | int    | 座席平台状态，请参考表3-495                                                                                                       |
| 3.5  | groupid          | int    | 座席班组ID                                                                                                                 |
| 3.6  | groupname        | string | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.7  | skilllist        | list   | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.8  | callids          | list   | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.9  | mediatype        | string | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。只有签入CTIServer成功，才能进行音视频呼叫业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。 |
| 3.10 | vdnid            | int    | 所属VDN ID                                                                                                               |
| 3.11 | phonenum         | string | 座席电话号码                                                                                                                 |
| 3.12 | currentstatetime | long   | 当前状态时长（秒）                                                                                                              |

| 序号       | 名称                 | 参数类型    | 说明                                                                                                     |
|----------|--------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1<br>3 | logindate          | long    | 签入时间，时间戳（毫秒）                                                                                           |
| 3.1<br>4 | inMultimediaConf   | int     | 未使用该返回参数                                                                                               |
| 3.1<br>5 | currentStateReason | int     | 当前状态原因码                                                                                                |
| 3.1<br>6 | preRestFlag        | boolean | 标识座席是否预休息。<br>● true：预休息状态<br>● false：非预休息状态<br><b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |
| 3.1<br>7 | preBusyFlag        | boolean | 标识座席是否预示忙。<br>● true：预示忙状态<br>● false：非预示忙状态<br><b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 300-002
- 100-019

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{
  "agentLimit":1,
  "agentStatus":[4,7]
}
```
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
```

```
{
  "workno": "20011",
  "name": "20011",
  "status": "4",
  "ctiStatus": "1",
  "groupid": 1,
  "groupname": null,
  "skilllist": [],
  "mediatype": "TTT",
  "vdnid": 6,
  "phonenumber": "70942",
  "currentstatetime": 1376,
  "logindate": 1501125758000,
  "callids": [],
  "inMultimediaConf": 0,
  "currentStateReason": 0,
  "perRestFlag": false,
  "perBusyFlag": false
}
```

## 3.6.2 查询指定座席详细座席信息

### 前置条件

- 座席已签入

### 场景描述

座席签入后，根据座席工号，查询指定座席详细座席信息。

### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/agentbyworkno/{workno}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-262 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                           |
|----|---------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                     |
| 2  | workno  | string | True | 待查询的座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

queryAgentInfoByWorkNo

请求说明

- 消息头

表 3-263 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-264 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回座席对象列表。<br>该对象的参数说明请参见表3-265。 |

表 3-265 result 对象参数说明

| 序号   | 名称               | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|------|------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1  | workno           | string | 座席工号                                                                                                                   |
| 3.2  | name             | string | 座席名称                                                                                                                   |
| 3.3  | status           | int    | 座席状态，参见表3-494                                                                                                          |
| 3.4  | ctiStatus        | int    | 座席平台状态，请参考表3-495                                                                                                       |
| 3.5  | groupid          | int    | 座席班组ID                                                                                                                 |
| 3.6  | groupname        | string | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.7  | sklllist         | list   | 座席技能对象列表<br>该对象的参数说明请参见表3-266。                                                                                         |
| 3.8  | callids          | list   | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.9  | mediatype        | string | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。只有签入CTIServer成功，才能进行音视频呼叫业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。 |
| 3.10 | vdnid            | int    | 所属VDN ID                                                                                                               |
| 3.11 | phonenumner      | string | 座席电话号码                                                                                                                 |
| 3.12 | currentstatetime | long   | 当前状态时长（秒）                                                                                                              |
| 3.13 | logindate        | long   | 签入时间，时间戳（毫秒）                                                                                                           |

| 序号       | 名称                 | 参数类型    | 说明                                                                                                       |
|----------|--------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1<br>4 | inMultimediaConf   | int     | 是否在多媒体会议中。<br>0表示不在多媒体会议中。<br>1表示在多媒体会议中。                                                                |
| 3.1<br>5 | currentStateReason | int     | 当前状态原因码                                                                                                  |
| 3.1<br>6 | preRestFlag        | boolean | 标识座席是否预休息。<br>● true：预休息状态<br>● false：非预休息状态<br><b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。   |
| 3.1<br>7 | preBusyFlag        | boolean | ● 标识座席是否预示忙。<br>● true：预示忙状态<br>● false：非预示忙状态<br><b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |

表 3-266 skilllist 对象参数说明

| 序号        | 名称        | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                         |
|-----------|-----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.7.<br>1 | name      | string | 技能名称                                                                                                                                                       |
| 3.7.<br>2 | id        | int    | 技能ID                                                                                                                                                       |
| 3.7.<br>3 | mediatype | int    | 媒体类型。其中：<br>● 1：文字交谈<br>● 2：点击通话<br>● 4：回呼请求<br>● 5：普通音视频电话<br>● 15：预测呼出<br>● 16：预浏览呼出<br>● 17：消息呼叫<br>● 19：视频普通呼叫<br>● 51：多媒体Web Chat<br>● 53：Social Chat |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "workno": "20011",
    "name": "20011",
    "status": "4",
    "ctiStatus": "1",
    "groupid": 1,
    "groupname": "jst",
    "skilllist": [
      {
        "name": "clicktodial_jst",
        "id": 10,
        "mediatype": 2
      },
      {
        "name": "callback",
        "id": 2,
        "mediatype": 4
      },
      {
        "name": "webchat",
        "id": 3,
        "mediatype": 1
      },
      {
        "name": "email",
        "id": 4,
        "mediatype": 6
      },
      {
        "name": "voice_hym",
        "id": 5,
        "mediatype": 5
      },
      {
        "name": "voice",
        "id": 6,
        "mediatype": 5
      },
      {
        "name": "webchat_jst",
        "id": 9,
        "mediatype": 1
      }
    ]
  }
}
```



```
"mediatype": "TTT",
"vdnid": 6,
"phonenumber": "70942",
"currentstatetime": 1210,
"logindate": 1501125758000,
"callids": [],
"inMultimediaConf": 0,
"currentStateReason": 0,
"perRestFlag": false,
"perBusyFlag": false
}
```

### 3.6.3 （不推荐使用）查询签入技能队列所有在线座席详细信息

#### 须知

推荐使用[3.6.1 查询签入技能队列座席详细信息](#)接口，查询单个座席。

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席签入后，查询签入技能队列所有在线座席详细信息。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/allonlineagents

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-267 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryAllOnlineAgents

请求说明

- 消息头

表 3-268 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-269 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                  |
|----|---------|--------|-------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                  |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败          |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回结果列表。<br>该对象的参数说明请参见表3-270。 |

表 3-270 result 对象参数说明

| 序号  | 名称             | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | skillMediaType | int  | 技能队列媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：文字交谈</li><li>• 2：点击通话</li><li>• 4：回呼请求</li><li>• 5：普通音视频电话</li><li>• 15：预测呼出</li><li>• 16：预浏览呼出</li><li>• 17：消息呼叫</li><li>• 19：视频普通呼叫</li><li>• 51：多媒体Web Chat</li><li>• 53：Social Chat</li></ul> |
| 3.2 | skillId        | int  | 技能队列id                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.3 | agent          | list | 座席详细信息<br>该对象的参数说明请参见表3-271。                                                                                                                                                                                                                             |

表 3-271 agent 对象参数说明

| 序号    | 名称        | 参数类型   | 说明               |
|-------|-----------|--------|------------------|
| 3.3.1 | workno    | string | 座席工号             |
| 3.3.2 | name      | string | 座席名称             |
| 3.3.3 | status    | int    | 座席状态，参见表3-494    |
| 3.3.4 | ctiStatus | int    | 座席平台状态，请参考表3-495 |
| 3.3.5 | groupid   | int    | 座席班组ID           |
| 3.3.6 | groupname | string | 未使用该返回参数         |
| 3.3.7 | skilllist | list   | 未使用该返回参数         |
| 3.3.8 | callids   | list   | 未使用该返回参数         |

| 序号     | 名称                 | 参数类型    | 说明                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.9  | mediatype          | string  | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。只有签入CTIServer成功，才能进行音视频呼叫业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。                                |
| 3.3.10 | vdnid              | int     | 所属VDN ID                                                                                                                                              |
| 3.3.11 | phonenummer        | string  | 座席电话号码                                                                                                                                                |
| 3.3.12 | currentstatetime   | long    | 当前状态时长（秒）                                                                                                                                             |
| 3.3.13 | logindate          | long    | 签入时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                          |
| 3.3.14 | inMultimediaConf   | int     | 未使用该返回参数                                                                                                                                              |
| 3.3.15 | currentStateReason | int     | 当前状态原因码                                                                                                                                               |
| 3.3.16 | preRestFlag        | boolean | 标识座席是否预休息。 <ul style="list-style-type: none"><li>• true：预休息状态</li><li>• false：非预休息状态</li></ul> <b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |
| 3.3.17 | preBusyFlag        | boolean | 标识座席是否预示忙。 <ul style="list-style-type: none"><li>• true：预示忙状态</li><li>• false：非预示忙状态</li></ul> <b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 600-005

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": [
    {
      "skillId": 1,
      "agent": [
        {
          "workno": "2005",
          "name": "liukai011",
          "status": "4",
          "ctiStatus": "1",
          "groupid": 0,
          "groupname": null,
          "skilllist": [],
          "mediatype": "TFF",
          "vdnid": 214,
          "phonenummer": "88880026",
          "currentstatetime": 527,
          "logindate": 1616510142000,
          "callids": [],
          "inMultimediaConf": 0,
          "currentStateReason": 0,
          "perRestFlag": false,
          "perBusyFlag": false
        },
        {
          "workno": "2007",
          "name": "",
          "status": "4",
          "ctiStatus": "1",
          "groupid": 0,
          "groupname": null,
          "skilllist": [],
          "mediatype": "TTF",
          "vdnid": 214,
          "phonenummer": "88880027",
          "currentstatetime": 28,
          "logindate": 1616510634000,
          "callids": [],
          "inMultimediaConf": 0,
          "currentStateReason": 0,
          "perRestFlag": false,
          "perBusyFlag": false
        }
      ],
      "skillMediaType": 5
    },
    {
      "skillId": 2,
      "agent": [
        {
          "workno": "2007",
          "name": "",
          "status": "4",
          "ctiStatus": "1",
          "groupid": 0,
          "groupname": null,
          "skilllist": [],
          "mediatype": "TTF",
          "vdnid": 214,
```

```
        "phonenumber": "88880027",
        "currentstatetime": 28,
        "logindate": 1616510634000,
        "callids": [],
        "inMultimediaConf": 0,
        "currentStateReason": 0,
        "perRestFlag": false,
        "perBusyFlag": false
    },
    ],
    "skillMediaType": 53
}
],
"message": "success",
"retcode": "0"
}
```

### 3.6.4 批量查询座席详细信息

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席具有接听来话权限

#### 场景描述

座席签入后，根据签入的技能队列ID，返回签入该技能队列的座席详细信息。

##### 📖 说明

若座席有不接来话的权限，则该接口查询结果不包含该座席。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentgroup/{agentid}/agentbylist

##### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-272 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 数据类型   | 选取原则  | 说明                       |
|----|------------|--------|-------|--------------------------|
| 1  | agentid    | string | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | mediaTypes | string | False | 媒体类型字符串                  |

日志中的方法名

queryAgentInfoBySkillId

请求说明

- 消息头

表 3-273 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-274 消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                        |
|----|-----------|------|------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | agentList | List | true | 座席工号列表，数组长度不能大于100<br>配置时候直接配置参数值，请勿配置参数名，多个参数值之间以英文逗号相隔。 |

响应说明

表 3-275 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回座席对象列表。<br>该对象的参数说明请参见表3-276。 |

表 3-276 result 对象参数说明

| 序号   | 名称               | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|------|------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1  | workno           | string | 座席工号                                                                                                                   |
| 3.2  | name             | string | 座席名称                                                                                                                   |
| 3.3  | status           | int    | 座席状态，参见表3-494                                                                                                          |
| 3.4  | ctiStatus        | int    | 座席平台状态，请参考表3-495                                                                                                       |
| 3.5  | groupid          | int    | 座席班组ID                                                                                                                 |
| 3.6  | groupname        | string | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.7  | skilllist        | list   | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.8  | callids          | list   | 未使用该返回参数                                                                                                               |
| 3.9  | mediatype        | string | 签入媒体服务器是否成功，T表示成功，F表示失败，三位分别表示CTIServer、WebM、MailM。只有签入CTIServer成功，才能进行音视频呼叫业务处理；只有签入WebM成功，才能进行文字交谈业务处理；当前不支持签入MailM。 |
| 3.10 | vdnid            | int    | 所属VDN ID                                                                                                               |
| 3.11 | phonenummer      | string | 座席电话号码                                                                                                                 |
| 3.12 | currentstatetime | long   | 当前状态时长（秒）                                                                                                              |



| 序号       | 名称                   | 参数类型    | 说明                                                                                                     |
|----------|----------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1<br>3 | logindate            | long    | 签入时间，时间戳（毫秒）                                                                                           |
| 3.1<br>4 | inMultimediaConf     | int     | 未使用该返回参数                                                                                               |
| 3.1<br>5 | currentStateReason   | int     | 当前状态原因码                                                                                                |
| 3.1<br>6 | preRestFlag          | boolean | 标识座席是否预休息。<br>● true：预休息状态<br>● false：非预休息状态<br><b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |
| 3.1<br>7 | preBusyFlag          | boolean | 标识座席是否预示忙。<br>● true：预示忙状态<br>● false：非预示忙状态<br><b>说明</b><br>组网为全容器化时，由于容器化CTI不支持，所以容器化CC-Gateway也不支持。 |
| 3.1<br>8 | isSupportTargetMedia | boolean | 是否支持目标媒体类型。<br>● true：支持<br>● false：不支持                                                                |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 300-002
- 100-019

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
[  
  20011,20012  
]

## ● 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
      "workno": "20011",
      "name": "20011",
      "status": "4",
      "ctiStatus": "1",
      "groupid": 1,
      "groupname": null,
      "skilllist": [],
      "mediatype": "TTT",
      "vdnid": 6,
      "phonenumber": "70942",
      "currentstatetime": 1376,
      "logindate": 1501125758000,
      "callids": [],
      "inMultimediaConf": 0,
      "currentStateReason": 0,
      "perRestFlag": false,
      "perBusyFlag": false,
      "isSupportTargetMedia": false
    },
    {
      "workno": "20012",
      "name": "20012",
      "status": "4",
      "ctiStatus": "1",
      "groupid": 1,
      "groupname": null,
      "skilllist": [],
      "mediatype": "TTT",
      "vdnid": 6,
      "phonenumber": "70943",
      "currentstatetime": 1376,
      "logindate": 1501125758001,
      "callids": [],
      "inMultimediaConf": 0,
      "currentStateReason": 0,
      "perRestFlag": false,
      "perBusyFlag": false,
      "isSupportTargetMedia": false
    }
  ]
}
```

## 3.7 呼叫数据:calldata

### 📖 说明

本节下所列接口应用场景为：

在座席转接、求助过程中，查询座席和队列的相关信息，以及座席的当前的呼叫处理统计信息。

为了确保系统稳定性，该类接口在系统层级以及座席层级做了过负荷控制：

- 系统最大允许查询请求个数，默认为15000次/2秒
- 单个座席允许的查询请求消息数为，默认为5次/2秒

因此使用此类接口时请考虑过负荷机制，请勿短时间频繁调用接口导致系统崩溃。

### 3.7.1 查询呼叫信息

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席签入后，查询呼叫信息。

#### 接口方法

置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/callinfo?  
isNoContainLastCall={isNoContainLastCall}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-277 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名                  | 数据类型    | 选取原则  | 说明                                                                                                       |
|----|----------------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid              | string  | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                                 |
| 2  | isNoContainLast Call | boolean | False | 当前座席无呼叫时，是否查询上一通呼叫信息。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>true：查询</li><li>false：不查询</li></ul> |

日志中的方法名

queryCallInfo

请求说明

- 消息头

表 3-278 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-279 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|---------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                      |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                              |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回呼叫信息对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-280</a> 。 |

表 3-280 result 对象参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型 | 说明                                   |
|-----|-------------|------|--------------------------------------|
| 3.1 | callfeature | int  | 呼叫类型，请参考 <a href="#">3.14.4 呼叫类型</a> |

| 序号   | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2  | callid        | string | 呼叫ID                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.3  | caller        | int    | 主叫号码                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.4  | called        | int    | 被叫号码                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.5  | callskill     | string | 呼叫技能描述                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.6  | callskillid   | int    | 呼叫技能ID                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.7  | orgicallednum | string | 原始被叫                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.8  | calldata      | string | 随路数据                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.9  | begintime     | long   | 应答开始时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.10 | endtime       | long   | 通话结束时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.11 | userPriority  | int    | 客户级别                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.12 | trunkNo       | int    | 中继号                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.13 | logontimes    | int    | 进入总时长（秒）                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.14 | mediaType     | int    | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：文字交谈</li><li>• 2：点击通话</li><li>• 4：回呼请求</li><li>• 5：普通音视频电话</li><li>• 15：预测呼出</li><li>• 16：预浏览呼出</li><li>• 17：消息呼叫</li><li>• 19：视频普通呼叫</li><li>• 51：多媒体Web Chat</li><li>• 53：Social Chat</li></ul> |
| 3.15 | mediaAbility  | int    | 媒体能力。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：音频</li><li>• 2：视频</li><li>• 3：音视频</li></ul>                                                                                                                                                       |
| 3.16 | waitTime      | long   | 等待应答时间，时间戳（秒）                                                                                                                                                                                                                                        |

| 序号       | 名称    | 参数类型                | 说明                                  |
|----------|-------|---------------------|-------------------------------------|
| 3.1<br>7 | trace | HWCallDeviceTraceEx | 呼叫轨迹扩展属性，请参见 <a href="#">表3-281</a> |

表 3-281 trace 对象参数说明

| 序号         | 名称              | 参数类型 | 说明                                                                                                                                                                       |
|------------|-----------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1<br>7.1 | waitBeginTime   | long | 等待开始时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                           |
| 3.1<br>7.2 | waitEndTime     | long | 等待结束时间，时间戳（毫秒），不支持查上一通的呼叫信息                                                                                                                                              |
| 3.1<br>7.3 | answerBeginTime | long | 应答开始时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                           |
| 3.1<br>7.4 | answerEndTime   | long | 应答结束时间，时间戳（毫秒），不支持查上一通的呼叫信息                                                                                                                                              |
| 3.1<br>7.5 | talkBeginTime   | long | 谈话开始时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                           |
| 3.1<br>7.6 | talkEndTime     | long | 谈话结束时间，时间戳（毫秒），不支持查上一通的呼叫信息                                                                                                                                              |
| 3.1<br>7.7 | deviceNo        | int  | 设备编号                                                                                                                                                                     |
| 3.1<br>7.8 | deviceType      | int  | 设备类型。取值如下 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：呼叫队列</li><li>• 2：人工坐席</li><li>• 3：自动流程</li><li>• 4：会场资源</li><li>• 5：成对呼叫</li><li>• 6：座席队列</li><li>• 7：普通电话</li></ul> |

| 序号              | 名称              | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                        |
|-----------------|-----------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1<br>7.9      | callDirectMode  | string | 此设备的处理方式，即离开设备的原因。取值如下 <ul style="list-style-type: none"><li>• NORMAL_DIRECT：正常离开</li><li>• KEEP_DIRECT：保持</li><li>• WAIT_DIRECT：等待</li><li>• RELEASE_DIRECT：释放</li></ul> |
| 3.1<br>7.1<br>0 | enterReason     | int    | 进入此设备的原因，参见表3-282                                                                                                                                                         |
| 3.1<br>7.1<br>1 | enterReasonDesc | string | 进入此设备的原因描述                                                                                                                                                                |
| 3.1<br>7.1<br>2 | leaveReason     | int    | 离开此设备的原因，参见表3-282，不支持查上一通的呼叫信息                                                                                                                                            |
| 3.1<br>7.1<br>3 | leaveReasonDesc | string | 离开此设备的原因描述，不支持查上一通的呼叫信息                                                                                                                                                   |
| 3.1<br>7.1<br>4 | vdnId           | int    | VDN ID                                                                                                                                                                    |

表 3-282 原因码

| 原因码 | 含义      |
|-----|---------|
| 0   | 普通接入/转移 |
| 1   | 溢出转     |
| 2   | 超时转     |
| 3   | 无人上班转   |
| 4   | 取消排队转移  |
| 5   | 座席久不应答转 |
| 6   | 挂起恢复    |
| 7   | 连接保持    |

| 原因码 | 含义             |
|-----|----------------|
| 8   | 三方求助           |
| 9   | 取保持            |
| 10  | 三方通话           |
| 11  | 内部求助，求助方释放     |
| 12  | 拦截             |
| 13  | 代答             |
| 14  | 呼叫的被叫分析未配置     |
| 15  | 用户主动释放         |
| 16  | 座席释放           |
| 17  | 转出             |
| 18  | 保持             |
| 19  | 内部处理错误         |
| 20  | 被叫忙            |
| 21  | 线路忙            |
| 22  | 手机关机           |
| 23  | 手机不在服务区        |
| 24  | 空号             |
| 25  | 排队机无资源         |
| 26  | 用户不应答          |
| 27  | 被叫拒绝           |
| 28  | 成功转队列          |
| 29  | 三方转队列          |
| 30  | 成功转队列超时        |
| 31  | 三方转队列超时        |
| 34  | 超时/溢出/遇忙网呼失败排队 |
| 35  | 网呼回原中心排队       |
| 36  | 排队的呼叫重路由       |
| 37  | 由呼入路由进入 CDN    |
| 38  | 由座席咨询进入 CDN    |
| 39  | CDN 正常返回路由结果   |



| 原因码 | 含义                        |
|-----|---------------------------|
| 40  | CDN 路由超时                  |
| 41  | 咨询时座席取消                   |
| 42  | 由 CDN 路由超时进入 PGR          |
| 43  | 由 CDN 正常返回路由进入 PGR        |
| 44  | 由呼入路由进入 PGR               |
| 45  | 由坐席咨询进入 PGR               |
| 46  | 坐席不可达，CDN 重路由             |
| 47  | 呼叫在多个队列排队                 |
| 48  | 在从队列中接听主队列呼叫              |
| 50  | 座席拒绝呼叫                    |
| 51  | 用户呼叫进入电话会议                |
| 52  | 会议主席主动释放会议，或 CSS 异常导致会议释放 |
| 53  | 与会者被请出会议                  |
| 54  | 接通率低于阈值转接                 |
| 88  | 座席接通后，用户挂机                |
| 89  | 座席应答后，用户挂机                |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "callfeature": 0,
    "callid": "1476838963-224",
    "caller": "70004",
    "called": "60015",
```

```
"callskill": "voice",
"callskillid": 20011,
"orgcallednum": "",
"calldata": "",
"beginTime": 1476838963000,
"endTime": null,
"userPriority": 0,
"trunkNo": 65535,
"logontimes": 0,
"mediaType": 5,
"mediaAbility": 1,
"waitTime": 0,
"trace": {
  "waitBeginTime": 1626179227000,
  "waitEndTime": 1626179227000,
  "answerBeginTime": 1626179227000,
  "answerEndTime": 1626179227000,
  "talkBeginTime": 1626179227000,
  "talkEndTime": 1626179227000,
  "deviceNo": 2005,
  "deviceType": 2,
  "callDirectMode": "NORMAL_DIRECT",
  "enterReason": 0,
  "enterReasonDesc": "Normal reason",
  "leaveReason": 0,
  "leaveReasonDesc": "Normal reason",
  "vdnId": 214
}
}
```

### 3.7.2 查询呼叫随路数据

#### 前置条件

- 座席已签入。
- 当前在通话中。

#### 场景描述

座席签入后，查询呼叫随路数据。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/appdata?  
isEncodeResult={isEncodeResult}&callId={callId}

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-283 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名            | 数据类型    | 选取原则  | 说明                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid        | string  | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                                                                                                                                              |
| 2  | isEncodeResult | boolean | False | 查询到的呼叫数据是否经过base64编码。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• true：查询到的呼叫数据经过了base64编码</li><li>• false：查询到的呼叫数据没有经过base64编码</li></ul> true以外的参数都作为false处理。<br><b>说明</b><br>Base64是一种编码方式，不是加密算法，不能用作任何敏感信息的加密用途。 |
| 3  | callid         | string  | False | 被查询呼叫ID。多媒体会话时为必传。                                                                                                                                                                                                    |

日志中的方法名

queryCallAppData

请求说明

- 消息头

表 3-284 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                         |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：<br>application/json; charset=UTF-8                           |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签<br>入接口返回的Guid；动态鉴权<br>（AUTHMODE = 2）轮询事件接<br>口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应消息

表 3-285 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                          |
|----|---------|--------|-----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                          |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败  |
| 3  | result  | string | 查询成功后，返回随路数据<br>查询失败后，不返回该项 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": "1234"
}
```

### 3.7.3 设置呼叫随路数据（扩展）

#### 前置条件

- 座席已签入。
- 当前在通话中。

#### 场景描述

座席签入通话后，设置呼叫随路数据。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/setcalldataex

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-286 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

setCallAppDataEx

请求说明

- 消息头

表 3-287 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-288 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                 |
|----|----------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | callid   | string | False | 呼叫ID。                                                                                                              |
| 2  | calldata | string | False | 随路数据。原始内容最大长度支持16K字节。<br><b>说明</b><br>该信息采用AES128-CBC加密存储，采用TLS1.2加密通道传输。<br>该字段为敏感数据，日志中只使用calldatalength表示该字段长度。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---------------|---------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | isDataEncoded | boolean | False | <p>呼叫数据是否经过base64编码，取值如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• true：<br/>calldata必须是经过base64编码后的字符。</li><li>• false：<br/>calldata未经过base64编码。</li></ul> <p>默认值为false。</p> <p><b>说明</b><br/>Base64是一种编码方式，不是加密算法，不能用作任何敏感信息的加密用途。</p> |

响应说明

表 3-289 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 400-001

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  

```
{
  "callid": "1456229294-1191",
  "calldata": "1233",
  "isDataEncoded": "true"
}
```
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.7.4 查询保持列表

### 前置条件

- 座席已签入，接听方式为非自动应答
- 座席正在通话中，并保持该通话

### 场景描述

座席签入后，查询保持列表。

### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/holdlist

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。



表 3-290 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryHoldListInfo

请求说明

- 消息头

表 3-291 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-292 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                      |
|----|---------|--------|-----------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                      |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败              |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回呼叫保持列表对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-293。 |

表 3-293 result 对象参数说明

| 序号   | 名称           | 参数类型   | 说明                              |
|------|--------------|--------|---------------------------------|
| 3.1  | callfeature  | int    | 呼叫类型，请参考 <a href="#">表3-497</a> |
| 3.2  | callid       | string | 呼叫ID                            |
| 3.3  | caller       | int    | 主叫号码                            |
| 3.4  | called       | int    | 被叫号码                            |
| 3.5  | callskill    | string | 呼叫技能描述                          |
| 3.6  | callskillid  | int    | 未使用该返回参数                        |
| 3.7  | orgcallednum | string | 未使用该返回参数                        |
| 3.8  | calldata     | string | 未使用该返回参数                        |
| 3.9  | begintime    | long   | 未使用该返回参数                        |
| 3.10 | endtime      | long   | 未使用该返回参数                        |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 300-001
- 400-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
      "callfeature": 7,
      "callid": "1501127996-2",
      "caller": "10086",
      "called": "70943",
      "callskill": "voice",
      "callskillid": 0,
      "orgcallednum": "",
      "calldata": null,
```

```
    "beginTime": null,
    "endTime": null
  },
  {
    "callfeature": 7,
    "callid": "1501127920-0",
    "caller": "10086",
    "called": "70941",
    "callskill": "",
    "callskillid": 0,
    "orgcallednum": "",
    "calldata": null,
    "beginTime": null,
    "endTime": null
  }
]
```

### 3.7.5 查询应答来话前呼叫信息

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席正在通话中

#### 场景描述

座席签入后，查询应答来话前呼叫信息。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/callinfobeforeanswer

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-294 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryCallInfoBeforeAnswer

请求说明

- 消息头

表 3-295 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-296 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回呼叫信息对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-297。 |

表 3-297 result 对象参数说明

| 序号   | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1  | callfeature   | int    | 呼叫类型，请参考 <a href="#">表3-497</a>                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.2  | callid        | string | 呼叫ID                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.3  | caller        | int    | 主叫号码                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.4  | called        | int    | 被叫号码                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.5  | callskill     | string | 呼叫技能描述                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.6  | callskillid   | int    | 呼叫技能ID                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.7  | orgicallednum | string | 未使用该返回参数                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.8  | calldata      | string | 随路数据                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.9  | beginntime    | long   | 应答开始时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.10 | endtime       | long   | 未使用该返回参数                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.11 | userPriority  | int    | 客户优先级                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.12 | trunkNo       | int    | 中继号                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.13 | logontimes    | int    | 进入总时长（秒）                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.14 | mediaType     | int    | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：文字交谈</li><li>• 2：点击通话</li><li>• 4：回呼请求</li><li>• 5：普通音视频电话</li><li>• 15：预测呼出</li><li>• 16：预浏览呼出</li><li>• 17：消息呼叫</li><li>• 19：视频普通呼叫</li><li>• 51：多媒体Web Chat</li><li>• 53：Social Chat</li></ul> |
| 3.15 | mediaAbility  | int    | 媒体能力。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：音频</li><li>• 2：视频</li><li>• 3：音视频</li></ul>                                                                                                                                                       |

| 序号       | 名称       | 参数类型                | 说明                  |
|----------|----------|---------------------|---------------------|
| 3.1<br>6 | waitTime | long                | 等待应答时间，时间戳（秒）       |
| 3.1<br>7 | trace    | HWCallDeviceTraceEx | 呼叫轨迹扩展属性，预留字段，默认为空。 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "callfeature": 0,
    "callid": "1476070409-38",
    "caller": "70001",
    "called": "10086",
    "callskill": "voice_jst",
    "callskillid": 3,
    "orgcallednum": "12345678",
    "calldata": "",
    "begintime": 1476070413000,
    "endtime": null,
    "userPriority": 0,
    "trunkNo": 65535,
    "logontimes": 0,
    "mediaType": 5,
    "mediaAbility": 1,
    "waitTime": 0,
    "trace": null
  }
}
```

3.7.6 根据呼叫 CallID 查询呼叫信息

前置条件

- 座席已签入
- 座席正在通话中

场景描述

座席签入后，根据呼叫CallID查询呼叫信息。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/callinfobycallid/{callid}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.10.10.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.10.10.43:8043 0 up
-> 7.10.10.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.10.10.43:8043 0 up
-> 7.10.10.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-298 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | callid  | string | True | 被查询呼叫ID。                 |

日志中的方法名

queryCallInfoByCallId

请求说明

- 消息头

表 3-299 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-300 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                    |
|----|---------|--------|---------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                    |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败            |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回呼叫信息对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-301。 |

表 3-301 result 对象参数说明

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 说明             |
|-----|---------------|--------|----------------|
| 3.1 | callfeature   | int    | 呼叫类型，请参考表3-497 |
| 3.2 | callid        | string | 呼叫ID           |
| 3.3 | caller        | int    | 主叫号码           |
| 3.4 | called        | int    | 被叫号码           |
| 3.5 | callskill     | string | 呼叫技能描述         |
| 3.6 | callskillid   | int    | 呼叫技能ID         |
| 3.7 | orgicallednum | string | 未使用该返回参数       |
| 3.8 | calldata      | string | 随路数据           |



| 序号   | 名称           | 参数类型                | 说明                                                                                                                                                                                                                               |
|------|--------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.9  | beginTime    | long                | 应答开始时间                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.10 | endTime      | long                | 未使用该返回参数                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.11 | userPriority | int                 | 客户优先级                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.12 | trunkNo      | int                 | 中继号                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.13 | logontimes   | int                 | 进入总时长                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.14 | mediaType    | int                 | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>1：文字交谈</li><li>2：点击通话</li><li>4：回呼请求</li><li>5：普通音视频电话</li><li>15：预测呼出</li><li>16：预浏览呼出</li><li>17：消息呼叫</li><li>19：视频普通呼叫</li><li>51：多媒体Web Chat</li><li>53：Social Chat</li></ul> |
| 3.15 | mediaAbility | int                 | 媒体能力。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>1：音频</li><li>2：视频</li><li>3：音视频</li></ul>                                                                                                                                         |
| 3.16 | waitTime     | long                | 等待应答时间，时间戳（秒）                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.17 | trace        | HWCallDeviceTraceEx | 呼叫轨迹扩展属性，预留字段，默认为空。                                                                                                                                                                                                              |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "callfeature": 0,
    "callid": "1476070409-38",
    "caller": "70001",
    "called": "10086",
    "callskill": "voice_jst",
    "callskillid": 3,
    "orgcallednum": "12345678",
    "calldata": "",
    "begintime": 1476070413000,
    "endtime": null,
    "userPriority": 0,
    "trunkNo": 65535,
    "logontimes": 0,
    "mediaType": 5,
    "mediaAbility": 1,
    "waitTime": 0,
    "trace": null
  }
}
```

### 3.7.7 查询指定座席呼叫 ID

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席正在通话中

#### 场景描述

座席签入后，查询指定座席的呼叫ID。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/allcallinfoEx/{workno}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-302 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                           |
|----|---------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                     |
| 2  | workno  | string | True | 待查询的座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

queryAllCallInfoByAgentWorkNoEx

请求说明

- 消息头

表 3-303 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-304 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                |
|----|---------|--------|-----------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败        |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回指定座席呼叫ID列表<br>查询失败后，不返回该项 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 100-011
- 900-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    "1456297722-1253",
    "1456297463-1249"
  ]
}
```

### 3.7.8 查询座席当前的话路数

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席签入后，查询座席当前的话路数。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/callnums

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-305 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

queryCallNumsOnAgent

#### 请求说明

- 消息头

表 3-306 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-307 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                             |
|----|---------|--------|--------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                             |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败     |
| 3  | result  | string | 查询成功后，返回座席当前话路数<br>查询失败后，不返回该项 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  
  "message": "",  
  "retcode": "0",
```

```
"result": 1
}
```

### 3.7.9 查询座席当前呼叫统计信息

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席正在通话中

#### 场景描述

座席签入后，查询座席当前呼叫统计信息。

此接口频繁调用存在性能问题。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/statistics

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-308 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

queryCallStatisticsInfo

请求说明

- 消息头

表 3-309 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-310 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                          |
|----|---------|--------|---------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                          |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                  |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回座席当前呼叫统计信息对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-311。 |

表 3-311 result 对象参数说明

| 序号  | 名称            | 参数类型 | 说明            |
|-----|---------------|------|---------------|
| 3.1 | talktime      | long | 当日总通话时长，单位 s。 |
| 3.2 | answernums    | int  | 当日接听次数        |
| 3.3 | noanswernums  | int  | 当日久不应答次数      |
| 3.4 | calloutnums   | int  | 当日外呼次数        |
| 3.5 | intercallnums | int  | 当日内部呼叫次数      |



| 序号   | 名称              | 参数类型 | 说明       |
|------|-----------------|------|----------|
| 3.6  | interhelpnums   | int  | 当日内部求助次数 |
| 3.7  | transfernums    | int  | 当日转接次数   |
| 3.8  | transferoutnums | int  | 当日转出次数   |
| 3.9  | transferivrnums | int  | 当日转IVR次数 |
| 3.10 | redirectnums    | int  | 重定向的次数   |
| 3.11 | keepnums        | int  | 保持次数     |
| 3.12 | busynums        | int  | 示忙次数     |
| 3.13 | restnums        | int  | 请假次数     |
| 3.14 | restoutnums     | int  | 超假次数     |
| 3.15 | resttime        | long | 请假时长（秒）  |
| 3.16 | restouttime     | long | 超假时长（秒）  |
| 3.17 | agentrelease    | int  | 主动释放数    |
| 3.18 | busytime        | long | 示忙时长（秒）  |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "talktime": 4328,
    "answernums": 5,
    "noanswernums": 0,
    "calloutnums": 0,
    "intercallnums": 5,
    "interhelpnums": 0,
    "transferrnums": 0,
    "transferoutnums": 0,
    "transferivrnnums": 0,
    "redirectnums": 0,
    "keepnums": 0,
    "busynums": 0,
    "restnums": 0,
    "restoutnums": 0,
    "resttime": 0,
    "restouttime": 0,
    "agentrelease": 1,
    "busytime": 0
  }
}
```

### 3.7.10 查询座席当前呼叫统计信息（扩展）

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席正在通话中

#### 场景描述

座席签入后，查询座席当前呼叫统计信息。

此接口性能优于“查询座席当前呼叫统计信息”接口。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/statisticsEx

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-312 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryCallStatisticsInfoEx

请求说明

- 消息头

表 3-313 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-314 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                          |
|----|---------|--------|---------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                          |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                  |
| 3  | result  | object | 查询成功后，返回座席当前呼叫统计信息对象。<br>该对象的参数说明请参见表3-311。 |

表 3-315 result 对象参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型 | 说明            |
|-----|-------------|------|---------------|
| 3.1 | talktime    | long | 当日总通话时长，单位：s。 |
| 3.2 | answernums  | int  | 当日后接听次数       |
| 3.3 | calloutnums | int  | 当日后外呼次数       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头

Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

{  
  "message": "",  
  "retcode": "0",  
  "result": {  
    "talktime": 4328,  
    "answernums": 5,  
  }  
}

```
    "calloutnums": 0
  }
}
```

### 3.7.11 查询指定技能队列排队等待呼叫信息

查询指定技能队列排队等待呼叫信息

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席非空闲态，用户拨打接入码处于排队状态

#### 场景描述

座席签入后，查询指定公有技能队列的所有排队等待呼叫信息。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/waitcallinfo/{skillid}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-316 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | skillid | int    | True | 被查询技能队列ID。               |

日志中的方法名

queryWaitCallInfoBySkillId

请求说明

- 消息头

表 3-317 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-318 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                          |
|----|---------|--------|---------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                          |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                  |
| 3  | result  | list   | 查询成功后，返回排队等待呼叫信息对象列表。<br>该对象的参数说明请参考表3-319。 |

表 3-319 result 对象参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明                            |
|-----|-------------|--------|-------------------------------|
| 3.1 | callfeature | int    | 呼叫类型，请参考 <a href="#">呼叫类型</a> |
| 3.2 | callid      | string | 呼叫ID                          |
| 3.3 | caller      | int    | 主叫号码                          |

| 序号   | 名称            | 参数类型                | 说明                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4  | called        | int                 | 被叫号码                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.5  | callskill     | string              | 呼叫技能描述                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.6  | callskillid   | int                 | 呼叫技能ID                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.7  | orgicallednum | string              | 未使用该返回参数                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.8  | calldata      | string              | 随路数据                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.9  | begintime     | long                | 应答开始时间，时间戳（毫秒）                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.10 | endtime       | long                | 未使用该返回参数                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.11 | userPriority  | int                 | 客户级别                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.12 | trunkNo       | int                 | 中继号                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.13 | logontimes    | int                 | 进入总时长（秒）。                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.14 | mediaType     | int                 | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：文字交谈</li><li>• 2：点击通话</li><li>• 4：回呼请求</li><li>• 5：普通音视频电话</li><li>• 15：预测呼出</li><li>• 16：预浏览呼出</li><li>• 17：消息呼叫</li><li>• 19：视频普通呼叫</li><li>• 51：多媒体Web Chat</li><li>• 53：Social Chat</li></ul> |
| 3.15 | mediaAbility  | int                 | 媒体能力。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：音频</li><li>• 2：视频</li><li>• 3：音视频</li></ul>                                                                                                                                                       |
| 3.16 | waitTime      | long                | 等待应答时间，时间戳（秒）                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.17 | trace         | HWCallDeviceTraceEx | 呼叫轨迹扩展属性，预留字段，默认为空。                                                                                                                                                                                                                                  |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
      "callfeature": 0,
      "callid": "1476707884-279",
      "caller": "70004",
      "called": "60015",
      "callskill": "voice",
      "callskillid": 1,
      "orgcallednum": "",
      "calldata": "",
      "begintime": 1476707884000,
      "endtime": null,
      "userPriority": 0,
      "mediaType": 5,
      "mediaAbility": 1,
      "waitTime": 0,
      "trace": null
    },
    {
      "callfeature": 0,
      "callid": "1476707885-280",
      "caller": "70003",
      "called": "60015",
      "callskill": "voice",
      "callskillid": 1,
      "orgcallednum": "",
      "calldata": "",
      "begintime": 1476707885000,
      "endtime": null,
      "userPriority": 0,
      "trunkNo": 65535,
      "logontimes": 0,
      "mediaType": 5,
      "mediaAbility": 1,
      "waitTime": 0,
      "trace": null
    }
  ]
}
```



### 3.7.12 质检员查询指定座席的保持列表

#### 前置条件

- 质检座席已签入，指定座席签入
- 指定座席正在通话中，并保持了该通话。

#### 场景描述

质检座席签入后，查询同一个VDN下指定座席的保持列表。

 说明

如果CC-Gateway采用集群模式部署，质检座席和指定座席签入后，不在同一台CC-Gateway上，无法查询保持列表。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/holdlistex/{workno}

 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1 43:8043 0 up
-> 7.1.1.1 45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1 43:8043 0 up
-> 7.1.1.1 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-320 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名    | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                           |
|----|--------|--------|------|--------------------------------------------------------------|
| 2  | workno | string | True | 待查询的座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

queryHoldListInfoEx

请求说明

- 消息头

表 3-321 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-322 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 说明                                                            |
|----|--------|------|---------------------------------------------------------------|
| 3  | result | list | 查询成功后，返回排队等待呼叫信息对象列表。<br>该对象的参数说明请参考 <a href="#">表3-323</a> 。 |

表 3-323 result 对象参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明                            |
|-----|-------------|--------|-------------------------------|
| 3.1 | callfeature | int    | 呼叫类型，请参考 <a href="#">呼叫类型</a> |
| 3.2 | callid      | string | 呼叫ID                          |
| 3.3 | caller      | int    | 主叫号码                          |
| 3.4 | called      | int    | 被叫号码                          |
| 3.5 | callskill   | string | 呼叫技能描述                        |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 300-001
- 400-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": [
    {
      "callfeature": 7,
      "callid": "1501127996-2",
      "caller": "10086",
      "called": "70943",
      "callskill": "voice"
    }
  ]
}
```

```
{
  {
    "callfeature": 7,
    "callid": "1501127920-0",
    "caller": "10086",
    "called": "70941",
    "callskill": ""
  }
}
```

### 3.7.13 转移排队呼叫到指定技能队列

#### 前置条件

- 座席已签入。
- 座席签入的技能队列上有排队呼叫。

#### 场景描述

座席需要将正在技能队列排队的呼叫转移到其他指定的技能队列。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/calldata/{agentid}/assignuserinqueue

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-324 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

assignUserInQueue

请求说明

- 消息头

表 3-325 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-326 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|---------|--------|------|--------------|
| 1  | callid  | string | True | 需要转移的呼叫 ID。  |
| 2  | skillid | int    | True | 目标技能队列的编号ID。 |

响应说明

表 3-327 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | Map    | 预留字段                       |

触发事件

- 无

## 错误结果码

- 100-007

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  

```
{
  "callid": "1663580465-1134",
  "skillid": "1",
}
```
- 响应参数  

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

## 3.8 实时质检:qualitycontrol

### 📖 说明

当前暂不支持视频呼叫。

若要支持对质检员质检，则需在CTI平台侧配置。配置路径：“Web配置台 >> VDN配置 >> 录制质检参数 >> 质检参数配置”

“支持对质检员质检”参数设置为“是”

### 3.8.1 插入

#### 前置条件

- 质检座席已签入
- 质检座席处于空闲态

#### 场景描述

质检座席签入并示闲后，插入指定座席进行实时质检。

具有质检权限的座席，可对已签入的座席执行插入操作，执行插入后，质检员的状态变成插入态，而被监听的座席会和质检员进入双方通话模式。如果被监听座席接入客户来话，则质检员可以直接参与座席与客户之间的交谈。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/addinsert/{workNo}

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-328 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                          |
|----|---------|--------|------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                    |
| 2  | workNo  | string | True | 待插入座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

addInsert

请求说明

- 消息头

表 3-329 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-330 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席忙中（AgentState\_Busy）
- 被质检开始（AgentOther\_BeQcStart）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003
- 900-005

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  
  "message": "",  
  "retcode": "0",  
  "result": {}  
}
```



### 3.8.2 侦听

#### 前置条件

- 质检座席已签入
- 质检座席处于空闲态

#### 场景描述

质检座席签入并示闲后，侦听指定座席。

具有质检权限的座席，可对已签入的座席执行监听操作，执行侦听后，质检员的状态变成监听态，而被监听的座席则和客户则无感知。如果被监听座席接入客户来话，则质检员可以听到座席与客户之间的交谈。

#### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/addsupervise/{workNo}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-331 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名    | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                          |
|----|--------|--------|------|-------------------------------------------------------------|
| 2  | workNo | string | True | 待侦听座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

addSupervise

请求说明

- 消息头

表 3-332 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-333 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

## 触发事件

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席忙中（AgentState\_Busy）
- 被质检开始（AgentOther\_BeQcStart）

## 错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003
- 900-005

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

## 3.8.3 拦截

### 前置条件

- 质检座席已签入
- 质检座席已进行插入或侦听或耳语操作

### 场景描述

质检员需要中断座席与客户的会话，直接与客户交谈时。

质检座席签入后，拦截已被插入或侦听或耳语的座席，执行拦截后，质检员的状态变成拦截态，而被监听的座席与客户的交谈会中断，座席变成空闲态，质检员与客户继续交谈。

### 接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/intercept/{workNo}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-334 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                          |
|----|---------|--------|------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                    |
| 2  | workNo  | string | True | 待拦截座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

intercept

请求说明

- 消息头

表 3-335 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-336 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 开始录音（AgentMediaEvent\_Record）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.8.4 拦截指定呼叫

前置条件

- 质检座席已签入
- 质检座席已进行插入或侦听或耳语操作

场景描述

质检员需要中断座席与客户的会话，直接与客户交谈时。

质检座席签入后，拦截已被插入或侦听或耳语的座席，执行拦截后，质检员的状态变成拦截态，而被监听的座席与客户的交谈会中断，座席变成空闲态，质检员与客户继续交谈。

接口方法

设置成“PUT”。该接口仅支持PUT方法，不支持POST、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/intercept/{workNo}/{callId}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-337 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                          |
|----|---------|--------|------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                    |
| 2  | workNo  | string | True | 待拦截座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |
| 3  | callId  | string | True | 待拦截通话                                                       |

日志中的方法名

intercept

请求说明

- 消息头

表 3-338 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-339 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 开始录音（AgentMediaEvent\_Record）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002

- 900-003

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

## 3.8.5 取消侦听和插入

### 前置条件

- 质检座席已签入
- 质检座席已进行侦听/插入操作

### 场景描述

质检座席签入后，取消侦听和插入指定的座席。

### 接口方法

设置成“DELETE”。该接口仅支持DELETE方法，不支持PUT、GET和POST等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/{workNo}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。



表 3-340 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                         |
|----|---------|--------|------|------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

stopSuperviseOrInsert

请求说明

- 消息头

表 3-341 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-342 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 示闲成功（AgentState\_Ready）
- 被质检结束（AgentOther\_BeQcStop）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.8.6 强制示忙

前置条件

- 质检座席已签入

场景描述

质检座席签入后，强制示忙指定的座席。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/forcebusy/{workNo}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-343 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                         |
|----|---------|--------|------|------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

forceBusy

请求说明

- 消息头

表 3-344 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-345 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  
  "message": "",  
  "retcode": "0",  
  "result": {}  
}
```

### 3.8.7 强制示闲

#### 前置条件

- 质检座席已签入

#### 场景描述

质检座席签入后，强制示闲指定的座席。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/forceidle/{workNo}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-346 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                         |
|----|---------|--------|------|------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

forceldle

请求说明

- 消息头

表 3-347 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-348 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

## 3.8.8 强制签出

### 前置条件

- 质检座席已签入

### 场景描述

质检座席签入后，强制签出指定的座席。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/forcelogout/{workNo}

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-349 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                         |
|----|---------|--------|------|------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

forceLogOutAgent

请求说明

- 消息头

表 3-350 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-351 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |



| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.8.9 强制拆除通话

前置条件

- 质检座席已签入

场景描述

质检座席签入后，强制拆除通话。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/forcedropcall/{callid}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-352 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |
| 2  | callid  | string | True | 指定呼叫ID。                  |

日志中的方法名

forceDropCall

请求说明

- 消息头

表 3-353 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-354 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  "message": "",  "retcode": "0",  "result": {}}
```

3.8.10 调整指定座席的技能队列

前置条件

- 质检座席已签入
- 被质检座席已签入

场景描述

质检座席签入后，修改该座席绑定的技能队列。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/adjustskill

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。  
NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-355 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

adjustSkill

请求说明

- 消息头

表 3-356 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-357 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                   |
|----|--------|--------|------|----------------------|
| 1  | workNo | string | True | 指定的座席工号              |
| 2  | skills | array  | True | 技能队列ID的数组，数组长度最大1000 |

响应说明

表 3-358 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-001
- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "workNo": "49999",  "skills": [    10,    25  ]}
```
- 响应参数

```
{  "message": "",  "retcode": "0",  "result": {}}
```

## 3.8.11 切换侦听和插入

### 前置条件

- 质检座席已签入。
- 质检座席已进行侦听/插入操作

### 场景描述

质检座席签入后，切换侦听和插入指定的座席。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/switch/{workNo}

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-359 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                         |
|----|---------|--------|------|------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

switchSuperviseOrInsert

请求说明

- 消息头

表 3-360 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-361 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

被质检开始（AgentOther\_BeQcStart）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.8.12 强制休息

前置条件

- 质检座席已签入。

场景描述

质检座席签入后，强制指定的座席休息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。



接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/forcerest/{workNo}/{time}/{reason}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-362 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                         |
|----|---------|--------|------|------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |
| 3  | time    | long   | True | 休息时长，单位：秒，取值范围：1-86399。                                    |
| 4  | reason  | int    | True | 休息原因码，取值范围：1-255。                                          |

日志中的方法名

forceRest

请求说明

- 消息头

表 3-363 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-364 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 无

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

### 3.8.13 请求耳语

#### 前置条件

- 质检座席已签入。
- 质检座席处于空闲态

#### 场景描述

质检座席签入并示闲后，请求耳语。

具有耳语权限的座席，可以听到服务座席与客户之间的对话，并对通话中的服务座席进行在线指导，而指导内容不会被客户接收到。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/  
requestwhisperagent?whisperagentid={whisperagentid}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-365 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

| 序号 | 参数名            | 数据类型   | 选取原则  | 说明                                                             |
|----|----------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | whisperagentid | string | False | 被质检耳语的座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

requestWhisperAgent

请求说明

- 消息头

表 3-366 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-367 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明   |
|----|--------|--------|------|
| 3  | result | object | 预留字段 |

触发事件

- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 座席忙中（AgentState\_Busy）
- 被质检开始（AgentOther\_BeQcStart）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003
- 900-004

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.8.14 停止耳语

前置条件

- 质检座席已签入。
- 质检座席已进行耳语操作

场景描述

质检座席签入后，停止耳语。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/  
requeststopwhisperagent?whisperagentid={whisperagentid}

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-368 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名            | 数据类型   | 选取原则  | 说明                                                                 |
|----|----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid        | string | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                           |
| 2  | whisperagentid | string | False | 被质检耳语的座席工号，取值范围：101 ~ 999999。<br><br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。 |

日志中的方法名

requestStopWhisperAgent

请求说明

- 消息头

表 3-369 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-370 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

被质检结束（AgentOther\_BeQcStop）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003
- 900-004

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

### 3.8.15 耳语、侦听、插入切换

#### 前置条件

- 质检座席已签入。
- 质检座席已进行耳语/侦听/插入操作

#### 场景描述

质检座席签入后，进行耳语、侦听、插入切换。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/qualitycontrol/{agentid}/  
requestswitchinsertwhisperagent?  
whisperagentid={whisperagentid}&switchtype={switchtype}

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-371 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |



| 序号 | 参数名            | 数据类型   | 选取原则  | 说明                                                                                                       |
|----|----------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | whisperagentid | string | False | 被质检耳语的座席工号，取值范围：101～999999。<br>该座席工号必须与前面agentid为同一vdn下面的座席。                                             |
| 3  | switchtype     | int    | True  | 切换类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：表示切换为侦听</li><li>1：表示切换为插入</li><li>2：表示切换为耳语</li></ul> |

日志中的方法名

requestSwitchInsertWhisperAgent

请求说明

- 消息头

表 3-372 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-373 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

被质检开始（AgentOther\_BeQcStart）

错误结果码

- 100-006
- 900-001
- 900-002
- 900-003
- 900-004

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {}
}
```

3.9 座席事件:agentevent

3.9.1 座席事件获取方式

座席事件获取方式有：轮询方式和推送方式

两种获取座席事件方式是根据座席签入接口中callBackUri和serviceToken这两个参数来区分的：

当座席签入时同时传递callBackUri和serviceToken这两个参数，说明选择事件推送方式；

只传其中一个参数或者两个参数都不传递，说明选择事件轮询方式。

请参考接口[3.2.1 签入](#)

事件轮询方式：

请参考接口[3.9.2 轮询方式获取单座席事件](#)。

事件推送方式：

请参考接口[3.2.3 座席心跳接口](#) 和 [3.9.4 推送事件回调接口](#)

## 3.9.2 轮询方式获取单座席事件

### 前置条件

- 座席已签入成功，如果座席已签出，则停止调用该接口
- 针对获取在某个CC-gateway上已登录的座席的相关事件。采用HTTPS方式进行长轮询获取
- 此方式能够提供单座席短连接的事件获取
- 座席签入时不携带serviceToken或callBackUri

### 场景描述

轮询方式获取单座席事件。

#### 说明

座席没有事件时，这个接口需要10s才会有返回，如果有事件，则立即返回。请参考配置agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties。

AGENT\_POLL\_WAIT\_FLAG = ON //是否等待事件，ON表示启动，没有事件时，10s后，服务端返回响应

AGENT\_POLL\_WAIT\_TIMES = 100 // 没有事件时，最大等待100次

AGENT\_POLL\_WAIT\_INTERVAL = 100 //每次等待时间，单位毫秒

注：业务在调用该接口时，等待请求响应后，间隔200ms~500ms，再次调用该接口获取事件。

当发生容灾切换时，等待次数与等待时间相乘应大于容灾切换完成时间，否则轮询接口无法调用，guid会过期。

### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentevent/{agentid}?calldata=XXX

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明               |
|----|----------|--------|-------|------------------|
| 1  | agentid  | string | True  | 签入的座席工号。         |
| 2  | calldata | string | False | 呼叫数据，接续条刷新场景下使用。 |

日志中的方法名

getAgentEvent

请求说明

- 消息头

表 3-374 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-375 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                           |
|----|---------|--------|------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                           |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败   |
| 3  | event   | object | 座席事件对象<br>该对象的参数说明请参见表3-376。 |

表 3-376 event 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明                       |
|-----|-----------|--------|--------------------------|
| 3.1 | eventType | string | 事件类型，参考3.14.1 事件         |
| 3.2 | workNo    | string | 座席工号                     |
| 3.3 | content   | object | 事件内容对象，根据不同的事件，其相关的定义也不同 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-001
- 000-003
- 100-006

说明

注：出现如上的失败原因码，需要将座席签出(或设置为签出态)，停止轮询事件获取；直到再进行签入。

另外，在HTTPS的响应说明中，如果Status Code出现非“200 OK”的原因码，则轮询时间间隔需要间隔1秒以上，避免死循环出现，对中间网络设备产生影响，或是被拦截。

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数

无

- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "event": {
    "eventType": "AgentOther_InService",
    "workNo": "291",
    "content": null
  }
}
```

### 3.9.3 座席事件推送方式

推送回调地址采用https方式时，默认采用证书认证，需要需要上传第三方提供的事件推送证书。

#### 说明

如果eventpush.ssl.trustAll配置为true，则可跳过下述步骤。配置为true，即信任所有证书，可能会带来安全风险，请谨慎使用，建议使用缺省值false。

## 虚拟化 CC-Gateway

**步骤1** 将事件推送三方证书上传至/home/elpis/tomcat/keystore/3rdcert中。

```
chmod 600 /home/elpis/tomcat/keystore/3rdcert/*
chown elpis:elpis /home/elpis/tomcat/keystore/3rdcert/*
```

**步骤2** 检查事件推送三方证书相关配置项，打开配置文件/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties，查看以下配置项是否正确。

```
eventpush.ssl.cert.file =/tomcat/keystore/3rdcert //事件推送模式信任证书目录,只能配置用户home目录的相对路径
eventpush.ssl.cert.type= //证书类型,示例: JKS
```

**步骤3** 根据[使用AES128CBC/AES256CBC加密（可逆加密）](#)，加密事件推送三方的证书密码，得到加密后的证书密码和密钥。

**步骤4** 打开配置文件/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/servicecloud.security.properties，填入加密后的证书密码和密钥。

```
#加密后的证书密钥
eventpush.ssl.keyStorePwd.encryptedKey=***
#加密后的证书密码
eventpush.ssl.keyStorePwd=***
```

**步骤5** 打开配置文件/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties，填入[3.2.1 签入](#)或[3.2.2 强制签入](#)接口的入参callBackUri的值。

```
#事件推送回调地址白名单
EVENT_PUST_WHILTELIST_CALLBACKURI=https://ip:port/agentevent/pushresult;https://ip:port/agentevent/pushresult;
```

有多个地址时，以英文逗号分隔。

**步骤6** 重启CC-Gateway。

```
su - elpis
cd /home/elpis/icdcomm/bin/
stopcomm
icdcomm
```

```
cd /home/elpis/tomcat/bin/  
./shutdown.sh ;./startup.sh
```

----结束

## 使用 AES128CBC/AES256CBC 加密（可逆加密）

**步骤1** 请从执行了一键式安装容器化应用的机器的/home/onekeyInstall/CertTool/encryption目录下，获取生成的加密工具包：encryption.zip。

或者从“AICC\_XX.XXX.X\_ConfigPkg.zip\Tools\encrypt-tool”目录下，获取加密工具包：encryption.zip。

**步骤2** 将加密工具包encryption.zip上传至执行加密命令的服务器，然后解压。

**步骤3** 修改加密因子，加密工具的加密因子请与您需要配置密码的服务器的加密因子保持一致，否则会导致加密后的密码无法使用。

请您从需要配置或修改密码的服务器的\$HOME/conf/目录下（不同网元该目录存在差异，CC-Gateway与CC-HTV网元是\$HOME/tomcat/conf，ODFS是\$HOME/OpenAS\_Tomcat/conf）获取配置文件kf.properties（加密因子是其项配置项encryption.key.factor），替换OpenAS加密工具中的同名配置文件，目录为“encryption.zip/conf/kf.properties”。

例如：您需要修改CC-Gateway网元所在服务器的OpenProxy密码，请您从CC-Gateway的目录下/home/elpis/tomcat/conf/获取kf.properties。

**步骤4** 执行加密脚本生成加密后的密文和密钥。

```
```bash  
SZX1000523647:/home/tools/encryption # ./openas_encrypt_interactive.sh  
openas_encrypt_interactive.sh: Missing file: /lib/tools.jar  
openas_encrypt_interactive.sh: Unexpected results may occur. Make sure JAVA_HOME points to a JDK and  
not a JRE.  
This tool has two usages  
Usage 1: go to the command line input echo -e "<type> <mode> [user] <password>" |./  
openas_encrypt_interactive.sh  
0 <mode> [user] <password>  
2 <mode> [user] <password>  
3 <algorithm> <iterations> <saltLength> <keyLength> <password>  
...  
Usage 2: press Enter to enter interactive form  
...  
  
Please input parameters :[按回车进入交互模式]  
Please select type of service:  
1) 1 Encrypt password  
2) 2 RE-encrypt Work key with new root key  
3) 3 Update encrypted work key with new work key  
4) 4 Update encrypted password with new encrypted work key  
#? 1  
Please select type of reverse:  
1) 1 Reversible_AES128  
2) 2 Reversible_AES256  
3) 3 Irreversible_PBKDF2  
#? 1  
please input the mode of algorithm: ECB or CBC or GCM  
1) ECB AES/ECB/PKCS5Padding  
2) CBC AES/CBC/PKCS5Padding  
3) GCM AES/GCM/NoPadding  
CBC  
  
Please select userName encrypt mode: 1 Not Need/2 Need  
1) 1 Not Need  
2) 2 Need  
#? 1
```

```
Please input password to encrypt:
*****

Please reenter password to encrypt:
*****

encryptedKey:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
encryptedPassword: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
=====
^^
```

其中：

- encryptedKey：加密包会自动产生16个随机字符并进行加密。命令运行输出的 encryptedKey 为加密后的加密密钥。
- encryptedPassword：为加密后的密文。

 说明

AES/ECB/PKCS5Padding加密算法不安全，建议您使用安全的AES/CBC/PKCS5Padding加密算法。

----结束

### 3.9.4 推送事件回调接口

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席签入后，采用事件推送模式时，第三方需自行开发接口，用于接收推送的事件消息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

可参考：

https://ip:port/service-cloud/rest/cc-ai/v1/agentevent/pushresult

HTTPS采用TLS1.2及以上版本，确保web应用的敏感数据在传输过程中不被非法截获



📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230.8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

日志中的方法名

pushEvent

请求说明

- 消息头

表 3-377 请求头参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                             |
|----|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | string | True  | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid          | string | True  | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |
| 3  | service_token | string | False | 自定义，最大长度为50，不能包含特殊字符，否则会返回100-001，建议1分钟动态刷新一次。                 |

- 消息体

表 3-378 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明    |
|----|--------|--------|------|-------|
| 1  | workNo | string | True | 座席工号。 |

| 序号 | 名称        | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                                           |
|----|-----------|-------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | eventList | array | True | 事件列表。<br>该对象的参数说明请参见表 3-379。<br><b>说明</b><br>事件列表按照事件产生顺序，从左往右排列，最新的事件放在最右边。 |

表 3-379 eventList 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明    |
|-----|-----------|--------|-------|
| 2.1 | eventType | string | 事件类型。 |
| 2.2 | workNo    | string | 座席工号。 |
| 2.3 | content   | object | 事件内容。 |

响应说明

表 3-380 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                           |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述                                                                           |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> |

报文样例

- 消息头

Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1  
service\_token:\*\*\*\*\*
- 请求参数

```
{  "workNo": "",  "eventList": [    {      "eventType": "",      "workNo": "",      "content": ""    },  ],}
```

```
    "eventType": "",
    "workNo": "",
    "content": ""
  }
]
```

- 响应参数

```
{
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.10 录音下载:record

### 说明

视频呼叫录制文件暂不支持

### 3.10.1 录音下载接口

#### 前置条件

- Gateway已经挂载文件服务器且打开了录音下载开关
- CC-Gateway配置了映射关系
- 配置文件中已配置挂载目录
- 座席已签入

#### 场景描述

下载文件服务器上的录音文件（不建议通过该接口下载超过30MB的录音文件）。

SaaS/OP集成组网下，下载的录音文件编码格式为G711.A-law，请使用合适的播放器播放。

### 说明

- 此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。
- 下载的录音文件格式受CC-Gateway配置项RECORD\_AUDIOENCODING控制，已商用环境不支持24K、32K、64K录音格式切换，如果切换会导致历史录音文件下载失败。

配置项路径：/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}?recordId=xxx&filetype=1

例：https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/102?recordId=y/1/0/20181217/120/1524488.V3

📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-381 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                        |
|----|----------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid  | string | True | 签入的座席id。                                                                                  |
| 2  | recordId | string | True | 录音文件的路径和名称。<br>录音文件的路径和名称是在触发了AgentMediaEvent_Record时生成的，在fileName中返回。<br>录音文件路径格式详见下方说明。 |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | filetype | string | False | <p>录音文件类型：</p> <p>1：座席通话录音</p> <p>2：IVR留言录音或者第三方留言录音文件</p> <p>说明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>座席通话录音文件路径格式为：盘符:/vdn编号/目录号/****。例：<br/>y:/1/0/20181217/120/1524488.V3</li><li>IVR录音留言录音文件路径格式为：盘符:/vdn编号/record/****。例：y:/1/record/20190412/playvoice1551276018824.wav</li><li>第三方留言录音文件路径格式为：盘符:/3rdfile/vdn编号/record/****。例：y:/3rdfile/1/record/20190408/515/1633022.V3</li></ul> <p>默认为座席通话录音。</p> |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                  |
|----|--------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | locationId   | number | False | 节点Id（CTI POOL模式下为必选），在触发了AgentMediaEvent_Record时生成。<br>说明<br>受CC-Gateway配置文件basic.properties中的配置项locationautoadaptswitch的影响，当参数值为false时，该参数为必传项；当参数值为true时，该参数为选填项。 |
| 5  | recordFormat | string | False | 要下载的录音格式。<br>可选值： <ul style="list-style-type: none"><li>1：24kVOX格式</li><li>2：32kVOX格式</li><li>3：64k alaw格式</li></ul> SaaS场景下，不传该参数。                                 |

日志中的方法名

downloadRecordFile

请求说明

- 消息头

表 3-382 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

该接口的响应说明体举例如下：

- 下载失败时：  
消息头Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
消息体示例请参见[报文样例](#)

表 3-383 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

- 下载成功时：  
消息头 Content-Type: application/octet-stream;charset=utf-8  
消息体 文件流

触发事件

- 座席签入，调用录音下载接口。

错误结果码

- 104-001
- 104-005
- 104-010
- 104-012

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{
  "retcode": "000-003",
  "message": "no right to invite resource",
  "result": ""
}
```

## 3.10.2 录音下载扩展接口

本接口仅用于对接宇高录制服务器时下载录音场景。

### 前置条件

- CC-Gateway已经打开了下载开关(VIDEO\_DOWNLOAD\_FLAG配置为ON，配置文件路径：/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties)
- 座席已签入
- 宇高录制模式开启（SRS相关配置均开启，配置文件路径：/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties），具体请参见“产品文档 > 调测指南 > 调测CC-Gateway和宇高录制服务器的互联”章节内容。

### 场景描述

宇高录制模式下，下载录制的音视频文件，可下载音频双轨录制文件，以及视频录制文件。

下载音频文件时：

SaaS/OP集成组网下，下载的录音文件编码格式为G711.A-law，请使用合适的播放器播放。

#### 说明

此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}/recordfiledownloadEx?callId=xxx&hwFileName=1

例：https://10.244.154.23:8043/agentgateway/resource/recordfile/4977/recordfiledownloadEx?callId=1621413752-2011&hwFileName=Y:90/0/20210519/4977/1642329.mp4



📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-384 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                   |
|----|------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid    | string | True  | 签入的座席id。                                                                                             |
| 2  | callId     | string | True  | 呼叫ID                                                                                                 |
| 3  | hwFileName | string | False | 文件路径。<br>如果不传hwFileName，下载的是音频文件；<br>如果传hwFileName，下载的是视频文件，例：<br>Y:/90/0/20210519/4977/1642329.mp4。 |
| 4  | workNo     | string | False | 被质检座席工号。<br>签入座席为质检员且hwFileName为空时需要传入。                                                              |

日志中的方法名

recordfiledownloadEx

请求说明

- 消息头

表 3-385 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

该接口的响应说明如下：

- 下载失败时：  
消息头Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
消息体示例请参见[报文样例](#)

表 3-386 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

- 下载成功时：  
消息头 Content-Type: application/octet-stream;charset=utf-8  
消息体 文件流

触发事件

- 座席签入，调用录音下载接口。

错误结果码

- 108-001
- 108-014
- 108-015

- 108-016
- 108-017

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "retcode": "000-003",
  "message": "no right to invite resource",
  "result": ""
}
```

## 3.11 多媒体接口:mediaCall

### 3.11.1 发送消息:sendmessage

#### 场景描述

座席系统可以调用此接口将座席输入的消息内容发送给渠道应用系统，并由渠道应用系统发送给互联网终端用户，终端用户侧的应用需要轮询获取座席侧发送的消息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/sendmessage

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 7.1.1.1 43:8043 0 up
-> 7.1.1.1 45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1 43:8043 0 up
-> 7.1.1.1 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

sendMessage

请求说明

- 消息头

表 3-387 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-388 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明    |
|----|--------|--------|-------|-------|
| 1  | callid | string | True  | 呼叫标识。 |
| 2  | userid | string | False | 用户号码  |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | data | Object | True | <p>当data为string时，表示发送消息文本内容。</p> <p>当安装CC-Gateway时选择平台加密（即/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties中的MULTIMEDIA_SECMODE参数设置为1），消息内容小于1.9KBytes（约600个汉字）。</p> <p>当安装CC-Gateway时选择业务侧加密（即/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties中的MULTIMEDIA_SECMODE参数设置为0），消息内容小于3.8KBytes（约1200个汉字）。</p> <p>公有云场景下，该内容为JSON转化而成的String字符串，JSON的格式如表3-389所示。</p> |

表 3-389 data 中的 JSON 格式说明

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | from | string | True | 渠道id，即企业在租间“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”中添加渠道的“配置ID”。 |
| 2  | to   | string | True | 用户号码，企业自行指定，通常为接收方的标识。                       |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | channel     | string | True | 消息渠道，选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB</li><li>• WECHAT</li><li>• TWITTER</li><li>• FACEBOOK</li><li>• 5G</li><li>• EMAIL</li><li>• VOICE</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP</li><li>• SMS</li><li>• INSTAGRAM</li><li>• TELEGRAM</li></ul>                                                                                                                                                                                           |
| 4  | controlType | string | True | 控制类型，固定值为 <b>CHAT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5  | mediaType   | string | True | 媒体类型。<br>可选值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• TEXT：文本类型</li><li>• IMAGE：图片</li><li>• AUDIO：音频</li><li>• VIDEO：视频</li><li>• LOCATE：位置</li><li>• EMOTICONS：表情</li><li>• CARD：卡片</li><li>• MULTICARD：轮播卡片</li><li>• EMAIL：邮件</li><li>• WHATSAPPTEMPLATE：whatsApp模板</li><li>• RICHTEXT：富文本</li><li>• WEBCARD：网页卡片消息</li><li>• SMSTEMPLATE：短信模板消息</li><li>• LOCATION：位置(TELEGRAM)</li><li>• DOCUMENT：文档</li><li>• COBROWSESITE：网页协同地址</li></ul> |
| 6  | messageCode | string | True | 本条消息的唯一编码，如uuid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | mediaFileType  | string | False | 媒体文件类型，发送文件时使用可选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>如果“mediaType”为“IMAGE”，可选项为jpg、png和jpeg</li><li>如果“mediaType”为“AUDIO”，可选项为mp3、aac、m4a和mp4</li><li>如果“mediaType”为“EMOTICONS”，可选项为gif</li><li>如果“mediaType”为“DOCUMENT”，可选项为doc、docx、pdf、zip和RTF</li></ul> |
| 8  | senderNickname | string | True  | 座席昵称<br>企业自行定义即可。                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9  | senderAvatar   | string | True  | 座席头像，由企业自行指定。                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10 | sendTime       | string | True  | 发送时间戳。                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11 | content        | string | True  | 消息内容。可直接填写为发送的消息内容，也可以填写第三方系统可解析的消息格式。                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | contentType    | string | False | 消息类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>1：本地文件，座席从本地选择并发送的文件。</li><li>不传或为0：非本地文件，指来自多媒体库的文件。<br/>使用该选项，需要文件事先通过租间的“配置中心 &gt; 资源管理 &gt; 在线交谈多媒体库”上传。</li></ul>                                                                                                |
| 13 | userId         | string | True  | 用户标识。企业自行定义，可与“to”参数使用相同的值。                                                                                                                                                                                                                                       |

响应说明

表 3-390 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                         |
|----|---------|--------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | retcode | string | 消息发送结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 2  | message | string | 描述 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 106-001
- 106-002
- 106-007
- 106-011
- 106-013
- 106-014

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
公有云场景：

```
{  "callid": "1552524689-16797284",  "userid": "88880043",  "data": "{\\"from\\":\\"202301032048582419\\",\\"to\\":\\"1672709693442874044\\",\\"channel\\":\\"WEB\\",\\"controlType\\":\\"CHAT\\",\\"mediaType\\":\\"TEXT\\",\\"messageCode\\":\\"b72d414f-97ca-4897-bc9f-a727ad92ff12\\",\\"content\\":\\"<p>这里是座席发送的消息</p>\\",\\"senderNickname\\":\\"座席\\",\\"senderAvatar\\":\\"DefaultAvatar\\",\\"sendTime\\":1678109503317,\\"userId\\":\\"1672709693442874044\\"}",  "content": "这里是座席发送的消息"}
```
- 响应参数

```
{  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

3.11.2 座席单媒体类型并发会话数设置:setcallnums

场景描述

座席系统可以调用此接口修改已签入座席的媒体类型的会话数。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。



接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/setcallnums

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-391 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

setCallNums

请求说明

- 消息头

表 3-392 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-393 消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | mediaType | string | True | 媒体类型。其中： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：文字交谈</li><li>• 2：点击通话</li><li>• 4：回呼请求</li><li>• 5：普通音视频电话</li><li>• 15：预测呼出</li><li>• 16：预浏览呼出</li><li>• 17：消息呼叫</li><li>• 51：多媒体 Web Chat</li><li>• 53：Social Chat</li></ul> <b>说明</b><br>待修改的媒体类型需要与座席签入的技能队列类型相同。 |
| 2  | callnums  | string | True | 座席最大会话数，最大值：60，最小值：1。                                                                                                                                                                                                                                                    |

响应说明

表 3-394 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                             |
|----|---------|--------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | retcode | string | 消息发送结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：成功</li><li>• 非0：失败</li></ul> |
| 2  | message | string | 描述                                                                             |

## 触发事件

- 无

## 错误结果码

- 106-003
- 106-008
- 106-012

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  

```
{
  "mediaType": "53",
  "callnums": "1"
}
```
- 响应参数  

```
{
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.11.3 会话转移:transfer

#### 场景描述

座席系统可以调用此接口将指定callid的多媒体会话转给其他座席处理。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/transfer

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-395 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

transfer

请求说明

- 消息头

表 3-396 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-397 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                    |
|----|------------|--------|-------|---------------------------------------|
| 1  | callid     | string | True  | 呼叫标识。                                 |
| 2  | caller     | string | False | 主叫号码。                                 |
| 3  | devicetype | int    | True  | 转出的设备类型。<br>1：技能队列<br>2：座席<br>4：系统接入码 |

| 序号 | 名称       | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                             |
|----|----------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | mode     | int     | True  | 转出的模式，详细释义见表3-501。<br>当devicetype值为1时取值：<br>0：释放转<br>2：成功转<br>当devicetype值为2时取值：<br>0：释放转。<br>2：成功转。<br>当devicetype值为4时取值：<br>0：释放转。<br>2：成功转。 |
| 5  | address  | string  | True  | 转移地址，即转移设备类型对应的设备ID。最大长度24。<br>当devicetype为1时，此处为技能队列编号；当devicetype为2时，此处为座席平台工号；当devicetype为4时，此处为系统接入码。                                      |
| 6  | calldata | string  | False | 携带数据给转接的座席，最大不能超过2048个字节。                                                                                                                      |
| 7  | skillId  | Integer | 可选    | 技能ID。当devicetype为业务代表为2时，设置该字段才有效。                                                                                                             |

响应说明

表 3-398 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                         |
|----|---------|--------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | retcode | string | 消息发送结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> |
| 2  | message | string | 描述                                                                         |

触发事件

- 连接失败（AgentEvent\_Connect\_Fail）
- 座席进入Talking（AgentEvent\_Talking）
- 座席挂断呼叫（AgentEvent\_Call\_Release）

转移模式为成功转时：

- 成功转结果通知（AgentEvent\_SuccTransResult）

## 错误结果码

- 106-004
- 106-005
- 106-006
- 106-009
- 106-010
- 106-012

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "callid": "1552524689-16797284",
  "caller": "88880021",
  "devicetype": 2,
  "mode": 2,
  "address": "205",
  "calldata": "help"
}
```
- 响应参数

```
{  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.11.4 座席并发会话数设置:setcallnumsbymediatype

### 场景描述

座席设置技能队列相应渠道的多媒体会话并发数。

#### 说明

设置时座席必须具备相应渠道的技能队列。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/  
setcallnumsbymediatype

其中，ip为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号。

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-399 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

setCallNumsByMediaType

请求说明

- 消息头

表 3-400 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-401 消息体参数说明

| 序号 | 名称                 | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                         |
|----|--------------------|--------|------|--------------------------------------------|
| 1  | totalCallNum       | number | True | 多媒体总并发数。<br>取值范围：[1,60]                    |
| 2  | agentMediaCallNums | array  | True | 分渠道并发控制。该对象的参数说明请参见 <a href="#">表3-402</a> |

表 3-402 agentMediaCallNums 对象参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | mediaType | number | True | 渠道类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>50：多媒体Email</li><li>51：多媒体Web Chat</li><li>52：多媒体SMS</li><li>53：Social Chat</li><li>56：多媒体Wechat</li><li>57：多媒体Facebook</li><li>58：多媒体Twitter</li><li>59：多媒体5G</li><li>60：多媒体Line</li><li>61：多媒体WhatsApp</li><li>62：多媒体Instagram</li><li>63：多媒体Telegram</li></ul> |
| 2  | callNums  | number | True | 渠道并发控制数。<br>取值范围：[0,60]<br>0表示没有并发                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 响应说明

表 3-403 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                         |
|----|---------|--------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | retcode | string | 消息发送结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> |



| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 2  | message | string | 描述 |

错误结果码

- 106-011

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "totalCallNum":25,  "agentMediaCallNums": [    {      "mediaType": 51,      "callnums": 9    },    {      "mediaType": 52,      "callnums": 6    }  ]}
```
- 响应参数

```
{  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

3.12 视频文件下载:video

3.12.1 视频文件下载接口

本接口仅用于对接CloudVC服务器时下载视频，由于最新AICC版本已不再对接CloudVC，因此该接口已废弃。

前置条件

- Gateway已经打开了视频文件下载开关（ VIDEO\_DOWNLOAD\_FLAG 配置为 ON ）和视频事件开关（ IF\_SUPPORT\_VIDEO配置为ON ），配置文件路径： /home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties。
- 座席已签入

场景描述

MCU录制模式下，下载视频通话产生的视频文件（ 不建议通过该接口下载超过200MB 视频文件 ）。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}/videofiledownload?  
conferenceId=xxx&recordId=xxx&fileType=xxx

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-404 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                       |
|----|--------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentid      | string | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                                                                                 |
| 2  | conferenceId | string | True  | 会议id。<br>例如：<br>7a008307-34ad-435b-bccd-222be5ac5385。                                                    |
| 3  | recordId     | string | False | 视频录像id。<br>例如：<br>0a08082d-df1e-4c06-9a97-c7c6f7a4724e。<br><b>说明</b><br>如果recordId不传，默认下载第一条录播地址对应的视频文件。 |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                          |
|----|----------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | fileType | string | True | 文件类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：高清</li><li>1：标清</li><li>2：文件辅流</li></ul> |

日志中的方法名

downloadVideoFile

请求说明

- 消息头

表 3-405 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

该接口的响应说明体举例如下：

- 下载失败时：  
消息头Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
消息体示例请参见[报文样例](#)

表 3-406 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

- 下载成功时：  
消息头 Content-Type: application/octet-stream;charset=utf-8  
消息体 文件流

触发事件

- 座席签入，调用视频文件下载接口。

错误结果码

- 108-001
- 108-002
- 108-003
- 108-004
- 108-005
- 108-006
- 108-007
- 108-008
- 108-009

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "retcode": "000-003",
  "message": "no right to invite resource",
  "result": ""
}
```

3.12.2 视频文件下载接口（扩展）

前置条件

- Gateway已经打开了视频文件下载开关（ VIDEO\_DOWNLOAD\_FLAG 配置为 ON ）和视频事件开关（ IF\_SUPPORT\_VIDEO配置为ON ）， 配置文件路径： /

home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties。

- Gateway已经挂载文件服务器。
- 座席已签入。
- 配置文件中已配置挂载目录。

场景描述

下载视频通话产生的视频文件（不建议通过该接口下载超过200MB视频文件）。

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/{agentid}/videofiledownloadEx?recordId=xxx&locationId=xxx

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-407 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                |
|----|------------|--------|-------|---------------------------------------------------|
| 1  | agentid    | string | True  | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。                          |
| 2  | recordId   | string | True  | 视频文件路径。<br>说明<br>如果recordId不传，默认下载第一条录播地址对应的视频文件。 |
| 3  | locationId | int    | False | 节点Id（CTI POOL模式下为必选）                              |

日志中的方法名

downloadVideoFileEx

请求说明

- 消息头

表 3-408 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

该接口的响应说明体举例如下：

- 下载失败时：  
消息头Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
消息体示例请参见[报文样例](#)

表 3-409 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 1  | message | string | 描述                         |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

- 下载成功时：  
消息头 Content-Type: application/octet-stream;charset=utf-8  
消息体 文件流

## 触发事件

- 座席签入，调用视频文件下载接口。

## 错误结果码

- 108-001
- 104-003
- 104-010
- 108-002
- 108-011
- 108-009
- 108-012
- 108-013
- 108-019

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "retcode": "000-003",
  "message": "no right to invite resource",
  "result": ""
}
```

## 3.13 座席会议:agentconf

### 须知

座席会议只支持音频会议，不支持视频会议。

### 3.13.1 申请座席会议

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

座席调用该接口申请一个座席会议，调用成功后则需要等待后续的异步事件，申请成功后，申请会议的座席会成为会议主席。申请会议的座席接收到AgentConf\_SelfJoinResult事件，表明申请会议的座席自身已加入到会议中，但还需要继续等待AgentConf\_RequestSuccess事件后，座席才能进行会议主席相关的操作。在

收到AgentConf\_RequestSuccess事件前，座席调用会议相关的接口操作时，平台会直接返回失败。

须知

- 当前座席处于空闲或者通话状态，处于通话状态时当前呼叫必须处于一个稳定状态，否则申请座席会议会失败，例如：在通话过程中进行放音、静音、保持呼叫、挂起、转座席，则申请座席会议会返回失败。
- 三方通话过程中如果存在两个座席，被叫座席不允许发起座席会议。
- 与会者类型仅支持座席工号或电话号码。
- 电话会议方数小于等于vdn中设置的“并发语音最大呼叫数”。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/requestagentconf

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-410 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

requestAgentConf



请求说明

- 消息头

表 3-411 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                         |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：<br>application/json; charset=UTF-8                           |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签<br>入接口返回的Guid；动态鉴权<br>（AUTHMODE = 2）轮询事件接<br>口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-412 消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                   |
|----|--------------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | memberNum    | int     | True  | 会场能够容纳的与会人数。<br>取值范围：1 ~ 120。                                                                        |
| 2  | confCallerNo | String  | False | 会议外呼用户时显示的主叫号码。<br>最大长度为24字节。<br>不输入参数时，平台默认使用VDN<br>配置台基本信息的系统主叫号码。<br>在VDN有号码限制的情况，需要号<br>码在限制范围内。 |
| 3  | time         | int     | False | 会议申请时长。<br>单位：分钟。<br>取值范围：4 ~ 1440。<br>默认值为60。                                                       |
| 4  | promptTime   | int     | False | 会议结束前提示时长。<br>可选参数。<br>单位：分钟。<br>取值范围：3 ~ 1440。<br>默认值为3。<br>如果大于等于会议申请时长，按照<br>申请时长-1计算。            |
| 5  | beepTone     | boolean | False | 有用户加入、退出会议时是否播放<br>提示音。<br>默认值为false。                                                                |

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                      |
|----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | playMode  | int    | False | 2：播放指定文件音，默认值为2。                                                                                                                                        |
| 7  | voicePath | String | False | 文件绝对路径名。文件格式为：盘符/conf/vdn编号/放音文件名，例如：y:/conf/120/1136287.V3<br>当“BeepTone”设置为“true”时，此参数必须设置并且playMode需要为2；当“BeepTone”设置为“false”时，此参数设置无效。<br>最大长度为127。 |

响应说明

表 3-413 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                   |

触发事件

- 通话中（AgentState\_Busy）
- 物理话机振铃（AgentOther\_PhoneAlerting）
- 物理话机摘机（AgentOther\_PhoneOffhook）
- 自己加入会议（AgentConf\_SelfJoinResult）
- 会议申请成功（AgentConf\_RequestSuccess）
- 会议申请失败（AgentConf\_RequestFailed）
- 会议结束前提示时长：会议超时提醒事件（AgentConf\_Timeout）

错误结果码

- 000-002

- 100-006
- 100-007

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "memberNum": 4,  "confCallerNo": "10000",  "time": 50,  "promptTime": 5,  "beepTone": true,  "playMode": 2,  "voicePath": "y:/conf/120/1136287.V3"}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

### 3.13.2 座席应答会议

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席收到AgentConf\_Ringing事件

#### 场景描述

座席收到AgentConf\_Ringing事件后，调用该接口进行应答操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/answeragentconf

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-414 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

answerAgentConf

请求说明

- 消息头

表 3-415 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-416 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                          |

触发事件

- 自己加入会议（AgentConf\_SelfJoinResult）
- 开始录音（AgentMediaEvent\_Record）

说明

其他会议成员收到与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.13.3 座席拒接会议

#### 前置条件

- 座席已签入
- 座席收到AgentConf\_Ringing事件

#### 场景描述

座席收到AgentConf\_Ringing事件后，调用该接口进行拒接操作。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/rejectagentconf

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-417 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                     |
|----|---------|--------|------|------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101～999999。 |

#### 日志中的方法名

rejectAgentConf

#### 请求说明

- 消息头

表 3-418 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-419 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                   |

触发事件

- 物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 示闲（AgentState\_Ready）

说明

其他会议成员收到与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.13.4 退出座席会议

### 前置条件

- 座席已签入
- 座席已经加入电话会议
- 当前座席不是主席（主席调用释放会议接口退出会议）

### 场景描述

座席调用该接口退出电话会议。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/requestleaveagentconf

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。



表 3-420 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

requestLeaveAgentConf

请求说明

- 消息头

表 3-421 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-422 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                   |

触发事件

- 停止录音成功（AgentMediaEvent\_StopRecordDone）
- 物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 自己离开会议（AgentConf\_SelfLeaveResult）

说明

其他会议成员收到与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.13.5 释放座席会议

前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席
- 会议已经申请成功

场景描述

释放整个会议，主席与所有与会者将会被删除，只有主席才有释放会议的权限。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/releaseagentconf

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-423 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

releaseAgentConf

请求说明

- 消息头

表 3-424 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-425 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                          |

触发事件

- 停止录音成功（AgentMediaEvent\_StopRecordDone）
- 物理话机挂机（AgentOther\_PhoneRelease）
- 自己座席离开会议（AgentConf\_SelfLeaveResult）
- 示闲（AgentState\_Ready）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.13.6 保持与会者

#### 前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

#### 场景描述

主席保持会议中的某个与会者，只有主席才有权限保持与会者。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/holdparticipant

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-426 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                     |
|----|---------|--------|------|------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101～999999。 |

#### 日志中的方法名

holdParticipant

#### 请求说明

- 消息头

表 3-427 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                         |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：<br>application/json; charset=UTF-8                           |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签<br>入接口返回的Guid；动态鉴权<br>（AUTHMODE = 2）轮询事件接<br>口返回的Guid。 |

● 消息体

表 3-428 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                   |
|----|-------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | addressType | String | True  | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号                                                            |
| 2  | address     | String | True  | 地址标识。<br>最大长度为24字节。                                                                  |
| 3  | playMode    | int    | False | 放音模式。<br>2：播放指定文件音。<br>默认值为2。                                                        |
| 4  | voicePath   | String | True  | 文件绝对路径名。文件格式为：盘<br>符/conf/vdn编号/放音文件名，例<br>如： y:/conf/120/1136287.V3<br>最大长度为127个字符。 |

响应说明

表 3-429 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | object | 预留字段                       |

触发事件

- 与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "address": "88887946",
  "addressType": "6",
  "playMode": 2,
  "voicePath": "y:/conf/120/1136287.V3"
}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.13.7 取保持与会者

前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

场景描述

主席取保持会议中的某个与会者，只有主席才有权限取保持与会者。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/unholdparticipant

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-430 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

unholdParticipant

请求说明

- 消息头

表 3-431 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |



- 消息体

表 3-432 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                              |
|----|-------------|--------|------|---------------------------------|
| 1  | addressType | String | True | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号       |
| 2  | address     | String | True | 地址标识，即电话号码或者座席工号。<br>最大长度为24字节。 |

响应说明

表 3-433 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                          |

触发事件

- 与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
{  
  "address": "2002",  
  "addressType": "9"  
}
- 响应参数  
{  
  "result": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}

## 3.13.8 主席申请延长会议时间

### 前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

### 场景描述

主席申请延长会议的时间，会议总时长不能超过1440分钟。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/prolongtime

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-434 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

prolongTime

请求说明

- 消息头

表 3-435 消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-436 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型    | 是否必选 | 说明                                   |
|----|-------------|---------|------|--------------------------------------|
| 1  | prolongTime | Integer | True | 会议延长的时间。<br>单位：分钟。<br>取值范围：1 ~ 1440。 |

响应说明

表 3-437 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明 |
|----|---------|--------|----|
| 1  | message | string | 描述 |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                         |
|----|---------|--------|----------------------------|
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败 |
| 3  | result  | map    | 请参考 <a href="#">表3-438</a> |

表 3-438 实际增加的时间

| 序号  | 名称          | 参数类型 | 说明                                                                                                                    |
|-----|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | appliedTime | int  | 实际增加的时间。<br>单位：分钟。<br>取值范围：1 ~ 1440。<br>appliedTime时间有可能小于<br>{prolongTime}，原因是<br>{prolongTime}加上会议已用时间大<br>于1440分钟。 |

触发事件

- 无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "prolongTime": 100}
```
- 响应参数

```
{  "result": {    "appliedTime": 50  },  "message": "success",
```

```
"retcode": "0"  
}
```

### 3.13.9 转移主席权限

#### 前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席
- 目标座席已经加入会议

#### 场景描述

主席座席转移自己的主席权限给其他座席。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/applytoshipresident

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.10.10.230:8043)  
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/  
-> 7.10.10.43:8043 0 up  
-> 7.10.10.45:8043 0 up  
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/  
-> 7.10.10.43:8043 0 up  
-> 7.10.10.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-439 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

#### 日志中的方法名

applyToShiftPresident

请求消息

- 消息头

表 3-440 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-441 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型 | 是否必选 | 说明          |
|----|-------------|------|------|-------------|
| 1  | destAgentNo | int  | True | 待转移的目标座席工号。 |

响应说明

表 3-442 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                   |

触发事件

- 与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

 说明

目的座席会收到主席变更通知事件（AgentConf\_PresidentChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002
- 101-005

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
{  
  "destAgentNo": 2001  
}
- 响应参数  
{  
  "result": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}

3.13.10 批量邀请与会者

前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

场景描述

主席邀请多个与会者参与会议。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/batchaddparticipant

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-443 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

batchAddParticipant

请求说明

- 消息头

表 3-444 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体



表 3-445 消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型    | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                         |
|----|-----------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | addresses | array   | True  | 批量邀请的与会者信息。<br>数组最大长度为120。<br>该对象的参数说明请参考表 3-446。                                                                                                          |
| 2  | beepTone  | boolean | False | 有用户加入会议时是否对该用户播放欢迎语。<br>默认值为false。                                                                                                                         |
| 3  | playMode  | int     | False | 放音模式。<br>2：播放指定文件音。<br>默认值为2。                                                                                                                              |
| 4  | voicePath | String  | False | 文件绝对路径名。文件格式为：盘符/conf/vdn编号/放音文件名，例如：y:/conf/120/1136287.V3<br>当“BeepTone”设置为“true”时，此参数必须设置并且playMode需要为2；当“BeepTone”设置为“false”时，此参数设置无效。<br>最大长度为127个字符。 |
| 5  | caller    | String  | False | 主叫号码。在VDN有号码限制的情况，需要号码在限制范围内。<br>最大长度为24个字符。                                                                                                               |

表 3-446 与会者对象参数说明

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|-----|----------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 1.1 | addressType    | String | True  | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号                                       |
| 1.2 | address        | String | True  | 地址标识。<br>最大长度为24个字符。                                            |
| 1.3 | deviceCallType | int    | False | 自定义的设备呼叫类型，详细见表 3-500。<br>不填或者填null，使用默认值，默认值为0。<br>取值范围为0-255。 |

| 序号  | 名称         | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                           |
|-----|------------|------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1.4 | deviceType | int  | False | 自定义的设备类型，详细见表3-499。<br>不填或者填null，使用默认值，默认值为0。<br>取值范围为0-255。 |

响应说明

表 3-447 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                          |

触发事件

- 与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{
  "addresses": [
    {
```

```
    "address": "2002",
    "addressType": "9",
    "deviceCallType": 1,
    "deviceType": 66
  },
  "beepTone": false,
  "playMode": 2,
  "voicePath": "y:/conf/120/1136287.V3",
  "caller": "1111"
}
```

- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.13.11 批量删除与会者

#### 前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

#### 场景描述

主席批量删除与会者。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/  
batchremoveparticipant

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-448 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

batchRemoveParticipant

请求说明

- 消息头

表 3-449 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-450 消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                                 |
|----|-----------|-------|------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | addresses | array | True | 批量删除的与会者信息。<br>数组最大长度为30。<br>该对象的参数说明请参考 <a href="#">表 3-451</a> 。 |

表 3-451 AgentConfAddressExParam 对象

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                        |
|-----|-------------|--------|------|---------------------------|
| 1.1 | addressType | String | True | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号 |
| 1.2 | address     | String | True | 地址标识。<br>最大长度为24个字符。      |

响应说明

表 3-452 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | map    | 请参考表3-453                                                                     |

表 3-453 不存在的与会者列表参数说明

| 序号  | 名称                  | 参数类型  | 说明        |
|-----|---------------------|-------|-----------|
| 3.1 | noExistParticipants | array | 请参考表3-454 |

表 3-454 与会者参数说明

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 说明   |
|-------|-------------|--------|------|
| 3.1.1 | addressType | string | 地址类型 |
| 3.1.2 | address     | string | 地址标识 |

## 触发事件

- 其他与会者收到：与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）
- 被删除的与会者座席收到：自己离开会议事件（AgentConf\_SelfLeaveResult）

## 错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{
  "addresses": [
    {
      "address": "2002",
      "addressType": "9"
    },
    {
      "address": "2001",
      "addressType": "9"
    }
  ]
}
```
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "noExistParticipants": []
  }
}
```

### 3.13.12 修改与会者属性

#### 前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

#### 场景描述

修改与会者通道属性，只有主席才有权限修改与会者通道属性。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/  
changeparticipantmode

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-455 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                     |
|----|---------|--------|------|------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101～999999。 |

日志中的方法名

changeParticipantMode

请求说明

- 消息头

表 3-456 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-457 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|-------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | attribute   | int    | True | 与会者属性。<br>1：只能听，不能说。<br>2：只能说，不能听。<br>3：既能听，也能说。<br>4：不能听，不能说。 |
| 2  | addressType | String | True | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号                                      |
| 3  | address     | String | True | 地址标识，即电话号码或座席工号。<br>最大长度为24字节。                                 |

响应说明

表 3-458 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                          |

触发事件

修改与会者属性值为1或3时，会收到以下事件。

- 与会者变更事件（AgentConf\_ParticipantChanged）

修改与会者属性值为2或4是，不会收到任何事件。

错误结果码

- 000-002



- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
{  
  "attribute": 3,  
  "address": "88887744",  
  "addressType": "6"  
}
- 响应参数  
{  
  "result": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}

3.13.13 座席会议放音

前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

场景描述

调用此接口可以实现电话会议放音，只有主席才有权限对电话会议放音。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/playvoicetoconf

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-459 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

playVoiceToConf

请求说明

- 消息头

表 3-460 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-461 消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                          |
|----|-----------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | playType  | int    | False | 放音类型。<br>0：播放会议前景音。<br>1：播放会议背景音。<br>默认值为0。                                 |
| 2  | playMode  | int    | False | 放音模式。<br>2：播放指定文件音。<br>默认值2。                                                |
| 3  | voicePath | String | True  | 文件绝对路径名。文件格式为：盘符/conf/vdn编号/放音文件名，例如：y:/conf/120/1136287.V3<br>最大长度为127个字符。 |

响应说明

表 3-462 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | map    | 预留字段                                                                          |

触发事件

会议放音结束事件（AgentConf\_StopVoice）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001

- 101-002

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "playType": 0,
  "playMode": 2,
  "voicePath": "y:/conf/120/1136287.V3"
}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 3.13.14 停止座席会议放音

### 前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

### 场景描述

调用此接口可以停止电话会议放音，只有主席才有权限停止电话会议放音。

### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/stopvoicetoconf

#### 📖 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7. 230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-463 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

stopVoiceToConf

请求说明

- 消息头

表 3-464 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-465 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 说明                                       |
|----|--------|------|------------------------------------------|
| 3  | result | map  | 只有失败时，才返回该参数。请参考 <a href="#">表 3-466</a> |

表 3-466 停止放音失败原因

| 序号  | 名称          | 参数类型 | 说明                     |
|-----|-------------|------|------------------------|
| 3.1 | errorReason | int  | 停止放音失败时透传排队机侧返回的失败原因码。 |

触发事件

无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

3.13.15 座席会议通道放音

前置条件

- 座席已签入
- 当前座席是会议主席

场景描述

调用此接口，可以实现电话会议通道放音（即给指定用户放音），只有主席才有权限对电话会议通道放音。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/playvoicetoparticipant

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-467 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

playVoiceToParticipant

请求说明

- 消息头

表 3-468 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

● 消息体

表 3-469 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型      | 是否必选  | 说明                                                                          |
|----|-------------|-----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | addressType | String    | True  | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号                                                   |
| 2  | address     | String    | True  | 地址标识。<br>最大长度为24字节。                                                         |
| 3  | playMode    | int       | False | 放音模式。<br>2：播放指定文件音。<br>默认值为2。                                               |
| 4  | voicePath   | voicePath | True  | 文件绝对路径名。文件格式为：盘符/conf/vdn编号/放音文件名，例如：y:/conf/120/1136287.V3<br>最大长度为127个字符。 |

响应说明

表 3-470 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |



| 序号 | 名称     | 参数类型 | 说明                                       |
|----|--------|------|------------------------------------------|
| 3  | result | map  | 只有失败时，才返回该参数。请参考 <a href="#">表 3-471</a> |

表 3-471 放音失败原因

| 序号  | 名称          | 参数类型 | 说明                   |
|-----|-------------|------|----------------------|
| 3.1 | errorReason | int  | 放音失败时透传排队机侧返回的失败原因码。 |

触发事件

- 会议通道放音结束事件（AgentConf\_StopParticipantVoice）

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "address": "2002",  "addressType": "9",  "playMode": 2,  "voicePath": "y:/conf/120/1136287.V3"}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

3.13.16 停止座席会议通道放音

前置条件

- 座席已签入

- 当前座席是会议主席

场景描述

调用此接口，可以停止电话会议通道放音，只有主席才有权限停止电话会议通道放音。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/stopvoicetoparticipant

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7 .45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7 .43:8043 0 up
-> 7 45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-472 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

stopVoiceToParticipant

请求说明

- 消息头

表 3-473 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-474 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                        |
|----|-------------|--------|------|---------------------------|
| 1  | addressType | String | True | 地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号 |
| 2  | address     | String | True | 地址标识。<br>最大长度为24字节。       |

响应说明

表 3-475 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                     |
|----|---------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                             |
| 3  | result  | map    | 只有失败时，才返回该参数。请参考表3-476                                                 |

表 3-476 停止放音失败原因

| 序号  | 名称          | 参数类型 | 说明                     |
|-----|-------------|------|------------------------|
| 3.1 | errorReason | int  | 停止放音失败时透传排队机侧返回的失败原因码。 |

触发事件

无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "addressType": "9",  "address": "2002"}
```
- 响应参数

```
{  "result": {},  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

3.13.17 改变会议资源方数

前置条件

- 座席已签入
- 座席是会议主席

场景描述

调用此接口，改变会议资源方数。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/modifyconfresource

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https * /agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https * /agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-477 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

modifyConfResource

请求说明

- 消息头

表 3-478 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-479 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型 | 是否必选 | 说明                           |
|----|------------|------|------|------------------------------|
| 1  | modifyType | int  | True | 申请变更的类型。<br>0表示增加。<br>1表示减少。 |
| 2  | modifyNum  | int  | True | 申请变更的数目。<br>取值范围为2-118。      |

响应说明

表 3-480 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | object | 预留字段                                                                          |

触发事件

无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007
- 101-001
- 101-002

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1

- 请求参数

```
{
  "modifyType": 0,
  "modifyNum": 3
}
```

- 响应参数

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 3.13.18 批量查询会议信息

#### 前置条件

- 座席已签入

#### 场景描述

调用此接口，可批量查询会议信息。

#### 须知

- 质检员可以批量查询所在VDN下所有会议信息。
- 普通座席只能查询自己所在会议的会议信息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/queryconfinfos

#### 说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bfc33 aicc-gw(l7as https 7.1.1.1:230:8043)
-> 957alacf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.1.1.1:43:8043 0 up
-> 7.1.1.1:45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-481 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryConflInfos

请求说明

- 消息头

表 3-482 消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 3-483 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                    |
|----|----------|-------|------|-----------------------|
| 1  | conflIds | array | True | 会议ID数组。<br>数组最大长度为20。 |



响应说明

表 3-484 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | array  | 请参考表3-485                                                                     |

表 3-485 会议信息

| 序号  | 名称               | 参数类型  | 说明                           |
|-----|------------------|-------|------------------------------|
| 3.1 | confId           | long  | 会议id                         |
| 3.2 | confState        | int   | 会议状态。<br>0：正常会议通话。<br>1：会场放音 |
| 3.3 | startTime        | long  | 会议开始时间，时间戳（毫秒）               |
| 3.4 | applyConfTime    | int   | 申请会议时长，单位分钟                  |
| 3.5 | confHaveBeenTime | int   | 会议已进行时长，单位分钟                 |
| 3.6 | addresses        | array | 与会者列表，请参考表3-486              |

表 3-486 与会者信息

| 序号    | 名称          | 参数类型   | 说明                         |
|-------|-------------|--------|----------------------------|
| 3.6.1 | addressType | String | 3地址类型。<br>6：电话号码<br>9：座席工号 |
| 3.6.2 | address     | String | 地址标识。                      |

| 序号    | 名称             | 参数类型 | 说明                                      |
|-------|----------------|------|-----------------------------------------|
| 3.6.3 | deviceCallType | int  | 自定义的设备呼叫类型，详见表3-500。                    |
| 3.6.4 | deviceType     | int  | 自定义的设备类型，详见表3-499。                      |
| 3.6.5 | channelAttrib  | int  | 会议属性。<br>1：只听。<br>2：只说。<br>3：听说。        |
| 3.6.6 | channelState   | int  | 会议通道状态。<br>0：正常会议通话中。<br>1：保持。<br>2：放音。 |
| 3.6.7 | role           | int  | 会议角色。<br>0：与会者。<br>1：主席。                |
| 3.6.8 | enterTime      | long | 加入会议的时间，时间戳（毫秒）                         |

触发事件

无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数

```
{  "confIds": [    1029888,    1029889  ]}
```
- 响应参数

```
{  "message": "",  "retcode": "0",
```

```
"result": {
  "confs": [
    {
      "confId": 1029888,
      "confState": 0,
      "startTime": 1475745454000,
      "applyConfTime": 60,
      "confHaveBeenTime": 29,
      "addresses": [
        {
          "addressType": "6",
          "address": "70005",
          "deviceCallType": 0,
          "deviceType": 0,
          "channelAttrib": 3,
          "channelState": 0,
          "role": 0,
          "enterTime": 1475745464000
        },
        {
          "addressType": "9",
          "address": "153",
          "deviceCallType": 0,
          "deviceType": 6,
          "channelAttrib": 3,
          "channelState": 0,
          "role": 1,
          "enterTime": 1475745454000
        }
      ]
    }
  ]
}
```

### 3.13.19 查询 VDN 中正在进行的会议 ID

#### 前置条件

- 座席已签入
- 查询座席为质检员

#### 场景描述

查询VDN中正在进行的会议ID。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持POST、PUT和DELETE等方法。

#### 接口 URI

<https://ip:port/agentgateway/resource/agentconf/{agentid}/queryvdnconfid>

说明

如果CC-Gateway单机部署，IP地址为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，默认值为8043；如果CC-Gateway采用集群模式部署，IP请配置为NSLB地址，Port请配置为默认值8043。

NSLB上的CC-Gateway端口号，请以nslb用户登录任意一个NSLB节点，执行./nslbctl l查询，查询结果中，如下端口表示CC-Gateway通过NSLB面向第三方系统开放的端口。

```
c2bcfc33 aicc-gw(l7as https 7.230:8043)
-> 957a1acf aicc-gw-path1-group1(https */agentgateway/)
-> 43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
-> bc9c4650 aicc-gw-path2-group1(https */agentgateway/resource/recordfile/)
-> 7.43:8043 0 up
-> 7.45:8043 0 up
```

SaaS场景下请咨询运维人员获取IP和Port。

表 3-487 URI 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名     | 数据类型   | 选取原则 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | agentid | string | True | 座席的工号，取值范围：101 ~ 999999。 |

日志中的方法名

queryAllConflds

请求说明

- 消息头

表 3-488 请求头参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息主体编码方式，缺省值：application/json; charset=UTF-8                   |
| 2  | Guid         | string | True | 静态鉴权（AUTHMODE = 1）签入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体  
无

响应说明

表 3-489 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | message | string | 描述<br>说明<br>当出现错误提示“Unknown<br>ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果<br>码，详情请参见表3-492。 |
| 2  | retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                                    |
| 3  | result  | map    | 请参考表3-490                                                                     |

表 3-490 会议 ID 数组

| 序号  | 名称      | 参数类型  | 说明     |
|-----|---------|-------|--------|
| 3.1 | conflds | array | 会议ID数组 |

触发事件

无

错误结果码

- 000-002
- 100-006
- 100-007

报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{  
  "result": {  
    "conflds": [  
      355840  
    ]  
  },  
  "message": "success",
```

```
"retcode": "0"  
}
```

## 3.14 附录

### 3.14.1 事件

#### 3.14.1.1 座席状态类事件

##### 3.14.1.1.1 座席忙事件

- 标示符  
AgentState\_Busy
- 作用  
表示座席正在进行呼叫处理。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_Busy","workNo":"49997","content":null}}
```

##### 3.14.1.1.2 工作中

- 标示符  
AgentState\_Work
- 作用  
表示某个座席进入工作整理态中。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_Work","workNo":"49997","content":null}}
```

##### 3.14.1.1.3 示闲

- 标示符  
AgentState\_Ready
- 作用  
表示某个座席进入空闲状态。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_Ready","workNo":"49997","content":null}}
```

#### 3.14.1.1.4 示忙成功

- 标示符  
AgentState\_SetNotReady\_Success
- 作用  
表示某个座席示忙成功。
- 附带信息  
reason表示请求示忙时传入示忙原因码，无示忙原因码时返回：0。示忙原因码包括：
  - 1：自己示忙
  - 2：久不应答被示忙
  - 3：被质检员强制示忙
  - 4：休息
  - 5：座席电话不可用
  - 7：座席拒接呼叫
  - 200~250：业务自定义原因码
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_SetNotReady_Success","workNo":"49997","content":  
{"reason":"200"}}}
```

#### 3.14.1.1.5 取消示忙成功

- 标示符  
AgentState\_CancelNotReady\_Success
- 作用  
表示某个座席取消示忙成功。
- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_CancelNotReady_Success","workNo":"49997","conte  
nt":null}}
```

#### 3.14.1.1.6 休息成功

- 标示符  
AgentState\_SetRest\_Success
- 作用  
表示某个座席请求休息成功。
- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_SetRest_Success","workNo":"49999","content":  
{"reason":"200"}}}
```

#### 3.14.1.1.7 取消休息成功

- 标示符  
AgentState\_CancelRest\_Success
- 作用  
表示某个座席取消请求休息成功。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_CancelRest_Success","workNo":"49999","content":n  
ull}}
```

#### 3.14.1.1.8 休息超时提醒

- 标示符  
AgentState\_Rest\_Timeout
- 作用  
表示某个座席请求休息后已经超时，提醒用户超时信息（此事件为提醒，并不代表座席退出休息态）。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_Rest_Timeout","workNo":"49999","content":null}}
```

#### 3.14.1.1.9 进入工作态

- 标示符  
AgentState\_SetWork\_Success
- 作用  
表示某个座席请求进入工作态成功。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_SetWork_Success","workNo":"49999","content":null  
}}
```

#### 3.14.1.1.10 退出工作态

- 标示符  
AgentState\_CancelWork\_Success



- 作用  
表示某个座席请求退出工作状态成功。
- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentState_CancelWork_Success","workNo":"49999","content":
null}}
```

#### 3.14.1.1.11 接收便签

- 标示符  
AgentOther\_Note
- 作用  
表示座席接收便签。
- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":{"eventType":
"AgentOther_Note","content": null,"workNo": "31001"}}
```

### 3.14.1.2 音视频通话事件

#### 3.14.1.2.1 座席进入 Talking

- 标示符  
AgentEvent\_Talking
- 作用  
表示某个座席进入Talking状态。
- 附带信息  
called：被叫号码。  
caller：主叫号码。  
callid：呼叫标示。  
type：呼叫媒体类型，协助呼叫(assistant)和主呼叫(main)。  
feature：呼叫类型，请参考[3.14.4 呼叫类型](#)。  
mediaAbility：媒体能力，1表示语音，3表示音视频，5表示文字，6表示H5视频。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Talking","workNo":"49999","content":
{"caller":"10086","callid":"1456401416-3","called":"70092","feature":"7","type":
:"main","mediaAbility":"1"}}
```

### 3.14.1.2.2 对方振铃

- 标示符  
AgentEvent\_Customer\_Alerting
- 作用  
表示座席相关的其它用户正在发生振铃。
- 附带信息  
otherPhone: 字符串，用户的电话号码(内部呼叫时为被叫座席号)。  
callid: 呼叫标示。  
type: 呼叫类型，协助呼叫(assistant)和主呼叫(main)。
- 触发条件  
准备通话的对方正在振铃。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Customer_Alerting","workNo":"49999","content":
{"callid":"1456401416-3","otherPhoneWorkno":"","otherPhone":"70092","type
":"main"}}
```

### 3.14.1.2.3 保持成功

- 标示符  
AgentEvent\_Hold
- 作用  
表示当前座席已处于保持状态。
- 附带信息  
content: 文本型，呼叫所属于的Callid（呼叫标示）。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Hold","workNo":"49999","content":"1456402370-7"
}}
```

### 3.14.1.2.4 三方通话成功

- 标示符  
AgentEvent\_Conference
- 作用  
表示当前座席已进入三方通话状态。
- 附带信息  
partner: 字符串，通话方电话，如"7101, 7102"。  
callid: 呼叫标识。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Conference","workNo":"49999","content":
{"callid":"1456403570-17","partner":"49997, 70093"}}
```

### 3.14.1.2.5 外呼失败

- 标示符  
AgentEvent\_Call\_Out\_Fail
- 作用  
座席发起外呼呼叫失败，可能失败的原因因为电话号码不对等。
- 附带信息  
字符串：呼叫的CallID。
- 触发条件  
座席发起外呼失败。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Call_Out_Fail","workNo":"49999","content":"14564
03661-19"}}
```

### 3.14.1.2.6 外呼失败检测失败原因

- 标示符  
OUTBOUND\_DETECT\_EVENT
- 作用  
座席接收到外呼失败原因码，以及失败原因。
- 附带信息  
callid：呼叫标识。  
detect：外呼失败原因码。准确度依赖于核心网，或对接网关返回信令中的原因码，详情请参见[表3-493](#)。  
desc：外呼失败原因描述。
- 示例：

```
{"message":"success","event":
{"eventType":"OUTBOUND_DETECT_EVENT","workNo":"464","content":
{"callId":"1589167025-134428","detect":1552,"desc":"The calling number is
not allowed to make a call."},"retcode":"0"}
```

### 3.14.1.2.7 内部呼叫失败

- 标示符  
AgentEvent\_Inside\_Call\_Fail。
- 作用  
座席发起内部呼叫已经失败。
- 附带信息  
content：呼叫的CallID。
- 触发条件  
内部呼叫失败。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Inside_Call_Fail","workNo":"49999","content":"1456  
403699-21"}}
```

#### 3.14.1.2.8 座席久不应答

- 标示符  
AgentEvent\_No\_Answer
- 作用  
座席久不应答，呼叫挂断通知事件。
- 附带信息  
content：呼叫的CallID。
- 触发条件  
通知座席对于手工应答的呼叫请求，已经挂断。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_No_Answer","workNo":"49999","content":"1456403  
745-23"}}
```

#### 3.14.1.2.9 座席退出呼叫

- 标示符  
AgentEvent\_Call\_Release
- 作用  
表示座席从指定callId的呼叫中退出。
- 附带信息  
content：呼叫的CallID。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Call_Release","workNo":"49999","content":"145640  
3549-15"}}
```

#### 3.14.1.2.10 客户退出呼叫

- 标示符  
AgentEvent\_Customer\_Release
- 作用  
表示客户从指定的callId呼叫中退出。
- 附带信息  
callid：呼叫的CallID。  
number：用户号码。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Customer_Release","workNo":"49999","content":  
{"callid":"1456404171-43","number":"70093"}}
```

### 3.14.1.2.11 座席自动应答

- 标示符  
AgentEvent\_Auto\_Answer
- 作用  
座席自动应答呼叫。
- 附带信息
  - caller: 文本型，主叫号码。
  - called: 文本型，被叫号码。
  - callid: 文本型，呼叫所属于的CallId（呼叫标示）。
  - type: 文本型，协作呼叫(assistant)或主呼叫(main)。
  - feature: 呼叫类型，例如0普通呼入，7普通外呼，43预测外呼。feature与callid关联，不会随转移等动作改变。
  - mediaAbility: 媒体能力，1表示语音，2表示视频，3表示音视频，5表示文字，6表示H5视频。
  - transfer: 文本型，表示当前通话是否通过呼叫转移建立。"yes" 表示通过呼叫转移建立，"no" 表示非呼叫转移建立。
  - transfrom: 文本型，如果是通过转移建立的通话，则为转移的来源，如果非呼叫转移建立，则该字段为空。
  - mediaType: 媒体类型，其中：
    - 1: 文字交谈
    - 2: 点击通话
    - 4: 回呼请求
    - 5: 普通音视频电话
    - 15: 预测呼出
    - 16: 预浏览呼出
    - 17: 消息呼叫
    - 19: 视频普通呼叫
    - 51: 多媒体Web Chat
    - 53: Social Chat
- 示例:

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Auto_Answer","workNo":"49999","content":
{"caller":"70093","transfer":"no","callid":"1456404171-43","transfrom":"","called":"6048","type":"main","mediaAbility":"1","feature":"0","mediaType":5}}
```

### 3.14.1.2.12 座席来电提醒

- 标示符  
AgentEvent\_Ringing

- 作用  
座席来电提醒，提醒用户需要手工应答呼叫。
- 附带信息
  - caller: 文本型，主叫号码，如果为座席，则首字符为a或者A。
  - transfer: 文本型，表示当前通话是否通过呼叫转移建立。"yes" 表示通过呼叫转移建立，"no" 表示非呼叫转移建立。
  - called: 文本型，被叫号码，如果为座席，则首字符为a或者A。
  - transFrom: 文本型，如果是通过转移建立的通话，转移的来源是什么，如果非呼叫转移建立，则该字段为空。
  - callid: 文本型，呼叫所属于的CallId（呼叫标示）。
  - type: 文本型，协作呼叫(assistant)或主呼叫(main)。
  - feature: 呼叫类型，例如0普通呼入，7普通外呼。
  - mediaAbility: 媒体能力，1表示语音，2表示视频，3表示音视频，5表示文字，6表示H5视频。
  - mediaType: 媒体类型，其中：
    - 1: 文字交谈
    - 2: 点击通话
    - 4: 回呼请求
    - 5: 普通音视频电话
    - 15: 预测呼出
    - 16: 预浏览呼出
    - 17: 消息呼叫
    - 19: 视频普通呼叫
    - 51: 多媒体Web Chat
    - 53: Social Chat
- 示例:

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Ringing","workNo":"49999","content":
{"caller":"49997","transfer":"no","callid":"1456404043-37","transfrom":"","called":"49999","type":"main","mediaType": "5","mediaAbility":"1","feature":"0"}}
```

### 3.14.1.2.13 连接失败

- 标示符  
AgentEvent\_Connect\_Fail
- 作用  
座席连接失败。
- 附带信息  
content: 文本型，呼叫所属于的CallId（呼叫标示）。

- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Connect_Fail","workNo":"49999","content":"145640
4043-38"}}
```

#### 3.14.1.2.14 咨询失败

- 标示符  
AgentEvent\_Consult\_Fail
- 作用  
座席内部求助咨询失败。
- 附带信息  
content：文本型，呼叫所属于的CallId（呼叫标示）。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_Consult_Fail","workNo":"49999","content":"145640
4043-39"}}
```

#### 3.14.1.2.15 成功转结果通知

- 标示符  
AgentEvent\_SuccTransResult
- 作用  
音视频呼叫或文字的转移场景中，座席成功调用转移接口进行成功转时，座席会收到该事件表示接口调用成功。
- 附带信息  
callId表示呼叫唯一标记。  
result表示成功转结果。0表示成功，其他表示失败。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_SuccTransResult","workNo":"20011","content":
{"result":1,"callId":"1477467960-16777237"}}
```

#### 3.14.1.2.16 从 IVR 返回

- 标示符  
AgentEvent\_ReturnFromIvr
- 作用  
音视频呼叫的转移场景中，座席调用转移接口，选择转移设备类型为IVR，转移模式为挂起转进行呼叫转移，转移成功后呼叫从IVR返回到座席时，座席会收到该事件表示从IVR返回成功。
- 附带信息  
content：文本型，呼叫所属于的CallId（呼叫标示）。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_ReturnFromIvr","workNo":"108","content":"152957
1145-1187"}}
```

### 3.14.1.2.17 音视频切换

- 标示符  
AgentEvent\_MediaSwith
- 作用  
音频呼叫切换视频呼叫场景中，座席调用音视频切换接口，选择媒体类型为视频，调用成功后呼叫从音频切换到视频时，座席会收到该事件，reason为0时表示从IVR返回成功。
- 附带信息  
reason表示切换原因码，0代表成功，其余为失败。  
caller表示主叫号码。  
called表示被叫号码。  
callId表示呼叫唯一标记。  
mediaType表示媒体类型。
- 示例：  

```
{"eventType":"AgentEvent_MediaSwith","workNo":"111","content":  
{"callid":"1603286369-16773","reason":0,"caller":"","mediaType":3,"called":"88  
022","jsonKey":["callid","reason","caller","mediaType","called"]},"jsonKey":  
["eventType","workNo","content"]}
```

### 3.14.1.2.18 媒体能力检测

- 标示符  
AgentEvent\_UserMediaAbility
- 作用  
座席外呼用户场景，外呼用户时，座席会收到该事件，判断用户手机是否支持视频能力。
- 附带信息  
userAbility表示手机支持通话能力，1表示支持音频，3表示支持音视频。  
callId表示呼叫唯一标记。
- 示例：  

```
{"eventType":"AgentEvent_UserMediaAbility","workNo":"20011","content":  
{"userAbility":"1","callid":"1456403745-23"}}
```

#### 说明

1. 对于CTI：需要在“web配置台 > 系统配置 > 软参”中，将P10的参数值设置为1
2. 对于UAP：设置955号软参bit14为0

### 3.14.1.2.19 呼叫到达通知事件

- 标示符  
AgentEvent\_Incoming\_CallInfo
- 作用  
用户呼入场景，提醒座席有会话进入。
- 附带信息



- callId表示呼叫唯一标记。
- skillName表示技能队列名称
- skillId表示技能队列ID
- caller表示主叫号码
- called表示被叫号码
- lastReleaseAgentId表示最后一次释放该呼叫的座席ID
- mediaType表示媒体类型，其中：
  - 1：文字交谈
  - 2：点击通话
  - 4：回呼请求
  - 5：普通音视频电话
  - 15：预测呼出
  - 16：预浏览呼出
  - 17：消息呼叫
  - 19：视频普通呼叫
  - 51：多媒体Web Chat
  - 53：Social Chat
- releaseAndReQueueCount表示被座席释放并重路由次数
- releaseAndReQueueCallFlag表示当前呼叫是否为被座席释放后重路由呼叫。0：不是，1：是。
- 示例：

```
{"eventType": "AgentEvent_Incoming_CallInfo", "workNo": "56020", "content": {"callId": "1669951418-12166", "skillName": "defaultVideoSkill", "skillId": 1, "caller": "88880165", "called": "310300", "lastReleaseAgentId": "65535", "mediaType": 19, "releaseAndReQueueCount": 0, "releaseAndReQueueCallFlag": 0}}
```

#### 3.14.1.2.20 离线回呼事件

- 标示符  
AgentEvent\_Offline\_Queue\_Call
- 作用  
离线回呼场景，座席框架能够通过座席事件区分呼入的语音呼叫是离线排队回呼的呼叫，从随路数据中获取离线排队时间。
- 附带信息
  - caller表示呼入号码。
  - orgCallId表示原始呼叫ID，即当初申请离线排队的呼叫ID。
  - offlineData表示离线呼叫数据。
- 示例：

```
{
  "eventType": "AgentEvent_Offline_Queue_Call",
  "workNo": "330",
  "content": {
    "caller": "39440007",
    "orgCallId": "1745390610-945",
    "offlineData": ""
  }
}
```

### 3.14.1.3 外呼相关

#### 3.14.1.3.1 预览释放

- 标示符  
AgentEvent\_Release\_Preview
- 作用  
预览呼叫释放。
- 附带信息  
无。
- 示例：  
{ "message": "", "retcode": "0", "event":  
 { "eventType": "AgentEvent\_Release\_Preview", "workNo": "49999", "content": null }  
}

#### 3.14.1.3.2 座席预占

- 标示符  
AgentEvent\_Agent\_Occupied
- 作用  
当前座席已被预占。
- 附带信息  
无。
- 示例：  
{ "message": "", "retcode": "0", "event":  
 { "eventType": "AgentEvent\_Agent\_Occupied", "workNo": "49999", "content": null }  
}}

#### 3.14.1.3.3 预览发起

- 标示符  
AgentEvent\_Preview
- 作用  
座席接收到预览发起。
- 附带信息  
controlid: 预览呼出控制块号。  
dialedigits: 预览呼出被叫号码。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Preview","workNo":"49999","content":  
{"controlid":"1456404043","dialeddigits":""}}}
```

#### 3.14.1.3.4 预览外呼

- 标示符  
AgentEvent\_Preview\_CallOut
- 作用  
座席接收到预览外呼（预览呼出的电话号码长度是24）。
- 附带信息  
controlid：预览呼出控制块号。  
dialeddigits：预览呼出被叫号码。  
callData：随路数据，最大长度16k。
- 示例：

```
{  
  "message":"","  
  "retcode":"0",  
  "event":{  
    "eventType":"AgentEvent_Preview_CallOut",  
    "workNo":"49999",  
    "content":{  
      "controlid":"0",  
      "dialeddigits":"1456404043",  
      "callData":"xxxxxx"  
    }  
  }  
}
```

#### 3.14.1.3.5 新预览外呼

- 标示符  
AgentEvent\_Preview\_CallOut\_Ex
- 作用  
座席接收到新预览外呼（预览呼出的电话号码长度是120）。
- 附带信息  
controlid：预览呼出控制块号。  
dialeddigits：预览呼出被叫号码。  
callData：随路数据，最大长度16k。
- 示例：

```
{  
  "message":"","  
  "retcode":"0",
```

```
"event":
{
  "eventType": "AgentEvent_Preview_CallOut_Ex",
  "workNo": "49999",
  "content": {
    "dialeddigits": "100,101,103,105",
    "controlid": "1536",
    "callData": "4"
  }
}
```

### 3.14.1.4 录音事件

#### 3.14.1.4.1 录音开始

- 标示符  
AgentMediaEvent\_Record
- 作用  
当前座席录音开始。
- 附带信息  
taskId表示平台内部的录音任务号。  
caller表示主叫号码。  
called表示被叫号码。  
locationId表示录音对应的中心节点ID。  
recordID表示录音流水号。  
fileName表示录音文件地址。  
callId表示呼叫唯一标记。  
fileMediaType表示媒体类型，1是音频，2视频。
- 示例：  
音频：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentMediaEvent_Record","workNo":"20011","content":
{"taskId":"5206","caller":"70006","recordID":"Yc1v6a20011d20161025t1902050",
"called":"60015","locationId":"256","fileName":"Y:/6/0/20161025/20011/19020
50.V3","fileMediaType":"1","callId":"1477393325-164"}}}
```

RSE视频录制：

```
{"eventType":"AgentMediaEvent_Record","workNo":"25002","content":
{"recordID":"0a08082d-df1e-4c06-9a97-
c7c6f7a4724e","callId":"1606459553-176","fileName":"conferenceId=7a00830
7-34ad-435b-bccd-222be5ac5385;recordId0=0a08082d-df1e-4c06-9a97-
c7c6f7a4724e","caller":"25002","called":"22061","locationId":"255","taskId":50
65,"fileMediaType":2,"jsonKey":
["recordID","callId","fileName","caller","called","locationId","taskId","fileMedia
Type"]},"jsonKey":["eventType","workNo","content"]}}
```

第三方视频录制：

```
{"eventType":"AgentMediaEvent_Record","workNo":"503","content":
{"recordID":"Yc1v1a503d20201202t1714442","callId":"1606900483-31","fileNa
me":"Y:/1/0/20201202/503/1714442.mp4","caller":"83110091","called":"94865
001","locationId":"65535","taskId":5007,"fileMediaType":2,"jsonKey":
[{"recordID","callId","fileName","caller","called","locationId","taskId","fileMedia
Type"}],"jsonKey":["eventType","workNo","content"]}
```

#### 3.14.1.4.2 录音开始失败

- 标示符  
AgentMediaEvent\_Record\_Fail
- 作用  
当前座席录音开始失败。
- 附带信息  
taskId表示平台内部的录音任务号。  
caller表示主叫号码。  
called表示被叫号码。  
locationId表示录音对应的中心节点ID。  
recordID表示录音流水号。  
fileName表示录音文件地址。  
callId表示呼叫唯一标记。  
fileMediaType表示媒体类型，1是音频，2视频。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentMediaEvent_Record_Fail","workNo":"20011","content":
{"taskId":5255,"caller":"70006","recordID":"Cc1v6a20011d20161025t1930326",
"called":"60015","locationId":"65535","fileName":"C:/6/0/20161025/20011/193
0326.V3","fileMediaType":"1","callId":"1477395030-183"}}}
```

#### 3.14.1.4.3 停止录音成功

- 标示符  
AgentMediaEvent\_StopRecordDone
- 作用  
座席停止录音成功。
- 附带信息
  - beginTime：录音开始时间。
  - endTime：录音结束时间。
  - taskId表示平台内部的录音任务号。
  - fileMediaType表示媒体类型，1是音频，2视频。
  - recordFormat：录音格式。取值范围：
    - 0：资源侧配置的缺省语音格式。实际根据UAP侧配置的录音文件格式，选择“MML命令 > > 常用命令 > 系统管理 > 参数管理 > 软件参数 > 查询软件参数(LST SFP)”。

- 1: 24KVOX格式。
- 2: 32KVOX格式。
- 3: ALAW格式。
- 示例:  

```
{"eventType":"AgentMediaEvent_StopRecordDone","workNo":"1115","content":  
:  
{"beginTime":1566867437000,"endTime":1566867472000,"fileMediaType":"1",  
"recordFormat":"3","taskId":5451,"jsonKey":  
["beginTime","endTime","taskId"]},"jsonKey":  
["eventType","workNo","content"]}
```

### 3.14.1.5 质检放音事件

#### 3.14.1.5.1 录音播放开始

- 标示符  
AgentMediaEvent\_Play
- 作用  
播放录音开始事件。
- 附带信息  
无。
- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_Play","workNo":"49999","content":null}}
```

#### 3.14.1.5.2 录音播放成功

- 标示符  
AgentMediaEvent\_Play\_Succ
- 作用  
播放录音成功事件。
- 附带信息  
无。
- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_Play_Succ","workNo":"49999","content":null}  
}
```

#### 3.14.1.5.3 录音播放失败

- 标示符  
AgentMediaEvent\_Play\_Fail
- 作用  
播放录音失败事件。

- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_Play_Fail","workNo":"49999","content":null}}
```

#### 3.14.1.5.4 录音播放停止

- 标示符  
AgentMediaEvent\_StopPlayDone
- 作用  
录音被停止播放。
- 附带信息  
cause表示停止播放的原因。0：正常播放结束；1：座席主动停止播放；2：录音播放失败而停止播放。
- 示例  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_StopPlayDone","workNo":"49999","content":  
{"cause":0}}}
```

#### 3.14.1.5.5 暂停录音播放成功

- 标示符  
AgentMediaEvent\_PausePlayDone
- 作用  
暂停播放录音成功事件。
- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_PausePlayDone","workNo":"49999","content":  
:null}}
```

#### 3.14.1.5.6 继续录音播放成功

- 标示符  
AgentMediaEvent\_ResumePlayDone
- 作用  
恢复播放录音成功事件。
- 附带信息  
无。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_ResumePlayDone","workNo":"49999","conte  
nt":null}}
```

### 3.14.1.5.7 录音播放快进或快退成功

- 标示符  
AgentMediaEvent\_JumpPlayDone
- 作用  
跳进播放录音成功事件。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentMediaEvent_JumpPlayDone","workNo":"49999","content":  
null}}
```

### 3.14.1.6 实时质检事件

#### 3.14.1.6.1 监视座席通知事件

- 表示符  
QC\_AgentState\_Notify
- 作用  
表示某个座席的监视（质检）事件。
- 附带信息  
agentname：表示座席工号或用户名。  
subtype：子类型，表示被监视座席的状态或操作。
- 示例：  

```
{"eventType":"QC_AgentState_Notify","workNo":"107","content":  
{"subtype":"QC_AgentState_Login","monitoredagent":"108","agentname":"108",  
,"mediaserver":"CtiServer","jsonKey":  
["subtype","monitoredagent","agentname","mediaserver"]},"jsonKey":  
["eventType","workNo","content"]}
```

其中subtype的类型有：  
QC\_AgentState\_Login:监视座席签入事件  
QC\_AgentState\_Logout:监视座席签出事件。

#### 3.14.1.6.2 被质检开始事件

- 标示符  
AgentOther\_BeQcStart
- 作用  
表示座席被监控开始，被质检座席收到该事件。
- 附带信息  
qcAgentId：表示质检的座席工号  
qcType：表示质检操作类型，8表示侦听，9表示插入，20172、20173表示耳语。



- 示例：  
`{eventType:AgentOther_BeQcStart, content:{qcType:8,qcAgentId:30169}}`

#### 3.14.1.6.3 被质检结束事件

- 标示符  
AgentOther\_BeQcStop
- 作用  
表示座席被监控结束，被质检座席收到该事件。
- 附带信息  
qcAgentId: 表示质检的座席工号  
qcType: 表示质检操作类型，8表示侦听，9表示插入，20172、20173表示耳语。
- 示例：  
`{eventType:AgentOther_BeQcStop, content:{qcType:8,qcAgentId:30169}}`

#### 3.14.1.7 物理话机事件

##### 3.14.1.7.1 座席物理话机状态未知

- 标示符  
AgentOther\_PhoneUnknow
- 作用  
表示某个座席的物理话机状态未知。
- 附带信息  
无。
- 示例：  
`{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentOther_PhoneUnknow","workNo":"49999","content":null}}`

##### 3.14.1.7.2 座席物理话机挂机

- 标示符  
AgentOther\_PhoneRelease
- 作用  
表示某个座席的物理话机已经挂机。
- 附带信息  
phoneState表示话机释放原因，3表示平台主动挂机，2表示座席挂机。
- 示例：  
`{"eventType":"AgentOther_PhoneRelease","workNo":"20012","content":  
{"phoneState":3}}`

##### 3.14.1.7.3 座席物理话机摘机

- 标示符

AgentOther\_PhoneOffhook

- 作用  
表示某个座席的物理话机已经摘机。
- 附带信息  
type表示事件呼叫类型。unknown表示未知呼叫，main表示主呼叫，assistant表示协助呼叫。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":{"eventType":  
"AgentOther_PhoneOffhook","workNo": "56020","content": {"type": "main"}}}
```

#### 3.14.1.7.4 座席物理话机振铃

- 标示符  
AgentOther\_PhoneAlerting
- 作用  
表示某个座席的物理话机正在振铃。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentOther_PhoneAlerting","workNo":"49999","content":null}}
```

#### 3.14.1.7.5 座席物理话机忙事件

- 标示符  
AgentOther\_PhoneBusy
- 作用  
表示某个座席的物理话机无法应答。
- 附带信息  
无。
- 示例  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentOther_PhoneBusy","workNo":"49999","content":null}}
```

#### 3.14.1.8 其他座席相关事件

##### 3.14.1.8.1 座席开始执行签入动作

- 标示符  
AgentOther\_InService
- 作用  
表示某个座席开始执行签入动作。
- 附带信息  
无。

- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentOther_InService","workNo":"49999","content":null}}
```

#### 3.14.1.8.2 座席签出成功

- 标示符  
AgentOther\_ShutdownService
- 作用  
表示某个座席签出成功
- 附带信息  
loginTime：登录时间。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentOther_ShutdownService","workNo":"49999","content":  
{"loginTime":"1471585949806"}}}
```

#### 3.14.1.8.3 所有座席全忙

- 标示符  
AgentOther\_All\_Agent\_Busy
- 作用  
表示当前所有座席都处于繁忙状态。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentOther_All_Agent_Busy","workNo":"49999","content":null}}
```

### 3.14.1.9 多媒体事件

#### 3.14.1.9.1 多媒体消息事件

- 标示符  
AgentEvent\_MessageData
- 作用  
表示座席接收多媒体会话上行消息
- 附带信息  
workNo：座席号。  
content：消息对象，JSON格式。包含字段如下：  
callid：呼叫标示。  
caller：主叫号码。  
called：被叫号码。  
feature：呼叫类型，例如0普通呼入，7普通外呼。

type: 呼叫媒体类型, 协助呼叫(assistant)和主呼叫(main)。

message: 发送的消息内容。

mediaAbility: 媒体能力, 1表示语音, 2表示视频, 3表示音视频, 5表示文字, 6表示H5视频。

- 示例:

```
{"eventType":"AgentEvent_MessageData","workNo":"211","content":
{"callid":"1552038964-16797222","caller":"88880022","called":"20012","feature":0,
"type":"main","message":"testmessage","mediaAbility":"5","jsonKey":
["callid","caller","called","feature","type","message","mediaAbility"]},"jsonKey":
["eventType","workNo","content"]}
```

### 3.14.1.9.2 H5 接入信息事件

- 标示符

AgentEvent\_RequestConnect

- 作用

表示上报H5接入信息事件

- 附带信息

workNo: 座席号。

content: 消息对象, JSON格式。包含字段如下:

callid: 呼叫标识。

userId: 坐席工号。

ctime: 过期时间。

channelId: 频道ID (房间ID)。

role: 角色。

ip: 媒体服务器接入点IP地址。

port: 媒体服务器接入点端口。

signalingDomainIn: 内侧信令domain。

signalingDomainOut: 外侧信令domain。

locationId: 节点。

signature: 签名。

appId: 用户标识。

- 示例:

```
{"message":"","retcode":"0","event":{"eventType":"
AgentEvent_RequestConnect","workNo":"49999","content":{"userId":"坐席工号
","ctime":"过期时间","channelId":"15945185-345","appId":"8345234631","ip":
"xxx.xxx.xxx.xxx","port":"6500","role":"0","signalingDomainIn":"https://
in.isdpdomain.com","signalingDomainOut":"https://
out.isdpdomain.com","locationId":"65535","signature":"xxx","appId":
"sdc0BPcVGymItWppGX6XqrZGTCYa13d"}}}
```

### 3.14.1.9.3 H5 截图事件

- 标示符

AgentEvent\_ImageCapture

- 作用  
表示H5截图结果事件
- 附带信息  
workNo：座席号。  
content：消息对象，JSON格式。包含字段如下：  
callid：呼叫标示。  
filename：截图文件地址。  
locationId：截图文件对应的节点ID。  
result：截图结果，0表示成功，1表示失败，2表示用户拒绝。
- 示例：  

```
{"eventType": "AgentEvent_ImageCapture", "workNo": "1002", "content": {"callid": "1654917192-17845843", "result": 0, "filename": "F:/5/1/20220611/1002/1113201.jpg", "locationId": 256}}
```

### 3.14.1.10 座席会议事件

#### 3.14.1.10.1 会议申请成功

- 标示符  
AgentConf\_RequestSuccess
- 作用  
表示会议申请成功，同时主席已经加入会议。
- 附带信息  
confId表示会议ID。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event": {"eventType":"AgentConf_RequestSuccess","workNo":"153","content": {"confId":"1030400}}}
```

#### 3.14.1.10.2 会议申请失败

- 标示符  
AgentConf\_RequestFailed
- 作用  
表示会议申请失败。
- 附带信息  
cause表示失败原因码。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event": {"eventType":"AgentConf_RequestFailed","workNo":"153","content": {"cause":"21234}}}
```

### 3.14.1.10.3 自己加入会议事件

- 标示符  
AgentConf\_SelfJoinResult
- 作用  
表示当前座席已经加入会议。
- 附带信息  
confId表示会议ID。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentConf_SelfJoinResult","workNo":"153","content":  
{"confId":1030400}}}
```

### 3.14.1.10.4 会议超时提醒事件

- 标示符  
AgentConf\_Timeout
- 作用  
会议申请成功后开始计时，当会议剩余时间到达设置的提示时间点时，将触发该事件。  
座席在收到该事件后选择是否延长会议时间，如果不做延时操作，当会议到达结束时间点后就会被释放。
- 附带信息  
confId表示会议ID。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentConf_Timeout","workNo":"153","content":  
{"confId":1030656}}}
```

### 3.14.1.10.5 会议响铃事件

- 标示符  
AgentConf\_Ringing
- 作用  
被邀请座席将收到此事件。
- 附带信息  
confId表示会议ID。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentConf_Ringing","workNo":"154","content":  
{"confId":1031168}}}
```

### 3.14.1.10.6 与会者变更事件

- 标示符  
AgentConf\_ParticipantChanged

- 作用  
被邀请座席将收到此事件。
- 附带信息  
result表示变更结果。0：成功；其他：失败。  
changeType表示变更类型。0：加入会议；1：退出会议；2：主席变更；3：禁止发言；4：恢复发言；5：保持；6：取消保持。  
changeReason表示变更原因，当“ChangeType”为“1”时，此参数有意义，“ChangeType”为其他类型时无意义。0：参与者主动离开会议；1：会议主席强制移除与会者；2：与会者挂机；3：会议结束；4：与会座席签出；6：其他原因导致与会者被强制离开会议  
confId表示会议ID。  
participant表示会议成员标识。  
participantType表示会议成员类型。6：电话号码；9：座席工号。  
deviceCallType表示自定义的设备呼叫类型。  
deviceType表示自定义的设备类型。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentConf_ParticipantChanged","workNo":"154","content":
{"result":0,"changeReason":255,"changeType":3,"confId":1031168,"participant":
"154","participantType":9,"deviceCallType":0,"deviceType":0}}
```

#### 3.14.1.10.7 自己离开会议事件

- 标示符  
AgentConf\_SelfLeaveResult
- 作用  
表示当前座席离开会议。
- 附带信息  
confId表示会议ID。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentConf_SelfLeaveResult","workNo":"153","content":
{"confId":1030400}}}
```

#### 3.14.1.10.8 主席变更事件

- 标示符  
AgentConf\_PresidentChanged
- 作用  
表示当前座席被变更为会议主席。
- 附带信息  
confId表示会议ID。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentConf_PresidentChanged","workNo":"154","content":  
{"confId":1031168}}
```

### 3.14.1.10.9 会议放音结束事件

- 标示符  
AgentConf\_StopVoice
- 作用  
表示会议放音结束。
- 附带信息  
result表示停止会议放音的结果。0：成功 1：失败。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentConf_StopVoice","workNo":"154","content":{"result":0}}}
```

### 3.14.1.10.10 会议通道放音结束事件

- 标示符  
AgentConf\_StopParticipantVoice
- 作用  
表示会议通道放音结束。
- 附带信息  
result表示停止会议放音的结果。0：成功 1：失败。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentConf_StopParticipantVoice","workNo":"154","content":  
{"result":0}}}
```

### 3.14.1.11 容灾事件

- 标示符  
Agent\_Recover
- 作用  
表示当前座席在CC-Gateway发生重启后容灾恢复完成。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"Agent_Recover","workNo":"49999","content":  
{"agentStatus":"4"}}}
```



#### 说明

收到该事件，表示CC-Gateway发生了异常切换，该切换过程中，当前呼叫的部分接口调用和事件有影响，对下一通来话无影响。

具体的影响场景有：

1. 两方求助、三方求助（求助到队列、座席、外部号码），会缺少AgentEvent\_Call\_Release和AgentEvent\_Customer\_Release、AgentEvent\_Talking等事件。
2. 成功转、通话转、三方转等场景，缺少部分AgentEvent\_Call\_Release、AgentEvent\_Customer\_Release、AgentEvent\_Talking、AgentEvent\_Call\_Release等事件。

恢复措施：

1. 挂断座席电话（软电话、固话，或手机）。
2. 座席手工签出，再签入。

### 3.14.1.12 话机联动事件

#### 说明

话机联动能力目前仅支持 CC 组网下的 espace 7910 话机。

#### 3.14.1.12.1 联动能力

- 标示符  
AgentEvent\_linkageCapability
- 作用  
表示某个座席话机联动是否成功。
- 附带信息  
result表示联动结果，0表示联动成功，其他表示失败。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_linkageCapability","workNo":"120","content":
{"result":0}}}
```

#### 3.14.1.12.2 联动状态

- 标示符  
AgentEvent\_linkagePhoneStatus
- 作用  
表示某个座席话机状态。
- 附带信息  
result：表示话机状态事件。0：摘机；1：挂机；2：通话中；3：话机上线；4：话机离线；5：振铃
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneStatus","workNo":"120","content":
{"result":2}}}
```

### 3.14.1.12.3 静音

- 标示符

AgentEvent\_linkagePhoneMute

- 作用

表示某个呼叫被话机静音。

- 附带信息

callId：表示被静音的呼叫的唯一标记。

- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneMute","workNo":"120","content":  
{"callId":"1474269843-24"}}}
```

### 3.14.1.12.4 取消静音

- 标示符

AgentEvent\_linkagePhoneUnMute

- 作用

表示某个呼叫被话机取消静音。

- 附带信息

callId：表示被取消静音的呼叫的唯一标记。

- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneUnMute","workNo":"120","content":  
{"callId":"1474269843-24"}}}
```

### 3.14.1.12.5 转出通知

- 标示符

AgentEvent\_linkagePhoneTransferOut

- 作用

表示座席正在通过话机转出当前呼叫。

- 附带信息

addrOut：表示被转出的电话号码。

addrSelf：表示座席的电话号码。

address：表示地址标识。

addressType：表示地址类型（当前只会为6，表示电话号码）。

- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneTransferOut","workNo":"120","content":  
{"addrOut":{"address":"70002","addressType":6},"addrSelf":  
{"address":"70001","addressType":6}}}}
```

#### 3.14.1.12.6 转出结果通知

- 标示符

AgentEvent\_linkagePhoneTransferOut\_Result

- 作用

表示话机联动转出的结果。

- 附带信息

result: 0表示转出成功, 其他表示失败。

callId: 表示联动转出的呼叫唯一标记。

- 示例:

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneTransferOut_Result","workNo":"130","cont  
ent":{"result":1138,"callId":"1481881644-21"}}}
```

#### 3.14.1.12.7 保持

- 标示符

AgentEvent\_linkagePhoneHold

- 作用

表示某个呼叫被话机保持。

- 附带信息

callId: 表示被保持的呼叫的唯一标记。

- 示例:

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneHold","workNo":"120","content":  
{"callId":"1474269843-24"}}}
```

#### 3.14.1.12.8 取消保持

- 标示符

AgentEvent\_linkagePhoneUnHold

- 作用

表示某个呼叫被话机取消保持。

- 附带信息

callId: 表示被取消保持的呼叫的唯一标记。

- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneUnHold","workNo":"120","content":
{"callId":"1474269843-24"}}}
```

3.14.1.12.9 外呼

- 标示符  
AgentEvent\_linkagePhoneCallOut
- 作用  
表示座席正在通过话机呼出。
- 附带信息  
addrCalled：表示被叫号码。  
addrCaller：表示座席的电话号码。  
address：表示地址标识。  
addressType：表示地址类型（当前只会为6，表示电话号码）。  
callId：表示呼叫唯一标记（因为该callId并不是实际通话后返回的callId，所以没有用）。
- 示例：

```
{"message":"","retcode":"0","event":
{"eventType":"AgentEvent_linkagePhoneCallOut","workNo":"120","content":
{"addrCalled":{"address":"70002","addressType":6},"addrCaller":
{"address":"70001","addressType":6},"skillId":0,"callId":"1475051437-34"}}}
```

3.14.2 错误结果码

表 3-491 CC-Gateway 错误结果码

| 错误结果码   | 说明                                |
|---------|-----------------------------------|
| 000-001 | 获取Agent事件的方法错误。                   |
| 000-002 | 座席通过URL传递的参数或者地址错误或接口参数不合法，不符合定义。 |
| 000-003 | 没有权限调用接口，可能座席鉴权失效。                |
| 000-004 | 座席正在倒换中。                          |
| 000-005 | 质检座席是质检员自己                        |
| 000-006 | 消息参数错误                            |
| 000-007 | 接口重复调用                            |
| 100-001 | 签入参数为空或者不合法。                      |

| 错误结果码   | 说明                                                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|
| 100-002 | 座席已经登录。                                                                      |
| 100-003 | 座席登录的时候抛<br>ResourceUnavailableException或<br>ProviderUnavailableException异常。 |
| 100-004 | 登录过程中，用户名或者密码错误。                                                             |
| 100-005 | 登出参数不合法。                                                                     |
| 100-006 | 座席没有登录。                                                                      |
| 100-007 | 座席操作时发生异常，可能是WAS资源错误<br>无法访问或者内部错误产生。                                        |
| 100-008 | 座席已经登出。                                                                      |
| 100-009 | 设置座席状态错误，可能是座席没有权限设置<br>产生。                                                  |
| 100-010 | 签出时状态错误。                                                                     |
| 100-011 | 签入时参数不合法错误。                                                                  |
| 100-012 | 签入时座席类型错误。                                                                   |
| 100-013 | 绑定座席电话时电话无效。                                                                 |
| 100-014 | 座席签入的电话号码不在配置范围内。                                                            |
| 100-015 | 座席已经登录。并且不能被强制签出。                                                            |
| 100-016 | 座席签入时，IP地址无效。                                                                |
| 100-017 | uPortal鉴权失败                                                                  |
| 100-018 | 座席签入时的 vdnId 和 放音的 vdnId 不一致                                                 |
| 100-019 | 查询技能队列时参数不合法                                                                 |
| 100-020 | 座席密码超期                                                                       |
| 100-021 | 座席正在签入中，请勿重复调用                                                               |
| 110-016 | 账号正处于锁定状态。                                                                   |
| 101-001 | 座席没有电话会议。                                                                    |
| 101-002 | 座席不是当前电话会议的主席。                                                               |
| 101-003 | 座席已经在会议中                                                                     |
| 101-004 | 非质检员没有查询vdm会议权限                                                              |
| 101-005 | 主席的主席权限不可以转给自己                                                               |
| 101-006 | 主席不可以删除自己                                                                    |
| 101-007 | 主席不可以退出会议                                                                    |

| 错误结果码   | 说明                           |
|---------|------------------------------|
| 104-001 | 未开启录音下载功能                    |
| 104-002 | 用户无质检录音/质检放音权限               |
| 104-003 | 录音下载失败之文件名不合法                |
| 104-004 | 录音下载失败之没有配置映射盘符              |
| 104-005 | 录音下载失败之录音文件不存在               |
| 104-006 | 录音下载失败之空闲空间不足                |
| 104-007 | 录音文件格式不支持                    |
| 104-008 | 录音格式系统参数未配置                  |
| 104-009 | 录音转换失败                       |
| 104-010 | POOL模式下 locationId 参数未配置     |
| 104-012 | 从OBS下载录音文件失败                 |
| 105-001 | Redis中未缓存座席信息                |
| 105-002 | 当前座席正在容灾恢复中                  |
| 105-003 | 已经完成容灾恢复                     |
| 105-004 | 增加座席到容灾恢复队列失败                |
| 105-005 | 等待容灾恢复超时，座席需执行重新签入           |
| 105-006 | 容灾恢复Guid不匹配，座席需执行重新签入获取Guid  |
| 105-007 | 容灾开关未打开，座席需执行重新签入            |
| 106-001 | 多媒体开关没有开启                    |
| 106-002 | 发送的消息为空                      |
| 106-003 | 设置的会话数超过最大值，最大值为60           |
| 106-004 | 会话转接设备类型（devicetype）不支持      |
| 106-005 | 会话转移内部错误或不支持的转出模式、转出设备类型     |
| 106-006 | 会话转接时，座席信息空                  |
| 106-007 | 消息内容超过最大值，最大值为2048个字节        |
| 106-008 | 渠道类型不正确                      |
| 106-009 | 会话转接时，允许携带数据的最大值，最大值为2048个字节 |
| 106-010 | 会话转接时，转出的模式不支持               |

| 错误结果码   | 说明                                 |
|---------|------------------------------------|
| 106-011 | 参数为空                               |
| 106-012 | 超过short类型范围                        |
| 106-013 | 座席发送多媒体消息时，callId为空                |
| 106-014 | 座席发送多媒体消息时，callId无效（不是当前座席的callId） |
| 106-015 | 用户类型不合法                            |
| 108-001 | 未开启视频下载功能                          |
| 108-002 | 视频ID对应的VDN与当前VDN不一致                |
| 108-003 | recordId不存在                        |
| 108-004 | 请求RSE服务超时                          |
| 108-005 | 视频文件下载请求异常                         |
| 108-006 | 视频文件下载 查询录播地址失败异常                  |
| 108-007 | 视频文件下载失败异常码                        |
| 108-008 | 视频文件下载 RSE服务地址格式错误                 |
| 108-009 | 视频文件下载 文件类型不存在                     |
| 108-011 | 视频下载失败之映射路径不存在                     |
| 108-012 | 视频下载失败之视频文件不存在                     |
| 108-013 | 视频文件转换失败异常码                        |
| 108-014 | 宇高服务地址未配置                          |
| 108-015 | 录音文件下载失败异常码                        |
| 108-016 | 录音文件下载请求异常                         |
| 108-017 | 鉴权token为空                          |
| 108-018 | 文件路径不匹配                            |
| 108-019 | 从OBS下载视频文件失败                       |
| 200-001 | 外呼号码错误。                            |
| 200-002 | 应答/拒接时没有呼叫错误。                      |
| 200-003 | 静音时没有呼叫错误。                         |
| 200-004 | 静音时呼叫状态错误。                         |
| 200-005 | 连接保持时没有呼叫错误。                       |
| 200-006 | 连接保持时没有保持呼叫错误。                     |

| 错误结果码   | 说明                   |
|---------|----------------------|
| 200-007 | 取消静音时没有呼叫错误。         |
| 200-008 | 取消静音时呼叫状态错误          |
| 200-009 | 报音时没有呼叫错误。           |
| 200-010 | 三方通话时没有呼叫错误。         |
| 200-011 | 三方通话时没有保持呼叫错误。       |
| 200-012 | 呼叫转移时没有呼叫错误。         |
| 200-013 | 保持时没有呼叫错误。           |
| 200-014 | 保持时呼叫状态错误。           |
| 200-015 | 取保持时没有保持呼叫错误。        |
| 200-016 | 取保持时呼叫状态错误。          |
| 200-017 | 挂断时无呼叫错误。            |
| 200-018 | 内部咨询时无呼叫错误。          |
| 200-019 | 静像时没有呼叫错误。           |
| 200-020 | 静像时呼叫状态错误。           |
| 200-021 | 取静像时没有呼叫错误。          |
| 200-022 | 取静像时呼叫状态错误。          |
| 200-023 | 释放指定电话号码时没有呼叫错误。     |
| 200-024 | 释放指定电话号码时不存在此号码呼叫错误。 |
| 200-025 | 拆除呼叫时没有呼叫错误。         |
| 200-026 | 呼叫不存在。               |
| 200-027 | 音视频切换时没有呼叫错误         |
| 200-028 | 音视频切换时媒体类型错误         |
| 200-029 | 音视频切换时呼叫类型错误         |
| 200-030 | 音视频切换请求异常            |
| 200-031 | 三方视频调整画面参数错误         |
| 200-032 | 三方视频调整画面没有呼叫错误       |
| 200-033 | 三方视频调整画面呼叫类型错误       |
| 200-034 | 三方视频调整画面呼叫状态错误       |
| 200-035 | 三方视频调整画面请求异常         |
| 200-036 | 预览外呼参数无效错误           |



| 错误结果码   | 说明                          |
|---------|-----------------------------|
| 200-037 | 拒接时没有正在ringing的呼叫错误         |
| 200-038 | 拒接时TerminalConnection为空错误   |
| 200-039 | 拒接时座席没有绑定话机错误               |
| 200-040 | 开启智能识别时没有呼叫错误               |
| 210-001 | URL信息查询不到。                  |
| 300-001 | 查询座席信息无权限错误。                |
| 300-002 | 查询座席信息无座席信息错误。              |
| 300-003 | 查询座席班组信息无此座席信息错误。           |
| 300-004 | 查询座席班组信息无此座席班组信息错误。         |
| 400-001 | 设置随路数据时无呼叫信息错误。             |
| 400-003 | 获取保持队列信息时无话务信息。             |
| 500-001 | 快退时状态错误。                    |
| 500-002 | 快进时状态错误。                    |
| 500-003 | 暂停放音时状态错误。                  |
| 500-004 | 暂停录音时状态错误。                  |
| 500-005 | 继续放音时状态错误。                  |
| 500-006 | 继续录音时状态错误。                  |
| 500-007 | 开始放音时状态错误。                  |
| 500-008 | 开始录音时状态错误。                  |
| 500-009 | 停止放音时状态错误。                  |
| 500-010 | 停止录音时状态错误。                  |
| 500-011 | 开始录音时座席指定文件路径开关未开启          |
| 500-012 | 重定位时状态错误                    |
| 500-013 | 重定位时参数错误                    |
| 600-001 | 查询座席技能队列信息无此座席信息或座席无配置技能错误。 |
| 600-002 | 查询指定VDN的技能队列信息无队列配置信息。      |
| 600-003 | 查询座席所在VDN的接入码信息时无配置信息。      |
| 600-004 | 查询座席所在VDN的IVR信息时无配置信息。      |

| 错误结果码   | 说明                                     |
|---------|----------------------------------------|
| 600-005 | 查询座席所在VDN的技能队列信息无队列配置信息。               |
| 700-001 | 会话不存在。                                 |
| 700-002 | 调用平台异常。                                |
| 700-012 | 消息发送失败。                                |
| 700-013 | 富媒体文件上传功能没有开启                          |
| 700-014 | 富媒体文件上传时，文件服务器异常                       |
| 700-015 | 富媒体文件上传时，文件后缀或大小不符合要求                  |
| 700-016 | 富媒体文件下载时，文件不存在                         |
| 700-017 | 富媒体文件下载时，无权限下载                         |
| 700-018 | 数据库异常                                  |
| 701-001 | 多媒体会议成员为空。                             |
| 701-002 | 查询多媒体会议状态返回空值。                         |
| 701-003 | 创建会议时，创建者或者参与者已经在其他会议中。                |
| 701-004 | 邀请与会者时，当前操作者不在会议中。                     |
| 701-005 | 停止会议时，会议不存在或者没有权限操作该会议。                |
| 701-006 | 创建会议时，配置台MS IP未配置。                     |
| 800-001 | 配置代理服务为空。                              |
| 800-002 | 配置信息查询异常。                              |
| 800-003 | 默认媒体网关信息不存在。                           |
| 900-001 | 质检操作时发生NOPROVIDER异常。                   |
| 900-002 | 质检操作时发生没有权限异常。                         |
| 900-003 | 质检操作时发生ResourceUnavailableException异常。 |
| 900-004 | 质检监视时发生没有座席信息。                         |
| 900-005 | 质检操作时发生状态异常。                           |
| 900-006 | 质检操作时发生录屏的时间参数错异常。                     |
| 900-007 | 质检操作时发生录屏的未加载支持录屏的许可异常。                |

| 错误结果码   | 说明                      |
|---------|-------------------------|
| 900-008 | 质检操作时发生录屏的平台未知异常。       |
| 900-009 | 删除质检任务时，未找到任务异常。        |
| 900-010 | 被质检座席不能为质检员             |
| 999-001 | 服务端的配置文件中配置的WAS URL不正确。 |
| 999-002 | 查询消息过载。                 |
| 999-003 | 登录数量超过最大值。              |

表 3-492 CTI 错误结果码

| 错误结果码 | 说明                             |
|-------|--------------------------------|
| 21201 | 会议与会方超过120方的最大限制               |
| 21202 | 会议个数超过系统默认配置                   |
| 21203 | 会议创建时本VDN的可用pstn呼叫数小于3，不允许创建会议 |
| 21204 | 坐席已加入一方会议中，不可再加入其他会议           |
| 21205 | 只允许空闲坐席或处于呼叫中的坐席发起会议           |
| 21207 | 内部错误，创建会议时无法为会议分配到呼叫控制块        |
| 21208 | 内部错误，创建会议时无法为会议分配到VISIT        |
| 21209 | 内部错误，创建会议时无法为会议分配到CALL对象       |
| 21210 | 内部错误，创建会议时VISIT绑定呼叫失败          |
| 21211 | 内部错误，会议呼叫不存在                   |
| 21212 | 占用坐席失败                         |
| 21213 | 会议占用超时                         |
| 21214 | 会议不存在                          |
| 21215 | 释放会议时主席已不在会议中                  |
| 21216 | 主席修改与会者属性：与会者现在的属性与要修改的属性相等    |
| 21217 | 批量删人时主席在删人列表中                  |
| 21218 | 转移主席权限失败、主席转移给自己               |

| 错误结果码 | 说明                                  |
|-------|-------------------------------------|
| 21219 | 坐席加入会议时当前VDN的PSTN可用呼叫数为0            |
| 21220 | 空闲座席申请会议过程中，座席强制签出导致会议释放            |
| 21221 | 批量增加与会者时主席在加人列表中                    |
| 21222 | 申请会议时常小于4分钟                         |
| 21223 | 申请会议时常超过24小时                        |
| 21224 | 申请添加的与会者数量超过会议当前剩余资源方数              |
| 21225 | 申请或释放会场时不允许调用接口对会场进行操作              |
| 21226 | 内部异常，创建会议对象时出错                      |
| 21227 | 创建会议时申请与会者方数为0                      |
| 21228 | 批量添加零个人                             |
| 21229 | 批量删除零个人                             |
| 21230 | 释放会议时\转移主席权限\添加与会者\删除与会者时，操作用户不是主席。 |
| 21231 | CTIS无响应（未返回ack）                     |
| 21232 | 主备倒换，会议创建失败释放会议                     |
| 21233 | 会议创建过程中异常释放会议                       |
| 21234 | 在会议创建成功前有成员退出                       |
| 21235 | 超过了最大允许成员数                          |
| 21236 | 会议握手超时                              |
| 21237 | 被操作者不在会议中                           |
| 21238 | 修改会议资源方数：加资源方数后超过120方               |
| 21239 | 修改会议资源方数：减资源方数大于会议剩余方数              |
| 21240 | 修改会议资源方数：操作类型不正确                    |
| 21241 | 修改会议资源方数：修改方数小于2                    |
| 21242 | 修改会议资源方数：修改方数大于118                  |
| 21243 | 查询VDN中进行的会议ID：VDN数不正确               |
| 21244 | 批量查询会议：查询会议数大于最大可查询数                |

| 错误结果码 | 说明                                       |
|-------|------------------------------------------|
| 21245 | 延长会议时常小于1分钟                              |
| 21246 | 延长会议时常大于1440分钟                           |
| 21247 | 主席在给会场放音时，此时会场正在放音，只有会场在通话状态下才能放音        |
| 21248 | 主席在给会场停止放音时，此时会场并不在放音状态下                 |
| 21249 | 主席在给通道放音时，此时通道正在放音，只有通道在通话状态、或者保持状态下才能放音 |
| 21250 | 主席在给通道停止放音时，此时通道不在放音，只有通道在放音时才能停止放音      |
| 21251 | 主席在给通道保持时，此时通道本身已保持，只有通道在非保持状态下才能保持      |
| 21252 | 主席在给通道取保持时，此时通道本身为非保持状态，只有通道在保持状态下才能取保持  |

 说明

相同原因对应不同原因码是由于版本迭代需要兼容历史版本，定位问题时需要结合原因、原因码。

表 3-493 CTI 错误原因码

| 原因码 | 如何理解                                                         |
|-----|--------------------------------------------------------------|
| 3   | 无资源，排对机中无相关资源：如控制块，电路资源等。没有呼出到用户。                            |
| 4   | 被叫正在变更，已经转移                                                  |
| 5   | 呼叫等待，当A用户正在与B用户通话，C用户试图与A用户建立通话连接，此时给A用户一个呼叫等待的指示，表示另有用户等待通话 |
| 6   | 被叫正在转移，原因为遇忙转                                                |
| 7   | 被叫正在转移，原因为无应答转                                               |
| 8   | 被叫正在转移，原因为无条件转，不管被叫用户是在什么状态，都自动转到一个预先指定的号码                   |
| 9   | 免打扰服务是“暂不受话服务”，原因为免打扰，后续被叫端局通常会主动拆线                          |
| 10  | 被叫正在转移，振铃过程中转移                                               |
| 11  | 立即回应转移，未振铃                                                   |
| 12  | 不可达的移动用户                                                     |

| 原因码 | 如何理解                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13  | DTE终端状态无效                                                                                                                                                                                                                       |
| 14  | DTE终端转移，无原因                                                                                                                                                                                                                     |
| 15  | 被叫拍叉转移，被叫外拨一个号码，并把呼叫转移到该号码上                                                                                                                                                                                                     |
| 18  | 信令检测到对端交换机正在放音                                                                                                                                                                                                                  |
| 129 | 未分配的号码                                                                                                                                                                                                                          |
| 132 | 发送专用信息音                                                                                                                                                                                                                         |
| 145 | 用户忙                                                                                                                                                                                                                             |
| 146 | 用户无响应                                                                                                                                                                                                                           |
| 147 | 用户无应答                                                                                                                                                                                                                           |
| 149 | 用户拒绝                                                                                                                                                                                                                            |
| 150 | 号码改变                                                                                                                                                                                                                            |
| 155 | 目的地不可达                                                                                                                                                                                                                          |
| 160 | 检测到音乐                                                                                                                                                                                                                           |
| 162 | 检测到自动设备，如自动留言机、集团pbx                                                                                                                                                                                                            |
| 180 | 回铃音                                                                                                                                                                                                                             |
| 181 | 忙音                                                                                                                                                                                                                              |
| 182 | SIT音，SIT是Special Information Tone的缩写，包含多种信号音，在ITU-T E.181和ITU-T E.182中有定义，实现的时候特指"免打扰音"，SIT目前用于防打扰设备上，一般是串接在电话机上的一个小设备。当来电后，该设备会自动接通电话，然后发出由三段固定频率组成的SIT音，用于让主叫方误认为被叫方是自动设备，然后主动挂断电话（实际是阻止外呼系统的一个设备）。如果被叫带该设备，接通后设备会自动发出SIT信号音。 |
| 184 | 检测到Modem                                                                                                                                                                                                                        |
| 185 | 检测到Fax                                                                                                                                                                                                                          |
| 186 | Modem或者Fax。由于传真和MODEM某些信号音使用的是相同的标准，音频检测有可能无法明确具体类型                                                                                                                                                                             |
| 187 | 未定义信号音，信号符合信号音特征但无法对应到具体某种定义，信号音特征为：<br>1. 频率恒定，并且持续ON时长大于2.5 Second<br>2. 频率恒定，持续ON时长大于1.5 Second<br>3. 在ON之前有OFF持续大于100ms                                                                                                     |
| 190 | 文本电话(ANS1)                                                                                                                                                                                                                      |
| 191 | 文本电话(ANS2)                                                                                                                                                                                                                      |

| 原因码  | 如何理解                              |
|------|-----------------------------------|
| 192  | 文本电话(ANS3)                        |
| 193  | 文本电话(ANS4)                        |
| 194  | 文本电话(ANS5)                        |
| 195  | 文本电话(EDT)                         |
| 196  | 文本电话(FSK)                         |
| 197  | 文本电话(DTMF)                        |
| 259  | 资源不足                              |
| 260  | 被叫为Modem                          |
| 261  | 传真                                |
| 262  | 传真或Modem                          |
| 263  | 自动应答机                             |
| 531  | 用户挂机                              |
| 537  | 被叫忙                               |
| 538  | 空号或错号                             |
| 548  | 手机关机                              |
| 549  | 手机不在服务区                           |
| 551  | 排队机异常拆线                           |
| 601  | 应答前用户挂机                           |
| 602  | 排队机无资源                            |
| 603  | 无应答拆线                             |
| 604  | 呼叫拒绝                              |
| 605  | 交换设备忙                             |
| 606  | 排队机超时                             |
| 701  | 排队中用户主动挂机                         |
| 702  | 排队超时，平台释放呼叫（若配置为排队超时释放）           |
| 703  | 呼叫数据超时（用于API接口方式）                 |
| 1040 | 振铃超时，平台释放呼叫。（即在设置的振铃时间内，用户一直没有摘机） |
| 1041 | 占用座席设备超时                          |
| 1043 | 平台内部等待外呼结果超时                      |

| 原因码   | 如何理解                                                                                   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1046  | 占用座席失败                                                                                 |
| 1048  | 达到限制obs呼叫数                                                                             |
| 1049  | 等待排队机摘机后外呼检测结果超时                                                                       |
| 1056  | 座席和用户做话路搭接失败                                                                           |
| 1281  | 座席和用户做话路搭接之前，座席通过座席条控件释放用户呼叫                                                           |
| 1288  | 座席和用户做话路搭接时，座席通过座席条控件释放用户呼叫                                                            |
| 1333  | 座席通过座席条控件应答呼叫时，座席自身话机挂断                                                                |
| 23000 | 呼叫排队溢出                                                                                 |
| 34601 | 外呼任务不存在                                                                                |
| 34602 | 任务已经为暂停态，暂停失败                                                                          |
| 34603 | 任务已经为非暂停态，恢复失败                                                                         |
| 34605 | 电话号码为空，即外呼获取的被叫号码为空字符串                                                                 |
| 34606 | 试呼失败，即调用呼出接口失败(比较常见的一种情况：当前的并发外呼数达到了在系统配置台配置的outbound呼出数；可以查看OBS日志，了解详细的失败原因)，没有呼出到用户。 |
| 34607 | OBS退出(或任务被删除)，将没有呼出的记录回写                                                               |
| 34608 | 呼出后，没有得到呼出结果信息，超时后将该呼叫数据回写。                                                            |
| 34609 | OBS倒换为备时，安全退出时以及预占用呼出发现没有可用座席时，未呼出的记录退单                                                |
| 34610 | OBS倒换为备时，正在呼出的记录退单                                                                     |
| 34611 | Obs退出时，对正在呼出的没回结果的记录退单回写                                                               |
| 35027 | 预览呼出被叫号码填写不正确                                                                          |
| 714   | 呼叫路由失败                                                                                 |
| 715   | 呼叫超时                                                                                   |
| 1138  | 被叫挂机                                                                                   |
| 1153  | 座席挂断                                                                                   |
| 1154  | 座席取消呼叫                                                                                 |
| 1155  | 超时                                                                                     |
| 1156  | 座席断连                                                                                   |
| 1162  | 资源超载                                                                                   |
| 1163  | 空号或错号                                                                                  |



| 原因码   | 如何理解     |
|-------|----------|
| 1164  | 被叫忙      |
| 1165  | 手机关机     |
| 1166  | 手机不在服务区  |
| 1167  | 资源不足     |
| 1168  | 用户无响应    |
| 1169  | 用户拒绝     |
| 1170  | 交换设备忙    |
| 1171  | 超时       |
| 20301 | 无效用户     |
| 20302 | 无效设备     |
| 20303 | 无可应答设备   |
| 20304 | 异常       |
| 20305 | 无效路由设备   |
| 20306 | 空号或错号    |
| 20307 | 被叫忙      |
| 20308 | 交换设备重启   |
| 20309 | 用户无响应    |
| 20310 | 未知异常     |
| 20920 | 呼叫资源不足   |
| 20921 | 无有效VDN   |
| 20922 | 呼叫失败     |
| 20923 | 路由座席失败   |
| 20924 | 无效技能队列   |
| 20925 | 路由技能队列失败 |
| 20926 | 路由转接人工失败 |

3.14.3 座席状态说明

表 3-494 CCGateway 状态

| 状态值 | 说明                     |
|-----|------------------------|
| 0   | 未知。对应CTI平台状态的9。        |
| 1   | 签入状态。未使用。              |
| 2   | 签出状态。对应CTI平台状态的0。      |
| 3   | 示忙状态。对应CTI平台状态的7。      |
| 4   | 空闲状态。对应CTI平台状态的1。      |
| 5   | 整理态。对应CTI平台状态的6。       |
| 6   | 同空闲态。未使用。              |
| 7   | 通话态。对应CTI平台状态的2、3、4、5。 |
| 8   | 休息状态。对应CTI平台状态的8。      |
| 9   | 预休息状态。                 |

表 3-495 CTI 平台状态

| 值 | 说明    |
|---|-------|
| 0 | 未签入状态 |
| 1 | 空闲状态  |
| 2 | 预占用状态 |
| 3 | 占用状态  |
| 4 | 应答状态  |
| 5 | 通话状态  |
| 6 | 事后调整  |
| 7 | 示忙状态  |
| 8 | 休息状态  |
| 9 | 学习状态  |

表 3-496 座席状态表

| 值 | 说明   |
|---|------|
| 1 | 空闲状态 |

| 值   | 说明   |
|-----|------|
| 2   | 整理态  |
| 3   | 休息态  |
| 4   | 示忙   |
| 5   | 放音   |
| 6   | 外呼   |
| 7   | 占用   |
| 8   | 请求应答 |
| 9   | 通话态  |
| 10  | 3方通话 |
| 11  | 保持   |
| 12  | 静音   |
| 13  | 求助   |
| 14  | 通话转  |
| 15  | 插入   |
| 16  | 监听   |
| 17  | 耳语   |
| 255 | 异常状态 |

3.14.4 呼叫类型

表 3-497 呼叫类型

| 值  | 说明    |
|----|-------|
| 0  | 普通呼入  |
| 6  | 内部呼叫  |
| 7  | 普通呼出  |
| 40 | 预约呼出  |
| 41 | 预占式外呼 |
| 43 | 预测式外呼 |
| 44 | 预览试外呼 |
| 45 | 预约回呼  |

| 值  | 说明     |
|----|--------|
| 51 | 内部两方咨询 |
| 52 | 内部三方咨询 |
| 53 | 多方通话   |

### 3.14.5 设备类型

表 3-498 设备类型

| 类型编号 | 类型描述 |
|------|------|
| 1    | 技能队列 |
| 2    | 座席工号 |
| 3    | IVR  |

表 3-499 自定义设备类型

| 类型编号 | 类型描述   |
|------|--------|
| 0    | 未知     |
| 1    | 普通电话   |
| 2    | 无线数字设备 |
| 3    | 无线模拟设备 |
| 4    | 短波     |
| 5    | 手机     |
| 6    | 座席     |
| 7    | eLTE   |

表 3-500 自定义设备呼叫类型

| 类型编号 | 类型描述 |
|------|------|
| 0    | 常规呼叫 |
| 1    | 组呼   |

| 类型编号 | 类型描述     |
|------|----------|
| 2    | 秘密呼叫，即点呼 |

表 3-501 转移模式说明

| 定义  | 含义                                |
|-----|-----------------------------------|
| 释放转 | 不管呼叫转移/转出是否成功，业务代表均释放呼叫           |
| 成功转 | 系统监视呼叫转移/转出过程，成功后业务代表才释放呼叫        |
| 通话转 | 系统监视呼叫转出过程，被叫应答并和业务代表通话，业务代表释放呼叫  |
| 三方转 | 系统监视转出过程，被叫应答后实现三方通话，业务代表释放呼叫     |
| 挂起转 | 将呼叫转移到某自动流程，该流程处理完呼叫后将呼叫转回原座席继续处理 |

3.14.6 接口参数说明

接口中需要传入的技能队列ID、接入码、VDNID、座席工号、班组ID、callId等参数，必须真实存在的。CC-Gateway对接口参数的校验限制在用户有效性校验，接口参数的有效性在CC-Gateway调用CTI接口时由CTI负责校验。

接口返回值和入参中时间参数如不特殊说明，默认 long 类型为时间戳格式，单位为ms。

查询类接口：

- 1、/resource/queuedevice/\*（队列签入、排队人数等）
- 2、/resource/agentgroup/\*（技能队列信息）
- 3、/resource/calldata/\*（随路数据、呼叫信息等）
- 4、/resource/onlineagent/{agentid}/agentskills (查询配置技能队列)
- 5、/resource/onlineagent/{agentid}/agentskillsbyworkno/{workno} (查询指定座席配置技能队列)
- 6、/resource/onlineagent/{agentid}/agentstatus (获取当前座席的状态)
- 7、/resource/onlineagent/{agentid}/syncagentinfo (座席页面刷新时同步座席状态status和通话信息)
- 8、/resource/onlineagent/{agentid}/updateGuid (座席页面刷新时主动请求更新Guid)

这些接口，应用于座席综合接续应用中的转接、求助过程中，查询座席和队列的相关信息配套查询，以及座席的当前的呼叫处理信息。为了避免多租第三方异常开发，影响系统稳定性，做了系统层级以及座席层级的流控，不可频繁的调用。

# 4 监控类接口参考

- 4.1 前言
- 4.2 修改记录
- 4.3 简介
- 4.4 接口说明
- 4.5 附录

## 4.1 前言

### 概述

本文档主要介绍呼叫中心CTI平台提供的Web Service的CC-CMS接口，及其使用说明，供第三方业务定制团队的开发人员参考。

### 读者对象

本文档主要适用于第三方业务定制团队的开发人员。

### 符号约定

在本文中可能出现下列标志，它们所代表的含义如下。

| 符号                                                                                  | 说明                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | 用于警示紧急的危险情形，若不避免，将会导致人员死亡或严重的人身伤害。  |
|  | 用于警示潜在的危险情形，若不避免，可能会导致人员死亡或严重的人身伤害。 |
|  | 用于警示潜在的危险情形，若不避免，可能会导致中度或轻微的人身伤害。   |

| 符号                                                                                   | 说明                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  须知 | 用于传递设备或环境安全警示信息，若不可避免，可能会导致设备损坏、数据丢失、设备性能降低或其它不可预知的结果。<br>“注意”不涉及人身伤害。 |
|  说明 | 用于突出重要/关键信息、最佳实践和小窍门等。<br>“说明”不是安全警示信息，不涉及人身、设备及环境伤害信息。                |

隐私声明

本产品提供二次开发能力，部分开发接口涉及处理用户个人数据（例如用户号码、消费记录等）。请在正常业务需求以及在法律法规所允许的目的和范围内提供或开发相应的功能。在定制开发的过程中，您应采取足够的措施，以确保用户个人数据、通信内容受到严格保护。包括但不限于以下内容：

- 只提供政策业务所必需的个人数据采集、处理。
- 禁止提供可绕过正常认证机制而直接进入系统的隐秘通道。
- 禁止在日志记录中记录敏感数据，例如用户口令明文、口令密文、银行账号等可能直接会导致用户经济损失的数据。

4.2 修改记录

Issue 16 (2025-06-30)

本次随AICC 25.200.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 类型 | 备注                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>• https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querybasiccallinfo</li><li>• https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querydetailcallinfo</li><li>• https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/skills</li><li>• https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/queryagentcalls</li><li>• https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo</li></ul> | 新增 | 响应消息新增子媒体类型 SubMediaType。 |



### Issue 15 (2025-03-31)

本次随AICC 25.100.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                 | 类型 | 备注        |
|----|--------------------------------------------------------------------|----|-----------|
| 1  | https://ip:port/rest/\${service.name}/v1/ClientLog/uploadClientLog | 新增 | 新增上传日志接口。 |

### Issue 14 (2025-01-15)

本次随AICC 24.400.0版本发布，无变更。

### Issue 13 (2024-09-30)

本次随AICC 24.300.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                           | 类型 | 备注                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn<br>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr<br>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill<br>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent | 修改 | timeGrain字段补充必填项说明。 |

### Issue 12 (2024-06-30)

本次随AICC 24.200.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                           | 类型 | 备注                                                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent<br>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn<br>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr<br>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill | 修改 | 由于性能受限，修改为默认不查实时缓存数据，只能查看当前时间的前整5分钟数据，例如：当前时间为14:32，当前接口只能获取14点30以前数据 |

**Issue 11 (2023-11-15)**

本次随AICC 23.300.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 类型 | 备注              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalls</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v2/openapi/vdn/querycalls</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querycalldetailbyid</li></ul> | 修改 | 场景描述补充所查询数据留存周期 |

**Issue 10 (2023-07-30)**

本次随AICC 23.200.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                 | 类型 | 备注                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querybasiccallinfo | 修改 | 请求体callId参数补充参数值说明<br>返回体新增mediaBillType（多媒体报表类型） |
| 2  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn                | 修改 | 返回体val参数补充参数值说明                                   |
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr                | 修改 | 返回体val参数补充参数值说明                                   |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill              | 修改 | 返回体val参数补充参数值说明                                   |

**Issue 09 (2023-04-30)**

本次随AICC 23.100.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                              | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn             | 修改 | 获取VDN历史监控指标接口的座席监控指标新增参数如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• IDX_COUNT_SYSTEM_INBOUND：平台呼入数</li><li>• IDX_COUNT_SYSTEM_IN_SUCC：平台接通数</li><li>• IDX_COUNT_AGENT_ASSIGNED：平台人工接通数</li></ul>                                   |
| 2  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent           | 修改 | 获取座席维度的历史监控指标接口的VDN监控指标新增参数如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• IDX_COUNT_AGENT_ARRANGE：整理次数</li><li>• IDX_DURATION_AGENT_ARRANGE：整理时长</li><li>• IDX_COUNT_AGENT_PLAY：放音次数</li><li>• IDX_DURATION_AGENT_PLAY：放音时长</li></ul> |
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalls           | 修改 | 返回体新增mediaType(媒体类型)、subMediaType（子媒体类型）                                                                                                                                                                                           |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v2/openapi/vdn/querycalls           | 修改 | 返回体新增mediaType(媒体类型)、subMediaType（子媒体类型）                                                                                                                                                                                           |
| 5  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalltracedetail | 修改 | 返回体新增subMediaType（子媒体类型）                                                                                                                                                                                                           |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callin/queryMissedCalls          | 修改 | 返回体新增mediaType(媒体类型)、subMediaType（子媒体类型）                                                                                                                                                                                           |

Issue 08 (2023-01-30)

本次随AICC 22.200.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口              | 类型 | 备注                                    |
|----|-----------------|----|---------------------------------------|
| 1  | 部分接口添加“内部封装接口”栏 | 新增 | 为调用bms模块查询数据的接口添加“内部封装接口”栏，添加内部调用接口名称 |

| 序号 | 接口                                                                      | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>queryagentreststate      | 修改 | 增加offset参数大于等于0说明，修改响应体字段resultDesc数据类型array->object；修改resultDesc对象参数waitRestAgentNum说明，由“等待休息人数”改为“申请休息人数”；修改座席休息详情中beginTime说明，由“正在休息指休息开始时间，请求或允许休息指请求休息时间”改为“正在休息指休息开始时间，还未休息指申请或批准休息开始时间”，修改座席休息详情中applyRestLength参数的单位，由“分”改为“秒” |
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>allagentphones           | 修改 | 增加offset大于等于0说明；修改resultDesc对象中phone的说明，由“座席签入的电话号码。”改为“座席电话号码。”                                                                                                                                                                       |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>totalagentabstractex3    | 修改 | 删除limit参数"CTI3.6版本取值范围1~100"说明，增加offset大于等于0说明                                                                                                                                                                                         |
| 5  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>totalagentdynamicinfo    | 修改 | 增加offset参数大于等于0说明                                                                                                                                                                                                                      |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>queryagentstaticconfinfo | 修改 | 增加offset参数大于等于0说明                                                                                                                                                                                                                      |
| 7  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>queryivrstatusinfo       | 修改 | 修改请求参数flowId且取值范围，由“1~100000”改为“1~1500”                                                                                                                                                                                                |

| 序号 | 接口                                                                       | 类型 | 备注                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>queryivrprocessinnoinfo   | 修改 | 修改响应体举例内容，删除原有的data、count属性；修改resultDesc对象description属性说明，由“流程描述”改为“接入码功能描述”                                                  |
| 9  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>queryaccesscodecallinfo   | 修改 | 删除请求体中innolds参数内容取值范围1~100000                                                                                                 |
| 10 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>querytotalagentinfo       | 修改 | 修改响应参数resultDesc说明，去掉“目前该字段取-1值”；修改座席权值，删除33、34、35，36~128修改为33~256                                                            |
| 11 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br>realindex/agent/agentsinskill | 修改 | 请求消息体参数skillIds说明增加技能队列ID取值范围：1~2000                                                                                          |
| 12 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/<br>totalskillstatusex3     | 修改 | 请求消息体参数skillIds说明增加技能队列ID取值范围：1~2000                                                                                          |
| 13 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/<br>skillcfginfo            | 修改 | 修改resultDatas对象中maxWaitTime、maxTalkTime说明中“时间”为“时长”                                                                           |
| 14 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/<br>stateinfo               | 修改 | 请求消息体参数skillIds说明增加技能队列ID取值范围：1~2000；resultDesc对象参数agentWorkNums说明增加“包含调整态等”，totalCallNums说明“每分钟处理呼叫数”修改为“已处理的呼叫总数(包括正处理的呼叫)” |

| 序号 | 接口                                                                                    | 类型 | 备注                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/batchskilloverload                       | 修改 | overloadDetails对象参数说明中queueId参数类型由“string”修改为“int”                                                                                             |
| 16 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/agentstatusbyskill                       | 修改 | 添加请求参数skillIds数组中值的取值范围说明“其中技能队列ID取值范围：1~2000”；修改resultDesc对象各个参数中包含的“业务代表数”为“座席数”                                                             |
| 17 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/servicequality                           | 修改 | 修改resultDesc对象中in20sCallNum参数为“当前5分钟技能队列内在20S内接通呼叫总和”                                                                                          |
| 18 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/siteagentcallandskillinfobyagentids | 修改 | 修改入参agentIds数组长度限制为6000，不区分CTI3.6和3.8                                                                                                          |
| 19 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentstatusinfobyagentids           | 修改 | 修改入参agentIds数组长度限制为6000，不区分CTI3.6和3.8；resultDesc对象参数说明中agentRelease说明由“主动收线次数”改为“座席主动收线次数”，currentPrivateCallNum说明由“座席的私有呼叫数目”修改为“座席目前的私有呼叫数目” |
| 20 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/queryagentcalls                     | 修改 | 删除入参agentIds说明中包含的“Oracle限制1000”                                                                                                               |
| 21 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentprivatecall                         | 修改 | 场景描述增加私有呼叫说明以及如何进行私有呼叫                                                                                                                         |

| 序号     | 接口                                                                        | 类型     | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2<br>2 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br>agentgroup/teamagentstatusinfo | 修<br>改 | 修改入参agentIds数组<br>长度限制为6000，不<br>区分CTI3.6和3.8；修<br>改resultDesc对象各个<br>参数中包含的“业务<br>代表数”为“座席<br>数”                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2<br>3 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br>agentgroup/agentrestinfos      | 修<br>改 | 消息体参数说明中<br>limit参数增加“与<br>offset要么同时存在，<br>要么都不存在”；修改<br>resultDesc中<br>allowRestNum参数说<br>明由“允许休息的座<br>席数”改为“已经允<br>许休息人数,但是座席<br>仍然未休息的座席人<br>数”，onRestNum参<br>数说明由“休息中的<br>座席数”改为“正在<br>休息的座席数”，<br>waitRestNum参数说<br>明由“排队等待休息<br>的座席数”改为“申<br>请休息的座席数”；<br>添加<br>agentsRestDetails对<br>象cantRestReason参<br>数值映射表，修改<br>beginTime参数详细说<br>明“(正在休息指休息<br>开始时间，还未休息<br>指申请或批准休息开<br>始时间) 时间格式：时<br>间戳” |
| 2<br>4 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br>agentgroup/systemstate         | 修<br>改 | 增加offset参数大于等<br>于0说明；修改<br>resultDesc对象中<br>busyAgent参数说明中<br>“忙态”改为“忙碌<br>态”，idleAgent参数<br>说明中“闲态”改为<br>“空闲态”，<br>totalLoginAgent参数<br>说明由“总登录座席<br>数”改为“签入座席<br>数”                                                                                                                                                                                                                                    |

| 序号 | 接口                                                                  | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querydetailcallinfo | 修改 | 接口名称、场景描述由“查询指定callId的详细呼叫信息”修改为“查询指定座席私有呼叫callId的详细呼叫信息”；消息体参数说明中callId说明由“呼叫Id，为通话中的callId，最大长度20”修改为“呼叫ID，为指定座席的私有呼叫callId，最大长度20，获取方式参见查询指定座席的私有呼叫”；修改resultDesc对象中waitTime参数说明由“通话中排队等待时间长”改为“排队等待时间” |
| 26 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/rindex/vdn                   | 修改 | 修改请求消息体参数说明中vdnIds说明的数组最大长度由2改为100，并添加vdn取值限制1~5000                                                                                                                                                        |
| 27 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/rindex            | 修改 | 修改请求消息体参数说明中indexIds说明，添加指标个数“当前不大于4”                                                                                                                                                                      |
| 28 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/rindex                 | 修改 | 修改请求消息体参数说明中indexIds说明，添加指标最大个数“当前为12”                                                                                                                                                                     |
| 29 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryAgentByStatus       | 修改 | 修改请求体参数ccId取值范围1~65535、vdn取值范围1~5000，增加offset参数大于等于0说明；请求体中status字段修改参数映射举例为链接 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> ，响应消息data中currentState字段修改参数说明为链接 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a>                     |



| 序号 | 接口                                                                     | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/querymonitor/systemstate        | 修改 | 修改resultDatas对象中busyagent参数说明中“忙态”改为“忙碌态”，idleagent参数说明中“闲态”改为“空闲态”，totalloginagent参数说明由“总登录座席数”改为“签入座席数”                                                                                                                                                |
| 31 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentrestinfo        | 修改 | 修改resultDatas对象中allowrestnum参数说明由“允许休息的座席数”改为“已经允许休息人数,但是座席仍然未休息的座席人数”，onrestnum参数说明由“休息中的座席数”改为“正在休息的座席数”，waitrestnum参数说明由“排队等待休息的座席数”改为“申请休息的座席数”，添加agentsRestDetails对象cantrestreason参数值映射表，修改begintime参数详细说明“(正在休息指休息开始时间，还未休息指申请或批准休息开始时间) 时间格式：时间戳” |
| 32 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/realindex/skill/stateinfo       | 修改 | 修改resultDatas对象参数说明中字段数据类型，long改为int，修改totalCallNums说明“每分钟处理的呼叫数”为“已处理的呼叫总数（包括正在处理的呼叫）”                                                                                                                                                                  |
| 33 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentbyconfigedskill | 修改 | resultDatas对象中status参数添加结果映射说明                                                                                                                                                                                                                           |

| 序号 | 接口                                                               | 类型 | 备注                                |
|----|------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------|
| 34 | 包含入参offset描述包含“offset取值范围为：offset=limit*(page-1)”的接口             | 修改 | 修改描述“取值范围”为“取值公式”，增加“取值范围：>=0”    |
| 35 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentrestinfos | 修改 | limit、offset添加描述“此字段只在CTI3.6版本生效” |

Issue 07（2022-07-30）

本次随AICC 22.100.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                  | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn | 修改 | 新增指标： <ul style="list-style-type: none"><li>• IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_INBOUND</li><li>• IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_INBOUND_CONNECTED</li><li>• IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_OUTBOUND</li><li>• IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_OUTBOUND_CONNECTED</li></ul> |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 类型 | 备注                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/batchdeletegroupmember</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/batchaddgroupmember</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/createusergroup</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/querygroupmemberbycondition</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/joinusergroup</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/updateagentgroup</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth</li></ul> | 修改 | 请求参数的座席工号（workNo、workNos、agentId、agentIds、currentAgentId）新增取值范围限制为0~999999                                                            |
| 3  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 修改 | 新增两个监控指标：<br>IDX_COUNT_TOTAL_AGENT_CALL_OUT<br>（呼出总次数）<br>IDX_RATE_AGENT_SUCCESS_CALL_OUT<br>（呼出成功通话率）                                |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callinday/querymanualindexesbycondition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 修改 | 新增响应参数：<br>inCallAllCostMinute<br>（每通通话计费总时长（分钟））<br>请求参数修改：<br>calleeNos（呼叫的被叫号码数组）中被叫号码必须是纯数字，<br>callTypes（呼叫类型的int数组）中呼叫类型必须是纯数字。 |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                             | 类型 | 备注                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/calloutday/<br>querymanualindexesbycondition                                                                                                                                                                                    | 修改 | 新增响应参数：<br>outCallAllCostMinute<br>（每通通话计费总时长（分钟））<br>请求参数修改：<br>callerNos（呼叫的主<br>叫号码数组）中主叫<br>号码必须是纯数字，<br>callTypes（呼叫类型的<br>int数组）中呼叫类型<br>必须是纯数字。         |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v2/openapi/vdn/<br>querycalls                                                                                                                                                                                                      | 新增 | 查询指定VDN下的呼<br>叫信息（v2）                                                                                                                                          |
| 7  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/<br>queryAgentByStatus                                                                                                                                                                                              | 新增 | 根据座席状态分页查<br>询座席信息                                                                                                                                             |
| 8  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br/>hisindex/skill</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br/>hisindex/skillforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/<br/>hisindex/skillformonth</li></ul> | 修改 | 获取技能维度的历史<br>监控指标接口<br>获取指定日期内的技<br>能维度的历史监控指<br>标接口<br>获取指定月份内的技<br>能维度的历史监控指<br>标接口<br>以上三个接口新增监<br>控指标：<br>IDX_COUNT_SKILL_IN<br>COMING_CALL（人工<br>呼入请求服务数） |
| 9  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/<br>agentoprinfo                                                                                                                                                                                                  | 修改 | 获取座席操作详情接<br>口，请求参数<br>operateType（操作类<br>型）由必填改为选<br>填。                                                                                                       |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 类型 | 备注                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------|
| 10 | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth</li></ul> | 修改 | 请求参数中 mediaType（呼叫媒体类型）的取值范围新增了编号为55（H5视频）选项。 |

Issue 06（2022-01-30）

本次随AICC 8.17.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 类型 | 备注           |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skillgroups/{ccld}/{vdnId}                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 新增 | 查询指定VDN下的技能组 |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryUapPerfInfo</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryterminalstatus</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/dsppidkey</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callinday/querymanualindexesbycondition</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/calloutday/querymanualindexesbycondition</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/tenant/querytenantdetail</li></ul> | 修改 | 新增可选请求参数ccld |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 类型 | 备注                                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/agentstatusbyskill                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 修改 | 新增可选请求参数：<br>isSkillAllMatch（座席技能是否完全匹配）                                                   |
| 4  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill</li></ul>                                                                                                          | 修改 | 新增可选请求参数：<br>enableOffset                                                                  |
| 5  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalls</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryagentreststate</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/querygroupmemberbycondition</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/perfindex</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/terminalindex</li></ul> | 修改 | 新增分页参数校验： <ul style="list-style-type: none"><li>limit不能小于等于0</li><li>offset不能小于0</li></ul> |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 修改 | 必填入参beginTime和endTime指定的时间区间由必须满足30分钟的整数倍变更为必须满足15分钟的整数倍                                   |
| 7  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 修改 | 新增请求参数agentIds校验：<br>agentIds必须归属入参指定的VDN                                                  |
| 8  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 修改 | IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED_IN_(N)指标支持分钟粒度查询                                                 |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                              | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth</li></ul> | 修改 | 新增指标： <ul style="list-style-type: none"><li>IDX_COUNT_SKILL_USER_ABANDON_QUEUE</li><li>IDX_COUNT_SKILL_USER_ABANDON_AGENT</li><li>IDX_DURATION_SKILL_ABANDON_QUEUE</li><li>IDX_DURATION_SKILL_ABANDON_ACK</li><li>IDX_DURATION_SKILL_WAIT_SUCCESS_CONNECTED_QUEUE</li><li>IDX_DURATION_SKILL_SUCCESS_ACK</li><li>IDX_DURATION_SKILL_ALL_ACK</li><li>IDX_COUNT_SKILL_WAIT_FAIL_CONNECTED_QUEUE</li><li>IDX_DURATION_SKILL_ALL_QUEUE</li><li>IDX_DURATION_SKILL_CONNECTED</li></ul> |
| 10 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday                                                                                                                                                                                     | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>修正 IDX_DURATION_AGENT_AVG_CALL_OUT指标查询逻辑</li><li>修正 IDX_DURATION_AGENT_AVG_CALL_IN指标查询逻辑</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Issue 05（2021-10-15）

本次随AICC 8.16.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 类型 | 备注                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday</li><li>https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth</li></ul> | 修改 | 新增可选请求参数：mediaType、subMediaType |
| 2  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryUapPerfInfo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 新增 | 查询控制块关键信息                       |
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/cti/sysindex                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 新增 | 查询CTI系统指标接口                     |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/perfindex                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 新增 | 查询UAP性能指标统计接口                   |
| 5  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/terminalindex                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 新增 | 查询UAP终端设备统计接口                   |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/agentstatusbyskill                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 修改 | 新增响应参数callOut                   |

### Issue 04（2021-08-23）

本次随AICC 8.15.1版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                  | 类型 | 备注              |
|----|-----------------------------------------------------|----|-----------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn | 修改 | 新增请求参数 calleeNo |

### Issue 03（2021-07-20）

本次随AICC 8.15.0版本发布，变更如下接口。



| 序号 | 接口                                                                                    | 类型 | 备注                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querytotalagentinfo                        | 新增 | 全量查询VDN下座席的静态配置信息                            |
| 2  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/totalagentstate                            | 新增 | 全量查询VDN下座席的当前状态                              |
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryagentreststate                        | 修改 | 入参limit和offset改为必传，且limit最大限制改为1000          |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/allagentphones                             | 修改 | 入参limit和offset改为必传，且limit最大限制改为1000          |
| 5  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/totalagentabstractex3                      | 修改 | 入参limit和offset改为必传，且limit最大限制改为1000          |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/totalagentdynamicinfo                      | 修改 | 入参limit和offset改为必传，且limit最大限制改为100           |
| 7  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryagentstaticconfinfo                   | 修改 | 入参limit和offset改为必传，且limit最大限制改为100           |
| 8  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentstatusinfobyagentids           | 修改 | 入参agentIds：CTI3.8数组最大长度为6000（Oracle数据库为1000） |
| 9  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/queryagentcalls                     | 修改 | 入参agentIds：CTI3.8数组最大长度为3000（Oracle数据库为1000） |
| 10 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/siteagentcallandskillinfobyagentids | 修改 | 入参agentIds：CTI3.8数组最大长度为6000（Oracle数据库为1000） |
| 11 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/teamagentstatusinfo                 | 修改 | 入参agentIds：CTI3.8数组最大长度为6000（Oracle数据库为1000） |

## Issue 02（2021-05-15）

本次随AICC 8.14.1版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                      | 类型 | 备注      |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----|---------|
| 1  | https://ip:port /rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/joinusergroup    | 新增 | 座席加入用户组 |
| 2  | https://ip:port /rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/updateagentgroup | 新增 | 更新座席名称  |

## Issue 01（2021-03-31）

本次随AICC 8.14.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                      | 类型 | 备注                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/tenant/querytenants              | 新增 | 查询接入用户可访问的所有租户信息                    |
| 2  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/tenant/querytenantdetail         | 新增 | 查询租户下所有话务员信息                        |
| 3  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callinday/querymanualindexesbycondition  | 修改 | 接口返回增加呼出统计预留字段                      |
| 4  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/calloutday/querymanualindexesbycondition | 修改 | 接口返回增加呼入统计预留字段                      |
| 5  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday             | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_SKILL_RESERVED_COL(N) |
| 6  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth           | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_SKILL_RESERVED_COL(N) |
| 7  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday             | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_AGENT_RESERVED_COL(N) |
| 8  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth           | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_AGENT_RESERVED_COL(N) |
| 9  | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryUapPerfInfo             | 新增 | 查询UAP性能信息接口                         |
| 10 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryterminalstatus          | 新增 | 查询终端注册状态                            |
| 11 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn                     | 修改 | 入参增加匿名呼叫标识                          |

| 序号 | 接口                                                               | 类型 | 备注                                             |
|----|------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------|
| 12 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn              | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_TOTAL_CUSTOMER             |
| 13 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill            | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_SKILL_TOTAL_CUSTOMER       |
| 14 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent            | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_AGENT_TOTAL_CUSTOMER       |
| 15 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalls            | 新增 | 查询所在VDN下的呼叫信息                                  |
| 16 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalltracedetail  | 新增 | 查询所在VDN下的通话轨迹数据                                |
| 17 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/fromisales/querytasks     | 新增 | 查询租户下外呼任务列表接口                                  |
| 18 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/fromisales/dailystatistic | 新增 | 查询指定任务的日结统计信息                                  |
| 19 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/fromisales/realstatistic  | 新增 | 查询指定任务的实时统计信息                                  |
| 20 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn              | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_IVR_ONLY_INBOUND           |
| 21 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn              | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_IVR_ONLY_INBOUND_CONNECTED |
| 22 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn              | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_DURATION_IVR_ONLY_INBOUND        |
| 23 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn              | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_CALL_OUT_CUSTOMER          |
| 24 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent            | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_AGENT_CALL_OUT_CUSTOMER    |
| 25 | https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent            | 修改 | 增加定制指标<br>IDX_COUNT_AGENT_CONNECTED_IN(N)      |

## 4.3 简介

### 4.3.1 功能介绍

企业原有的CMSGateway作为面向第三方监控能力接口开放平台，对外提供Rest风格的接口，供第三方基于接口开发实现自己的监控系统。

接口可实现的功能包括如下：

- 数据查询：按呼叫中心ID、VDN ID、skillId查询相关技能队列、VDN、被叫配置等方面的信息。

 **注意**

- 当前只支持https方式访问接口。

### 4.3.2 接口参数使用规则

第三方业务在使用CC-CMS提供的接口时，需遵循表4-1的使用原则。

表 4-1 接口参数使用原则

| 类型 | 说明                                  |
|----|-------------------------------------|
| 必选 | 在任何情况下，业务侧向CTI平台下发接口调用请求消息时必须携带此参数。 |
| 可选 | 根据业务需要自行选择是否使用。                     |

### 4.3.3 接口编码说明

WebService接口采用HTTPS+JSON编码，在HTTPS（仅适用POST和PUT方法）请求消息中需设置“Content-Type: application/json; charset=UTF-8”消息头信息。

## 4.4 接口说明

下文所有接口的请求URL中涉及的NSLB服务器IP地址和端口在不同的部署模式下取值有所区别，具体如下：

- SAAS公有云场景：NSLB服务器IP地址为NSLB outer（提供外部访问虚拟化服务）服务器的IP地址，端口为提供给外部服务访问的端口（对应NSLB路由规则中的aicc-webproxy），默认为28050。
- OP集成部署和OP独立部署场景：NSLB服务器IP地址为CC-CMS对应的NSLB服务器的IP地址，端口为提供给外部服务访问的端口（对应NSLB路由规则中的aicc-openproxy），默认为28080。

## 4.4.1 实时数据查询类接口

### 4.4.1.1 VDN 维度实时接口

#### 4.4.1.1.1 查询指定 VDN 下的系统接入码信息

##### 场景描述

查询指定VDN下的系统接入码信息（VDN：虚拟呼叫中心，一个租户创建配置完毕后即对应一个虚拟呼叫中心）

关于系统接入码描述请参见《(For Engineer) ICD VxxxRxxxCxx 产品文档 01 (ICD)》

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryaccesscodeinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-2 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-3 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                      |
|----|-------|------|------|-------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535 |

| 序号 | 名称  | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-----|------|------|--------------------------|
| 2  | vdn | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

响应说明

表 4-4 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-5</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                            |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-5</a>                                                                                                         |

表 4-5 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 说明                                 |
|-----|-----------------|--------|------------------------------------|
| 2.1 | acId            | int    | 接入码编号。                             |
| 2.2 | mediatypeId     | int    | 媒体类型。该对象请参考 <a href="#">表4-376</a> |
| 2.3 | accessCode      | String | 接入码值                               |
| 2.4 | codeDescription | String | 接入码描述                              |

报文样例

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "acId":1,  "vId":170}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "acId": 289,      "mediatypeId": 5,      "accessCode": "650114",      "codeDescription": "语音接入"    },    {      "acId": 288,      "mediatypeId": 5,      "accessCode": "650115",      "codeDescription": "语音接入"    }  ],  "resultDesc": [    {      "acId": 289,      "mediatypeId": 5,      "accessCode": "650114",      "codeDescription": "语音接入"    },    {      "acId": 288,      "mediatypeId": 5,      "accessCode": "650115",      "codeDescription": "语音接入"    }  ]}
```

4.4.1.1.2 查询指定 VDN 下的座席休息情况

场景描述

查询指定VDN下的所有座席休息情况

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：

- /ccbms/ws/monitor/teamrestinfo
- /ccbms/ws/monitor/teamrestagentinfo
- /ccbms/ws/monitor/agentstatusinfobyagentids

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryagentreststate

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-6 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-7 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |



| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                   |
|----|--------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | limit  | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 1000                                                          |
| 4  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，<br>取值范围：>=0<br>page为需要查询的起始页。 |

响应说明

表 4-8 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-9</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                              |
| 4  | resultDesc  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象中的参数说明请参见 <a href="#">表4-9</a>                                                                                                             |
| 5  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                     |

表 4-9 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号                                                                                                               | 名称                | 参数类型  | 说明                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|----------------------------------------------|
| 2.1                                                                                                              | onRestAgentNum    | int   | 正在休息人数。                                      |
| 2.2                                                                                                              | allowRestAgentNum | int   | 已经允许休息人数，但是座席仍然未休息的座席人数。                     |
| 2.3                                                                                                              | waitRestAgentNum  | int   | 申请休息人数。                                      |
| 2.4                                                                                                              | details           | Array | 座席休息详情，该对象数组的参数说明具体见 <a href="#">表4-10</a> 。 |
| <b>说明</b><br>当前响应结果为limit和offset分页入参条件下获取的座席休息数据<br>例如：limit：10，offset：10 表示入参获取第二页（10个/页）的10个座席，再统计这十个座席中的休息态数据 |                   |       |                                              |

表 4-10 座席休息详情

| 序号    | 名称              | 参数类型   | 媒体类型描述                                                           |
|-------|-----------------|--------|------------------------------------------------------------------|
| 2.4.1 | agentId         | int    | 座席工号。                                                            |
| 2.4.2 | cantRestCause   | int    | 座席不允许休息的原因，此参数仅对于等待休息的座席有效。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-11</a> |
| 2.4.3 | vdnId           | int    | 虚拟呼叫中心编号。                                                        |
| 2.4.4 | ccId            | int    | 呼叫中心编号。                                                          |
| 2.4.5 | beginTime       | long   | 开始时间（若正在休息指休息开始时间，若还未休息指申请或批准休息开始时间），时间格式：时间戳。                   |
| 2.4.6 | applyRestLength | int    | 申请休息时长（单位：秒）。                                                    |
| 2.4.7 | name            | String | 座席姓名。                                                            |
| 2.4.8 | reqRestDuration | long   | 休息持续时长（正在休息的座席已经休息的时长），单位：秒                                      |

| 序号    | 名称       | 参数类型   | 媒体类型描述                                   |
|-------|----------|--------|------------------------------------------|
| 2.4.9 | skillIds | String | 等待休息的座席签入的技能队列，仅当cantRestCause等于4时才有值返回。 |

表 4-11 不允许休息原因

| 不允许休息原因值 | 如何理解              |
|----------|-------------------|
| 0        | 等待批准              |
| 1        | 座席示忙              |
| 2        | VDN 休息人数已满。       |
| 3        | 座席不接来话，未签入任何技能队列。 |
| 4        | 签入队列休息人数已满。       |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "offset":0,  "limit":3}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": {    "onRestAgentNum": 2,    "allowRestAgentNum": 0,    "details": [      {        "agentId": 1034,        "cantRestCause": 2,        "vdnId": 170,        "ccld": 1,        "beginTime": 1602830642000,        "applyRestLength": 600,        "name": "zhang1130user"      },      {        "agentId": 1039,        "cantRestCause": 0,        "vdnId": 170,        "ccld": 1,        "beginTime": 1602830613000,        "applyRestLength": 600,
```

```
        "name": "HW285601039",
        "reqRestDura": 238
      },
      {
        "agentId": 1099,
        "cantRestCause": 0,
        "vdnId": 170,
        "cclId": 1,
        "beginTime": 1602830638000,
        "applyRestLength": 600,
        "name": "HW285601099",
        "reqRestDura": 213
      }
    ],
    "waitRestAgentNum": 1
  },
  "resultDesc": {
    "onRestAgentNum": 2,
    "allowRestAgentNum": 0,
    "details": [
      {
        "agentId": 1034,
        "cantRestCause": 2,
        "vdnId": 170,
        "cclId": 1,
        "beginTime": 1602830642000,
        "applyRestLength": 600,
        "name": "zhang1130user"
      },
      {
        "agentId": 1039,
        "cantRestCause": 0,
        "vdnId": 170,
        "cclId": 1,
        "beginTime": 1602830613000,
        "applyRestLength": 600,
        "name": "HW285601039",
        "reqRestDura": 238
      },
      {
        "agentId": 1099,
        "cantRestCause": 0,
        "vdnId": 170,
        "cclId": 1,
        "beginTime": 1602830638000,
        "applyRestLength": 600,
        "name": "HW285601099",
        "reqRestDura": 213
      }
    ],
    "waitRestAgentNum": 1
  },
  "count": 30
}
```

#### 4.4.1.1.3 查询指定 VDN 下的座席电话号码

##### 场景描述

查询指定VDN下的所有座席电话号码

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口： /ccbms/ws/monitor/siteagentinfobyagentids

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/allagentphones

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-12 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-13 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                        |
|----|--------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclid  | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                                                   |
| 2  | vdn    | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                                                  |
| 3  | limit  | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1～1000                                                                 |
| 4  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，<br>取值范围：>=0。<br>page为需要查询的起始页。 |

响应说明

表 4-14 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 1  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-15</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 2  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-15</a>                                                                                                        |
| 3  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                     |

表 4-15 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 说明      |
|-----|---------|--------|---------|
| 2.1 | agentId | int    | 座席工号。   |
| 2.2 | phone   | string | 座席电话号码。 |

报文样例

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:

```
{
  "ccld":1,
  "vdn":170,
  "offset":0,
  "limit":4
}
```

- 响应参数

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "count": 30,
  "resultDatas": [
    {
      "agentId": 55002,
      "phone": 620001
    },
    {
      "agentId": 833,
      "phone": 620002
    },
    {
      "agentId": 834,
      "phone": 620003
    },
    {
      "agentId": 835,
      "phone": 620004
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "agentId": 55002,
      "phone": 620001
    },
    {
      "agentId": 833,
      "phone": 620002
    },
    {
      "agentId": 834,
      "phone": 620003
    },
    {
      "agentId": 835,
      "phone": 620004
    }
  ]
}
```

#### 4.4.1.1.4 查询指定 VDN 下的所有座席信息

##### 场景描述

查询指定VDN下的所有座席信息

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentinfoobyagentids

## 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/totalagentabstractex3

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

## 请求说明

表 4-16 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-17 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                         |
|----|--------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclid  | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                                                    |
| 2  | vdn    | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                                                   |
| 3  | limit  | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1～1000                                                                  |
| 4  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，<br>取值范围：>=0。<br>page为需要查询的起始页。 |



响应说明

表 4-18 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 1  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-19</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 2  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-19</a>                                                                                                        |
| 3  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                     |

表 4-19 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称               | 参数类型 | 说明                                         |
|-----|------------------|------|--------------------------------------------|
| 2.1 | agentId          | int  | 座席工号。                                      |
| 2.2 | currentState     | int  | 座席当前状态。 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> |
| 2.3 | currentStateTime | long | 当前状态持续时长（单位：秒）。                            |

| 序号  | 名称         | 参数类型 | 说明                           |
|-----|------------|------|------------------------------|
| 2.4 | locationId | int  | 所属分布式接入节点。<br>CTI保留字段，无实际意义。 |

报文样例

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdn":170,  "offset":0,  "limit":2}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "count": 30,  "resultDatas": [    {      "agentId": 55002,      "locationId": 65535,      "currentStateTime": 153282,      "currentState": 0    },    {      "agentId": 833,      "locationId": 65535,      "currentStateTime": 153293,      "currentState": 0    }  ],  "resultDesc": [    {      "agentId": 55002,      "locationId": 65535,      "currentStateTime": 153282,      "currentState": 0    },    {      "agentId": 833,      "locationId": 65535,      "currentStateTime": 153293,      "currentState": 0    }  ]}
```

4.4.1.1.5 查询指定 VDN 下的所有座席的当前状态信息

场景描述

查询指定VDN下的所有座席的当前状态

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentinfoobyagentids

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/totalagentdynamicinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-20 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-21 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |
| 3  | limit | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1～100 |

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                        |
|----|--------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，<br>取值范围：>=0<br>page为需要查询的起始页。 |

响应消息

表 4-22 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-23</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-23</a>                                                                                                        |
| 5  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                     |

表 4-23 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型 | 说明                                       |
|-----|---------|------|------------------------------------------|
| 2.1 | agentId | int  | 座席工号。                                    |
| 2.2 | state   | int  | 座席状态。 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> |

报文样例

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "offset":0,  "limit":4}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "count": 30,  "resultDatas": [    {      "agentId": 55002,      "state": 0    },    {      "agentId": 833,      "state": 0    },    {      "agentId": 834,      "state": 0    },    {      "agentId": 835,      "state": 0    }  ],  "resultDesc": [    {      "agentId": 55002,      "state": 0    },    {      "agentId": 833,      "state": 0    },    {      "agentId": 834,      "state": 0    },    {      "agentId": 835,      "state": 0    }  ]}
```

4.4.1.1.6 查询指定 VDN 下的所有座席的静态配置信息

场景描述

查询指定VDN下的所有座席的静态配置信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryagentstaticconfinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-24 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-25 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|--------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid  | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn    | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |
| 3  | offset | int  | True | 分页offset参数<br>取值范围：大于等于0 |
| 4  | limit  | int  | True | 分页limit参数<br>取值范围：1～100  |

响应消息

表 4-26 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-27</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-36</a>                                                                                                            |
| 5  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                     |

表 4-27 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型 | 说明                                                                                                     |
|-----|---------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | agentId | int  | 座席工号                                                                                                   |
| 2.2 | groupId | int  | 所属班组ID，目前该字段取-1值<br><br>班组：为了方便对业务代表进行管理，通常对虚拟呼叫中心的业务代表进行分组。分为一组的业务代表形成一个班组（目前AICC不支持该字段只返回-1，即没有所属班组） |

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 说明                                      |
|-----|----------|--------|-----------------------------------------|
| 2.3 | rights   | string | 座席的权限值。0表示没有权限，1表示有权限。角色权限位说明如表4-28     |
| 2.4 | name     | string | 座席姓名                                    |
| 2.5 | realFlag | int    | 是否为网络座席。取值：0表示网络座席，1表示普通座席。AICC当前均为普通座席 |

表 4-28 座席权值

| 位数 | 描述             |
|----|----------------|
| 1  | 示忙/示闲          |
| 2  | 静音/结束静音        |
| 3  | 保持/取保持         |
| 4  | 连接保持           |
| 5  | 普通呼出           |
| 6  | 内部呼叫           |
| 7  | 内部转移           |
| 8  | 接转接来话          |
| 9  | 三方通话           |
| 10 | 转出             |
| 11 | 人工转移自动         |
| 12 | 不接来话           |
| 13 | 监听/监听插入/耳语     |
| 14 | 拦截             |
| 15 | 强制签出/强制示忙/强制示闲 |
| 16 | 质检录音/质检放音      |
| 17 | 质检监视           |
| 18 | 考评管理员          |
| 19 | 普通考评员          |



| 位数     | 描述         |
|--------|------------|
| 20     | 告警台        |
| 21     | 报表处理员      |
| 22     | 未使用，平台保留值  |
| 23     | 监控台        |
| 24     | 配置管理员      |
| 25     | 报表管理员      |
| 26     | 国内长途呼出     |
| 27     | 国际长途呼出     |
| 28     | 本呼叫中心接入码呼出 |
| 29     | 全屏质检       |
| 30     | 同组代答       |
| 31     | 未使用，平台保留值  |
| 32     | 配置业务代表     |
| 33     | 技能配置       |
| 34     | 不可填写外呼主叫   |
| 35     | 配置审计       |
| 36~128 | 未使用，平台保留值  |

## 样例报文

- [illegible]

[illegible]

#### 4.4.1.1.7 查询指定 VDN 下的 IVR 详细状态信息

### 场景描述

查询指定VDN下的IVR详细状态信息。（该接口CTI3.6版本不支持）

## 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

## 内部封装接口

BMS接口: /ccbms/ws/monitor/queryivrdevicestatus

**请求 URL**

<https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryivrstatusinfo>

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-29 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-30 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                   |
|----|--------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclId  | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                                              |
| 2  | vdn    | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                                             |
| 3  | flowId | int  | True | IVR流程的编号。填写实际存在的IVR流程编号。<br>取值范围：1~1500（IVR流程的编号获取：VDN管理员工号登录Web配置台，“流程 > 流程”中展示的编号） |

响应消息

表 4-31 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                     |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-32</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-32</a>                                                                             |

表 4-32 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 说明                                     |
|-----|---------------|--------|----------------------------------------|
| 2.1 | callId        | string | 呼叫ID                                   |
| 2.2 | customerLevel | int    | 呼叫客户级别<br>序号从1到254，编号越大，表明客户的地位越高，越重要。 |
| 2.3 | requestType   | int    | 呼叫特征<br>该对象请参考 <a href="#">表4-380</a>  |

样例报文

- 请求头：

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Authorization: *****
```
- 请求参数：

```
{
  "ccld":1,
  "vdn":170,
  "flowId":1
}
```
- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "callId": "1453724606-576",
      "customerLevel": 1,

```

```
        "requestType": 0
      }
    ],
    "resultDesc": [
      {
        "callId": "1453724606-576",
        "customerLevel": 1,
        "requestType": 0
      }
    ]
  }
}
```

4.4.1.1.8 查询指定 VDN 下的 IVR 流程接入码信息

场景描述

查询指定VDN下的IVR流程接入码信息

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/queryivrInfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryivrprocessinnoinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-33 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-34 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                         |
|----|-------|------|------|----------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000 |

响应消息

表 4-35 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-36</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 3  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-36</a>                                                                                                        |

表 4-36 resultDesc/resultDatas 数组中对象参数说明

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 说明                                       |
|-----|-------------|--------|------------------------------------------|
| 2.1 | id          | int    | IVR流程ID                                  |
| 2.2 | serviceNo   | int    | 业务类型编号<br><b>说明</b><br>当前参数无实际业务含义，请勿使用。 |
| 2.3 | realFlag    | int    | 虚实队列 1-实队列 2-虚队列                         |
| 2.4 | accessNo    | string | 接入码                                      |
| 2.5 | description | string | 接入码功能描述                                  |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "cclId":1,  "vdn":170}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "id": 1,      "serviceNo": 1,      "realFlag": 1,      "accessNo": "85000",      "description": "异常处理流程"    },    {      "id": 2,      "serviceNo": 1,      "realFlag": 1,      "accessNo": "85001",      "description": "主流程"    }  ],  "resultDesc": [    {      "id": 1,      "serviceNo": 1,      "realFlag": 1,      "accessNo": "85000",      "description": "异常处理流程"    },    {      "id": 2,      "serviceNo": 1,      "realFlag": 1,      "accessNo": "85001",
```

```
        "description": "主流程"
      }
    ]
  }
```

4.4.1.1.9 查询指定 VDN 下的各技能队列相关信息

场景描述

查询指定VDN下的各技能队列相关信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/skills

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-37 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-38 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                         |
|----|-------|------|------|----------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000 |



响应消息

表 4-39 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-40</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-40</a> 。                                                                                                          |

表 4-40 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 说明                                                                                                                          |
|-----|--------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | id           | int    | 技能队列编号。                                                                                                                     |
| 2.2 | mediaType    | int    | 媒体类型，请参见 <a href="#">表4-376</a>                                                                                             |
| 2.3 | submediaType | string | 子媒体类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>-1：表示无子媒体类型。</li><li>其他子媒体类型请参见<a href="#">4.5.5 呼叫子媒体类型说明</a>。</li></ul> |
| 2.4 | name         | String | 技能队列描述。                                                                                                                     |

## 样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数：

```
{
  "queryParam":{
    "ccld":1,
    "vdn":1
  }
}
```

- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "id": 1,
      "mediaType": 1,
      "name": "文字交谈1"
    },
    {
      "id": 10,
      "mediaType": 1,
      "name": "文字交谈2"
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "id": 1,
      "mediaType": 1,
      "name": "文字交谈1"
    },
    {
      "id": 10,
      "mediaType": 1,
      "name": "文字交谈2"
    }
  ]
}
```

### 4.4.1.1.10 查询指定 VDN 所有休息原因码

#### 场景描述

查询指定VDN所有休息原因码。

休息原因码配置请参见《(For Engineer) ICD VxxxRxxxCxx 产品文档 01 (ICD)》的**配置休息原因码**章节

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELTE等方法。

#### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/restreason

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/restreasons/{ccld}/{vdn}

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-41 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

无请求消息体

表 4-42 路径参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

响应消息

表 4-43 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                     |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-44</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。                               |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-44</a> 。                                                                          |

表 4-44 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称           | 参数类型   | 说明     |
|-----|--------------|--------|--------|
| 2.1 | restReasonId | int    | 休息原因码  |
| 2.2 | restReason   | string | 休息原因描述 |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

无。
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "restReasonId": 100,      "restReason": "身体不适"    }  ],  "resultDesc": [    {      "restReasonId": 100,      "restReason": "身体不适"    }  ]}
```

```
    }  
  ]  
}
```

4.4.1.1.11 查询指定接入码编号的呼叫信息

场景描述

查询指定接入码编号的呼叫信息。（该接口CTI3.6版本不支持）

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/querycallstatbyinno

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryaccesscodecallinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-45 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-46 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

| 序号 | 名称      | 参数类型  | 是否必选 | 说明                         |
|----|---------|-------|------|----------------------------|
| 3  | innolds | Array | True | WAS平台上的接入码编号的数组，数组长度最大500。 |

响应消息

表 4-47 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-48</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-48</a>                                                                                                            |

表 4-48 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称           | 参数类型 | 说明           |
|-----|--------------|------|--------------|
| 2.1 | innold       | int  | 接入码编号。       |
| 2.2 | allCallCount | long | 在该接入码的在线客户总数 |

| 序号  | 名称              | 参数类型 | 说明                      |
|-----|-----------------|------|-------------------------|
| 2.3 | ivrCallCount    | long | 在IVR上并且是该接入码上的在线客户总数    |
| 2.4 | agentCallCount  | long | 在座席上并且是该接入码上的在线客户总数     |
| 2.5 | queueCallCount  | long | 在队列上并且是该接入码上的在线客户总数     |
| 2.6 | longestWaitTime | long | 当前该接入码上等待时间最长的呼叫等待时长(秒) |

样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "innolds":[1,2]}
```
- 响应参数:

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "innold": 1,      "allCallCount": 1,      "ivrCallCount": 0,      "agentCallCount": 1,      "queueCallCount": 0,      "longestWaitTime": 0    },    {      "innold": 2,      "allCallCount": 1,      "ivrCallCount": 1,      "agentCallCount": 0,      "queueCallCount": 0,      "longestWaitTime": 0    }  ],  "resultDesc": [    {      "innold": 1,      "allCallCount": 1,      "ivrCallCount": 0,      "agentCallCount": 1,      "queueCallCount": 0,      "longestWaitTime": 0    },    {      "innold": 2,      "allCallCount": 1,      "ivrCallCount": 1,
```

```
        "agentCallCount": 0,  
        "queueCallCount": 0,  
        "longestWaitTime": 0  
    }  
]  
}
```

4.4.1.1.12 查询指定 VDN 下的呼叫信息

场景描述

提供根据主叫号码、被叫号码、时间段查询指定vdn的呼叫信息。

该接口只能查询指定VDN下的呼入通话的呼叫信息，所查询数据留存周期为一天。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalls

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-49 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-50 请求消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选 | 说明                       |
|-------|------|------|--------------------------|
| cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |



| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                     |
|-----------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| callerNo  | string | False | 主叫号码，可以为空值，表示查询所有。<br>由数字组成，需要符合号码规范                                                   |
| calleeNo  | string | False | 被叫号码，可以为空值，表示查询所有。<br>由数字组成，需要符合号码规范                                                   |
| beginDate | long   | True  | 查询时间段的开始时间。<br>值为毫秒级时间戳，时间不能早于前一天的0点0分0秒。<br>数据源为0时区，查询时需要按照具体时区做转换：如东八区需要+8小时         |
| endDate   | long   | True  | 查询时间段的结束时间。<br>值为毫秒级时间戳，时间不能晚于今天的23点59分59秒。<br>数据源为0时区，查询时需要按照具体时区做转换：如东八区需要+8小时       |
| limit     | int    | False | 表示每页的查询数量。<br>最大为100。                                                                  |
| offset    | int    | False | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，取值范围：>=0。<br>page为需要查询的起始页。 |

响应消息

表 4-51 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                     |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDesc | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-52</a>                                                                                  |

表 4-52 resultDesc 对象参数说明

| 参数名   | 数据类型                | 说明                                              |
|-------|---------------------|-------------------------------------------------|
| data  | array<callinDetial> | 返回结果信息的对象数组。该对象数组的参数说明请参见 <a href="#">表4-53</a> |
| count | int                 | 可查询数据的数量                                        |

表 4-53 data 对象参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明                               |
|-----------|--------|----------------------------------|
| logDate   | long   | 数据入库时间，毫秒级时间戳                    |
| callerNo  | string | 主叫号码                             |
| calleeNo  | string | 被叫号码                             |
| callId    | string | 呼叫ID                             |
| callType  | int    | 呼叫类型，请参见 <a href="#">表 4-378</a> |
| waitBegin | long   | 等待开始时间，毫秒级时间戳                    |
| ackBegin  | long   | 应答开始时间，毫秒级时间戳                    |
| callBegin | long   | 呼叫开始时间，毫秒级时间戳                    |

| 参数名          | 数据类型 | 说明                                   |
|--------------|------|--------------------------------------|
| callEnd      | long | 呼叫结束时间，毫秒级时间戳                        |
| vdn          | int  | 虚拟呼叫中心编号                             |
| leaveReason  | int  | 呼叫离开设备原因，请参见 <a href="#">表4-381</a>  |
| mediaType    | int  | 媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-376</a> 。  |
| subMediaType | int  | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "ccld":1,
  "vdn":170,
  "callerNo": "12345",
  "calleeNo": "23131",
  "beginDate": "1451111111",
  "endDate": "1452222222",
  "limit": 10,
  "offset": 0
}
```
- 响应参数：

```
{
  "resultCode":"0100000",
  "resultDesc":{
    "data":[
      {
        "logDate": "1615717765000", // 统计时间
        "callerNo": "1212", // 主叫号码
        "calleeNo": "12121212", // 被叫号码
        "callId": "167789709-33", // 呼叫标识
        "callType": "1", // 呼叫类型
        "waitBegin": "1615717765000", // 呼叫等待开始时间
        "ackBegin": "1615717765000", // 呼叫应答时间
        "callBegin": "1615717765000", // 通话开始时间
        "callEnd": "1615717765000", // 通话结束时间
        "vdn": 170, // vdn编号
        "leaveReason": "1", // 呼叫离开设备原因
        "mediaType":53, // 媒体类型
        "subMediaType":1 // 子媒体类型
      }
    ],
    count: 5
  }
}
```

4.4.1.1.13 查询指定 VDN 下的呼叫信息（v2）

场景描述

提供根据主叫号码、被叫号码、时间段查询指定vdn的呼叫信息。

对比v1接口，v1接口仅提供呼入通话的呼叫信息，v2接口新增isCallIn参数，可以选择查询呼入或是呼出的呼叫信息，所查询数据留存周期为一天。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/rest/cmsapp/v2/openapi/vdn/querycalls

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-54 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 是否必选 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选   | String | 无   | 生成方式参见1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式。  |

表 4-55 请求 Body 参数说明

| 参数名称     | 是否必选 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|----------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| cclId    | 必选   | int    | 无   | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535            |
| vdn      | 必选   | int    | 无   | 虚拟中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000             |
| callerNo | 选填   | string | 无   | 主叫号码，可以为空值，表示查询所有。<br>由数字组成，需要符合号码规范 |

| 参数名称      | 是否必选 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                     |
|-----------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| calleeNo  | 选填   | string | 无   | 被叫号码，可以为空值，表示查询所有。<br>由数字组成，需要符合号码规范                                                   |
| beginDate | 必填   | long   | 无   | 查询时间段的开始时间。<br>值为毫秒级时间戳，时间不能早于前一天的0点0分0秒                                               |
| endDate   | 必填   | long   | 无   | 查询时间段的结束时间。<br>值为毫秒级时间戳，时间不能晚于今天的23点59分59秒                                             |
| isCallIn  | 必填   | string | 无   | 值为字符串"true"时，表示查询呼入的呼叫信息，值为字符串"false"时，表示查询呼出的呼叫信息                                     |
| limit     | 选填   | int    | 无   | 查询数目限制。<br>最大为100。                                                                     |
| offset    | 选填   | int    | 无   | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：offset=limit*(page-1)，<br>取值范围：>=0。<br>page为需要查询的起始页。 |

响应说明

表 4-56 响应消息体参数说明

| 参数名称       | 参数类型                | 说明                                                                                                                                   |
|------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string              | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDesc | object              | 查询成功后，返回结果信息的对象。                                                                                                                     |
| data       | array<callinDetial> | 返回结果信息的对象数组。该对象数组的参数说明请参见 <a href="#">表4-57</a>                                                                                      |
| count      | int                 | 可查询数据的数量                                                                                                                             |

表 4-57 data 对象参数说明

| 参数名          | 数据类型   | 说明                                    |
|--------------|--------|---------------------------------------|
| logDate      | long   | 数据入库时间，毫秒级时间戳                         |
| callerNo     | string | 主叫号码                                  |
| calleeNo     | string | 被叫号码                                  |
| callId       | string | 呼叫ID                                  |
| callType     | int    | 呼叫类型，请参见 <a href="#">4.5.6 呼叫类型说明</a> |
| waitBegin    | long   | 等待开始时间，毫秒级时间戳                         |
| ackBegin     | long   | 应答开始时间，毫秒级时间戳                         |
| callBegin    | long   | 呼叫开始时间，毫秒级时间戳                         |
| callEnd      | long   | 呼叫结束时间，毫秒级时间戳                         |
| vdn          | int    | 虚拟呼叫中心编号                              |
| leaveReason  | int    | 呼叫离开设备原因，请参见 <a href="#">表4-381</a>   |
| mediaType    | int    | 媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-376</a> 。   |
| subMediaType | int    | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。  |

错误码

请参见[4.5.2 错误码参考](#)。

报文样例

- 请求头

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数

{  
  "ccId":1,  
  "vdn":170,  
  "callerNo": "12345",  
  "calleeNo": "23131",  
  "beginDate": "1451111111",  
  "endDate": "1452222222",  
  "isCallIn":"true",  
  "limit": 10,

```
    "offset": 0
  }
}

• 响应头
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Date: Mon, 02 Jul 2018 02:43:03 GMT

• 响应参数
{
  "resultCode": "0100000",
  "resultDesc": {
    "data": [
      {
        "logDate": "1615717765000", // 统计时间
        "callerNo": "1212", // 主叫号码
        "calleeNo": "12121212", // 被叫号码
        "callId": "167789709-33", // 呼叫标识
        "callType": "1", // 呼叫类型
        "waitBegin": "1615717765000", // 呼叫等待开始时间
        "ackBegin": "1615717765000", // 呼叫应答时间
        "callBegin": "1615717765000", // 通话开始时间
        "callEnd": "1615717765000", // 通话结束时间
        "vdn": 170, // vdn编号
        "leaveReason": "1", // 呼叫离开设备原因
        "mediaType": 53, // 媒体类型
        "subMediaType": 1 // 子媒体类型
      }
    ],
    count: 5
  }
}
```

#### 4.4.1.1.14 查询指定 VDN 下的通话轨迹数据

##### 场景描述

根据callId查询指定vdn的通话轨迹数据。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querycalltracedetail

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-58 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-59 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                       |
|----|---------|--------|------|--------------------------|
| 1  | cclId   | int    | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn     | int    | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |
| 3  | callId  | string | True | 呼叫ID                     |
| 4  | logDate | long   | True | 查询时间，用于解析月份，查询指定表；毫秒级时间戳 |

响应消息

表 4-60 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型            | 说明                                                                                                                                   |
|----|------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | string          | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>“0100000”：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 2  | resultDesc | array<tbilllog> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该对象数组的参数说明请参见 <a href="#">表4-61</a>                                                                            |



表 4-61 resultDesc 对象参数说明

| 序号   | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|------|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1  | callId     | string | 呼叫ID                                                                                                                                                              |
| 2.2  | mediaType  | int    | 媒体类型，请参见表 4-376                                                                                                                                                   |
| 2.3  | callIdNum  | int    | 话单序号<br>对一个呼叫生成的多条话单的序号标识，从1开始表示第一条话单，最后一条话单以 - 1表示。                                                                                                              |
| 2.4  | callerNo   | string | 主叫号码                                                                                                                                                              |
| 2.5  | calleeNo   | string | 被叫号码                                                                                                                                                              |
| 2.6  | waitBegin  | long   | 等待开始时间，毫秒级时间戳                                                                                                                                                     |
| 2.7  | ackBegin   | long   | 应答开始时间，毫秒级时间戳                                                                                                                                                     |
| 2.8  | callBegin  | long   | 呼叫开始时间，毫秒级时间戳                                                                                                                                                     |
| 2.9  | callEnd    | long   | 呼叫结束时间，毫秒级时间戳                                                                                                                                                     |
| 2.10 | subCcNo    | int    | 呼叫中心在网络呼叫中心下的标识号                                                                                                                                                  |
| 2.11 | deviceType | int    | 处理呼叫的设备类型，请参见表4-382                                                                                                                                               |
| 2.12 | deviceNo   | string | 呼叫当前处理设备的设备号 <ul style="list-style-type: none"><li>对于业务代表设备来说，设备号即为业务代表工号。</li><li>对于队列或虚设备，设备号即为在配置台上配置的队列ID号或虚设备对应的网络共享设备ID号</li><li>对于其他设备类型，均为内部标识号</li></ul> |
| 2.13 | deviceIn   | string | 设备描述                                                                                                                                                              |
| 2.14 | callType   | int    | 呼叫类型，请参见表 4-378                                                                                                                                                   |

| 序号       | 名称             | 参数类型   | 说明                                         |
|----------|----------------|--------|--------------------------------------------|
| 2.1<br>5 | releaseCause   | int    | 呼叫释放原因码，请参见 <a href="#">4.5.10 呼叫释放原因码</a> |
| 2.1<br>6 | EnterReason    | int    | 呼叫进入设备原因，请参见 <a href="#">表4-381</a>        |
| 2.1<br>7 | LeaveReason    | int    | 呼叫离开设备原因，请参见 <a href="#">表4-381</a>        |
| 2.1<br>8 | CurrentSkillID | string | 当前处理呼叫的技能队列的编号                             |
| 2.1<br>9 | subMediaType   | int    | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。       |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "callId": "1678978542-92",  "logDate": "1615717765000"}
```
- 响应参数：

```
{  "resultCode":"0100000",  "resultDesc":  [{    "callId": "1678978542-92",    "mediaType": "1",    "subMediaType": "1",    "callIdNum": "-1",    "callerNo": "80000888",    "calleeNo": "624192",    "waitBegin": "1615717765000",// 呼叫等待开始时间    "ackBegin": "1615717765000",// 呼叫应答时间    "callBegin": "1615717765000",// 通话开始时间    "callEnd": "1615717765000",// 通话结束时间    "subCcNo": "0",    "deviceType": "1",    "deviceNo": "1",    "deviceIn": "1",    "callType": "1",    "releaseCause": "1", // callIdNum=-1时有意义    "EnterReason": "11",    "LeaveReason": "11",    "CurrentSkillID": "0", // 当前处理呼叫的技能队列编号    "mediaType":53, // 媒体类型    "subMediaType":1 // 子媒体类型  ]}
```

4.4.1.1.15 查询指定 VDN 下的所有座席的静态配置信息(CTI3.6 版本不支持)

场景描述

查询指定VDN下的所有座席的静态配置信息（不支持分页）。（该接口CTI3.6版本不支持）

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/querytotalagentinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/querytotalagentinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-62 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-63 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

响应消息

表 4-64 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-65</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-65</a>                                                                                                        |

表 4-65 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型 | 说明                                                              |
|-----|---------|------|-----------------------------------------------------------------|
| 2.1 | agentId | int  | 座席工号                                                            |
| 2.2 | groupId | int  | 所属班组ID。<br>班组：为了方便对业务代表进行管理，通常对虚拟呼叫中心的业务代表进行分组。分为一组的业务代表形成一个班组。 |

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 说明                                      |
|-----|----------|--------|-----------------------------------------|
| 2.3 | rights   | string | 座席的权限值。0表示没有权限，1表示有权限。角色权限位说明如表4-66     |
| 2.4 | name     | string | 座席姓名                                    |
| 2.5 | realFlag | int    | 是否为网络座席。取值：0表示网络座席，1表示普通座席。AICC当前均为普通座席 |

表 4-66 座席权值

| 位数 | 描述             |
|----|----------------|
| 1  | 示忙/示闲          |
| 2  | 静音/结束静音        |
| 3  | 保持/取保持         |
| 4  | 连接保持           |
| 5  | 普通呼出           |
| 6  | 内部呼叫           |
| 7  | 内部转移           |
| 8  | 接转接来话          |
| 9  | 三方通话           |
| 10 | 转出             |
| 11 | 人工转移自动         |
| 12 | 不接来话           |
| 13 | 监听/监听插入/耳语     |
| 14 | 拦截             |
| 15 | 强制签出/强制示忙/强制示闲 |
| 16 | 质检录音/质检放音      |
| 17 | 质检监视           |
| 18 | 考评管理员          |
| 19 | 普通考评员          |

| 位数     | 描述         |
|--------|------------|
| 20     | 告警台        |
| 21     | 报表处理员      |
| 22     | 未使用，平台保留值  |
| 23     | 监控台        |
| 24     | 配置管理员      |
| 25     | 报表管理员      |
| 26     | 国内长途呼出     |
| 27     | 国际长途呼出     |
| 28     | 本呼叫中心接入码呼出 |
| 29     | 全屏质检       |
| 30     | 同组代答       |
| 31     | 未使用，平台保留值  |
| 32     | 配置业务代表     |
| 33~256 | 未使用，平台保留值  |

## 样例报文

- [illegible]

[illegible]

#### 4.4.1.1.16 查询指定 VDN 下的所有座席信息(CTI3.6 版本不支持)

## 场景描述

查询指定VDN下的所有座席信息（不支持分页）（该接口CTI3.6版本不支持）

## 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

## 内部封装接口

BMS接口: /ccbms/ws/monitor/totalagentdynamicinfo

**请求 URL**

<https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/totalagentstate>

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-67 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-68 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

响应消息

表 4-69 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result     | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 1  | resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |



| 序号 | 名称          | 参数类型  | 说明                                                                                    |
|----|-------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | resultDatas | array | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见表4-70。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultDesc  | array | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见表4-70                                             |

表 4-70 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型 | 说明                      |
|-----|---------|------|-------------------------|
| 2.1 | agentId | int  | 座席工号。                   |
| 2.2 | state   | int  | 座席状态。4.5.3 CTI平台座席状态码参考 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "agentId": 55002,      "state": 0    },    {      "agentId": 833,      "state": 0    }  ],  "resultDesc": [    {      "agentId": 55002,      "state": 0    },    {      "agentId": 833,
```

```
        "state": 0
      }
    ]
  }
```

#### 4.4.1.1.17 获取 VDN 实时监控指标

##### 场景描述

获取VDN维度的实时监控指标。（CTI3.6版本不可用）

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：

- /ccbms/ws/monitor/rindexSkill
- /ccbms/ws/monitor/queryivrInfo
- /ccbms/ws/monitor/queryivrdevicestatus
- /ccbms/ws/monitor/teamagentstatusinfobyvdn

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/rindex/vdn

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-71 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-72 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| 2  | vdnIds   | array | True  | 虚拟呼叫中心编号的数组，数组长度最大100。虚拟呼叫中心编号为int型。<br>其中vdn取值：1~5000                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3  | indexIds | array | True  | vdn维度实时监控指标的数组。指标为string型，具体指标请参见 <a href="#">表4-374</a>                                                                                                                                                                                                                                      |

响应消息

表 4-73 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-74</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-74</a>                                                                                                        |

表 4-74 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称   | 参数类型              | 说明                                            |
|-----|------|-------------------|-----------------------------------------------|
| 2.1 | id   | String            | 虚拟呼叫中心编号。                                     |
| 2.2 | idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-75</a> 。 |

表 4-75 idx 对象参数说明

| 序号    | 名称  | 参数类型   | 说明    |
|-------|-----|--------|-------|
| 2.2.1 | id  | String | 指标ID。 |
| 2.2.2 | val | Object | 指标结果。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdnIds":[170,185],  "indexIds":["IDX_COUNT_REAL_VDN_CONNECT","IDX_COUNT_REAL_VDN_CALL"]}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "idxs": [        {          "val": 0,          "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CONNECT"        },        {          "val": 0,          "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CALL"        }      ],      "id": "170"    },    {      "idxs": [        {          "val": 0,          "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CONNECT"        },        {          "val": 0,          "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CALL"        }      ],      "id": "185"    }  ],  "resultDesc": [    {      "idxs": [        {          "val": 0,          "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CONNECT"        },        {          "val": 0,
```

```
        "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CALL"
      }
    ],
    "id": "170"
  },
  {
    "idxs": [
      {
        "val": 0,
        "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CONNECT"
      },
      {
        "val": 0,
        "id": "IDX_COUNT_REAL_VDN_CALL"
      }
    ],
    "id": "185"
  }
]
```

### 4.4.1.2 技能队列维度实时接口

#### 4.4.1.2.1 批量查询技能队列上签入的座席

##### 场景描述

批量查询技能队列上签入的座席。

##### 说明

超过10000座席时，性能会下降。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/agentskillstatusinfo

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/realindex/agent/agentsinskill

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

## 请求消息

表 4-76 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-77 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                 |
|----|----------|-------|------|----------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535                          |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000                         |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。数组长度不大于1000。<br>技能队列ID取值范围：1 ~ 5000。 |

## 响应消息

表 4-78 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                   |
|----|-------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-79</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。                              |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-79</a> 。                                                                         |

表 4-79 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称       | 参数类型  | 说明            |
|-----|----------|-------|---------------|
| 2.1 | skillId  | int   | 技能队列编号。       |
| 2.2 | agentIds | array | 签入该技能的座席工号数组。 |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

{  
  "queryParam":  
  {  
    "ccId":1,  
    "vdn":1,  
    "skillIds":[1,2]  
  }  
}
- 响应参数：

{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": [  
    {  
      "skillId": 1,  
      "agentIds": [  
        291  
      ]  
    }  
  ],  
  {



```
        "skillId": 2,
        "agentIds": []
      },
    ],
    "resultDesc": [
      {
        "skillId": 1,
        "agentIds": [
          291
        ]
      },
      {
        "skillId": 2,
        "agentIds": []
      }
    ]
  ]
}
```

4.4.1.2.2 批量查询技能队列扩展信息

场景描述

批量查询技能队列扩展信息。（该接口CTI3.6版本不支持）

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/querytotalskillstatusex3

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/totalskillstatusex3

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-80 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-81 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                 |
|----|----------|-------|------|----------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535                          |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000                         |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。数组长度不大于1000。<br>技能队列ID取值范围：1 ~ 5000。 |

响应消息

表 4-82 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-83</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |

| 序号 | 名称         | 参数类型  | 说明                                        |
|----|------------|-------|-------------------------------------------|
| 4  | resultDesc | array | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组对象的参数说明请参见表4-83。 |

表 4-83 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 说明                                                                                 |
|-----|----------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | skillId        | int    | 技能队列编号                                                                             |
| 2.2 | queueSize      | int    | 当前等待在队列中的呼叫数目                                                                      |
| 2.3 | queueTime      | long   | 队列中等待最久的呼叫的等待时间，单位为秒                                                               |
| 2.4 | loggedOnAgents | int    | 当前签入该技能的座席数量                                                                       |
| 2.5 | availAgents    | int    | 该技能队列中当前可用的座席数目                                                                    |
| 2.6 | skillDescrip   | string | 技能描述                                                                               |
| 2.7 | callId         | string | 等待最久的呼叫ID                                                                          |
| 2.8 | maxQueueSize   | int    | 队列最大可排多少呼叫<br>如何配置请参见《(For Engineer) ICD VxxxRxxxCxx 产品文档 01 (ICD) 》的 配置排队处理/接通率参数 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "cclid":1,  "vdn":170,  "skillIds":[1,2]}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {
```

```
    "skillId": 1,
    "queueSize": 0,
    "loggedOnAgents": 0,
    "queueTime": 0,
    "availAgents": 0,
    "skillDescrip": "defaultVedioSkill",
    "callId": "4294967295-4294967295",
    "maxQueueSize": 100
  },
  {
    "skillId": 2,
    "queueSize": 0,
    "loggedOnAgents": 1,
    "queueTime": 0,
    "availAgents": 0,
    "skillDescrip": "defaultAudioSkill",
    "callId": "4294967295-4294967295",
    "maxQueueSize": 100
  }
],
"resultDesc": [
  {
    "skillId": 1,
    "queueSize": 0,
    "loggedOnAgents": 0,
    "queueTime": 0,
    "availAgents": 0,
    "skillDescrip": "defaultVedioSkill",
    "callId": "4294967295-4294967295",
    "maxQueueSize": 100
  },
  {
    "skillId": 2,
    "queueSize": 0,
    "loggedOnAgents": 1,
    "queueTime": 0,
    "availAgents": 0,
    "skillDescrip": "defaultAudioSkill",
    "callId": "4294967295-4294967295",
    "maxQueueSize": 100
  }
]
}
```

#### 4.4.1.2.3 批量查询技能队列当前五分钟的呼叫统计信息

##### 场景描述

批量查询技能队列当前五分钟的呼叫统计信息。（该接口CTI3.6版本不支持）

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/querycurrentcallstatinfo

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/currentcallstateinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-84 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-85 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                             |
|----|----------|-------|------|------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535。                       |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000。                      |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。<br>数组长度不大于1000。<br>取值范围：1～5000。 |

响应消息

表 4-86 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                           |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• "0100000": 成功</li><li>• 其他: 失败</li><li>• 失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-87</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                     |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-87</a> 。                                                                                |

表 4-87 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号   | 名称                 | 参数类型 | 说明                              |
|------|--------------------|------|---------------------------------|
| 2.1  | id                 | int  | 技能队列编号                          |
| 2.2  | startTime          | long | 统计的开始时刻（毫秒级时间戳）                 |
| 2.3  | allCallCount       | long | 当前5分钟呼入呼叫总和                     |
| 2.4  | cnndCallCount      | long | 当前5分钟接通呼叫总和                     |
| 2.5  | abanCallCount      | long | 当前5分钟呼损呼叫总和                     |
| 2.6  | callEndCount       | long | 当前5分钟通话完毕呼叫数                    |
| 2.7  | talkTimeOnlvr      | long | ivr上通话时长（挂起转人工时，挂起时间计入通话时间）单位：秒 |
| 2.8  | cnndIn20sCallCount | long | 当前5分钟内在20S内接通呼叫总和               |
| 2.9  | clearUpCallCount   | long | 当前5分钟内整理完毕的呼叫总数                 |
| 2.10 | clearUpTime        | long | 当前5分钟内整理的总时长（单位：秒）              |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:

```
{
  "ccId":1,
  "vdn":170,
  "skillIds":[1,2]
}
```

- 响应参数:

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "id": 1,
      "startTime": 1607390702000,
      "allCallCount": 0,
      "cnndCallCount": 0,
      "abanCallCount": 0,
      "callEndCount": 0,
      "talkTimeOnlvr": 0,
      "cnndIn20sCallCount": 0,
      "clearUpCallCount": 0,
      "clearUpTime": 0
    },
    {
      "id": 2,
      "startTime": 1607390702000,
      "allCallCount": 0,
      "cnndCallCount": 0,
      "abanCallCount": 0,
      "callEndCount": 0,
      "talkTimeOnlvr": 0,
      "cnndIn20sCallCount": 0,
      "clearUpCallCount": 0,
      "clearUpTime": 0
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "id": 1,
      "startTime": 1607390702000,
      "allCallCount": 0,
      "cnndCallCount": 0,
      "abanCallCount": 0,
      "callEndCount": 0,
      "talkTimeOnlvr": 0,
      "cnndIn20sCallCount": 0,
      "clearUpCallCount": 0,
      "clearUpTime": 0
    },
    {
      "id": 2,
      "startTime": 1607390702000,
      "allCallCount": 0,
      "cnndCallCount": 0,
      "abanCallCount": 0,
      "callEndCount": 0,
      "talkTimeOnlvr": 0,
      "cnndIn20sCallCount": 0,
      "clearUpCallCount": 0,
      "clearUpTime": 0
    }
  ]
}
```

```
}  
  ]  
}
```

4.4.1.2.4 查询指定技能队列的状态信息

场景描述

查询指定技能队列的状态信息。（该接口CTI3.6版本不支持）

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/querybatchmultiskillqueue

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/queuedevicestatus

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-88 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-89 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                        |
|----|-------|------|------|---------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535。  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000。 |



| 序号 | 名称      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                      |
|----|---------|------|------|-------------------------|
| 3  | skillId | int  | True | 技能队列ID。<br>取值范围：1～5000。 |

响应消息

表 4-90 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-91</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-91</a> 。                                                                                                     |

表 4-91 resultDesc 对/resultDatas 象参数说明

| 序号  | 名称     | 参数类型   | 说明   |
|-----|--------|--------|------|
| 2.1 | callId | string | 呼叫ID |

| 序号  | 名称            | 参数类型 | 说明                                  |
|-----|---------------|------|-------------------------------------|
| 2.2 | customerLevel | int  | 客户级别<br>序号从1到254，编号越大，表明客户的地位越高，越重要 |
| 2.3 | requestType   | int  | 呼叫特征。 <a href="#">表4-380</a>        |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "skillId":2}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "callId": "1604285072000-840",      "requestType": 0,      "customerLevel": 0    }  ],  "resultDesc": [    {      "callId": "1604285072000-840",      "requestType": 0,      "customerLevel": 0    }  ]}
```

4.4.1.2.5 批量查询技能队列的配置信息

场景描述

批量查询技能队列的配置信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/skillstatusinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/skillcfginfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-92 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-93 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                             |
|----|----------|-------|------|------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535。                       |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000。                      |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。<br>数组长度不大于1000。<br>取值范围：1～5000。 |

响应消息

表 4-94 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 1  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-95</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 2  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-95</a> 。                                                                                                      |

表 4-95 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称                 | 参数类型 | 说明           |
|-----|--------------------|------|--------------|
| 2.1 | skillId            | int  | 技能队列编号       |
| 2.2 | maxCallNum         | int  | 最大排队呼叫数目     |
| 2.3 | maxHoldCallNum     | int  | 最大保持数目       |
| 2.4 | maxWaitTime        | long | 最大等待时长(s)    |
| 2.5 | maxAnswerWaitTime  | long | 最大不应答时长(s)   |
| 2.6 | maxTalkTime        | long | 最大通话时长(s)    |
| 2.7 | maxRestAgentNum    | int  | 最大允许休息人数     |
| 2.8 | maxAgentWrapupTime | int  | 最大座席整理态时长(s) |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:

```
{  
  "ccld":1,  
  "vdn":170,  
  "skillIds":[1,2]  
}
```

- 响应参数:

```
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": [  
    {  
      "skillId": 1,  
      "maxHoldCallNum": 5,  
      "maxTalkTime": 86400,  
      "maxAgentWrapupTime": 5,  
      "maxWaitTime": 60,  
      "maxRestAgentNum": 2,  
      "maxCallNum": 100,  
      "maxAnswerWaitTime": 30  
    },  
    {  
      "skillId": 2,  
      "maxHoldCallNum": 5,  
      "maxTalkTime": 86400,  
      "maxAgentWrapupTime": 5,  
      "maxWaitTime": 60,  
      "maxRestAgentNum": 2,  
      "maxCallNum": 100,  
      "maxAnswerWaitTime": 30  
    }  
  ],  
  "resultDesc": [  
    {  
      "skillId": 1,  
      "maxHoldCallNum": 5,  
      "maxTalkTime": 86400,  
      "maxAgentWrapupTime": 5,  
      "maxWaitTime": 60,  
      "maxRestAgentNum": 2,  
      "maxCallNum": 100,  
      "maxAnswerWaitTime": 30  
    },  
    {  
      "skillId": 2,  
      "maxHoldCallNum": 5,  
      "maxTalkTime": 86400,  
      "maxAgentWrapupTime": 5,  
      "maxWaitTime": 60,  
      "maxRestAgentNum": 2,  
      "maxCallNum": 100,  
      "maxAnswerWaitTime": 30  
    }  
  ]  
}
```

### 4.4.1.2.6 批量查询技能队列的详细统计信息

#### 场景描述

批量查询技能队列的详细统计信息。（该接口CTI3.6版本不支持）

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：

- /ccbms/ws/monitor/querycurrentcallstatinfo
- /ccbms/ws/monitor/queryStatInfoOfEverySkill

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/stateinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-96 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-97 请求消息体参数说明。

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                         |
|----|----------|-------|------|--------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                    |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                   |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。数组长度不大于1000。<br>取值范围：1～5000。 |

响应消息

表 4-98 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-99</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-99</a> 。                                                                                                          |

表 4-99 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称                 | 参数类型 | 说明                                |
|-----|--------------------|------|-----------------------------------|
| 2.1 | skillId            | int  | 技能队列编号。                           |
| 2.2 | agentLoginNums     | long | 签入座席数。                            |
| 2.3 | agentTalkingNums   | long | 通话座席数。                            |
| 2.4 | agentIdleNums      | long | 空闲座席数。                            |
| 2.5 | agentAvailableNums | long | 可用座席的数目(在座席可一对多通话时，此值与空闲座席数可能不同)。 |
| 2.6 | agentSetBusyNums   | long | 示忙座席数。                            |

| 序号   | 名称                  | 参数类型 | 说明                   |
|------|---------------------|------|----------------------|
| 2.7  | agentRestNums       | long | 休息座席数。               |
| 2.8  | agentMaxIdleTimeIn5 | long | 最长座席空闲时间（5分钟内）。      |
| 2.9  | agentWorkNums       | long | 事后整理座席数，包括调整态等。      |
| 2.10 | agentStudyNums      | long | 学习态座席数。              |
| 2.11 | agentOccupyNums     | long | 占用态座席数。              |
| 2.12 | agentPreOccupyNums  | long | 预占用座席数。              |
| 2.13 | totalCallNums       | long | 已处理的呼叫总数（包括正在处理的呼叫）。 |
| 2.14 | processingCallNums  | long | 正在处理的呼叫数。            |
| 2.15 | maxCallWaitTimeIn5  | long | 最长呼叫等待时间（5分钟内）。      |
| 2.16 | callWaitNums        | long | 排队的呼叫数（等待呼叫数）。       |
| 2.17 | evenCallTimeIn5     | long | 平均通话时长（5分钟内平均）。      |
| 2.18 | evenWaitTimeIn5     | long | 平均呼叫等待时长（5分钟内平均）。    |
| 2.19 | allCallCount        | long | 当前5分钟呼入呼叫总和。         |
| 2.20 | cnndIn20sCallCount  | long | 当前5分钟内在20S内接通呼叫总和。   |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "queryParam":  {    "ccId":1,    "vdn":1,    "skillIds":[1,2]  } }
```



## ● 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "skillId": 1,
      "agentLoginNums": 1,
      "agentTalkingNums": 0,
      "agentIdleNums": 0,
      "agentAvailableNums": 0,
      "agentSetBusyNums": 1,
      "agentRestNums": 0,
      "agentMaxIdleTimeIn5": 0,
      "agentWorkNums": 0,
      "agentStudyNums": 0,
      "agentOccupyNums": 0,
      "agentPreOccupyNums": 0,
      "totalCallNums": 0,
      "processingCallNums": 0,
      "maxCallWaitTimesIn5": 0,
      "callWaitNums": 0,
      "evenCallTimeIn5": 0,
      "evenWaitTimeIn5": 0,
      "allCallCount": 0,
      "cnnedIn20sCallCount": 0
    },
    {
      "skillId": 2,
      "agentLoginNums": 0,
      "agentTalkingNums": 0,
      "agentIdleNums": 0,
      "agentAvailableNums": 0,
      "agentSetBusyNums": 0,
      "agentRestNums": 0,
      "agentMaxIdleTimeIn5": 0,
      "agentWorkNums": 0,
      "agentStudyNums": 0,
      "agentOccupyNums": 0,
      "agentPreOccupyNums": 0,
      "totalCallNums": 0,
      "processingCallNums": 0,
      "maxCallWaitTimesIn5": 0,
      "callWaitNums": 0,
      "evenCallTimeIn5": 0,
      "evenWaitTimeIn5": 0,
      "allCallCount": 0,
      "cnnedIn20sCallCount": 0
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "skillId": 1,
      "agentLoginNums": 1,
      "agentTalkingNums": 0,
      "agentIdleNums": 0,
      "agentAvailableNums": 0,
      "agentSetBusyNums": 1,
      "agentRestNums": 0,
      "agentMaxIdleTimeIn5": 0,
      "agentWorkNums": 0,
      "agentStudyNums": 0,
      "agentOccupyNums": 0,
      "agentPreOccupyNums": 0,
      "totalCallNums": 0,
      "processingCallNums": 0,
      "maxCallWaitTimesIn5": 0,
      "callWaitNums": 0,
      "evenCallTimeIn5": 0,
    }
  ]
}
```

```
        "evenWaitTimeIn5": 0,  
        "allCallCount": 0,  
        "cnnedIn20sCallCount": 0  
    },  
    {  
        "skillId": 2,  
        "agentLoginNums": 0,  
        "agentTalkingNums": 0,  
        "agentIdleNums": 0,  
        "agentAvailableNums": 0,  
        "agentSetBusyNums": 0,  
        "agentRestNums": 0,  
        "agentMaxIdleTimeIn5": 0,  
        "agentWorkNums": 0,  
        "agentStudyNums": 0,  
        "agentOccupyNums": 0,  
        "agentPreOccupyNums": 0,  
        "totalCallNums": 0,  
        "processingCallNums": 0,  
        "maxCallWaitTimesIn5": 0,  
        "callWaitNums": 0,  
        "evenCallTimeIn5": 0,  
        "evenWaitTimeIn5": 0,  
        "allCallCount": 0,  
        "cnnedIn20sCallCount": 0  
    }  
  ]  
}
```

#### 4.4.1.2.7 批量查询技能队列上的所有排队的呼叫

##### 场景描述

批量查询技能队列上的所有排队的呼叫。（该接口不支持查询多媒体排队信息，该接口CTI3.6版本不支持）

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：

- /ccbms/ws/monitor/querybatchmultiskillqueue
- /ccbms/ws/monitor/skillcallqueueinfos

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/batchmultiskill

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-100 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-101 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                             |
|----|----------|-------|------|------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535。                       |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000。                      |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。<br>数组长度不大于1000。<br>取值范围：1～5000。 |

响应消息

表 4-102 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                   |
|----|-------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-103</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                            |
| 2  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-103</a> 。                                                                       |

表 4-103 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称              | 参数类型  | 说明                                                       |
|-----|-----------------|-------|----------------------------------------------------------|
| 2.1 | skillId         | int   | 技能队列编号                                                   |
| 2.2 | callPropertyExs | array | 在该技能上排队的呼叫数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-104</a> 。 |

表 4-104 callPropertyExs 对象参数说明

| 序号    | 名称            | 参数类型   | 说明                                    |
|-------|---------------|--------|---------------------------------------|
| 2.2.1 | callId        | string | 呼叫ID                                  |
| 2.2.2 | customerLevel | int    | 呼叫客户级别<br>序号从1到254，编号越大，表明客户的地位越高，越重要 |
| 2.2.3 | requestType   | int    | 呼叫特征，具体请参考 <a href="#">表4-380</a> 。   |

| 序号     | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                            |
|--------|---------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.4  | calling       | array  | 主叫号码。                                                                                         |
| 2.2.5  | called        | array  | 被叫号码。                                                                                         |
| 2.2.6  | mediaType     | string | 呼叫的媒体类型，不支持多媒体类型呼叫查询，参考 <a href="#">表4-376</a>                                                |
| 2.2.7  | orgiCalled    | string | 原始被叫。<br>呼叫在进入系统前被叫发生变化，则该参数记录的是首次被呼叫方的号码。                                                    |
| 2.2.8  | callInTime    | int    | 进入时间。（毫秒级时间戳）                                                                                 |
| 2.2.9  | callPriority  | long   | 呼叫优先级（参见《（For Engineer）ICD VxxxRxxxCxx 产品文档 01（ICD）》 <a href="#">配置技能组</a> ）                  |
| 2.2.10 | waitTime      | long   | 呼叫在本队列排队时长                                                                                    |
| 2.2.11 | callQueueFlag | long   | 本队列是否为该呼叫的主队列。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：表示是主队列</li><li>• 0：表示不是主队列</li></ul> |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "cclid":1,
  "vdn":170,
  "skillIds":[1,2]
}
```
- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "skillId": 1,
      "callPropertyExs": []
    }
  ],
}
```

```
{
  "skillId": 2,
  "callPropertyExs": [
    {
      "requestType": 0,
      "callPriority": 0,
      "waitTime": 0,
      "callQueueFlag": 1,
      "callId": "1607392439000-379",
      "customerLevel": 0,
      "calling": "1233",
      "called": "34565",
      "mediaType": "MEDIA_TYPE_PHONE",
      "orgiCalled": "234545",
      "callInTime": 1223455666
    }
  ]
},
"resultDesc": [
  {
    "skillId": 1,
    "callPropertyExs": []
  },
  {
    "skillId": 2,
    "callPropertyExs": [
      {
        "requestType": 0,
        "callPriority": 0,
        "waitTime": 0,
        "callQueueFlag": 1,
        "callId": "1607392439000-379",
        "customerLevel": 0,
        "calling": "1233",
        "called": "34565",
        "mediaType": "MEDIA_TYPE_PHONE",
        "orgiCalled": "234545",
        "callInTime": 1223455666
      }
    ]
  }
]
}
```

#### 4.4.1.2.8 多技能队列排队时，批量查询各队列接听其他队列呼叫量

##### 场景描述

多个技能队列同时排队，批量查询各队列接听其他队列呼叫量。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/calloverloadstatus

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/batchskilloverload

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-105 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-106 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                             |
|----|----------|-------|------|------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535。                       |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000。                      |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。<br>数组长度不大于1000。<br>取值范围：1～5000。 |

响应消息

表 4-107 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-108</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                         |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-108</a> 。                                                                                                    |

表 4-108 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称              | 参数类型  | 说明                                                      |
|-----|-----------------|-------|---------------------------------------------------------|
| 2.1 | skillId         | int   | 技能队列编号。                                                 |
| 2.2 | overloadDetails | array | 其他队列呼叫量详细信息。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-109</a> 。 |



表 4-109 overloadDetails 对象参数说明

| 序号    | 名称      | 参数类型 | 说明     |
|-------|---------|------|--------|
| 2.2.1 | queueId | int  | 技能队列编号 |
| 2.2.2 | callNum | long | 接听呼叫数  |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "cclid":1,  "vdn":170,  "skillIds":[1,2]}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "skillId": 1,      "overloadDetails": [        {          "queueId": 2,          "callNum": 1        }      ]    },    {      "skillId": 2,      "overloadDetails": []    }  ],  "resultDesc": [    {      "skillId": 1,      "overloadDetails": [        {          "queueId": 2,          "callNum": 1        }      ]    },    {      "skillId": 2,      "overloadDetails": []    }  ]}
```

4.4.1.2.9 查询技能组下各种座席状态个数

场景描述

查询技能组下各种座席状态个数。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/agentstatusinfobyskillids

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/agentstatusbyskill

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-110 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-111 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | skillIds        | array  | True  | 技能队列ID信息的对象数组。数组长度不大于1000。<br>其中技能队列ID取值范围：1~5000。                                                                                                                             |
| 4  | isSkillAllMatch | string | False | 座席技能队列是否完全匹配。<br>取值类型为布尔型，取值如下，默认false。 <ul style="list-style-type: none"><li>• true：是。表示座席签入的技能队列完全匹配所查询的技能队列时才统计。</li><li>• false：否。表示座席签入的技能中，只要包含有要查询的技能队列之一就统计。</li></ul> |

响应消息

表 4-112 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                    |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result     | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：成功</li><li>• 其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• "0100000"：成功</li><li>• 其他：失败</li><li>• 失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                            |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                   |
|----|-------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见表4-113。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 4  | resultDesc  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见表4-113。                                            |

表 4-113 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号   | 名称                | 参数类型 | 说明      |
|------|-------------------|------|---------|
| 2.1  | workSubStateBegin | int  | 整理座席数   |
| 2.2  | lateAdjust        | int  | 事后整理座席数 |
| 2.3  | usable            | int  | 可用座席数   |
| 2.4  | rest              | int  | 休息座席数   |
| 2.5  | studying          | int  | 学习态座席数  |
| 2.6  | setBusy           | int  | 示忙座席数   |
| 2.7  | occupy            | int  | 占用态座席数  |
| 2.8  | idle              | int  | 空闲座席数   |
| 2.9  | preoccupy         | int  | 预占用态座席数 |
| 2.10 | answering         | int  | 应答座席数   |
| 2.11 | talking           | int  | 通话座席数   |
| 2.12 | loginEd           | int  | 签入座席数   |
| 2.13 | notlogged         | int  | 未签入座席数  |
| 2.14 | callOut           | int  | 呼出座席数   |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:  

```
{
  "cclId":1,
  "vdn":170,
  "skillIds":[1,2],
  "isSkillAllMatch":true
}
```

- 响应参数:  

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": {
    "workSubStateBegin": 0,
    "lateAdjust": 0,
    "usable": 0,
    "rest": 0,
    "studying": 0,
    "setBusy": 1,
    "occupy": 0,
    "idle": 0,
    "preoccupy": 0,
    "answering": 0,
    "talking": 0,
    "loginEd": 1,
    "notlogged": 0,
    "callOut": 1
  },
  "resultDesc": {
    "workSubStateBegin": 0,
    "lateAdjust": 0,
    "usable": 0,
    "rest": 0,
    "studying": 0,
    "setBusy": 1,
    "occupy": 0,
    "idle": 0,
    "preoccupy": 0,
    "answering": 0,
    "talking": 0,
    "loginEd": 1,
    "notlogged": 0,
    "callOut": 1
  }
}
```

### 4.4.1.2.10 查询技能队列下已签入座席的详细信息

#### 场景描述

根据技能队列ID，返回该技能队列下已签入座席的详细信息。

#### 说明

超过10000座席时，性能会下降。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口： /ccbms/ws/monitor/agentstatusinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/agentbyconfigedskill

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-114 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-115 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|---------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclId   | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| 2  | vdn     | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |
| 3  | skillId | Int  | True | 技能队列编号。<br>取值范围：1～5000   |

响应消息

表 4-116 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-117</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.12及其之前版本接口响应参数使用。                                                             |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-117</a> 。                                                                                                        |

表 4-117 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明                                                |
|-----|-----------|--------|---------------------------------------------------|
| 2.1 | workNo    | int    | 座席工号。                                             |
| 2.2 | name      | string | 座席名称。                                             |
| 2.3 | status    | int    | 座席状态，参数说明请参考 <a href="#">表 4-118</a> 。            |
| 2.4 | ctiStatus | int    | 座席平台状态，参数说明请参考 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> |
| 2.5 | groupId   | int    | 座席班组ID。                                           |
| 2.6 | mediaType | int    | 座席媒体类型，请参见 <a href="#">表4-376</a>                 |

| 序号   | 名称               | 参数类型   | 说明            |
|------|------------------|--------|---------------|
| 2.7  | vdnId            | int    | 所属VDN ID。     |
| 2.8  | phoneNumber      | string | 座席电话号码。       |
| 2.9  | currentStateTime | long   | 当前状态时长。(秒)    |
| 2.10 | loginDate        | long   | 签入时间。（毫秒级时间戳） |

表 4-118 座席状态

| 值 | 说明                     |
|---|------------------------|
| 0 | 未知。对应CTI平台状态的9。        |
| 2 | 表示调用该接口出现异常。           |
| 3 | 示忙状态。对应CTI平台状态的7。      |
| 4 | 空闲状态。对应CTI平台状态的1。      |
| 5 | 整理态。对应CTI平台状态的6。       |
| 7 | 通话态。对应CTI平台状态的2、3、4、5。 |
| 8 | 休息状态。对应CTI平台状态的8。      |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "queryParam":  {    "ccId":1,    "vdn":1,    "skillId":1  }}
```
- 请求参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "workNo": 20011,      "name": "20011",      "status": 4,      "ctiStatus": 1,      "groupId": 1,      "mediaType": 1,      "vdnId": 1,      "phoneNumber": "70942",
```



```
        "currentStateTime": 1505,  
        "loginDate": 1501125758000  
    },  
    ],  
    "resultDesc": [  
        {  
            "workNo": 20011,  
            "name": "20011",  
            "status": 4,  
            "ctiStatus": 1,  
            "groupId": 1,  
            "mediaType": 1,  
            "vdnId": 1,  
            "phoneNumber": "70942",  
            "currentStateTime": 1505,  
            "loginDate": 1501125758000  
        }  
    ]  
}
```

#### 4.4.1.2.11 批量查询技能队列维度服务水平

##### 场景描述

查询当前时刻前5个整分钟起始点所在整5分钟区间的数据。

5个整分钟指往前数5分钟，整5分钟区间指00到05，05到10这种5的倍数区间。

##### 须知

在was配置台中软参P50配置为1的情况下，callstatinfos呼叫量字段统计时，将不统计无人上班、排队遇忙、排队溢出等不会产生活单的场景。

涉及具体场景：

1. 呼叫路由到技能队列1，技能队列1无座席上班转接到技能队列2，此种场景下，只会生成技能队列2 相关的媒体话单，技能队列1不会生成话单，技能队列1不统计；技能队列2统计；
2. 呼叫路由到技能队列1，技能队列1上排队人数超过最大排队人数（忙转条件配置设备占用率），呼叫从技能队列1转到技能队列2，此种场景下，只会生成技能队列2 相关的媒体话单，技能队列1不会生成话单，技能队列1不统计；技能队列2统计；
3. 呼叫路由到技能队列1，技能队列1上预测排队时长超过忙转配置时长（忙转条件配置等待时长），呼叫从技能队列1转到技能队列2，此种场景下，只会生成技能队列2 相关的媒体话单，技能队列1不会生成话单，技能队列1不统计；技能队列2统计。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/callStatInfos

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/servicequality

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-119 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-120 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                               |
|----|----------|-------|------|--------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535                        |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000。                      |
| 3  | skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。<br>数组长度不大于1000。<br>取值范围：1 ~ 5000。 |

响应消息

表 4-121 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                           |
|----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• "0100000": 成功</li><li>• 其他: 失败</li><li>• 失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 2  | resultDesc | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-122</a> 。                                                                                |

表 4-122 resultDesc 对象参数说明

| 序号  | 名称             | 参数类型 | 说明                        |
|-----|----------------|------|---------------------------|
| 2.1 | skillId        | int  | 技能队列编号。                   |
| 2.2 | statStartTime  | long | 统计的开始时刻。（毫秒级时间戳）          |
| 2.3 | inCallNum      | long | 当前5分钟技能队列的呼入呼叫总和          |
| 2.4 | connectedNum   | long | 当前5分钟技能队列的接通呼叫总和          |
| 2.5 | callLostNum    | long | 当前5分钟技能队列呼损呼叫总和           |
| 2.6 | in15sCallNum   | long | 当前5分钟技能队列内在15S内接通呼叫总和     |
| 2.7 | wait15sLostNum | long | 当前5分钟技能队列排队时长小于15S的呼损呼叫总和 |
| 2.8 | in20sCallNum   | long | 当前5分钟技能队列内在20S内接通呼叫总和     |
| 2.9 | wait20sLostNum | long | 当前5分钟技能队列排队时长小于20S内呼损呼叫总和 |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:  
{  
 "ccld":1,  
 "vdn":1,  
 "skillIds":[1,2]  
}

- 响应参数:  
{  
 "resultCode": "0100000",  
 "resultDesc": [  
 {  
 "in15sCallNum": 0,  
 "skillId": 1,  
 "wait15sLostNum": 0,  
 "callLostNum": 0,  
 "in20sCallNum": 0,  
 "statStartTime": 1611714900000,  
 "wait20sLostNum": 0,  
 "inCallNum": 0,  
 "connectedNum": 0  
 }  
 ]  
}

### 4.4.1.2.12 获取技能队列实时监控指标

#### 场景描述

获取技能队列实时监控指标。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/rindexSkill

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skill/rindex

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-123 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-124 消息体参数说明

| 参数名      | 数据类型  | 是否必选 | 说明                                                                    |
|----------|-------|------|-----------------------------------------------------------------------|
| cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                               |
| vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                              |
| skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。<br>数组长度不大于1000。<br>取值范围：1～5000                         |
| indexIds | array | True | 指标的数组。数组最大长度为技能实时监控指标的个数，当前为12。<br>该对象的参数说明请参见表 <a href="#">4-368</a> |

响应消息

表 4-125 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-126</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                         |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-126</a>                                                                      |

表 4-126 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型  | 说明                                           |
|------|-------|----------------------------------------------|
| id   | int   | 技能队列编号。                                      |
| idxs | array | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-127</a> |

表 4-127 idxs 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明                                          |
|-----|--------|---------------------------------------------|
| id  | string | 指标ID。                                       |
| val | object | 指标结果。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-368</a> |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdn":170,  "skillIds":[1,2],  "indexIds":  ["IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE","IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE","IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK",  "IDX_COUNT_20S_CALL_FOR_5MIN","IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN","IDX_COUNT_REAL_AGENT
```

```
_CONNECT",  
  
"IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE","IDX_COUNT_REAL_AGENT_USABLE","IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY",  
  
"IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW","IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST","IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY"]  
}
```

- 响应参数:

```
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": [  
    {  
      "id": "1",  
      "idxs": [  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_20S_CALL_FOR_5MIN",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_CONNECT",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_USABLE",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST",  
          "val": "0"  
        },  
        {  
          "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY",  
          "val": "0"  
        }  
      ]  
    },  
    {  
      "id": "2",
```

```
"idxs": [
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_20S_CALL_FOR_5MIN",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN",
    "val": "1"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_CONNECT",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_USABLE",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY",
    "val": "1"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST",
    "val": "0"
  },
  {
    "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY",
    "val": "0"
  }
]
},
"resultDesc": [
  {
    "id": "1",
    "idxs": [
      {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE",
        "val": "0"
      },
      {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE",
        "val": "0"
      },
      {
        "id": "IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK",
        "val": "0"
      },
      {

```



```
        "id": "IDX_COUNT_20S_CALL_FOR_5MIN",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_CONNECT",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_USABLE",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST",
        "val": "0"
    },
    {
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY",
        "val": "0"
    }
    ]
},
{
    "id": "2",
    "idxs": [
        {
            "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE",
            "val": "0"
        },
        {
            "id": "IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE",
            "val": "0"
        },
        {
            "id": "IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK",
            "val": "0"
        },
        {
            "id": "IDX_COUNT_20S_CALL_FOR_5MIN",
            "val": "0"
        },
        {
            "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN",
            "val": "1"
        },
        {
            "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_CONNECT",
            "val": "0"
        },
        {
            "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE",
            "val": "0"
        },
    ],
    {
```

```
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_USABLE",  
        "val": "0"  
    },  
    {  
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY",  
        "val": "1"  
    },  
    {  
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW",  
        "val": "0"  
    },  
    {  
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST",  
        "val": "0"  
    },  
    {  
        "id": "IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY",  
        "val": "0"  
    }  
  ]  
}
```

### 4.4.1.3 座席维度实时接口

#### 4.4.1.3.1 批量查询座席签入的技能队列

##### 场景描述

批量查询指定座席签入的技能队列。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 内部封装接口

CTI3.6: BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentcallandskillinfobyagentids

CTI3.8: BMS接口：/ccbms/ws/monitor/queryAgentsLoginSkills

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/  
siteagentcallandskillinfobyagentids

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-128 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-129 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                          |
|----|----------|-------|------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | cclid    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                     |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                    |
| 3  | agentIds | array | True | 座席工号的数组，数组最大长度为6000。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |

响应消息

表 4-130 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                    |
|----|-------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-131</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                             |
| 3  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-131</a> 。                                                                        |

表 4-131 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型  | 说明                                               |
|-----|---------|-------|--------------------------------------------------|
| 2.1 | agentId | int   | 座席工号。                                            |
| 2.2 | skills  | array | 座席的技能队列数组。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-132</a> |

表 4-132 skills 对象参数说明

| 序号    | 名称      | 参数类型 | 说明                       |
|-------|---------|------|--------------------------|
| 2.2.1 | skillId | int  | 技能队列编号。                  |
| 2.2.2 | isLogin | int  | 是否签入。<br>1：表示签入， 0：表示未签入 |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

{  
  "ccId":1,

```
"vdn":170,  
"agentIds":[1031,1099]  
}
```

- 响应参数:

```
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": [  
    {  
      "skills": [  
        {  
          "skillId": 2,  
          "isLogin": 0  
        }  
      ],  
      "agentId": 1031  
    },  
    {  
      "skills": [  
        {  
          "skillId": 2,  
          "isLogin": 0  
        },  
        {  
          "skillId": 4,  
          "isLogin": 0  
        }  
      ],  
      "agentId": 1099  
    }  
  ],  
  "resultDesc": [  
    {  
      "skills": [  
        {  
          "skillId": 2,  
          "isLogin": 0  
        }  
      ],  
      "agentId": 1031  
    },  
    {  
      "skills": [  
        {  
          "skillId": 2,  
          "isLogin": 0  
        },  
        {  
          "skillId": 4,  
          "isLogin": 0  
        }  
      ],  
      "agentId": 1099  
    }  
  ]  
}
```

#### 4.4.1.3.2 批量查询座席信息

##### 场景描述

批量查询指定座席的信息。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

CTI3.6: BMS接口： /ccbms/ws/monitor/agentstatusinfobyagentids

CTI3.8: BMS接口： /ccbms/ws/monitor/queryAgentStatusEx3Message

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentstatusinfobyagentids

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-133 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-134 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                          |
|----|----------|-------|------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | cclId    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                     |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                    |
| 3  | agentIds | array | True | 座席工号的数组，数组最大长度为6000。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |

响应消息

表 4-135 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-136</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                             |
| 2  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-136</a> 。                                                                                                        |

表 4-136 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称                 | 参数类型 | 说明                                                 |
|-----|--------------------|------|----------------------------------------------------|
| 2.1 | agentId            | int  | 座席工号。                                              |
| 2.2 | locationId         | int  | 所属分布式接入节点                                          |
| 2.3 | currentStateReason | int  | 当前状态原因，目前只有在休息态时才有意义                               |
| 2.4 | prevState          | int  | 前一个状态，参数说明请参考 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> 。 |
| 2.5 | prevStateTime      | long | 前一个状态持续时间 单位秒（s）。                                  |

| 序号   | 名称                    | 参数类型 | 说明                                                                                 |
|------|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.6  | currentState          | int  | 当前状态，参数说明请参考 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> 。                                  |
| 2.7  | currentStateTime      | long | 当前状态持续时间 单位秒（s）。                                                                   |
| 2.8  | logonTime             | long | 签入时间（毫秒级时间戳）<br><b>说明</b><br>如果查询结果中涉及的座席处于未签入状态，该字段显示的时间是未来时间（2106年），不是座席实际签入的时间。 |
| 2.9  | agentRelease          | int  | 座席主动收线次数                                                                           |
| 2.10 | currentPrivateCallNum | int  | 座席当前的私有呼叫数目                                                                        |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "agentIds":[1031,1099]}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "prevState": 1,      "agentId": 1031,      "logonTime": 4294967295000,      "agentRelease": 0,      "locationId": 65535,      "currentPrivateCallNum": 0,      "currentStateTime": 2224439,      "currentStateReason": 65535,      "prevStateTime": 4294967295,      "currentState": 0    },    {      "prevState": 1,      "agentId": 1099,      "logonTime": 4294967295000,      "agentRelease": 0,      "locationId": 65535,      "currentPrivateCallNum": 0,      "currentStateTime": 230703,      "currentStateReason": 258,      "prevStateTime": 4294967295,      "currentState": 0    }  ]}
```



```
"resultDesc": [
  {
    "prevState": 1,
    "agentId": 1031,
    "logonTime": 4294967295000,
    "agentRelease": 0,
    "locationId": 65535,
    "currentPrivateCallNum": 0,
    "currentStateTime": 2224439,
    "currentStateReason": 65535,
    "prevStateTime": 4294967295,
    "currentState": 0
  },
  {
    "prevState": 1,
    "agentId": 1099,
    "logonTime": 4294967295000,
    "agentRelease": 0,
    "locationId": 65535,
    "currentPrivateCallNum": 0,
    "currentStateTime": 230703,
    "currentStateReason": 258,
    "prevStateTime": 4294967295,
    "currentState": 0
  }
]
```

#### 4.4.1.3.3 查询指定座席的当前呼叫 ID

##### 场景描述

查询指定座席的当前呼叫ID。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/queryagentCalls

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/queryagentcalls

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-137 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-138 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                           |
|----|---------|------|------|----------------------------------------------|
| 1  | cclid   | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535                    |
| 2  | vdn     | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000                   |
| 3  | agentId | int  | True | 座席工号。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |

响应消息

表 4-139 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                     |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回座席正在处理的呼叫callId数组。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                  |
| 2  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回座席正在处理的呼叫callId数组。                                                                                                             |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "agentId":1099}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    "1605492949-1447"  ],  "resultDesc": [    "1605492949-1447"  ]}
```

4.4.1.3.4 批量查询所有座席的呼叫信息

场景描述

批量查询所有座席的实时呼叫信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口： /ccbms/ws/monitor/queryagentCalls

请求 URL

```
https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/queryagentcalls
```

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-140 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-141 消息体参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                          |
|----|----------|-------|------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | cclid    | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                                     |
| 2  | vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                    |
| 3  | agentIds | array | True | 座席工号的数组，数组最大长度为3000。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |

响应消息

表 4-142 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-143</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-143</a> 。                                                                                                     |

表 4-143 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称       | 参数类型  | 说明                                            |
|-----|----------|-------|-----------------------------------------------|
| 2.1 | agentId  | int   | 座席工号。                                         |
| 2.2 | callList | array | 呼叫信息数组。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-144</a> |

表 4-144 callList 对象参数说明

| 序号    | 名称     | 参数类型   | 说明    |
|-------|--------|--------|-------|
| 2.2.1 | callId | string | 呼叫ID。 |

| 序号    | 名称           | 参数类型   | 说明                                                                                                                          |
|-------|--------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2.2 | callStatus   | int    | 呼叫状态， <a href="#">表4-145</a>                                                                                                |
| 2.2.3 | callInOut    | int    | 呼入与呼出的标记。<br>0：表示呼入，1：表示呼出                                                                                                  |
| 2.2.4 | mediaType    | int    | 媒体类型， <a href="#">表4-376</a>                                                                                                |
| 2.2.5 | submediaType | string | 子媒体类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>-1：表示无子媒体类型。</li><li>其他子媒体类型请参见<a href="#">4.5.5 呼叫子媒体类型说明</a>。</li></ul> |

表 4-145 呼叫状态

| 编号 | 呼叫类型          | 描述          |
|----|---------------|-------------|
| 0  | IDLE          | 呼叫对象空闲（无呼叫） |
| 1  | OCCUPY        | 呼叫对象被占用     |
| 2  | QUEUE         | 呼叫在技能队列排队   |
| 3  | PRIVATE_QUEUE | 呼叫在私有队列排队   |
| 4  | ALERTING      | 呼叫振铃等待应答    |
| 5  | TALK          | 呼叫各方在通话或交互中 |
| 6  | HOLD          | 呼叫保持        |
| 7  | SUSPEND       | 呼叫挂起        |
| 8  | MUTE          | 呼叫被静音       |
| 9  | TRITALK       | 三方通话        |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "agentIds":[1031,1099]}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",
```

```
"resultCode": "0100000",
"resultDatas": [
  {
    "agentId": 1034,
    "callList": []
  },
  {
    "agentId": 1099,
    "callList": [
      {
        "callId": "1605494261-1449",
        "callStatus": 5,
        "callInOut": 0,
        "submediaType": "Email",
        "mediaType": 5
      }
    ]
  }
],
"resultDesc": [
  {
    "agentId": 1034,
    "callList": []
  },
  {
    "agentId": 1099,
    "callList": [
      {
        "callId": "1605494261-1449",
        "callStatus": 5,
        "callInOut": 0,
        "submediaType": "Email",
        "mediaType": 5
      }
    ]
  }
]
}
```

#### 4.4.1.3.5 查询指定座席的私有呼叫

##### 场景描述

查询指定座席的私有呼叫。进入私有技能队列请参考以下方法：

同时满足以下两个条件，系统会将呼叫转移到某座席的私有技能队列。当座席空闲时，会首先应答其私有队列中正在排队的呼叫。

- 呼叫被指定转到该座席。  
通常在下列情况下呼叫会被指定到一个座席：
  - 当呼叫遇到特殊情况（排队超时、遇忙、无人上班、队列溢出、取消排队等）时，呼叫被指定转接到另一个座席。
  - 由于某个原因，呼叫被一个座席转移到另一个座席。
- 当前该座席处于通话状态或者工作状态，无法应对呼叫。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/agentprivatecall

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentprivatecall

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-146 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-147 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                           |
|----|---------|------|------|----------------------------------------------|
| 1  | cclId   | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535                      |
| 2  | vdn     | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                     |
| 3  | agentId | int  | True | 座席工号。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |



响应消息

表 4-148 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回座席私有呼叫callId数组。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                                |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回座席私有呼叫callId数组。                                                                                                                                           |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "cclid":1,  "vdn":170,  "agentId":1099}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    "1605492949-1447"  ],  "resultDesc": [    "1605492949-1447"  ]}
```

4.4.1.3.6 批量查询座席状态下的座席个数

场景描述

根据座席ID列表查询座席状态下的座席个数。

说明

超过10000座席时，性能会下降。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/teamagentstatusinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/teamagentstatusinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-149 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-150 消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编。<br>取值范围：1～65535   |
| 2  | vdn   | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

| 序号 | 名称       | 参数类型  | 是否必选 | 说明                                                  |
|----|----------|-------|------|-----------------------------------------------------|
| 3  | agentIds | array | True | 座席工号的数组，数组最大长度为6000。<br>取值范围：101-59999和70000-999999 |

响应消息

表 4-151 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-152</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| 2  | resultDesc  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-152</a> 。                                                                                                              |

表 4-152 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型 | 说明     |
|-----|---------|------|--------|
| 2.1 | loginEd | int  | 签入座席数。 |

| 序号   | 名称                | 参数类型 | 说明      |
|------|-------------------|------|---------|
| 2.2  | talking           | int  | 通话座席数。  |
| 2.3  | idle              | int  | 空闲座席数   |
| 2.4  | usable            | int  | 可用座席数   |
| 2.5  | setBusy           | int  | 示忙座席数   |
| 2.6  | workSubstateBegin | int  | 整理座席数   |
| 2.7  | rest              | int  | 休息座席数   |
| 2.8  | studying          | int  | 学习态座席数  |
| 2.9  | occupy            | int  | 占用态座席数  |
| 2.10 | preoccupy         | int  | 预占用态座席数 |
| 2.11 | answering         | int  | 应答座席数   |
| 2.12 | lateAdjust        | int  | 事后整理座席数 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":170,  "agentIds":[1031,1099]}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": {    "workSubStateBegin": 0,    "lateAdjust": 0,    "usable": 1,    "rest": 0,    "setBusy": 0,    "studying": 0,    "occupy": 0,    "idle": 1,    "preoccupy": 0,    "answering": 0,    "talking": 0,    "loginEd": 1  },  "resultDesc": {    "workSubStateBegin": 0,    "lateAdjust": 0,    "usable": 1,  }}
```

```
    "rest": 0,
    "setBusy": 0,
    "studying": 0,
    "occupy": 0,
    "idle": 1,
    "preoccupy": 0,
    "answering": 0,
    "talking": 0,
    "loginEd": 1
  }
```

4.4.1.3.7 查询指定座席详细信息

场景描述

查询指定座席详细信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentinfobyagentids

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentbyworkno

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-153 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-154 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                           |
|----|---------|------|------|----------------------------------------------|
| 1  | cclId   | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535                    |
| 2  | vdn     | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000                   |
| 3  | agentId | Int  | True | 座席工号。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |

响应消息

表 4-155 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| 3  | resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-156</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 4  | resultDesc  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-156</a> 。                                                                                                          |

表 4-156 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称               | 参数类型   | 说明                                         |
|-----|------------------|--------|--------------------------------------------|
| 2.1 | workNo           | int    | 座席工号。                                      |
| 2.2 | vdnId            | int    | 所属VDN ID。                                  |
| 2.3 | citStatus        | Int    | 座席平台状态。 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> |
| 2.4 | name             | String | 座席名称。                                      |
| 2.5 | phoneNumber      | String | 座席电话号码。                                    |
| 2.6 | loginDate        | long   | 签入时间。（毫秒级时间戳）                              |
| 2.7 | currentStateTime | long   | 当前状态时长 单位秒(s)。                             |
| 2.8 | mediaType        | Int    | 座席媒体类型，请参见 <a href="#">表4-376</a>          |
| 2.9 | status           | Int    | 座席状态。 <a href="#">表4-157</a>               |

表 4-157 座席状态

| 值 | 说明                     |
|---|------------------------|
| 0 | 未知。对应CTI平台状态的9。        |
| 1 | 签入状态。未使用。              |
| 2 | 签出状态。对应CTI平台状态的0。      |
| 3 | 示忙状态。对应CTI平台状态的7。      |
| 4 | 空闲状态。对应CTI平台状态的1。      |
| 5 | 整理态。对应CTI平台状态的6。       |
| 6 | 同空闲态。未使用。              |
| 7 | 通话态。对应CTI平台状态的2、3、4、5。 |
| 8 | 休息状态。对应CTI平台状态的8。      |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

{  
  "queryParams":  
  {  
    "ccld":1,  
    "vdn":1,  
  }  
}

```
    "agentId": 101
  }
}

• 响应参数:
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": {
    "workNo": 101,
    "vdnId": 1,
    "citStatus": 0,
    "name": "HW35154101",
    "phoneNumber": null,
    "loginDate": 4294967295000,
    "currentStateTime": 436879,
    "mediaType": 0,
    "status": 2
  },
  "resultDesc": {
    "workNo": 101,
    "vdnId": 1,
    "citStatus": 0,
    "name": "HW35154101",
    "phoneNumber": null,
    "loginDate": 4294967295000,
    "currentStateTime": 436879,
    "mediaType": 0,
    "status": 2
  }
}
```

#### 4.4.1.3.8 查询座席休息信息

##### 场景描述

查询所有座席休息的信息。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 内部封装接口

- CTI3.6 BMS接口：/ccbms/ws/monitor/teamrestinfo
- CTI3.6 BMS接口：/ccbms/ws/monitor/teamrestagentinfo
- CTI3.8 BMS接口：/ccbms/ws/monitor/queryAgentRestDetailInfo

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentrestinfos

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。



请求说明

表 4-158 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-159 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                       |
|----|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclid  | int  | True  | 呼叫中心编号<br>取值范围：1 ~ 65535                                                                                 |
| 2  | vdn    | int  | True  | 虚拟呼叫中心编号<br>取值范围：1 ~ 5000                                                                                |
| 3  | offset | int  | False | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，取值范围：>=0<br>page为需要查询的起始页。<br>此字段只在CTI3.6版本生效 |
| 4  | limit  | int  | False | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100<br>与offset要么同时存在，要么都不存在<br>此字段只在CTI3.6版本生效                                    |

响应消息

表 4-160 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-161</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 4  | resultDesc  | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-161</a> 。                                                                                                          |

表 4-161 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称                | 参数类型  | 说明                                                        |
|-----|-------------------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 2.1 | allowRestNum      | int   | 已经允许休息人数，但是座席仍然未休息的座席人数                                   |
| 2.2 | onRestNum         | int   | 正在休息的座席数                                                  |
| 2.3 | waitRestNum       | Int   | 申请休息的座席数                                                  |
| 2.4 | agentsRestDetails | array | VDN上休息座席的详情对象列表。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-162</a> 。 |

表 4-162 agentsrestdetails 对象参数说明

| 序号    | 名称             | 参数类型   | 说明                                                 |
|-------|----------------|--------|----------------------------------------------------|
| 2.4.1 | agentName      | string | 座席名称。                                              |
| 2.4.2 | workNo         | int    | 座席工号。                                              |
| 2.4.3 | cantRestReason | int    | 座席不允许休息的原因，此参数仅对于等待休息的座席有效。<br>该对象的参数说明请参见表 4-163。 |
| 2.4.4 | beginTime      | long   | 开始时间(正在休息指休息开始时间，还未休息指申请或批准休息开始时间) 时间格式：时间戳        |
| 2.4.5 | restDuration   | long   | 请求休息时长，单位：秒。                                       |

表 4-163 不允许休息原因

| 序号      | 不允许休息原因值 | 如何理解              |
|---------|----------|-------------------|
| 2.4.3.1 | 0        | 等待批准              |
| 2.4.3.2 | 1        | 座席示忙              |
| 2.4.3.3 | 2        | VDN 休息人数已满。       |
| 2.4.3.4 | 3        | 座席不接来话，未签入任何技能队列。 |
| 2.4.3.5 | 4        | 签入队列休息人数已满。       |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "queryParams":  {    "ccld":1,    "vdn":1,
```

```
        "offset":0,  
        "limit":100  
    }  
}  
  
● 响应参数:  
{  
    "result": "0",  
    "resultCode": "0100000",  
    "resultDatas": {  
        "allowRestNum": 101,  
        "onRestNum": 1,  
        "waitRestNum": 0,  
        "agentsRestDetails": [  
            {  
                "agentName": "z1",  
                "workNo": 55001,  
                "cantRestReason": 1,  
                "beginTime": 2345,  
                "restDuration": 22333  
            }  
        ]  
    },  
    "resultDesc": {  
        "allowRestNum": 101,  
        "onRestNum": 1,  
        "waitRestNum": 0,  
        "agentsRestDetails": [  
            {  
                "agentName": "z1",  
                "workNo": 55001,  
                "cantRestReason": 1,  
                "beginTime": 2345,  
                "restDuration": 22333  
            }  
        ]  
    }  
}
```

#### 4.4.1.3.9 查询座席是否有通话在处理

##### 场景描述

查询指定的座席是否有通话在处理。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentinfoobyagentids

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/isprocesscall

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-164 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-165 消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                           |
|----|---------|------|------|----------------------------------------------|
| 1  | cclid   | int  | True | 呼叫中心编。<br>取值范围：1 ~ 65535                     |
| 2  | vdn     | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000                   |
| 3  | agentId | Int  | True | 座席工号。<br>取值范围：<br>101-59999和<br>70000-999999 |

响应消息

表 4-166 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型    | 说明                                                                                                                             |
|----|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | string  | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| 3  | resultDatas | boolean | 查询成功后，返回true（有）/false（无）。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 4  | resultDesc  | boolean | 查询成功后，返回true（有）/false（无）。                                                                                                      |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "queryParam":  {    "ccld":1,    "vdn":1,    "agentId":101  } }
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": false,  "resultDesc": false }
```

4.4.1.3.10 查询座席维度系统状态信息

场景描述

查询座席维度系统状态信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口： /ccbms/ws/monitor/teamagentstatusinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/systemstate

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-167 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-168 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                     |
|----|--------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclid  | int  | True | 呼叫中心编。<br>取值范围：1 ~ 65535                                                               |
| 2  | vdn    | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 5000                                                             |
| 3  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，取值范围：>=0。<br>page为需要查询的起始页。 |
| 4  | limit  | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100                                                             |

响应消息

表 4-169 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-170</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 4  | resultDesc  | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-170</a> 。                                                                                                          |

表 4-170 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号                                                                                                                  | 名称              | 参数类型 | 说明      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|---------|
| 2.1                                                                                                                 | busyAgent       | int  | 忙碌态座席数。 |
| 2.2                                                                                                                 | talkingNum      | int  | 通话态座席数。 |
| 2.3                                                                                                                 | idleAgent       | int  | 空闲态座席数。 |
| 2.4                                                                                                                 | totalLoginAgent | int  | 签入座席数。  |
| <b>说明</b><br>当前响应结果为limit和offset分页入参条件下获取的座席系统状态信息<br>例如：limit：10，offset：10 表示入参获取第二页（10个/页）的10个座席，再统计这十个座席中的系统状态信息 |                 |      |         |



## 样例报文

- 消息体

该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "queryParam":
  {
    "ccld":1,
    "vdn":1,
    "offset":0,
    "limit":100
  }
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": {
    "busyAgent": 0,
    "talkingNum": 0,
    "idleAgent": 0,
    "totalLoginAgent": 0
  },
  "resultDesc": {
    "busyAgent": 0,
    "talkingNum": 0,
    "idleAgent": 0,
    "totalLoginAgent": 0
  }
}
```

### 4.4.1.3.11 获取座席实时监控指标

#### 场景描述

获取座席实时监控指标。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/agentstatusinfobyagentids

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/rindex

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-171 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-172 消息体参数说明

| 参数名      | 数据类型  | 是否必选 | 说明                                                                      |
|----------|-------|------|-------------------------------------------------------------------------|
| cclId    | int   | True | 呼叫中心编。<br>取值范围：1～65535                                                  |
| vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000                                                |
| agentIds | array | True | 座席工号的数组，最大数组长度为100。<br>取值范围：101-59999和70000-99999                       |
| indexIds | array | True | 指标的数组。数组最大长度为座席实时监控指标的个数，当前不大于4。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-371</a> |

响应消息

表 4-173 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-174</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                         |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-174</a>                                                                      |

表 4-174 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型  | 说明                                           |
|------|-------|----------------------------------------------|
| id   | int   | 座席工号。                                        |
| idxs | array | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-175</a> |

表 4-175 idxs 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明                                          |
|-----|--------|---------------------------------------------|
| id  | string | 指标ID。                                       |
| val | object | 指标结果。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-371</a> |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

{  
  "ccld":1,  
  "vdn":170,  
  "agentIds":[1032,1099],  
  "indexIds":  
    ["IDX\_AGENT\_PHONE","IDX\_AGENT\_CURRENT\_STATE","IDX\_DURATION\_AGENT\_CURRENT\_STATE","IDX\_AGENT\_LOGIN\_SKILLS"]  
}

## ● 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "88880103",
          "id": "IDX_AGENT_PHONE"
        },
        {
          "val": 7,
          "id": "IDX_AGENT_CURRENT_STATE"
        },
        {
          "val": 17728,
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_CURRENT_STATE"
        },
        {
          "val": [
            3
          ],
          "id": "IDX_AGENT_LOGIN_SKILLS"
        }
      ],
      "id": 1032
    },
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "88881609",
          "id": "IDX_AGENT_PHONE"
        },
        {
          "val": 1,
          "id": "IDX_AGENT_CURRENT_STATE"
        },
        {
          "val": 1414,
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_CURRENT_STATE"
        },
        {
          "val": [
            2,
            4
          ],
          "id": "IDX_AGENT_LOGIN_SKILLS"
        }
      ],
      "id": 1099
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "88880103",
          "id": "IDX_AGENT_PHONE"
        },
        {
          "val": 7,
          "id": "IDX_AGENT_CURRENT_STATE"
        },
        {
          "val": 17728,
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_CURRENT_STATE"
        },
        {

```

```
        "val": [
          3
        ],
        "id": "IDX_AGENT_LOGIN_SKILLS"
      }
    ],
    "id": 1032
  },
  {
    "idxs": [
      {
        "val": "88881609",
        "id": "IDX_AGENT_PHONE"
      },
      {
        "val": 1,
        "id": "IDX_AGENT_CURRENT_STATE"
      },
      {
        "val": 1414,
        "id": "IDX_DURATION_AGENT_CURRENT_STATE"
      },
      {
        "val": [
          2,
          4
        ],
        "id": "IDX_AGENT_LOGIN_SKILLS"
      }
    ],
    "id": 1099
  }
]
```

#### 4.4.1.3.12 获取座席操作详情

##### 场景描述

查询座席操作详情，所查询的数据留存日期为一天。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-176 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-177 消息体参数说明

| 参数名            | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                             |
|----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------|
| currentAgentId | int    | True  | 座席工号，取值范围为0~999999。                                                            |
| operateType    | int    | False | 操作类型，请参考 <a href="#">表 4-383</a> 。                                             |
| beginTime      | String | True  | 统计的开始时间，要符合“yyyy-MM-dd HH:mm:ss”格式，零时区时间。<br><br>时间区间必须满足15分钟的整数倍，且跨度不能大于24小时。 |
| endTime        | String | True  | 统计的结束时间，要符合“yyyy-MM-dd HH:mm:ss”格式，零时区时间。<br><br>时间区间必须满足15分钟的整数倍，且跨度不能大于24小时。 |

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId | int  | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cclId",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

 说明

下面操作对象和操作原因都为“-”，表示对该操作类型不写座席操作详单。

响应消息

表 4-178 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                     |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDatas | List   | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-179</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                               |
| resultDesc  | List   | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-179</a> 。                                                                          |

表 4-179 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名            | 数据类型   | 说明                                                                                                                          |
|----------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| id             | string | 配置ID                                                                                                                        |
| callId         | string | 呼叫ID                                                                                                                        |
| phoneNo        | string | 座席电话号码或会议id                                                                                                                 |
| subCcNo        | int    | 子系统号                                                                                                                        |
| currentAgentId | int    | 业务代表的工号                                                                                                                     |
| currentSkillId | int    | 处理呼叫的技能队列ID                                                                                                                 |
| mediaType      | int    | 媒体类型，请参见 <a href="#">表4-376</a>                                                                                             |
| submediaType   | string | 子媒体类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>-1：表示无子媒体类型。</li><li>其他子媒体类型请参见<a href="#">4.5.5 呼叫子媒体类型说明</a>。</li></ul> |
| beginTime      | string | 统计操作开始的时间，零时区                                                                                                               |
| endTime        | string | 统计操作结束的时间，零时区                                                                                                               |
| vdn            | int    | 处理呼叫的虚拟呼叫中心编号                                                                                                               |
| callType       | int    | 呼叫类型，请参见 <a href="#">表4-378</a>                                                                                             |
| serviceNo      | int    | 业务类型ID<br><b>说明</b><br>当前参数无实际业务含义，请勿使用。                                                                                    |
| operateType    | int    | 操作类型，请参见 <a href="#">表4-383</a>                                                                                             |



| 参数名           | 数据类型   | 说明                                                 |
|---------------|--------|----------------------------------------------------|
| operateObject | int    | 操作对象，请参见表4-383                                     |
| operateCause  | int    | 操作原因，请参见表4-383                                     |
| agentType     | int    | 座席类型，请参见表4-379                                     |
| locationId    | int    | 分布式节点编号                                            |
| logonSn       | string | 签入序列号                                              |
| skillInfoSn   | string | 座席拥有技能列表的索引<br>当取值为空时，表示座席不拥有任务技能。例如：座席签入时，此字段则为空。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId": 1,  "operateType": 2,  "currentAgentId": 35001,  "beginTime": "2024-08-02 00:00:00",  "endTime": "2024-08-02 23:00:00"}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "callId": "5",      "operateCause": 0,      "vdn": 1,      "agentType": 11,      "operateType": 2,      "currentSkillId": 1,      "mediaType": 10,      "submediaType": "Email",      "operateObject": 23,      "callType": 0,      "phoneNo": "'05276789'",      "logonSn": "2024080214194100005209009",      "skillInfoSn": "2024080214194300005209050",      "locationId": 1,      "currentAgentId": 35001,      "subCcNo": 1,      "serviceNo": 1,      "beginTime": "2024-08-02 06:19:44",      "endTime": "2024-08-02 06:20:08",      "id": "172257960827964297019273683535"    }  ],  "resultDesc": [    {      "callId": "5",      "operateCause": 0,
```

```
    "vdn": 1,
    "agentType": 11,
    "operateType": 2,
    "currentSkillId": 1,
    "mediaType": 10,
    "submediaType": "Email",
    "operateObject": 23,
    "callType": 0,
    "phoneNo": "05276789",
    "logonSn": "2024080214194100005209009",
    "skillInfoSn": "2024080214194300005209050",
    "locationId": 1,
    "currentAgentId": 35001,
    "subCcNo": 1,
    "serviceNo": 1,
    "beginTime": "2024-08-02 06:19:44",
    "endTime": "2024-08-02 06:20:08",
    "id": "172257960827964297019273683535"
  }
}
```

4.4.1.3.13 根据座席状态分页查询座席信息

场景描述

根据座席状态分页查询座席信息。

接口方法

POST

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentinfoobyagentids

接口 URI

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryAgentByStatus

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-180 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 是否必选 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选   | String | 无   | 生成方式参见1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式。  |

表 4-181 请求 Body 参数说明

| 参数名称   | 是否必选 | 参数类型               | 默认值 | 说明                                                                                    |
|--------|------|--------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId  | 必选   | String<br>( 1-25 ) | 无   | 呼叫中心ID<br>取值： 1 ~ 65535                                                               |
| vdn    | 必选   | String             | 无   | 虚拟呼叫中心ID<br>取值： 1 ~ 5000                                                              |
| status | 可选   | String             | 无   | 座席状态。<br>取值参考 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a>                                      |
| offset | 必选   | number             | 无   | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：offset=limit*(page-1)，<br>取值范围：>=0<br>page为需要查询的起始页。 |
| limit  | 必选   | number             | 无   | 每页数量，最大1000                                                                           |

响应说明

表 4-182 响应消息参数说明

| 参数名称        | 参数类型   | 说明                           |
|-------------|--------|------------------------------|
| returnCode  | String | 请求返回的结果码。<br>0：表示成功<br>其他：失败 |
| description | String | 请求结果描述                       |
| data        | array  | 请求响应数据。                      |

表 4-183 响应消息 data 参数说明

| 参数名称       | 参数类型   | 说明                         |
|------------|--------|----------------------------|
| agentId    | number | 座席工号                       |
| locationId | number | 所属分布式接入节点<br>CTI保留字段，无实际意义 |

| 参数名称             | 参数类型   | 说明                                                  |
|------------------|--------|-----------------------------------------------------|
| currentState     | number | 座席状态。<br>参数说明请参考 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> |
| currentStateTime | number | 该状态持续时间，单位秒(s)                                      |

错误码

无

报文样例

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：  

```
{  
  "ccId": "1", "vId": "3", "status": "0", "limit": 10, "offset": 0  
}
```
- 响应参数：  

```
{  
  "returnCode": "0",  
  "data": [  
    {  
      "agentId": 108,  
      "locationId": 65535,  
      "currentStateTime": 426849,  
      "currentState": 0  
    },  
    {  
      "agentId": 109,  
      "locationId": 65535,  
      "currentStateTime": 426849,  
      "currentState": 0  
    }  
  ],  
  "description": "success"  
}
```

4.4.1.4 呼叫明细维度实时接口

4.4.1.4.1 查询指定 callId 的呼叫基本信息

场景描述

查询指定callId的呼叫的基本信息。（CTI3.6版本不可用）  
查询指定callId的呼叫基本信息需要满足当前正在通话中的要求。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口： /ccbms/ws/monitor/querybasecallinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querybasiccallinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-184 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-185 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 是否必选 | 说明                                                                                      |
|--------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ccId   | int    | True | 呼叫中心编号。取值范围：1～65535                                                                     |
| vdn    | int    | True | 虚拟呼叫中心编号。取值范围：1～5000                                                                    |
| callId | string | True | 呼叫callId，最大长度20。<br>参数值为时间戳-呼叫编号，其中时间戳为呼叫开始时间，必须为毫秒级时间戳。<br>例如：<br>1659513159000-546750 |

响应消息

表 4-186 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-187</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                            |
| resultDesc  | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-187</a>                                                                                                            |

表 4-187 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                |
|------------|--------|-------------------|
| time       | Date   | 呼叫进入平台的时间。单位为毫秒。  |
| dsn        | int    | 标识呼叫的任务号。         |
| handle     | int    | 呼叫任务的控制块被循环使用的次数。 |
| server     | int    | 处理呼叫的媒体服务器的标识。    |
| keyId      | string | 呼叫的唯一标识           |
| callingNum | string | 主叫号码              |
| calledNum  | string | 被叫号码              |
| mid        | int    | UAP模块号            |

| 参数名               | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trunkNo           | int    | 中继号                                                                                                                                                             |
| priority          | int    | 用户级别                                                                                                                                                            |
| deviceType        | int    | 正在处理的设备类型，请参见表4-382                                                                                                                                             |
| deviceNo          | int    | 正在处理的设备编号。 <ul style="list-style-type: none"><li>对于业务代表设备来说，设备号即为业务代表工号。</li><li>对于队列或虚设备，设备号即为在配置台上配置的队列ID号或虚设备对应的网络共享设备ID号</li><li>对于其他设备类型，均为内部标识号</li></ul> |
| callSkill         | int    | 技能队列描述                                                                                                                                                          |
| partyNum          | int    | 呼叫轨迹经过的设备数目                                                                                                                                                     |
| callFeature       | int    | 呼叫特征，请参见表4-380                                                                                                                                                  |
| orgiCalledNum     | int    | 原始被叫<br>呼叫在进入系统前被叫发生变化，则该参数记录的是首次被呼叫方的号码。                                                                                                                       |
| mediaType         | int    | 媒体类型，请参见表4-376                                                                                                                                                  |
| submediaType      | string | 子媒体类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>-1：表示无子媒体类型。</li><li>其他子媒体类型请参见4.5.5 呼叫子媒体类型说明。</li></ul>                                                     |
| place             | int    | 用户所在的位置（呼叫进入的地点）                                                                                                                                                |
| waitTime          | long   | 排队等待时间                                                                                                                                                          |
| totalTalkingTimes | long   | 通话时长                                                                                                                                                            |
| logonTimes        | long   | 进入总时长                                                                                                                                                           |
| serviceType       | int    | 业务类型                                                                                                                                                            |
| callInCause       | int    | 呼入原因                                                                                                                                                            |
| enterReason       | int    | 进入本设备的原因，请参见表4-381                                                                                                                                              |
| mediaBillType     | string | 多媒体报表类型。                                                                                                                                                        |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

## ● 请求参数：

```
{
  "ccld":1,
  "vdn":1,
  "callId":"1453723531-574"
}
```

## ● 响应消参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": {
    "time": 1606115215000,
    "dsn": 0,
    "handle": 0,
    "server": 0,
    "keyId": "",
    "callingNum": "88881364",
    "calledNum": "650550",
    "mid": 5,
    "trunkNo": 582,
    "priority": 0,
    "deviceType": 2,
    "deviceNo": 1177,
    "callSkill": "defaultAudioSkill",
    "partyNum": 1,
    "callFeature": 0,
    "orgiCalledNum": "",
    "mediaType": 5,
    "place": 0,
    "waitTime": 0,
    "totalTalkingTimes": 275,
    "logonTimes": 284,
    "serviceType": 2,
    "callInCause": 65535,
    "enterReason": 0,
    "submediaType": "Email",
    "mediaBillType": 0
  },
  "resultDesc": {
    "time": 1606115215000,
    "dsn": 0,
    "handle": 0,
    "server": 0,
    "keyId": "",
    "callingNum": "88881364",
    "calledNum": "650550",
    "mid": 5,
    "trunkNo": 582,
    "priority": 0,
    "deviceType": 2,
    "deviceNo": 1177,
    "callSkill": "defaultAudioSkill",
    "partyNum": 1,
    "callFeature": 0,
    "orgiCalledNum": "",
    "mediaType": 5,
    "place": 0,
    "waitTime": 0,
    "totalTalkingTimes": 275,
    "logonTimes": 284,
    "serviceType": 2,
    "callInCause": 65535,
    "enterReason": 0,
    "submediaType": "Email",
    "mediaBillType": 0
  }
}
```



4.4.1.4.2 查询指定座席私有呼叫 callId 的详细呼叫信息

场景描述

查询指定callId的呼叫基本信息需要满足当前正在通话中的要求。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/callinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querydetailcallinfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-188 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-189 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 是否必选 | 说明                                                                          |
|--------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------|
| cclId  | int    | True | 呼叫中心编号。取值范围：1～65535                                                         |
| vdn    | int    | True | 虚拟呼叫中心编号。取值范围：1～5000                                                        |
| callId | string | True | 呼叫ID，为指定座席的私有呼叫callId，最大长度20，获取方式参见 <a href="#">4.4.1.3.5 查询指定座席的私有呼叫</a> 。 |

响应消息

表 4-190 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-191</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                            |
| resultDesc  | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-191</a>                                                                                                            |

表 4-191 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                |
|--------|--------|-------------------|
| cb     | long   | 内部标识。             |
| time   | long   | 呼叫进入平台的时间。        |
| dsn    | int    | 标识呼叫的任务号。         |
| handle | int    | 呼叫任务的控制块被循环使用的次数。 |
| server | int    | 处理呼叫的媒体服务器的标识。    |
| keyId  | string | 呼叫的业务标识。          |

| 参数名               | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                         |
|-------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| callingNum        | string | 主叫号码。                                                                                                                                                      |
| calledNum         | string | 被叫号码                                                                                                                                                       |
| mid               | int    | 模块号。                                                                                                                                                       |
| trunkNo           | int    | 中继号。                                                                                                                                                       |
| priority          | int    | 用户级别                                                                                                                                                       |
| deviceType        | int    | 设备类型，请参见 <a href="#">表4-382</a>                                                                                                                            |
| deviceNo          | int    | 设备号码。 <ul style="list-style-type: none"><li>对于业务代表设备来说，设备号即为业务代表工号。</li><li>对于队列或虚设备，设备号即为在配置台上配置的队列ID号或虚设备对应的网络共享设备ID号</li><li>对于其他设备类型，均为内部标识号</li></ul> |
| callData          | string | 呼叫数据。                                                                                                                                                      |
| callDataLen       | int    | 呼叫数据的有效长度。                                                                                                                                                 |
| callSkill         | string | 呼叫技能描述                                                                                                                                                     |
| partyNum          | int    | 呼叫轨迹经过的设备数目。                                                                                                                                               |
| callFeature       | string | 呼叫特征，请参见 <a href="#">表4-380</a>                                                                                                                            |
| orgiCalledNum     | string | 原始被叫<br>呼叫在进入系统前被叫发生变化，则该参数记录的是首次被呼叫方的号码。                                                                                                                  |
| mediaType         | string | 呼叫的媒体类型，请参见 <a href="#">表4-376</a>                                                                                                                         |
| submediaType      | string | 子媒体类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>-1：表示无子媒体类型。</li><li>其他子媒体类型请参见<a href="#">4.5.5 呼叫子媒体类型说明</a>。</li></ul>                                |
| place             | int    | 用户所在的位置（呼叫进入的地点）。                                                                                                                                          |
| waitTime          | long   | 排队等待时间，单位秒(s)                                                                                                                                              |
| totalTalkingTimes | long   | 通话时长，单位秒(s)                                                                                                                                                |
| logonTimes        | long   | 进入总时长，单位秒(s)                                                                                                                                               |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:  
{  
 "ccld":1,  
 "vdn":1,  
 "callId":"1453723531-574"  
}

- 响应参数:  
{  
 "result": "0",  
 "resultDatas": {  
 "trunkNo": 582,  
 "deviceType": 2,  
 "deviceNo": 1177,  
 "dsn": 49,  
 "callData": "",  
 "totalTalkingTimes": 116,  
 "cb": 1,  
 "keyId": "",  
 "callingNum": "88881363",  
 "calledNum": "650550",  
 "orgiCalledNum": "",  
 "callDataLen": 0,  
 "callSkill": "defaultAudioSkill",  
 "partyNum": 2,  
 "callFeature": 0,  
 "place": 0,  
 "waitTime": 0,  
 "logonTimes": 127,  
 "handle": 0,  
 "time": 1606120429,  
 "mediaType": "MEDIA\_TYPE\_PHONE",  
 "submediaType": "Email",  
 "server": 0,  
 "mid": 5,  
 "priority": 0  
 },  
 "resultDesc": {  
 "trunkNo": 582,  
 "deviceType": 2,  
 "deviceNo": 1177,  
 "dsn": 49,  
 "callData": "",  
 "totalTalkingTimes": 116,  
 "cb": 1,  
 "keyId": "",  
 "callingNum": "88881363",  
 "calledNum": "650550",  
 "orgiCalledNum": "",  
 "callDataLen": 0,  
 "callSkill": "defaultAudioSkill",  
 "partyNum": 2,  
 "callFeature": 0,  
 "place": 0,  
 "waitTime": 0,  
 "logonTimes": 127,  
 "handle": 0,  
 "time": 1606120429,  
 "mediaType": "MEDIA\_TYPE\_PHONE",  
 "submediaType": "Email",  
 "server": 0,  
 "mid": 5,  
 "priority": 0  
 }  
}

```
    }  
}
```

4.4.1.4.3 查询指定 callId 的通话详单

场景描述

根据呼叫流水号查询通话详单，所查询的数据留存日期为一天，时区为话单的租户时区。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/calldata/querycalldatabyid

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-192 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-193 消息体参数说明。

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                        |
|----|-------|------|------|---------------------------|
| 1  | cclId | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535 |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                               |
|----|----------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | isCallin | string | True | 是否呼入通话。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>"true"代表呼入，</li><li>"false"代表呼出</li></ul> |
| 3  | callId   | string | True | 呼叫ID。                                                                                            |

响应消息

表 4-194 消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-195</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 2  | resultDesc  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-195</a> 。                                                                                                      |

表 4-195 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号   | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                      |
|------|---------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1  | vdn           | int    | 虚拟呼叫中心编号。                                                                                                               |
| 2.2  | callId        | string | 呼叫ID。                                                                                                                   |
| 2.3  | callerNo      | string | 呼叫的主叫号码。                                                                                                                |
| 2.4  | calleeNo      | string | 呼叫的被叫号码。                                                                                                                |
| 2.5  | callType      | int    | 呼叫类型，请参见表4-378                                                                                                          |
| 2.6  | agentId       | int    | 座席工号。                                                                                                                   |
| 2.7  | skillId       | int    | 技能队列编号。                                                                                                                 |
| 2.8  | anonyCall     | int    | 匿名呼叫标识。(只有呼入时才有值)                                                                                                       |
| 2.9  | queueWaitTime | int    | 队列等待时长（秒）。                                                                                                              |
| 2.10 | ivrCallTime   | int    | IVR通话时长(秒)。                                                                                                             |
| 2.11 | ackTime       | int    | 应答时长(秒)。                                                                                                                |
| 2.12 | callTime      | int    | 通话时长(秒)。                                                                                                                |
| 2.13 | releaseCause  | int    | 呼叫释放原因码，请参见4.5.10 呼叫释放原因码                                                                                               |
| 2.14 | beginTime     | string | 呼叫开始时间(预测外呼，预占用外呼时才有值)<br>格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                                                        |
| 2.15 | endTime       | string | 呼叫结束时间(预测外呼，预占用外呼时才有值)<br>格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                                                        |
| 2.16 | result        | string | 呼叫结果(预测外呼，预占用外呼时才有值)<br>"0000": OBS转自动前呼出成功<br>"0900": OBS转人工前呼出成功<br>"0101": 呼出失败<br>"-1": 标识当前的任务没有号码可呼<br>"0601": 退回 |

| 序号       | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                 |
|----------|---------------|--------|--------------------------------------------------------------------|
| 2.1<br>7 | resultCode    | string | 呼叫结果码(预测外呼，预占用外呼时才有值)<br>失败的原因码对应的外显结果码。外显结果码可以自定义，失败原因码与外显结果码相互关联 |
| 2.1<br>8 | busiResult    | string | 外呼业务结果编码(预测外呼，预占用外呼时才有值)<br>isales前台页面配置，如何配置请参见操作指南               |
| 2.1<br>9 | busiSubStatus | string | 外呼业务结果子状态编码(预测外呼，预占用外呼时才有值)<br>isales前台页面配置，如何配置请参见操作指南            |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "queryParam":  {    "ccId":1,    "isCallin":true,    "callId":"1000000000-0001"  }}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": {    "vdn": 1,    "callId": "1000000000-0001",    "callerNo": "10000",    "calleeNo": "10001",    "callType": 0,    "agentId ": 100,    "skillId": 1,    "anonyCall": 0,    "queueWaitTime": 10,    "ivrCallTime": 0,    "ackTime": 5,    "callTime": 30,    "releaseCause": 0  },  "resultDesc": {    "vdn": 1,    "callId": "1000000000-0001",    "callerNo": "10000",    "calleeNo": "10001",    "callType": 0,    "agentId ": 100,
```



```
    "skillId": 1,  
    "anonyCall": 0,  
    "queueWaitTime": 10,  
    "ivrCallTime": 0,  
    "ackTime": 5,  
    "callTime": 30,  
    "releaseCause": 0  
  }  
}
```

## 4.4.2 历史数据查询类接口

### 4.4.2.1 获取 VDN 历史监控指标

#### 场景描述

获取VDN维度的历史监控指标，默认从5min结算表中获取数据，不查实时缓存数据，如果要查询实时缓存数据，可以修改数据库中如下表字段(t\_cms\_sysparam表中 history\_monitor\_indicator/history\_monitor\_indicator\_agent)的值修改为：true，由于接口结算实时缓存数据有一定的性能瓶颈，打开前请和维护人员如实评估。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

#### 请求说明

表 4-196 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-197 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选       | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | cclId     | int    | False      | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库 t_cms_sysparam表中的 sys_key="default_cc_id",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| 2  | vdnIds    | array  | True       | 虚拟呼叫中心编号的数组，数组长度最大100。虚拟呼叫中心编号为int型。                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3  | indexIds  | array  | True       | 指标的数组。指标为string型。具体指标请参见 <a href="#">表4-373</a>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4  | timeGrain | String | True/False | 当 <a href="#">表4-373</a> 中要求带上timeGrain参数时，当前参数为必填项。<br>该入参可按分钟粒度进行历史监控指标统计，可选值为（"15MIN", "30MIN", "60MIN"），如果不传则统计当天时区（VDN所在时区）的数据。                                                                                                                                                            |
| 5  | anonyCall | int    | False      | 匿名呼叫标识(只有呼入才有这个字段)，其值为1标识匿名呼叫，0表示非匿名呼叫，不带该参数则查询结果为所有的匿名呼叫和非匿名呼叫。                                                                                                                                                                                                                                |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                 |
|----|--------------|--------|-------|----------------------------------------------------|
| 6  | calleeNo     | String | False | 被叫号码。                                              |
| 7  | mediaType    | int    | False | 呼叫媒体类型，具体请参见表4-376。                                |
| 8  | subMediaType | int    | False | 子媒体类型，具体请参见表4-198。                                 |
| 9  | enableOffset | String | False | 可选值为（"Y"，"N"），传"Y"则查询前一天的数据，传"N"则查询当天的数据，不传默认为"N"。 |

表 4-198 子媒体类型

| 编号 | 描述                 |
|----|--------------------|
| 1  | Web                |
| 2  | WhatsApp           |
| 3  | Line               |
| 4  | 微信                 |
| 5  | Facebook Messenger |
| 6  | Twitter            |
| 8  | Email              |
| 9  | SMS                |

响应消息

表 4-199 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 说明                                                                                                                                              |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见4.5.2 错误码参考。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型             | 说明                                                                                                                               |
|----|-------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| 3  | resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-200</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                        |
| 4  | resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-200</a> 。                                                                   |

表 4-200 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称   | 参数类型              | 说明                                             |
|-----|------|-------------------|------------------------------------------------|
| 2.1 | id   | String            | 虚拟呼叫中心编号。                                      |
| 2.2 | idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-201</a> 。 |

表 4-201 idx 对象参数说明

| 序号    | 名称 | 参数类型   | 说明    |
|-------|----|--------|-------|
| 2.1.1 | id | String | 指标ID。 |

| 序号    | 名称  | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1.2 | val | Object | <p>按分钟粒度统计的指标结果，时间为零时区时间。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>参数格式为"<i>时间</i>:"<i>指标结果</i>"，表示当前时间起一段时间间隔中统计的指标结果数量，时间间隔长度由请求参数中的timeGrain参数决定。<br/>例如"2020-11-11 09:15:00.0": "1"，表示09:15~09:30时指标结果为1，此时请求参数中timeGrain的值为15。</li><li>指标结果为0时，当前数据集不展示。例如：查询09:15~11:15直接的数据时，10:15时的指标结果数量为0，其他时间的指标结果数量大于0，则当前返回参数为：<br/>{<br/>  "2020-11-11 09:15:00.0": "2",<br/>  "2020-11-11 11:15:00.0": "1"<br/>}</li></ul> |

## 样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "ccId":1,
  "vdlIds":[29,30],
  "indexIds":["IDX_COUNT_TOTAL_CALL","IDX_COUNT_CONNECTED_CALL"],
  "timeGrain":"15MIN",
  "anonyCall":1,
  "calleeNo":"640001",
  "mediaType":53,
  "subMediaType":3
}
```
- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": {
            "2020-11-11 09:15:00.0": "2",
            "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
          },
          "id": "IDX_COUNT_TOTAL_CALL"
        },
        {
          "val": {
            "2020-11-11 09:15:00.0": "2",
            "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
          },
          "id": "IDX_COUNT_CONNECTED_CALL"
        }
      ]
    }
  ],
}
```

```
    "id": "29"
  },
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-11-11 09:15:00.0": "1",
          "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
        },
        "id": "IDX_COUNT_TOTAL_CALL"
      },
      {
        "val": {
          "2020-11-11 09:15:00.0": "1",
          "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
        },
        "id": "IDX_COUNT_CONNECTED_CALL"
      }
    ],
    "id": "30"
  }
],
"resultDesc": [
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-11-11 09:15:00.0": "2",
          "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
        },
        "id": "IDX_COUNT_TOTAL_CALL"
      },
      {
        "val": {
          "2020-11-11 09:15:00.0": "2",
          "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
        },
        "id": "IDX_COUNT_CONNECTED_CALL"
      }
    ],
    "id": "29"
  },
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-11-11 09:15:00.0": "1",
          "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
        },
        "id": "IDX_COUNT_TOTAL_CALL"
      },
      {
        "val": {
          "2020-11-11 09:15:00.0": "1",
          "2020-11-11 10:15:00.0": "1"
        },
        "id": "IDX_COUNT_CONNECTED_CALL"
      }
    ],
    "id": "30"
  }
]
}
```

4.4.2.2 查询指定 VDN 下的未接来电信息

场景描述

查询指定VDN下所有的未接来电信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callin/queryMissedCalls

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-202 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-203 请求体参数

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                            |
|----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | vdn       | int    | True  | 虚拟呼叫中心编号。取值范围：1 ~ 5000                                        |
| 2  | offset    | Number | True  | offset用于确定查询的起始页偏移量。<br>offset取值范围为：<br>offset=limit*(page-1) |
| 3  | limit     | Number | True  | 查询条数，单次最大5000                                                 |
| 4  | beginTime | String | false | 开始查询时间，零时区时间。<br>日期格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss                    |

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                         |
|----|---------|--------|-------|--------------------------------------------|
| 5  | endTime | String | false | 结束查询时间，零时区时间。<br>日期格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss |

响应说明

表 4-204 响应参数说明

| 参数名称        | 数据类型         | 是否必选  | 描述                                                                           |
|-------------|--------------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String       | True  | 查询结果。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他失败</li></ul> |
| total       | Number       | True  | 查询未接来电总条数。                                                                   |
| missedCalls | MissedCall[] | True  | 未接来电详情列表，详细结果请参考 <a href="#">表 4-205</a> 。                                   |
| returnDesc  | String       | false | 查询结果描述。                                                                      |

表 4-205 MissedCall 参数说明

| 参数名称         | 数据类型     | 是否必选 | 描述                                   |
|--------------|----------|------|--------------------------------------|
| callId       | String   | M    | 呼叫id。                                |
| callerNo     | String   | M    | 主叫号码。                                |
| calleeNo     | String   | M    | 被叫号码。                                |
| waitBegin    | Datetime | M    | 呼叫开始等待时间。                            |
| callEnd      | Datetime | M    | 呼叫结束时间。                              |
| mediaType    | Int      | N    | 媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-376</a> 。  |
| subMediaType | Int      | N    | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。 |



## 报文样例

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:  

```
{
  "vdn":159,
  "offset":0,
  "limit":3,
  "beginTime":"2022-11-17 00:13:43",
  "endTime":"2022-11-17 23:44:13"
}
```
- 响应参数:  

```
{
  "returnCode": "0",
  "total": 2,
  "missedCalls": [
    {
      "callId": "1668048253-16797218",
      "callerNo": "1659960139858526939",
      "calleeNo": "6300111010",
      "waitBegin": "2022-11-17 23:44:13",
      "callEnd": "2022-11-17 23:44:25",
      "mediaType":53,
      "subMediaType":1
    },
    {
      "callId": "1668050023-1859",
      "callerNo": "88880990",
      "calleeNo": "31045665",
      "waitBegin": "2022-11-17 00:13:43",
      "callEnd": "2022-11-17 00:13:47",
      "mediaType":53,
      "subMediaType":1
    }
  ],
  "returnDesc": "query success"
}
```

### 4.4.2.3 获取 IVR 历史监控指标

#### 场景描述

获取IVR维度的历史监控指标，默认从5min结算表中获取数据，不查实时缓存数据，如果要查询实时缓存数据，可以修改数据库中如下表字段(t\_cms\_sysparam表中 history\_monitor\_indicator/history\_monitor\_indicator\_agent)的值修改为：true，由于接口结算实时缓存数据有一定的性能瓶颈，打开前请和维护人员如实评估。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-206 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-207 请求消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid | int  | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t/cms/sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn   | int  | True  | 虚拟呼叫中心编号                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| 参数名          | 数据类型   | 是否必选       | 说明                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|--------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| serviceNos   | array  | True       | <p>业务类型编号的数组，数组长度最大500。业务类型为int型。</p> <p>公有云模式下，业务类型编号默认为1，如需修改，请联系系统管理员。</p> <p>独立部署模式下，业务类型编码由VDN管理员登录WAS配置台，在“Web配置台 &gt; VDN*的配置 &gt; 流程 &gt; 流程”中查看对应IVR流程的“流程业务类型”，例如“1 Voice”表示该IVR对应的业务类型编码为“1”。</p> <p><b>说明</b><br/>当前参数无实际业务含义，请勿使用。</p> |
| indexIds     | array  | True       | <p>指标的数组。指标为string型，具体指标请参见<a href="#">表4-375</a></p>                                                                                                                                                                                               |
| timeGrain    | String | True/False | <p>当<a href="#">表4-373</a>中要求带上timeGrain参数时，当前参数为必填项。</p> <p>该入参可按分钟粒度进行历史监控指标统计，可选值为（"15MIN"，"30MIN"，"60MIN"），如果不传则统计当天时区（VDN所在时区）的数据。</p>                                                                                                         |
| mediaType    | int    | False      | <p>呼叫媒体类型，具体请参见<a href="#">表4-376</a>。</p>                                                                                                                                                                                                          |
| subMediaType | int    | False      | <p>子媒体类型，具体请参见<a href="#">表4-198</a>。</p>                                                                                                                                                                                                           |
| enableOffset | String | False      | <p>可选值为（"Y"，"N"），传"Y"则查询前一天的数据，传"N"则查询当天的数据，不传默认为"N"。</p>                                                                                                                                                                                           |

响应消息

表 4-208 响应消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-209</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                         |
| resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-209</a>                                                                                                       |

表 4-209 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型              | 说明                                             |
|------|-------------------|------------------------------------------------|
| id   | String            | 业务类型编号。                                        |
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-210</a> 。 |

表 4-210 idx 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明    |
|-----|--------|-------|
| id  | String | 指标ID。 |

| 参数名 | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                            |
|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| val | Object | 按分钟粒度统计的指标结果，时间为零时区时间。<br>参数格式为"时间": "指标结果"，表示当前时间起一段时间间隔中统计的指标结果数量，时间间隔长度由请求参数中的timeGrain参数决定。<br>例如"2020-11-11 09:15:00.0": "1"，表示09:15~09:30时指标结果为1，此时请求参数中timeGrain的值为15。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdn":170,  "timeGrain":"15MIN",  "serviceNos":[3,2],  "indexIds":["IDX_COUNT_IVR_INBOUND_CALL"],  "mediaType":53,  "subMediaType":3}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "idxs": [        {          "val": {            "2020-11-11 09:15:00.0": "1",            "2020-11-11 10:15:00.0": "1"          },          "id": "IDX_COUNT_IVR_INBOUND_CALL"        }      ],      "id": "3"    }  ],  "resultDesc": [    {      "idxs": [        {          "val": {            "2020-11-11 09:15:00.0": "1",            "2020-11-11 10:15:00.0": "1"          },          "id": "IDX_COUNT_IVR_INBOUND_CALL"        }      ]    }  ],
```

```
        "id": "3"
      }
    ]
  }
```

#### 4.4.2.4 获取技能维度的历史监控指标

##### 场景描述

获取技能维度的历史监控指标，默认从5min结算表中获取数据，不查实时缓存数据，如果要查询实时缓存数据，可以修改数据库中如下表字段(t\_cms\_sysparam表中 history\_monitor\_indicator/history\_monitor\_indicator\_agent)的值修改为：true，由于接口结算实时缓存数据有一定的性能瓶颈，打开前请和维护人员如实评估。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-211 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-212 请求消息体参数说明

| 参数名          | 数据类型          | 是否必选       | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid        | int           | False      | 呼叫中心编号，取值范围：1～65535。 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn          | int           | True       | 虚拟呼叫中心编号，取值范围：1～5000。                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| timeGrain    | String        | True/False | 当 <a href="#">表4-373</a> 中要求带上timeGrain参数时，当前参数为必填项。<br>该入参可按分钟粒度进行历史监控指标统计，可选值为（"15MIN", "30MIN", "60MIN"），如果不传则统计当天（VDN所在时区）数据。                                                                                                                                                                            |
| skillIds     | List<Integer> | True       | 技能队列编号的数组，数组长度最大1000。技能队列为int型。                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| indexIds     | List<String>  | True       | 指标的数组。指标为String型。数组最大长度为技能历史监控指标的个数。<br>具体指标请参见 <a href="#">表4-367</a>                                                                                                                                                                                                                                       |
| mediaType    | int           | False      | 呼叫媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-376</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| subMediaType | int           | False      | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| 参数名          | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                  |
|--------------|--------|-------|-----------------------------------------------------|
| enableOffset | String | False | 可选值为（"Y", "N"），传"Y"则查询前一天的数据，传"N"则查询当天的数据，不传默认为"N"。 |

响应消息

表 4-213 响应消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-214</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                              |
| resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-214</a> 。                                                                                                         |

表 4-214 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型              | 说明                                             |
|------|-------------------|------------------------------------------------|
| id   | String            | 技能队列编号。                                        |
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-367</a> 。 |



表 4-215 idx 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                            |
|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| id  | String | 指标ID。                                                                                                                                                                         |
| val | Object | 按分钟粒度统计的指标结果，时间为零时区时间。<br>参数格式为"时间":"指标结果"，表示当前时间起一段时间间隔中统计的指标结果数量，时间间隔长度由请求参数中的timeGrain参数决定。<br>例如"2020-11-11 09:15:00.0": "1"，表示 09:15~09:30时指标结果为1，此时请求参数中timeGrain的值为15。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "ccId":1,
  "vdn":1,
  "skillIds":[11,24],
  "timeGrain":"15MIN",
  "indexIds":["IDX_COUNT_SKILL_REQUEST","IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED"],
  "mediaType":53,
  "subMediaType":3
}
```
- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": {
            "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
            "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
          },
          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"
        },
        {
          "val": {
            "2020-08-24 10:30:00.0": "6",
            "2020-08-24 10:45:00.0": "4"
          },
          "id": "IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED"
        }
      ],
      "id": "12"
    },
    {

```

```
"idxs": [
  {
    "val": {
      "2020-08-24 10:00:00.0": "16",
      "2020-08-24 10:15:00.0": "14"
    },
    "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"
  },
  {
    "val": {
      "2020-08-24 10:00:00.0": "5",
      "2020-08-24 10:15:00.0": "4"
    },
    "id": "IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED"
  }
],
"id": "13"
}
],
"resultDesc": [
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },
        "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"
      },
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "6",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "4"
        },
        "id": "IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED"
      }
    ],
    "id": "12"
  },
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:00:00.0": "16",
          "2020-08-24 10:15:00.0": "14"
        },
        "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"
      },
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:00:00.0": "5",
          "2020-08-24 10:15:00.0": "4"
        },
        "id": "IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED"
      }
    ],
    "id": "13"
  }
]
}
```

#### 4.4.2.5 获取座席维度的历史监控指标

##### 场景描述

获取座席维度的历史监控指标，默认从5min结算表中获取数据，不查实时缓存数据，如果要查询实时缓存数据，可以修改数据库中如下表字段(t\_cms\_sysparam表中

history\_monitor\_indicator/history\_monitor\_indicator\_agent)的值修改为：true，由于接口结算实时缓存数据有一定的性能瓶颈，打开前请和维护人员如实评估。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-216 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-217 请求消息体参数说明

| 参数名          | 数据类型          | 是否必选       | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId        | int           | False      | 呼叫中心编号，取值范围：1～65535。 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn          | int           | True       | 虚拟呼叫中心编号，取值范围：1～5000。                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| agentIds     | List<Integer> | True       | 座席工号的数组，数组长度最大100。座席工号为int型，取值范围为0~999999。                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| timeGrain    | String        | True/False | 当表4-373中要求带上timeGrain参数时，当前参数为必填项。<br>该入参可按分钟粒度进行历史监控指标统计，可选值为（"15MIN", "30MIN", "60MIN"），如果不传则统计当天（VDN所在时区）数据。                                                                                                                                                                                              |
| indexIds     | List<String>  | True       | 指标的数组。指标为String型。数组最大长度为座席历史监控指标的个数。具体指标参见表4-370                                                                                                                                                                                                                                                             |
| mediaType    | int           | False      | 呼叫媒体类型，具体请参见表4-376。                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| subMediaType | int           | False      | 子媒体类型，具体请参见表4-198。                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| 参数名          | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                  |
|--------------|--------|-------|-----------------------------------------------------|
| enableOffset | String | False | 可选值为（"Y", "N"），传"Y"则查询前一天的数据，传"N"则查询当天的数据，不传默认为"N"。 |

响应消息

表 4-218 响应消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                               |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                |
| resultCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                                   |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-219</a> 。<br><b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。</li><li>返回值为空时，表示当前座席未签入。</li></ul> |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-219</a> 。<br><b>说明</b><br>返回值为空时，表示当前座席未签入。                                                                                 |

表 4-219 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型   | 说明                           |
|------|--------|------------------------------|
| id   | String | 座席工号。                        |
| idxs | array  | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见表4-220。 |

表 4-220 idx 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明              |
|-----|--------|-----------------|
| id  | String | 指标ID。           |
| val | Object | 指标结果，该时间为零时区时间。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "vdn":22,  "agentIds":[295],  "timeGrain":"15MIN",  "indexIds":  ["IDX_COUNT_AGENT_COLLATION","IDX_COUNT_AGENT_SET_BUSY","IDX_DURATION_AGENT_CALL_I  N"],  "mediaType":53,  "subMediaType":3}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "idxs": [        {          "val": {            "2020-08-24 10:30:00.0": "15",            "2020-08-24 10:45:00.0": "19"          },          "id": "IDX_COUNT_AGENT_COLLATION"        },        {          "val": {            "2020-08-24 10:30:00.0": "15",            "2020-08-24 10:45:00.0": "19"          },          "id": "IDX_DURATION_AGENT_AVG_COLLATION"        },        {          "val": {
```

```

    "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
    "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
  },
  "id": "IDX_COUNT_AGENT_SET_BUSY"
},
{
  "id": "11"
},
{
  "idxs": [
    {
      "val": {
        "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
        "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
      },
      "id": "IDX_COUNT_AGENT_COLLATION"
    },
    {
      "val": {
        "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
        "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
      },
      "id": "IDX_DURATION_AGENT_AVG_COLLATION"
    },
    {
      "val": {
        "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
        "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
      },
      "id": "IDX_COUNT_AGENT_SET_BUSY"
    }
  ],
  "id": "12"
}
],
"resultDesc": [
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },
        "id": "IDX_COUNT_AGENT_COLLATION"
      },
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },
        "id": "IDX_DURATION_AGENT_AVG_COLLATION"
      },
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },
        "id": "IDX_COUNT_AGENT_SET_BUSY"
      }
    ],
    "id": "11"
  },
  {
    "idxs": [
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },

```

```
        "id": "IDX_COUNT_AGENT_COLLATION"
      },
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },
        "id": "IDX_DURATION_AGENT_AVG_COLLATION"
      },
      {
        "val": {
          "2020-08-24 10:30:00.0": "15",
          "2020-08-24 10:45:00.0": "19"
        },
        "id": "IDX_COUNT_AGENT_SET_BUSY"
      }
    ],
    "id": "12"
  }
]
```

4.4.2.6 获取指定日期内的技能维度的历史监控指标

场景描述

获取指定日期内的技能维度的历史监控指标。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-221 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |



表 4-222 消息体参数说明

| 参数名          | 数据类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId        | int           | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn          | int           | True  | 虚拟呼叫中心编号                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| skillIds     | List<Integer> | True  | 技能队列编号的数组，数组长度最大1000。技能队列为int型。                                                                                                                                                                                                                                                                |
| indexIds     | List<String>  | True  | 指标编码数组。指标为String型。数组最大长度为技能历史监控指标的个数。指标详情参见 <a href="#">表4-367</a> 、 <a href="#">表4-369</a>                                                                                                                                                                                                    |
| beginDayTime | String        | True  | 开始日期时间，VDN所在时区时间                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| endDayTime   | String        | True  | 结束日期时间，VDN所在时区时间                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| mediaType    | int           | False | 呼叫媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-376</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                          |
| subMediaType | int           | False | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                           |

响应消息

表 4-223 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-224</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-224</a> 。                                                                                                     |

表 4-224 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型              | 说明                                             |
|------|-------------------|------------------------------------------------|
| id   | String            | 技能队列编号                                         |
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-225</a> 。 |

表 4-225 idxs 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明   |
|-----|--------|------|
| id  | String | 指标名称 |
| val | Object | 指标结果 |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:

```
{  "ccId":1,  "vdn":4,  "skillIds":[11,12],  "indexIds":["IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK","IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"],  "beginDayTime":"2020-08-21 00:00:00",  "endDayTime":"2020-08-22 00:00:00",  "mediaType":53,  "subMediaType":3}
```
- 响应参数:

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "idxs": [        {          "val": "3",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        },        {          "val": "35",          "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"        }      ],      "id": "11"    },    {      "idxs": [        {          "val": "5",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        },        {          "val": "15",          "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"        }      ],      "id": "12"    }  ],  "resultDesc": [    {      "idxs": [        {          "val": "3",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        },        {          "val": "35",          "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"        }      ],      "id": "11"    },    {      "idxs": [        {          "val": "5",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        }      ],    }  ]}
```

```
        {
            "val": "15",
            "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"
        },
        {
            "id": "12"
        }
    ]
}
```

4.4.2.7 获取指定月份内的技能维度的历史监控指标

场景描述

获取指定月份内的技能维度的历史监控指标。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-226 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-227 消息体参数说明

| 参数名            | 数据类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId          | int           | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn            | int           | True  | 虚拟呼叫中心编号                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| skillIds       | List<Integer> | True  | 技能队列编号的数组，数组长度最大1000。技能队列为int型。                                                                                                                                                                                                                                                                |
| indexIds       | List<String>  | True  | 指标的数组。指标为String型。数组最大长度为技能历史监控指标的个数。<br>指标详情参见 <a href="#">表4-367</a> 、 <a href="#">表4-369</a>                                                                                                                                                                                                 |
| beginMonthTime | String        | True  | 开始月份时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| endMonthTime   | String        | True  | 结束月份时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| mediaType      | int           | False | 呼叫媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-376</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                          |
| subMediaType   | int           | False | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表4-198</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                           |

响应消息

表 4-228 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-229</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-229</a> 。                                                                                                     |

表 4-229 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型              | 说明                                              |
|------|-------------------|-------------------------------------------------|
| id   | String            | 技能队列编号                                          |
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-230</a> 。 |

表 4-230 idxs 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明   |
|-----|--------|------|
| id  | String | 指标名称 |
| val | Object | 指标结果 |

## 样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vId":4,  "skillIds":[11,12],  "indexIds":["IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK","IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"],  "beginMonthTime":"202007",  "endMonthTime":"202008",  "mediaType":53,  "subMediaType":3}
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "idxs": [        {          "val": "3",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        },        {          "val": "35",          "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"        }      ],      "id": "11"    },    {      "idxs": [        {          "val": "10",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        },        {          "val": "35",          "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"        }      ],      "id": "12"    }  ],  "resultDesc": [    {      "idxs": [        {          "val": "3",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        },        {          "val": "35",          "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"        }      ],      "id": "11"    },    {      "idxs": [        {          "val": "10",          "id": "IDX_COUNT_SKILL_REQUEST"        }      ],      "id": "12"    }  ]}
```

```
        {
            "val": "35",
            "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"
        },
        {
            "id": "12"
        }
    ]
}
```

4.4.2.8 获取指定日期内的座席维度的历史监控指标

场景描述

获取指定日期内的座席维度的历史监控指标。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-231 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |



表 4-232 消息体参数说明

| 参数名          | 数据类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId        | int           | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn          | int           | True  | 虚拟呼叫中心编号                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| agentIds     | List<Integer> | True  | 座席队列编号的数组，数组长度最大1000。座席队列为int型，取值范围为0~999999。                                                                                                                                                                                                                                                  |
| indexIds     | List<String>  | True  | 指标编码数组。指标为String型。数组最大长度为座席历史监控指标的个数。指标详情请参见表4-370、表4-372                                                                                                                                                                                                                                      |
| beginDayTime | String        | True  | 开始日期时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| endDayTime   | String        | True  | 结束日期时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| mediaType    | int           | False | 呼叫媒体类型，具体请参见表4-376。                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| subMediaType | int           | False | 子媒体类型，具体请参见表4-198。                                                                                                                                                                                                                                                                             |

响应消息

表 4-233 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-234</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                         |
| resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-234</a> 。                                                                                                    |

表 4-234 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型              | 说明                                              |
|------|-------------------|-------------------------------------------------|
| id   | String            | 座席工号                                            |
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-235</a> 。 |

表 4-235 idxs 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明   |
|-----|--------|------|
| id  | String | 指标名称 |
| val | Object | 指标结果 |

## 样例报文

## • 请求头:

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Authorization: *****
```

## • 请求参数:

```
{
  "ccId":1,
  "vdn":4,
  "agentIds":[11,12],
  "indexIds":["IDX_DURATION_AGENT_REST","IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"],
  "beginDayTime":"2020-08-21 00:00:00",
  "endDayTime":"2020-08-22 00:00:00",
  "mediaType":53,
  "subMediaType":3
}
```

## • 响应参数:

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "3",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        },
        {
          "val": "35",
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        }
      ],
      "id": "11"
    },
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "5",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        },
        {
          "val": "15",
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        }
      ],
      "id": "12"
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "3",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        },
        {
          "val": "35",
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        }
      ],
      "id": "11"
    },
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "5",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```
        {
            "val": "15",
            "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        },
        {
            "id": "12"
        }
    ]
}
```

4.4.2.9 获取指定月份内的座席维度的历史监控指标

场景描述

获取指定月份内的座席维度的历史监控指标。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-236 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-237 消息体参数说明

| 参数名            | 数据类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId          | int           | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn            | int           | True  | 虚拟呼叫中心编号                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| agentIds       | List<Integer> | True  | 座席工号的数组，数组长度最大1000。座席队列为int型，取值范围为0~999999。                                                                                                                                                                                                                                                    |
| indexIds       | List<String>  | True  | 指标的数组。指标为String型。数组最大长度为座席历史监控指标的个数。指标详情请参见表4-370、表4-372                                                                                                                                                                                                                                       |
| beginMonthTime | String        | True  | 开始月份时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| endMonthTime   | String        | True  | 结束月份时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| mediaType      | int           | False | 呼叫媒体类型，具体请参见表4-376。                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| subMediaType   | int           | False | 子媒体类型，具体请参见表4-198。                                                                                                                                                                                                                                                                             |

响应消息

表 4-238 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String           | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| resultDatas | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-239</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| resultDesc  | List<JSONObject> | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-239</a> 。                                                                                                     |

表 4-239 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名  | 数据类型              | 说明                                             |
|------|-------------------|------------------------------------------------|
| id   | String            | 座席工号                                           |
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-240</a> 。 |

表 4-240 idxs 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明   |
|-----|--------|------|
| id  | String | 指标名称 |
| val | Object | 指标结果 |

## 样例报文

## • 请求头:

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Authorization: *****
```

## • 请求参数:

```
{
  "ccId":1,
  "vdn":4,
  "agentIds":[11,12],
  "indexIds":["IDX_DURATION_AGENT_REST","IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"],
  "beginMonthTime":"202007",
  "endMonthTime":"202008",
  "mediaType":53,
  "subMediaType":3
}
```

## • 响应参数:

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "3",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        },
        {
          "val": "35",
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        }
      ],
      "id": "11"
    },
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "10",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        },
        {
          "val": "35",
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        }
      ],
      "id": "12"
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "3",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        },
        {
          "val": "35",
          "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
        }
      ],
      "id": "11"
    },
    {
      "idxs": [
        {
          "val": "10",
          "id": "IDX_COUNT_AGENT_REQUEST"
        }
      ],
      "id": "12"
    }
  ]
}
```

```
{
  {
    "val": "35",
    "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
  },
  {
    "id": "12"
  }
}
```

4.4.2.10 根据条件统计呼入日结的结果集

场景描述

根据查询条件查询呼入日结表的结果集。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callinday/querymanualindexesbycondition

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-241 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-242 消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型  | 是否必选 | 说明                                           |
|-----------|-------|------|----------------------------------------------|
| calleeNos | array | True | 呼叫的被叫号码数组，按数组中每个号码分组统计，被叫号码为纯数字。数组长度不大于1000。 |



| 参数名         | 数据类型   | 是否必选                 | 说明                                            |
|-------------|--------|----------------------|-----------------------------------------------|
| beginLogDay | string | True                 | 统计的开始通话时间，要符合“yyyy-MM-dd”格式，VDN所在时区。          |
| endLogDay   | string | True                 | 统计的结束通话时间，要符合“yyyy-MM-dd”格式，VDN所在时区。          |
| callTypes   | array  | True                 | 呼叫类型的int数组。按数组中每种类型分组统计，呼叫类型为纯数字。数组长度不大于1000。 |
| skillIds    | array  | False                | 技能队列ID信息的int数组。按数组中每种类型分组统计。数组长度不大于1000。      |
| subCcNo     | int    | 与tenantId二者必填其一      | 子系统号。                                         |
| vdn         | int    | 与tenantId二者必填其一      | 虚拟呼叫中心编号。                                     |
| tenantId    | string | 与（subCcNo，vdn）二者必填其一 | 租户ID。                                         |

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId | int  | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

响应消息

表 4-243 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-244</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                         |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-244</a> 。                                                                         |

表 4-244 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名               | 数据类型   | 说明                                        |
|-------------------|--------|-------------------------------------------|
| beginLogDay       | string | 统计的开始通话时间，与入参一致。                          |
| endLogDay         | string | 统计的结束通话时间，与入参一致。                          |
| calleeNo          | string | 呼叫的被叫号码。                                  |
| callType          | int    | 呼叫类型。                                     |
| vdn               | int    | 虚拟呼叫中心编号。                                 |
| serviceNo         | int    | 业务类型。<br><b>说明</b><br>当前参数无实际业务含义，请勿使用。   |
| orgCcNo           | int    | 原始呼叫中心子系统号。                               |
| subCcNo           | int    | 子系统号。                                     |
| serCcNo           | int    | 服务方的子系统号。                                 |
| currentAgentId    | int    | 座席工号。<br>一通呼叫的最后一条话单的座席工号（指标结算时不建议使用）     |
| currentSkillId    | int    | 技能队列编号。<br>一通呼叫的最后一条话单的技能队列编号（指标结算时不建议使用） |
| failQueueWaitNum  | int    | 呼损等待次数。                                   |
| failQueueWaitTime | int    | 呼损等待时长(秒)。                                |

| 参数名               | 数据类型 | 说明               |
|-------------------|------|------------------|
| waitAnsNum        | int  | 等待应答次数。          |
| waitAnsTime       | int  | 等待应答时长(秒)。       |
| succWaitAnsTime   | int  | 成功通话等待应答时长(秒)。   |
| noAckNum          | int  | 应答无通话次数。         |
| succQueueWaitTime | int  | 成功通话排队时长(秒)。     |
| succQueueWaitNum  | int  | 成功通话排队次数。        |
| queOverTolvrNum   | int  | 队列转IVR挂机数。       |
| queOverTolvrTime  | int  | 队列转IVR挂机总时间(秒)。  |
| hangUpNum         | int  | 人工转IVR次数。        |
| hangUpTime        | int  | 人工转IVR总时间。       |
| hangUpReleaseNum  | int  | 人工转IVR挂机数。       |
| inOccupyNum       | int  | 人工请求次数。          |
| inCallSuccNum     | int  | 人工通话次数。          |
| inCallTime        | int  | 人工通话时长(秒)。       |
| maxQueueWaitTime  | int  | 最大排队等待时长(秒)。     |
| minQueueWaitTime  | int  | 最小排队等待时长(秒)。     |
| maxWaitAnsTime    | int  | 最大等待应答时长(秒)。     |
| minWaitAnsTime    | int  | 最小等待应答时长(秒)。     |
| maxCallTime       | int  | 最大通话时长(秒)。       |
| minCallTime       | int  | 最小通话时长(秒)。       |
| succAckTimeLt3    | int  | 应答短于3秒的成功通话量。    |
| callTimeLt3       | int  | 通话时间短于3秒的成功通话量。  |
| failTimeLt3       | int  | 等待时长短于3秒的失败量。    |
| succAckTimeLt5    | int  | 应答短于5秒的成功通话量。    |
| callTimeLt5       | int  | 通话时间短于5秒的成功通话量。  |
| failTimeLt5       | int  | 等待时长短于5秒的失败量。    |
| succAckTimeLt10   | int  | 应答短于10秒的成功通话量。   |
| callTimeLt10      | int  | 通话时间短于10秒的成功通话量。 |
| failTimeLt10      | int  | 等待时长短于10秒的失败量。   |
| succAckTimeLt30   | int  | 应答短于30秒的成功通话量。   |

| 参数名                | 数据类型 | 说明                |
|--------------------|------|-------------------|
| callTimeLt30       | int  | 通话时间短于30秒的成功通话量。  |
| failTimeLt30       | int  | 等待时长短于30秒的失败量。    |
| succAckTimeLt60    | int  | 应答短于60秒的成功通话量。    |
| callTimeLt60       | int  | 通话时间短于60秒的成功通话量。  |
| failTimeLt60       | int  | 等待时长短于60秒的失败量。    |
| succAckTimeGt10    | int  | 应答大于10秒的成功通话量。    |
| callTimeGt10       | int  | 通话时间大于10秒的成功通话量。  |
| failTimeGt10       | int  | 等待时长大于10秒的失败量。    |
| succAckTimeGt60    | int  | 应答大于60秒的成功通话量。    |
| callTimeGt60       | int  | 通话时间大于60秒的成功通话量。  |
| failTimeGt60       | int  | 等待时长大于60秒的失败量。    |
| minIvrCallTime     | int  | 最小IVR通话时长(秒)。     |
| agentToQueueNum    | int  | 人工转队列数。           |
| inVdnTime          | int  | 呼入呼叫占用VDN总时长(秒)。  |
| succWaitAnsNum     | int  | 成功通话应答数。          |
| ivrOccupyNum       | int  | IVR呼入请求次数。        |
| autoUserAbandonNum | int  | 在IVR放音时用户主动挂断的次数。 |
| autoAnsTime        | int  | 系统级IVR呼入振铃时长(秒)。  |
| ivrOnlySuccNum     | int  | IVR唯一接通数。         |
| autoCallSuccNum    | int  | 系统级IVR通话次数。       |
| maxIvrCallTime     | int  | 最大IVR通话时长(秒)。     |
| ivrOnlyTime        | int  | IVR唯一呼入总时长(秒)。    |
| netCallSuccNum     | int  | 通过网络设备成功呼入次数。     |
| ivrOnlyNum         | int  | IVR唯一呼入数。         |
| autoCallNum        | int  | 系统级IVR呼入次数。       |
| failWaitAnsTime    | int  | 呼损应答时长(秒)。        |
| queueWaitTime      | int  | 排队等待时长(秒)。        |
| ivrCallTime        | int  | IVR呼入通话时长(秒)。     |
| netCallNum         | int  | 通过网络设备呼入次数。       |

| 参数名                              | 数据类型 | 说明                                                                       |
|----------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------|
| ivrCallSuccNum                   | int  | IVR呼入通话次数。                                                               |
| agentToAgentNum                  | int  | 人工转人工数。                                                                  |
| autoTransferNum                  | int  | 系统级IVR呼入转出次数。                                                            |
| inCallCostMinute                 | int  | 人工通话计费时长(分钟)。                                                            |
| inCallAllCostMinute              | int  | 每通通话计费总时长（分钟），包括人工通话计费时长和IVR通话计费时长。                                      |
| reserved_col1-<br>reserved_col20 | int  | 预留字段，业务含义根据表t_cms_custom_indicator_config配置确定；默认预留字段3为等待应答时长小于等于15秒的呼入数。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数：

```
{
  "queryParam": {
    "calleeNos": ["10000"],
    "beginLogDay": "2020-01-01",
    "endLogDay": "2020-01-01",
    "callTypes": [0],
    "skillIds": [1],
    "subCcNo": 1,
    "vdn": 3,
    "ccld": 1  }
}
```

- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "callTimeGt10": 6,
      "vdn": 152,
      "minIvrCallTime": 0,
      "queOverToIvrNum": 0,
      "failTimeGt10": 0,
      "inCallTime": 6584,
      "agentToQueueNum": 0,
      "inVdnTime": 0,
      "callType": 6,
      "maxQueueWaitTime": 0,
      "succWaitAnsNum": 0,
      "ivrOccupyNum": 0,
      "beginLogDay": "2020-08-24",
      "autoUserAbandonNum": 0,
      "callTimeLt60": 2,
      "maxCallTime": 5702,
      "failTimeLt60": 0,
      "hangUpTime": 0,
      "failTimeLt10": 0,
    }
  ]
}
```

```
"succAckTimeGt10": 0,
"minWaitAnsTime": 2,
"autoAnsTime": 0,
"ivrOnlySuccNum": 0,
"autoCallSuccNum": 0,
"hangUpNum": 0,
"callTimeLt10": 1,
"currentSkillId": -1,
"failQueueWaitNum": 0,
"minQueueWaitTime": 0,
"succQueueWaitNum": 0,
"inOccupyNum": 7,
"maxIvrCallTime": 0,
"currentAgentId": 1133,
"ivrOnlyTime": 0,
"subCcNo": 1,
"succAckTimeLt30": 7,
"succAckTimeGt60": 0,
"serviceNo": 65535,
"maxWaitAnsTime": 3,
"netCallSuccNum": 0,
"failTimeLt5": 0,
"ivrOnlyNum": 0,
"minCallTime": 5,
"failTimeLt3": 0,
"inCallSuccNum": 7,
"queOverTolvrTime": 0,
"autoCallNum": 0,
"failWaitAnsTime": 0,
"succAckTimeLt60": 7,
"queueWaitTime": 0,
"hangUpReleaseNum": 0,
"endLogDay": "2020-08-25",
"ivrCallTime": 0,
"orgCcNo": 1,
"calleeNo": "1134",
"failTimeLt30": 0,
"failTimeGt60": 0,
"succWaitAnsTime": 20,
"callTimeGt60": 5,
"callTimeLt5": 0,
"netCallNum": 0,
"callTimeLt30": 1,
"callTimeLt3": 0,
"serCcNo": 1,
"succAckTimeLt5": 7,
"ivrCallSuccNum": 0,
"succQueueWaitTime": 0,
"agentToAgentNum": 0,
"failQueueWaitTime": 0,
"succAckTimeLt10": 7,
"noAckNum": 0,
"waitAnsNum": 7,
"waitAnsTime": 20,
"succAckTimeLt3": 1,
"autoTransferNum": 0,
"inCallCostMinute": 10,
"reserved_col1": 0,
"inCallAllCostMinute": 1,
.....
},
{.....}
],
"resultDesc": [
{
"callTimeGt10": 6,
"vdn": 152,
"minIvrCallTime": 0,
"queOverTolvrNum": 0,
```

```
"failTimeGt10": 0,
"inCallTime": 6584,
"agentToQueueNum": 0,
"inVdnTime": 0,
"callType": 6,
"maxQueueWaitTime": 0,
"succWaitAnsNum": 0,
"ivrOccupyNum": 0,
"beginLogDay": "2020-08-24",
"autoUserAbandonNum": 0,
"callTimeLt60": 2,
"maxCallTime": 5702,
"failTimeLt60": 0,
"hangUpTime": 0,
"failTimeLt10": 0,
"succAckTimeGt10": 0,
"minWaitAnsTime": 2,
"autoAnsTime": 0,
"ivrOnlySuccNum": 0,
"autoCallSuccNum": 0,
"hangUpNum": 0,
"callTimeLt10": 1,
"currentSkillId": -1,
"failQueueWaitNum": 0,
"minQueueWaitTime": 0,
"succQueueWaitNum": 0,
"inOccupyNum": 7,
"maxIvrCallTime": 0,
"currentAgentId": 1133,
"ivrOnlyTime": 0,
"subCcNo": 1,
"succAckTimeLt30": 7,
"succAckTimeGt60": 0,
"serviceNo": 65535,
"maxWaitAnsTime": 3,
"netCallSuccNum": 0,
"failTimeLt5": 0,
"ivrOnlyNum": 0,
"minCallTime": 5,
"failTimeLt3": 0,
"inCallSuccNum": 7,
"queOverTolIvrTime": 0,
"autoCallNum": 0,
"failWaitAnsTime": 0,
"succAckTimeLt60": 7,
"queueWaitTime": 0,
"hangUpReleaseNum": 0,
"endLogDay": "2020-08-25",
"ivrCallTime": 0,
"orgCcNo": 1,
"calleeNo": "1134",
"failTimeLt30": 0,
"failTimeGt60": 0,
"succWaitAnsTime": 20,
"callTimeGt60": 5,
"callTimeLt5": 0,
"netCallNum": 0,
"callTimeLt30": 1,
"callTimeLt3": 0,
"serCcNo": 1,
"succAckTimeLt5": 7,
"ivrCallSuccNum": 0,
"succQueueWaitTime": 0,
"agentToAgentNum": 0,
"failQueueWaitTime": 0,
"succAckTimeLt10": 7,
"noAckNum": 0,
"waitAnsNum": 7,
"waitAnsTime": 20,
```



```
        "succAckTimeLt3": 1,
        "autoTransferNum": 0,
        "inCallCostMinute": 10,
        "reserved_col1": 0,
        "inCallAllCostMinute": 1,
        .....
    },
    {.....}
  ]
}
```

4.4.2.11 根据条件统计呼出日结的结果集

接口功能

根据查询条件查询呼出日结表的结果集。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/calloutday/querymanualindexesbycondition

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-245 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-246 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 是否必选                 | 说明                                                |
|-------------|--------|----------------------|---------------------------------------------------|
| callerNos   | array  | True                 | 呼叫的主叫号码数组，按数组中每个号码分组统计，主叫号码为纯数字。<br>数组长度不大于1000。  |
| beginLogDay | string | True                 | 统计的开始通话时间，要符合“yyyy-MM-dd”格式，VDN所在时区。              |
| endLogDay   | string | True                 | 统计的结束通话时间，要符合“yyyy-MM-dd”格式，VDN所在时区。              |
| callTypes   | array  | True                 | 呼叫类型的int数组。按数组中每种类型分组统计，呼叫类型为纯数字。<br>数组长度不大于1000。 |
| skillIds    | array  | False                | 技能队列ID信息的int数组。按数组中每种类型分组统计。<br>数组长度不大于1000。      |
| subCcNo     | int    | 与tenantId二者必填其一      | 子系统号。                                             |
| vdn         | int    | 与tenantId二者必填其一      | 虚拟呼叫中心编号。                                         |
| tenantId    | string | 与（subCcNo，vdn）二者必填其一 | 租户ID。                                             |

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid | int  | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t/cms/sysparam表中的sys_key="default_cc_id",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

响应消息

表 4-247 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                   |
|-------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• "0100000": 成功</li><li>• 其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-248</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                             |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-248</a> 。                                                                             |

表 4-248 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名              | 数据类型   | 说明                                        |
|------------------|--------|-------------------------------------------|
| beginLogDay      | string | 统计的开始通话时间，与入参一致。                          |
| endLogDay        | string | 统计的结束通话时间，与入参一致。                          |
| callerNo         | string | 呼叫的主叫号码。                                  |
| callType         | int    | 呼叫类型。                                     |
| vdn              | int    | 虚拟呼叫中心编号。                                 |
| serviceNo        | int    | 业务类型。<br><b>说明</b><br>当前参数无实际业务含义，请勿使用。   |
| orgCcNo          | int    | 原始呼叫中心子系统号。                               |
| subCcNo          | int    | 子系统号。                                     |
| serCcNo          | int    | 服务方的子系统号。                                 |
| currentAgentId   | int    | 外呼座席工号。<br>一通呼叫的最后一条话单的外呼座席工号（指标结算时不建议使用） |
| currentSkillId   | int    | 技能队列编号。<br>一通呼叫的最后一条话单的技能队列编号（指标结算时不建议使用） |
| obsServiceNo     | string | 外呼活动编号。                                   |
| failQueueWaitNum | int    | 呼损等待次数。                                   |

| 参数名               | 数据类型 | 说明               |
|-------------------|------|------------------|
| failQueueWaitTime | int  | 呼损等待时长(秒)。       |
| outOccupyNum      | int  | 人工呼出次数。          |
| outSuccWaitAnsNum | int  | 人工呼出应答次数。        |
| outCallSuccNum    | int  | 人工呼出成功次数。        |
| outWaitAnsTime    | int  | 呼出等待应答时长(秒)。     |
| outCallTime       | int  | 呼出通话时长(秒)。       |
| maxWaitAnsTime    | int  | 最大等待应答时长(秒)。     |
| minWaitAnsTime    | int  | 最小等待应答时长(秒)。     |
| maxCallTime       | int  | 最大通话时长(秒)。       |
| minCallTime       | int  | 最小通话时长(秒)。       |
| succAckTimeLt3    | int  | 应答短于3秒的成功通话量。    |
| callTimeLt3       | int  | 通话时间短于3秒的成功通话量。  |
| failTimeLt3       | int  | 等待时长短于3秒的失败量。    |
| succAckTimeLt5    | int  | 应答短于5秒的成功通话量。    |
| callTimeLt5       | int  | 通话时间短于5秒的成功通话量。  |
| failTimeLt5       | int  | 等待时长短于5秒的失败量。    |
| succAckTimeLt10   | int  | 应答短于10秒的成功通话量。   |
| callTimeLt10      | int  | 通话时间短于10秒的成功通话量。 |
| failTimeLt10      | int  | 等待时长短于10秒的失败量。   |
| succAckTimeLt30   | int  | 应答短于30秒的成功通话量。   |
| callTimeLt30      | int  | 通话时间短于30秒的成功通话量。 |
| failTimeLt30      | int  | 等待时长短于30秒的失败量。   |
| succAckTimeLt60   | int  | 应答短于60秒的成功通话量。   |
| callTimeLt60      | int  | 通话时间短于60秒的成功通话量  |
| failTimeLt60      | int  | 等待时长短于60秒的失败量    |
| succAckTimeGt10   | int  | 应答大于10秒的成功通话量    |
| callTimeGt10      | int  | 通话时间大于10秒的成功通话量  |
| failTimeGt10      | int  | 等待时长大于10秒的失败量    |
| succAckTimeGt60   | int  | 应答大于60秒的成功通话量    |

| 参数名                     | 数据类型 | 说明               |
|-------------------------|------|------------------|
| callTimeGt60            | int  | 通话时间大于60秒的成功通话量。 |
| failTimeGt60            | int  | 等待时长大于60秒的失败量。   |
| agentHangUpLt3          | int  | 短于3秒的主叫挂断通话量。    |
| preAgentSuccNum         | int  | 预测外呼时转人工服务通话次数。  |
| preViewedTransferNum    | int  | 预览外呼时座席转出次数。     |
| hangUpTime              | int  | 人工转IVR总时间。       |
| preOccupiedSuccAckTime  | int  | 预占外呼接通前等待时长(秒)。  |
| autoAnsTime             | int  | 系统级IVR外呼振铃时长(秒)。 |
| autoCallSuccNum         | int  | 系统级IVR外呼通话次数。    |
| preOccupiedSuccNum      | int  | 预占外呼接通前等待时长(秒)。  |
| hangUpNum               | int  | 人工转IVR次数。        |
| preAgentNum             | int  | 预测呼出转人工服务次数。     |
| zeroNum                 | int  | 零话单数。            |
| preQueueWaitTime        | int  | 预测外呼时排队等待时长(秒)。  |
| preQueueWaitNum         | int  | 预测外呼时排队等待次数。     |
| preViewedCallSuccNum    | int  | 预览外呼接通次数。        |
| preOccupiedCallNum      | int  | 预占外呼总次数。         |
| preOccupiedAgentSuccNum | int  | 预占外呼人工通话数。       |
| agentTransferNum        | int  | 人工外呼转出数。         |
| autoCallNum             | int  | 系统级IVR外呼数。       |
| hangUpReleaseNum        | int  | 人工转IVR挂机数。       |
| preTransferNum          | int  | 预测外呼转出数。         |
| preTotalTime            | int  | 预测外呼总时长(秒)。      |
| preFailQueueWaitNum     | int  | 预测外呼呼损排队等待次数。    |
| preViewedSuccAckTime    | int  | 预览外呼接通前等待时长(秒)。  |

| 参数名                          | 数据类型 | 说明                                                                           |
|------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| preFailQueueWaitTime         | int  | 预测外呼呼损排队等待时长(秒)                                                              |
| preAbortQueueWaitNum         | int  | 预测外呼呼叫释放排队等待次数。                                                              |
| preNoAckNum                  | int  | 预测外呼用户摘机请求人工服务无应答次数。                                                         |
| succWaitAnsTime              | int  | 成功通话应答时长(秒)。                                                                 |
| outVdnTime                   | int  | 呼出呼叫占用VDN总时长(秒)。                                                             |
| preViewedCallNum             | int  | 预览外呼总次数。                                                                     |
| preCallSuccNum               | int  | 预测外呼接通数。                                                                     |
| preOccupiedTransferNum       | int  | 预占外呼时座席转出次数。                                                                 |
| preCallNum                   | int  | 预测外呼发起数。                                                                     |
| preOccupiedAgentSuccTime     | int  | 预占外呼人工通话时长(秒)。                                                               |
| autoTransferNum              | int  | 系统级IVR外呼转出数。                                                                 |
| outCallCostMinute            | int  | 人工通话计费时长(分钟)                                                                 |
| ivrCallSuccNum               | int  | IVR外呼通话次数                                                                    |
| ivrCallTime                  | int  | IVR外呼通话时长(秒)                                                                 |
| ivrOccupyNum                 | int  | IVR外呼请求次数                                                                    |
| ivrOnlyNum                   | int  | IVR唯一呼出数                                                                     |
| ivrOnlySuccNum               | int  | IVR唯一接通数                                                                     |
| ivrOnlyTime                  | int  | IVR唯一呼出时长(秒)                                                                 |
| outCallAllCostMinute         | int  | 每通通话计费总时长（分钟），包括人工通话计费时长和IVR通话计费时长。                                          |
| reserved_col1-reserved_col20 | int  | 预留字段，业务含义根据表t_cms_custom_indicator_config配置确定<br>；默认预留字段3为呼出通话时长大于等于15秒的呼出数。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

## ● 请求参数：

```
{
  "queryParam": {
    "callerNos": ["120002"],
    "beginLogDay": "2021-10-26",
    "endLogDay": "2021-10-26",
    "callTypes": [7],
    "skillIds": [1,6],
    "subCcNo": 1,
    "vdn": 32
  }
}
```

## ● 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "failTimeGt10": 0,
      "outSuccWaitAnsNum": 2,
      "callType": 7,
      "callerNo": "120002",
      "maxCallTime": 38,
      "callTimeLt60": 2,
      "preViewedTransferNum": 0,
      "failTimeLt10": 0,
      "succAckTimeGt10": 1,
      "minWaitAnsTime": 1,
      "autoCallSuccNum": 0,
      "hangUpNum": 0,
      "preOccupiedSuccNum": 0,
      "preAgentNum": 0,
      "zeroNum": 0,
      "subCcNo": 1,
      "ivrOnlyTime": 0,
      "succAckTimeLt30": 2,
      "serviceNo": 1,
      "maxWaitAnsTime": 15,
      "obsServiceNo": "-1",
      "failTimeLt5": 0,
      "reservedCol3": 2,
      "ivrOnlyNum": 0,
      "reservedCol2": 0,
      "failTimeLt3": 0,
      "reservedCol1": 0,
      "reservedCol7": 0,
      "reservedCol6": 0,
      "reservedCol5": 0,
      "reservedCol4": 0,
      "preOccupiedAgentSuccNum": 0,
      "autoCallNum": 0,
      "hangUpReleaseNum": 0,
      "preTotalTime": 0,
      "preFailQueueWaitTime": 0,
      "preAbortQueueWaitNum": 0,
      "failTimeGt60": 0,
      "orgCcNo": 1,
      "succWaitAnsTime": 16,
      "callTimeGt60": 0,
      "outVdnTime": 105,
      "callTimeLt5": 0,
      "callTimeLt3": 0,
      "succAckTimeLt5": 1,
      "ivrCallSuccNum": 0,
      "preCallNum": 0,
      "succAckTimeLt10": 1,
      "outCallSuccNum": 2,
      "succAckTimeLt3": 1,
    }
  ]
}
```



```
"callTimeGt10": 2,
"vdn": 32,
"preAgentSuccNum": 0,
"reservedCol10": 0,
"outOccupyNum": 2,
"ivrOccupyNum": 0,
"beginLogDay": "2021-10-26",
"reservedCol18": 0,
"reservedCol17": 0,
"reservedCol16": 0,
"reservedCol15": 0,
"reservedCol14": 0,
"reservedCol13": 0,
"reservedCol12": 0,
"failTimeLt60": 0,
"reservedCol11": 0,
"hangUpTime": 0,
"preOccupiedSuccAckTime": 0,
"ivrOnlySuccNum": 0,
"reservedCol19": 0,
"autoAnsTime": 0,
"callTimeLt10": 0,
"outWaitAnsTime": 16,
"currentSkillId": 1,
"failQueueWaitNum": 0,
"reservedCol20": 0,
"reservedCol9": 0,
"reservedCol8": 0,
"outCallCostMinute": 2,
"currentAgentId": 40002,
"succAckTimeGt60": 0,
"agentHangUpLt3": 0,
"preQueueWaitTime": 0,
"preQueueWaitNum": 0,
"preViewedCallSuccNum": 0,
"minCallTime": 26,
"preOccupiedCallNum": 0,
"agentTransferNum": 1,
"succAckTimeLt60": 2,
"preTransferNum": 0,
"preViewedSuccAckTime": 0,
"preFailQueueWaitNum": 0,
"endLogDay": "2021-10-26",
"preNoAckNum": 0,
"ivrCallTime": 0,
"failTimeLt30": 0,
"preViewedCallNum": 0,
"callTimeLt30": 1,
"serCcNo": 1,
"preCallSuccNum": 0,
"outCallTime": 64,
"preOccupiedTransferNum": 0,
"failQueueWaitTime": 0,
"preOccupiedAgentSuccTime": 0,
"outCallAllCostMinute": 1,
"autoTransferNum": 0
},
{.....}
],
"resultDesc": [
{
"failTimeGt10": 0,
"outSuccWaitAnsNum": 2,
"callType": 7,
"callerNo": "120002",
"maxCallTime": 38,
"callTimeLt60": 2,
"preViewedTransferNum": 0,
"failTimeLt10": 0,
```

```
"succAckTimeGt10": 1,
"minWaitAnsTime": 1,
"autoCallSuccNum": 0,
"hangUpNum": 0,
"preOccupiedSuccNum": 0,
"preAgentNum": 0,
"zeroNum": 0,
"subCcNo": 1,
"ivrOnlyTime": 0,
"succAckTimeLt30": 2,
"serviceNo": 1,
"maxWaitAnsTime": 15,
"obsServiceNo": "-1",
"failTimeLt5": 0,
"reservedCol3": 2,
"ivrOnlyNum": 0,
"reservedCol2": 0,
"failTimeLt3": 0,
"reservedCol1": 0,
"reservedCol7": 0,
"reservedCol6": 0,
"reservedCol5": 0,
"reservedCol4": 0,
"preOccupiedAgentSuccNum": 0,
"autoCallNum": 0,
"hangUpReleaseNum": 0,
"preTotalTime": 0,
"preFailQueueWaitTime": 0,
"preAbortQueueWaitNum": 0,
"failTimeGt60": 0,
"orgCcNo": 1,
"succWaitAnsTime": 16,
"callTimeGt60": 0,
"outVdnTime": 105,
"callTimeLt5": 0,
"callTimeLt3": 0,
"succAckTimeLt5": 1,
"ivrCallSuccNum": 0,
"preCallNum": 0,
"succAckTimeLt10": 1,
"outCallSuccNum": 2,
"succAckTimeLt3": 1,
"callTimeGt10": 2,
"vdn": 32,
"preAgentSuccNum": 0,
"reservedCol10": 0,
"outOccupyNum": 2,
"ivrOccupyNum": 0,
"beginLogDay": "2021-10-26",
"reservedCol18": 0,
"reservedCol17": 0,
"reservedCol16": 0,
"reservedCol15": 0,
"reservedCol14": 0,
"reservedCol13": 0,
"reservedCol12": 0,
"failTimeLt60": 0,
"reservedCol11": 0,
"hangUpTime": 0,
"preOccupiedSuccAckTime": 0,
"ivrOnlySuccNum": 0,
"reservedCol19": 0,
"autoAnsTime": 0,
"callTimeLt10": 0,
"outWaitAnsTime": 16,
"currentSkillId": 1,
"failQueueWaitNum": 0,
"reservedCol20": 0,
"reservedCol9": 0,
```

```
    "reservedCol8": 0,  
    "outCallCostMinute": 2,  
    "currentAgentId": 40002,  
    "succAckTimeGt60": 0,  
    "agentHangUpLt3": 0,  
    "preQueueWaitTime": 0,  
    "preQueueWaitNum": 0,  
    "preViewedCallSuccNum": 0,  
    "minCallTime": 26,  
    "preOccupiedCallNum": 0,  
    "agentTransferNum": 1,  
    "succAckTimeLt60": 2,  
    "preTransferNum": 0,  
    "preViewedSuccAckTime": 0,  
    "preFailQueueWaitNum": 0,  
    "endLogDay": "2021-10-26",  
    "preNoAckNum": 0,  
    "ivrCallTime": 0,  
    "failTimeLt30": 0,  
    "preViewedCallNum": 0,  
    "callTimeLt30": 1,  
    "serCcNo": 1,  
    "preCallSuccNum": 0,  
    "outCallTime": 64,  
    "preOccupiedTransferNum": 0,  
    "failQueueWaitTime": 0,  
    "preOccupiedAgentSuccTime": 0,  
    "outCallAllCostMinute": 1,  
    "autoTransferNum": 0  
  },  
  {.....}  
]
```

### 4.4.3 配置数据查询类接口

#### 4.4.3.1 查询指定呼叫中心下所有 VDN 的信息

##### 场景描述

查询指定呼叫中心下所有VDN的信息。

注意：本接口仅支持独立部署环境，仅支持全局AK、SK调用。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/vdns

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-249 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-250 请求体参数

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                        |
|----|-------|------|------|---------------------------|
| 1  | cclid | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535 |

响应说明

表 4-251 响应体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-252</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                              |

| 序号 | 名称         | 参数类型  | 说明                                                            |
|----|------------|-------|---------------------------------------------------------------|
| 4  | resultDesc | array | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-252</a> 。 |

表 4-252 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 说明        |
|-----|---------|--------|-----------|
| 2.1 | vdn     | int    | 虚拟呼叫中心编号。 |
| 2.2 | vdnName | string | 虚拟呼叫中心名称。 |

报文样例

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "queryParam":  {    "ccId":1  } }
```
- 响应参数：

```
{  "result": "0",  "resultCode": "0100000",  "resultDatas": [    {      "vdn": 1,      "vdnName": "social cc"    },    {      "vdn": 2,      "vdnName": "信用卡"    },    {      "vdn": 3,      "vdnName": "95558_2"    },    {      "vdn": 4,      "vdnName": "VDN4"    },    {      "vdn": 5,      "vdnName": "测试VDN"    }  ],  "resultDesc": [    {      "vdn": 1,      "vdnName": "social cc"    },    {
```

```
        "vdn": 2,  
        "vdnName": "信用卡"  
    },  
    {  
        "vdn": 3,  
        "vdnName": "95558_2"  
    },  
    {  
        "vdn": 4,  
        "vdnName": "VDN4"  
    },  
    {  
        "vdn": 5,  
        "vdnName": "测试VDN"  
    }  
]  
}
```

### 4.4.3.2 依据 VDNId 查询所有座席信息

#### 场景描述

依据VDNId查询所有座席信息。（VDN：虚拟呼叫中心，一个租户创建配置完毕后即对应一个虚拟呼叫中心）

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentcallandskillinfobyagentids

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/agents/{ccld}/{vdn}/{offset}/{limit}

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

{ccld}为呼叫中心ID，取值范围：1～65535，{vdn}为虚拟呼叫中心ID，取值范围：1～5000，{offset}为查询起始偏移量，非必填，{limit}表示每页的查询数量，最大100，非必填，{offset}和{limit}需同时传递才生效。

#### 请求说明

表 4-253 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

响应消息

表 4-254 响应消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| count       | int    | 座席总数，请求中{offset}和{limit}生效才会返回。                                                                                                                                   |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-255</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                          |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-255</a> 。                                                                                                     |

表 4-255 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明                                              |
|-----------|--------|-------------------------------------------------|
| agentNo   | string | 座席工号。                                           |
| agentName | string | 座席名称。                                           |
| roleId    | string | 座席角色。                                           |
| skillId   | string | 技能ID集合，多个技能ID之间以";"进行分割。例如1;3;10;11;25;31;32;40 |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数  
无。

- 响应参数:

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "count": 101,
  "resultDatas": [
    {
      "agentNo": "10000",
      "agentName": "z1",
      "roleId": "1",
      "skillId": ""
    },
    {
      "agentNo": "101",
      "agentName": "z2",
      "roleId": "1",
      "skillId": "2;3"
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "agentNo": "10000",
      "agentName": "z1",
      "roleId": "1",
      "skillId": ""
    },
    {
      "agentNo": "101",
      "agentName": "z2",
      "roleId": "1",
      "skillId": "2;3"
    }
  ]
}
```

### 4.4.3.3 获取 VDN 下的所有被叫配置

#### 场景描述

获取VDN下的所有被叫配置。

#### 接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/calledconfigs/{ccId}/{vdn}

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。



{ccld}为呼叫中心ID，取值范围：1～65535，{vdn}为虚拟呼叫中心ID，取值范围：1～5000。

请求说明

表 4-256 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

响应消息

表 4-257 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-258</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                             |
| 4  | resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-258</a> 。                                                                                                        |

表 4-258 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|-----|------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | ccld       | int    | 呼叫中心ID。                                                                                                                |
| 2.2 | vdnld      | int    | 虚拟呼叫中心ID。                                                                                                              |
| 2.3 | accessCode | string | 接入码。                                                                                                                   |
| 2.4 | subCode    | string | 后续接入码。<br>最大长度：100。<br>取值：0123456789*#。                                                                                |
| 2.5 | deviceType | string | 设备类型，请参见表 4-382<br>返回值的类型为四字节整数。                                                                                       |
| 2.6 | deviceName | string | 设备名称。 <ul style="list-style-type: none"><li>当设备类型为1表示技能队列时，设备名称为技能队列名称。</li><li>当设备类型为3表示IVR自动流程时，设备名称为流程描述。</li></ul> |
| 2.7 | deviceNo   | string | 设备编号。                                                                                                                  |
| 2.8 | dnid       | string | 配置编号。                                                                                                                  |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数  
无。
- 响应参数：

```
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": [  
    {  
      "ccld": 1,  
      "vdnld": 1,  
      "accessCode": "6045",  
      "subCode": "1110",  
      "deviceType": "1",  
      "deviceName": "test",  
      "deviceNo": "22",  
      "dnid": "22"  
    }  
  ],  
  "resultDesc": [  
    {  
      "ccld": 1,  
      "vdnld": 1,  
      "accessCode": "6045",  
      "subCode": "1110",  
      "deviceType": "1",  
      "deviceName": "test",  
      "deviceNo": "22",  
      "dnid": "22"  
    }  
  ]  
}
```

```
{
  "ccld": 1,
  "vdnld": 1,
  "accessCode": "6045",
  "subCode": "1110",
  "deviceType": "1",
  "deviceName": "test",
  "deviceNo": "22",
  "dnid": "22"
}
```

#### 4.4.3.4 依据租间 ID 查询所有座席信息

##### 场景描述

根据租间ID查询该租户下所有座席信息。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/tenant/querytenantdetail

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-259 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-260 消息体参数说明

| 参数名      | 数据类型   | 是否必选 | 说明    |
|----------|--------|------|-------|
| tenantId | string | True | 租间ID。 |

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid | int  | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t/cms/sysparam表中的sys_key="default_cc_id",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| limit | int  | False | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 10000，默认值为10000。<br>说明 <ul style="list-style-type: none"><li>分页效果只针对响应参数中的“agents”参数生效，其他参数不生效。</li><li>当前分页效果只支持集成环境。</li></ul>                                                                                                                                       |

| 参数名    | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| offset | int  | False | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值公式为：<br>offset=limit*(page-1)，取值范围：<br>>=0，默认值为0。<br>page为需要查询的起始页。<br><b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>分页效果只针对响应参数中的“agents”参数生效，其他参数不生效。</li><li>当前分页效果只支持集成环境。</li></ul> |

响应消息

表 4-261 响应消息参数体说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDesc | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-262</a> 。                                                                      |

表 4-262 resultDesc 对象参数说明

| 参数名             | 数据类型   | 说明       |
|-----------------|--------|----------|
| ccId            | int    | 呼叫中心编号。  |
| tenantId        | string | 租间ID。    |
| tenantSpaceName | string | 租间名称     |
| vdnId           | int    | 虚拟呼叫中心编号 |

| 参数名         | 数据类型  | 说明                                                                         |
|-------------|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| accessCodes | array | 接入号列表。<br>该数组中对象的参数说明<br>请参见“ <a href="#">表4<br/>accessCodes 对象参数说明</a> ”。 |
| agents      | array | 座席列表。参见“ <a href="#">表5<br/>agents对象参数说明</a> ”                             |

表 4-263 accessCodes 对象参数说明

| 参数名        | 数据类型    | 说明                                  |
|------------|---------|-------------------------------------|
| accessCode | string  | 接入号。                                |
| isDefault  | boolean | 默认接入码标识，true:默认接入码，false或者空:非默认接入码。 |

表 4-264 agents 对象参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                            |
|-------------|--------|-----------------------------------------------|
| workNo      | int    | 座席工号。                                         |
| sipAccount  | string | 软电话号码。                                        |
| accountCode | string | 座席账号。                                         |
| agentType   | int    | 座席类别。<br>4：音频座席；5：多媒体座席；11：视频座席。只在集成部署时返回此字段。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "cclid": 1,
  "tenantId": "202306131208",
  "limit": 10000,
  "offset": 0
}
```
- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0100000",
```

```
"resultDesc": {
  "ccld": 3,
  "vdnld": 47,
  "tenantId": "202008142460",
  "accessCodes": [
    {
      "accessCode": "202008191",
      "isDefault": true
    }
  ],
  "tenantSpaceName": "fjw081401",
  "agents": [{
    "workNo": 111,
    "sipAccount": "88880001",
    "accountCode": "123",
    "agentType": 4
  }]
}
```

4.4.3.5 查询指定 VDN 下的技能组

场景描述

查询指定VDN下的技能组信息。

注意：本接口仅支持独立部署环境，仅支持CTI3.8

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/skillgroups/{ccld}/{vdnld}

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-265 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

无请求消息体

响应消息

表 4-266 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                   |
|----|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 2  | resultDesc | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-267</a>                                                                          |

表 4-267 resultDesc 对象参数说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明                                                   |
|-----|-----------|--------|------------------------------------------------------|
| 2.1 | id        | int    | 技能组id                                                |
| 2.2 | skills    | array  | 技能对象数组，数组中为技能对象。单个技能对象的定义如 <a href="#">表4-268</a> 所示 |
| 2.3 | groupName | String | 技能组名称。<br>最大长度为64字节，不含特殊字符。                          |

表 4-268 skills 对象参数说明

| 序号    | 名称      | 参数类型 | 说明                                |
|-------|---------|------|-----------------------------------|
| 2.2.1 | skillId | int  | 技能队列编号。<br>取值类型为整数，根据实际的技能队列编号填写。 |



| 序号    | 名称         | 参数类型 | 说明                                   |
|-------|------------|------|--------------------------------------|
| 2.2.2 | skillPower | int  | 技能队列对应的技能权值。<br>取值类型为整数，取值范围为1 ~ 100 |
| 2.2.3 | agentPower | int  | 技能队列对应的座席权值。<br>取值类型为整数，取值范围为1 ~ 300 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：  
无
- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0100000",
  "resultDesc": [
    {
      "id": 2,
      "skills": [
        {
          "skillId": 2,
          "skillPower": 1,
          "agentPower": 1
        }
      ],
      "groupName": "skillgroup2"
    }
  ]
}
```

4.4.3.6 查询接入用户可访问的所有租户信息

场景描述

接入用户根据AKSK查询可访问的所有租户信息。

说明

该接口只支持使用私有AKSK。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/tenant/querytenants

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-269 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-270 消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId | int  | False | <p>呼叫中心编号，取值范围：1 ~ 65535</p> <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库 t_cms_sysparam表中的 sys_key="default_cc_id",sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

响应消息

表 4-271 相应消息参数体说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                         |
|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | <p>查询结果。取值如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> <p>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</p> |
| resultDesc | array  | <p>查询成功后，返回结果信息的对象数组。</p> <p>该数组中对象的参数说明请参见<a href="#">表4-272</a>。</p>                                                                     |

表 4-272 resultDesc 对象参数说明

| 参数名             | 数据类型   | 说明                                  |
|-----------------|--------|-------------------------------------|
| cclId           | int    | 呼叫中心编号。                             |
| tenantId        | string | 租间ID。                               |
| tenantSpaceName | string | 租间名称。                               |
| vdnId           | int    | 虚拟呼叫中心编号。                           |
| accessCodes     | array  | 接入号列表。<br>该数组中对象的参数说明<br>请参见表4-273。 |

表 4-273 accessCodes 对象参数说明

| 参数名        | 数据类型    | 说明                                  |
|------------|---------|-------------------------------------|
| accessCode | string  | 接入码。                                |
| isDefault  | boolean | 默认接入码标识，true:默认接入码，false或者空:非默认接入码。 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "cclId": 1
}
```
- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0100000",
  "resultDesc": [
    {
      "cclId": 3,
      "vdnId": 47,
      "tenantId": "202008142460",
      "accessCodes": [
        {
          "accessCode": "202008191",
          "isDefault": true
        }
      ],
      "tenantSpaceName": "fjw081401"
    }
  ]
}
```

4.4.4 质检关系维护接口

4.4.4.1 查询用户组成员

场景描述

根据vdn、groupId 和workNo查询指定用户组的成员

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/  
querygroupmemberbycondition

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-274 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-275 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                         |
|---------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId   | int    | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535。 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn     | int    | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                   |
| groupId | String | True  | 用户组id                                                                                                                                      |

| 参数名    | 数据类型 | 是否必选  | 说明                 |
|--------|------|-------|--------------------|
| workNo | int  | False | 座席工号，取值范围为0~999999 |
| limit  | int  | True  | 每页限制查询数量（<=100）    |
| offset | int  | True  | 偏移量                |

响应消息

表 4-276 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| description | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-277</a><br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-277</a>                                                                                                          |

表 4-277 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明   |
|-------------|--------|------|
| workNo      | int    | 座席工号 |
| accountCode | String | 账户编码 |
| groupName   | String | 组名称  |
| accountName | String | 账户名  |
| ccRoleId    | int    | 角色id |
| id          | int    | 主键id |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdn":113,  "groupId":"159282396714302232563636876268",  "limit":10,  "offset":0}
```
- 响应参数：

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": [    {      "workNo": 1117,      "accountCode": "HW513331117",      "groupName": "质检组",      "accountName": "HW972571117",      "ccRoleId": 3,      "id": "160526521924802293467767451224"    },    {      "workNo": 1118,      "accountCode": "HW340521118",      "groupName": "质检组",      "accountName": "HW972571118",      "ccRoleId": 3,      "id": "160526521924824882258144059275"    }  ],  "resultDesc": [    {      "workNo": 1117,      "accountCode": "HW513331117",      "groupName": "质检组",      "accountName": "HW972571117",      "ccRoleId": 3,      "id": "160526521924802293467767451224"    },    {      "workNo": 1118,      "accountCode": "HW340521118",
```

```
        "groupName": "质检组",  
        "accountName": "HW972571118",  
        "ccRoleId": 3,  
        "id": "160526521924824882258144059275"  
    }  
]  
}
```

#### 4.4.4.2 批量删除用户组成员

##### 场景描述

根据vdn和工号集合批量删除用户组成员

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/batchdeletegroupmember

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-278 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-279 消息体参数说明

| 参数名  | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                           |
|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ccId | int  | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535<br><ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |



| 参数名     | 数据类型  | 是否必选  | 说明                                                         |
|---------|-------|-------|------------------------------------------------------------|
| workNos | array | False | 用户组成员座席工号集合<br>（不填时删除该vdn对应租户下的所有组成员）<br>座席工号取值范围为0~999999 |
| vdn     | int   | True  | 虚拟呼叫中心id                                                   |

响应说明

表 4-280 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                                                   |
| resultDesc  | String | 结果描述                                                                                                                                                              |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

{  
 "ccId":1,  
 "workNos":[57005,57006],  
 "vdn":113  
}

- 响应参数：

```
{
  "returnCode": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "description": "删除成功",
  "resultDesc": "删除成功"
}
```

4.4.4.3 批量新增用户组成员

场景描述

批量新增成员到指定用户组

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/batchaddgroupmember

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-281 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-282 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                           |
|---------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid   | int    | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535<br><ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn     | int    | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                     |
| workNos | array  | True  | 座席工号集合<br>座席工号取值范围为0~999999                                                                                                                  |
| groupId | String | True  | 用户组id                                                                                                                                        |

响应说明

表 4-283 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                                                   |
| resultDesc  | String | 结果描述                                                                                                                                                              |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：  

```
{
  "ccld":1,
  "vdn":113,
  "workNos":[57005,57006],
  "groupId":"159774518399110207461019283363"
}
```
- 响应参数：  

```
{
  "returnCode": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "description": "新增成功",
  "resultDesc": "新增成功"
}
```

4.4.4.4 查询所有用户组

场景描述

根据vdn查询该vdn下所有用户组

接口方法

设置成“GET”。该接口仅支持GET方法，不支持PUT、POST和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/queryallccgroup/{ccld}/  
{vdn}

其中，ccld为非必填，不填的话，独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 > 系统管理 > 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。

公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-284 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

响应消息

表 4-285 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| description | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-286</a><br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                               |
| resultDesc  | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-286</a>                                                                                                          |

表 4-286 消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明      |
|-----------|--------|---------|
| groupName | String | 用户组名称   |
| groupType | int    | 用户组类型   |
| remark    | String | 备注信息    |
| id        | String | 用户组主键id |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 无请求消息
- 响应参数:

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": [    {      "groupName": "ceshi001",      "groupType": 3,      "id": "159253664007418170345218084185"    },    {      "groupName": "ceshi002",      "groupType": 2,      "id": "159253664765739060254053779940"    },    {      "groupName": "ceshi003",      "groupType": 3,      "id": "159253666192354492596520647666"    },    {      "groupName": "ceshi004",      "groupType": 2,      "id": "159253667128968076722272915560"    },    {      "groupName": "ceshi005",      "groupType": 3,      "id": "159289723573509154577931092749"    },    {      "groupName": "ceshi445566",      "remark": "此为质检组",      "groupType": 3,      "id": "159832671551117675139418726647"    }  ],  "resultDesc": [    {      "groupName": "ceshi001",      "groupType": 3,      "id": "159253664007418170345218084185"    },    {      "groupName": "ceshi002",      "groupType": 2,      "id": "159253664765739060254053779940"    },    {      "groupName": "ceshi003",      "groupType": 3,      "id": "159253666192354492596520647666"    },    {      "groupName": "ceshi004",      "groupType": 2,      "id": "159253667128968076722272915560"    },    {      "groupName": "ceshi005",      "groupType": 3,      "id": "159289723573509154577931092749"    }
```

```
    },
    {
      "groupName": "ceshi445566",
      "remark": "此为质检组",
      "groupType": 3,
      "id": "159832671551117675139418726647"
    }
  ]
}
```

4.4.4.5 新增用户组

场景描述

新增用户组

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/createusergroup

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-287 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-288 消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                           |
|-----------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId     | int    | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535<br><ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn       | int    | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                     |
| groupName | String | True  | 用户组名称                                                                                                                                        |
| groupType | int    | True  | 用户组类型，可选值为2和3，其中2代表话务组，3代表质检组                                                                                                                |
| remark    | String | False | 用户组描述信息                                                                                                                                      |
| workNos   | Array  | False | 座席工号集合，若填写，则新增用户组的时候同时添加组成员<br>座席工号，取值范围为0~999999                                                                                            |

响应消息

表 4-289 消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |



| 参数名         | 数据类型   | 说明                                              |
|-------------|--------|-------------------------------------------------|
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultDesc  | String | 结果描述                                            |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdn":113,  "groupName":"ceshipostman",  "groupType":3,  "remark":"此为质检组",  "workNos":[50041,50042]}
```
- 响应参数：

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": "新增成功",  "resultDesc": "新增成功"}
```

4.4.4.6 删除用户组

场景描述

根据vdn和用户组id删除用户组

注：若用户组中有成员，并且配置了质检关系，删除用户组时会同时删除组成员以及配置的质检关系

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/deleteusergroup

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-290 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-291 消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                           |
|-------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId | int    | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535<br><ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn   | int    | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                     |
| id    | String | True  | 用户组id                                                                                                                                        |

响应消息

表 4-292 消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                     |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                        |
| resultDesc  | String | 结果描述                                                                                                                                   |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "id":"159832684658001135254942692203",  "vdn":113}
```
- 响应参数：

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": "删除成功",  "resultDesc": "删除成功"}
```

4.4.4.7 更新用户组基本信息

场景描述

更新指定用户组基本信息

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/updategroup

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-293 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-294 消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                        |
|-----------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid     | int    | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn       | int    | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                  |
| id        | String | True  | 用户组id                                                                                                                                     |
| groupName | String | True  | 新的用户组名称                                                                                                                                   |
| remark    | String | False | 用户组描述信息                                                                                                                                   |

响应消息

表 4-295 消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                     |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                        |
| resultDesc  | String | 结果描述                                                                                                                                   |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "groupName":"ceshi445566",  "remark":"此为质检组",  "id":"159832671551117675139418726647",  "vdn":113}
```
- 响应参数：

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": "更新成功",  "resultDesc": "更新成功"}
```

4.4.4.8 配置质检关系

场景描述

配置指定质检组和用户组的质检关系

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/configqcrelation

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-296 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-297 消息体参数说明

| 参数名               | 数据类型  | 是否必选  | 说明                                                                                                                                        |
|-------------------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid             | int   | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| qcGroupId         | int   | True  | 质检组id                                                                                                                                     |
| inspectedGroupIds | array | True  | 话务组id集合                                                                                                                                   |
| vdn               | int   | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                  |

响应消息

表 4-298 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                                                   |
| resultDesc  | String | 结果描述                                                                                                                                                              |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "qcGroupId":"159282396714302232563636876268",  "inspectedGroupIds":["159253666192354492596520647666"],  "vdn":113}
```
- 响应参数：

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": "配置成功",  "resultDesc": "配置成功"}
```

4.4.4.9 删除已配置的质检关系

场景描述

根据质检组id和被质检组id删除配置的质检关系

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/deleteqcrelationconf

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-299 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-300 消息体参数说明

| 参数名               | 数据类型  | 是否必选  | 说明                                                                                                                                        |
|-------------------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId             | int   | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| qcGroupId         | int   | True  | 质检组id                                                                                                                                     |
| inspectedGroupIds | array | True  | 话务组id集合                                                                                                                                   |
| vdn               | int   | True  | 虚拟呼叫中心id                                                                                                                                  |



响应消息

表 4-301 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| returnCode  | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| resultCode  | String | 执行结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |
| description | String | 结果描述<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                                                   |
| resultDesc  | String | 结果描述                                                                                                                                                              |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld":1,  "qcGroupId":"159282396714302232563636876268",  "inspectedGroupIds":["159253666192354492596520647666"],  "vdn":113}
```
- 响应参数：

```
{  "returnCode": "0",  "resultCode": "0100000",  "description": "删除配置成功",  "resultDesc": "删除配置成功"}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见[响应消息](#)。

4.4.4.10 座席加入用户组

场景描述

用于将座席加入CMS上的用户组。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/joinusergroup

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-302 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-303 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型 | 选取原则  | 说明                                                                                                                                           |
|---------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId   | int  | False | 呼叫中心编号，取值范围为1~65535<br><ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdnId   | int  | True  | 虚拟呼叫中心编号，取值范围为1~5000。                                                                                                                        |
| agentId | int  | True  | 加入用户组的座席工号，取值范围为0~999999。                                                                                                                    |

| 参数名       | 数据类型   | 选取原则  | 说明                                                                                                                                                   |
|-----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| groupId   | String | False | 加入的用户组编号<br>不携带：先根据groupName参数指定的名称创建用户组，然后把座席加入新创建的组（如果座席此前已经在其它用户组，则会自动从其它组中移除）<br>携带：忽略groupName参数，将座席加入groupId对应的用户组（如果座席此前已经在其它用户组，则会自动从其它组中移除） |
| groupName | string | False | 加入的用户组名称（不允许非法字符，长度不超过100）                                                                                                                           |
| groupType | int    | False | 用户组类型，默认为2，可选值为2和3，其中2代表话务组，3代表质检组，其他为非法入参                                                                                                           |

响应消息

表 4-304 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明                                               |
|---------|--------|--------------------------------------------------|
| message | string | 描述                                               |
| retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败<br>错误码的参数说明请参见表4-306。 |
| result  | object | 加入成功后，返回结果信息的对象。该对象的参数说明请参见表4-305。               |

表 4-305 result 对象参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明         |
|---------|--------|------------|
| groupId | string | 座席加入的用户组编号 |

| 参数名       | 数据类型   | 说明                               |
|-----------|--------|----------------------------------|
| groupName | string | 座席加入的用户组名称<br>(不允许非法字符, 长度不超过20) |

表 4-306 错误结束码说明

| 错误结束码   | 说明                  | 处理意见                          |
|---------|---------------------|-------------------------------|
| 300-010 | VDN用户ccid和vdnid匹配错误 | 检查输入参数是否正确。                   |
| 300-016 | VDN下不存在此座席          | 检查VDN下是否存在该座席, 如果存在建议1分钟后重试一次 |
| 300-017 | 质检用户组名已存在           | 更改待创建的质检用户组名称                 |
| 300-018 | 质检用户组名为空            | 检查是否携带groupName参数或者其值是否为空     |
| 300-019 | 待加入的质检用户组不存在        | 检查groupId对应的质检用户组是否存在         |
| 1       | 参数不合法或系统报错          | 检查输入参数是否正确。                   |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:

```
{  "ccid":1,  "vdnid":4,  "agentId":667,  "groupId":"159282396714302232563636876268",  "groupName":"话务组",  "groupType":""}
```
- 响应参数:

```
{  "result": {    "groupName": "话务组A",    "groupId": "161960203515344228641565404173"  },  "message": "success",  "retcode": "0"}
```

### 4.4.4.11 更新座席名称

注意：该接口仅支持CC-CMS独立部署场景

场景描述

更新座席名称

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/qcrelationconf/updateagentgroup

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-307 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-308 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型 | 选取原则  | 说明                                                                                                                                       |
|---------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId   | int  | False | 呼叫中心编号，值范围为1~65535 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdnId   | int  | True  | 虚拟呼叫中心编号，取值范围为1~5000。                                                                                                                    |
| agentId | int  | True  | 座席工号（不允许修改VDN管理员的姓名，即不允许传VDN管理员座席工号），取值范围为0~999999。                                                                                      |

| 参数名       | 数据类型   | 选取原则 | 说明                |
|-----------|--------|------|-------------------|
| agentName | String | True | 待更改的座席名称（不允许非法字符） |

响应消息

表 4-309 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明                                 |
|---------|--------|------------------------------------|
| message | string | 描述                                 |
| retcode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>1：失败          |
| result  | object | 加入成功后，返回结果信息的对象。该对象的参数说明请参见表4-310。 |

表 4-310 result 对象参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明       |
|-----------|--------|----------|
| ccId      | int    | 呼叫中心编号   |
| vdnId     | int    | 虚拟呼叫中心编号 |
| agentId   | int    | 更改完的座席工号 |
| agentName | String | 更改完的座席名称 |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdnId":4,  "agentId":667,  "agentName":"张三"}
```
- 响应参数：

```
{  "result": {    "agentId": "6667",    "ccId": 1,    "vdnId": 4,
```

```
    "agentName": "李四"
  },
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 4.4.5 外呼任务列表查询接口

### 4.4.5.1 查询租户下外呼任务列表接口

#### 场景描述

查询租户下外呼任务列表接口，返回任务信息。

注意：该接口需要配套部署isales服务模块。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/fromisales/querytasks

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

#### 请求说明

表 4-311 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-312 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid  | int  | False | 呼叫中心编号，取值范围：1 ~ 65535 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn    | int  | True  | 虚拟呼叫中心编号。取值范围：1 ~ 5000                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| limit  | int  | False | 分页大小。不选默认10，最大查询100条                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| offset | int  | False | 分页起始位。不选默认0                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

响应消息

表 4-313 消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDesc | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>响应消息体参数请参考 <a href="#">表 4-314</a>                                                                         |



表 4-314 响应消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型      | 说明    |
|-------|-----------|-------|
| count | int       | 任务总数。 |
| tasks | JSONArray | 任务列表。 |

tasks对象参数说明请参考[表4-315](#)

表 4-315 tasks 对象参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明                                                      |
|-----------|--------|---------------------------------------------------------|
| taskId    | String | 任务Id。                                                   |
| taskName  | String | 任务名称。                                                   |
| taskType  | String | 任务类型。<br>1：智能外呼<br>2：预测外呼<br>3：自动外呼<br>4：人工外呼<br>5：预览外呼 |
| beginDate | String | 开始时间，CC-iSales前台用户写入的时间，值为时间戳。                          |
| endDate   | String | 结束时间，CC-iSales前台用户写入的时间，值为时间戳。                          |
| status    | String | 任务状态。<br>2：执行中<br>3：暂停<br>4：完成                          |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccld": "1",  "vdn": 34,  "limit": 10,  "offset": 0}
```
- 响应参数：

```
{  "resultCode": "0100000",  "resultDesc": {
```

```
    "count": 14,
    "tasks": [
      {
        "beginDate": "1735357466000",
        "taskType": "4",
        "endDate": "1735443866000",
        "taskName": "1",
        "taskId": "1088825198",
        "status": "1"
      },
      {
        "beginDate": "1734629077000",
        "taskType": "4",
        "endDate": "1734715477000",
        "taskName": "2",
        "taskId": "1312452402",
        "status": "1"
      }
    ]
  }
}
```

4.4.5.2 查询指定任务的日结统计信息

场景描述

查询指定任务的日结统计信息，返回日结统计指标。  
注意：该接口需要配套部署isales服务模块。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/fromisales/dailystatistic

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-316 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-317 消息体参数说明

| 参数名          | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId        | int    | False | 呼叫中心编号，取值范围：1 ~ 65535<br><ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t/cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn          | int    | True  | 虚拟呼叫中心编号。取值范围：1 ~ 5000                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| taskId       | string | True  | 任务ID。最大长度30                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| beginDayTime | string | True  | 统计开始日期（VDN所在时区）。格式“YYYY-MM-DD”                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| endDayTime   | string | True  | 统计结束日期（VDN所在时区）。格式“YYYY-MM-DD”                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 响应消息

表 4-318 响应体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |

| 参数名        | 数据类型  | 说明                                                            |
|------------|-------|---------------------------------------------------------------|
| resultDesc | array | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该接口的响应消息体参数说明请参考 <a href="#">表4-319</a> |

表 4-319 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明          |
|------------|--------|-------------|
| statDate   | String | 日结日期，值为时间戳。 |
| totalCount | int    | 日外呼量。       |
| succCount  | int    | 成功呼叫数（接通量）。 |
| succRate   | String | 成功率（接通率）。   |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "vdn": 222,
  "ccld": 89,
  "taskId": "1176499974",
  "beginDayTime": "2021-01-21",
  "endDayTime": "2021-01-23"
}
```
- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0100000",
  "resultDesc": [
    {
      "statDate": "1734566400000",
      "totalCount": 200,
      "succCount": 101,
      "succRate": "50.5%"
    },
    {
      "statDate": "1737556400000",
      "totalCount": 320,
      "succCount": 248,
      "succRate": "77.5%"
    }
  ]
}
```

4.4.5.3 查询指定任务的实时统计信息

场景描述

查询指定任务的实时统计信息，返回实时统计指标。

注意：该接口需要配套部署isales服务模块。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/fromisales/realstatistic

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-320 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-321 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId  | int  | False | 呼叫中心编号，取值范围：1 ~ 65535 <ul style="list-style-type: none"><li>集成环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; CMS系统配置”查看的呼叫中心编号。若该配置为空，取值数据库t_cms_sysparam表中的sys_key="default_cc_id", sys_type="cms_system_config"对应的数据。</li><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn    | int  | True  | 虚拟呼叫中心编号。取值范围：1 ~ 5000                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| taskId | int  | True  | 任务ID。最大长度30                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

响应消息

表 4-322 消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                               |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDesc | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该接口的响应消息体参数说明请参考 <a href="#">表4-323</a>                                                                    |

表 4-323 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明          |
|------------|--------|-------------|
| totalCount | int    | 日外呼量。       |
| succCount  | int    | 成功呼叫数（接通量）。 |
| failCount  | int    | 失败呼叫数。      |
| succRate   | String | 成功率（接通率）。   |
| compCount  | int    | 完成呼叫数。      |
| waitCount  | int    | 等待呼叫数。      |
| execCount  | int    | 执行中呼叫数。     |
| compRate   | String | 完成率。        |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数：  
{  
  "ccld": "89",  
  "vdn": 92,  
  "taskId": "1122104910"  
}

- 响应参数：  
{  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDesc": {  
    "compCount": "4",  
    "failCount": "2",  
    "compRate": "50%",  
    "execCount": "0",  
    "succCount": "2",  
    "succRate": "50%",  
    "totalCount": "4",  
    "waitCount": "0"  
  }  
}

4.4.6 系统指标查询接口

如果环境为pool模式，查询双UAP信息，如果环境为single模式，查询单UAP信息，环境模式在CMS部署的时候设置，可以参考CMS模块部署文档。

4.4.6.1 查询 UAP 性能信息接口

前置条件

需要在性能管理工具里面创建“入局话务测量”任务，创建详情请参考《UAP9600 产品文档》中的“维护->性能管理”章节。该接口仅支持全局AK/SK鉴权调用。

注意：本接口仅支持独立部署环境。

场景描述

查询当前时间最近5分钟UAP的性能数据，包括中继使用信息，包括空闲电路数、可用电路数、电路占用率等。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryUapPerfInfo

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-324 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-325 请求消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型  | 是否必选  | 说明                                                         |
|-------|-------|-------|------------------------------------------------------------|
| ofcNo | array | False | 入局编号数组，如果编号数组为空则查询所有入局编号数据；<br>入局编号可以通过MML命令LST OFC命令查询获得。 |



| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|-------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId | int  | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

响应消息

表 4-326 响应消息体参数说明

| 参数名           | 数据类型   | 说明                                                                                                                                      |
|---------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode    | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDesc    | List   | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见下表。                                                                                                 |
| 10.xx.xx.xx#0 | String | <ul style="list-style-type: none"><li>10.xx.xx.xx: UAP IP</li><li>"#": 固定分隔符</li><li>"0": UAP编号</li></ul>                               |

表 4-327 resultDesc 对象参数说明

| 参数名                   | 数据类型   | 说明            |
|-----------------------|--------|---------------|
| RET                   | String | 采集该数据结束时间     |
| RNAT12                | String | 久叫不应次数        |
| busy circuits (TIMES) | String | 忙电路数          |
| ASD32                 | String | 平均占用时长（秒）     |
| ITAR19                | String | 入中继可用率        |
| CLBT40                | String | 被叫忙（市话或称本地通话） |

| 参数名                | 数据类型   | 说明                                  |
|--------------------|--------|-------------------------------------|
| MEID               | String | 设备ID                                |
| UBC43              | String | 电路闭塞个数                              |
| CCT34              | String | 对端拥塞造成呼叫失败数                         |
| LCOICT7            | String | 本局内部拥塞呼损                            |
| IOCS44             | String | 入局CAPS统计值                           |
| MOIID              | String | 测量对象类ID                             |
| CCT3               | String | 接通次数                                |
| CDA9               | String | 拥塞时长辅助量                             |
| AART11             | String | 振铃早释次数，即主叫用户在呼叫接通或结束前挂机的次数。         |
| TAT6               | String | 转接应答次数。<br>转接应答，指接听应答的用户非本局用户。      |
| Period             | String | 周期                                  |
| TCAT5              | String | 落地应答次数<br>落地应答，指接听应答的用户为本局用户。       |
| AR21               | String | 应答率                                 |
| TCAT2              | String | 转接试占次数                              |
| TCAT1              | String | 落地试占次数                              |
| ICN13              | String | 安装电路数                               |
| ECT35              | String | 拨打空号的次数                             |
| incoming direction | String | 0(anonymous): 0表示入局ID，anonymous表示名称 |
| IBCN16             | String | 安装双向电路数                             |
| ACN14              | String | 可用电路数                               |
| TCT42              | String | 转接占用次数                              |
| IAT36              | String | 无效的地址的次数                            |
| Credible           | String | 是否可信                                |
| CFORT39            | String | 被叫没有权限                              |
| RT                 | String | 采集改数据时间                             |
| ST26               | String | 占用话务量                               |

| 参数名                                       | 数据类型   | 说明           |
|-------------------------------------------|--------|--------------|
| Time                                      | String | 次数           |
| average answer duration (SECOND)          | String | 平均接通响应时长     |
| AT30                                      | String | 应答话务量        |
| TUT37                                     | String | 终端不兼容的次数     |
| BCN15                                     | String | 闭塞电路数        |
| BBCR23                                    | String | 双向电路闭塞率      |
| CTBT41                                    | String | 被叫长忙次数       |
| BTST24                                    | String | 双向中继占用话务量    |
| BTSTA25                                   | String | 双向中继占用话务量辅助量 |
| ABCN17                                    | String | 可用双向电路数      |
| CTA29                                     | String | 接通话务量辅助量     |
| AT4                                       | String | 应答次数         |
| ERO46                                     | String | 电路占用率        |
| TET38                                     | String | 终端错误的次数      |
| CT28                                      | String | 接通话务量        |
| SOIC45                                    | String | 空闲电路数        |
| ST0                                       | String | 占用次数         |
| BCR22                                     | String | 闭塞率          |
| ABRT33                                    | String | 呼叫早释次数       |
| CR20                                      | String | 接通率          |
| BBCN18                                    | String | 闭塞双向电路数      |
| CD8                                       | String | 拥塞时长         |
| ATA31                                     | String | 应答话务量辅助量     |
| CBT10                                     | String | 被叫忙          |
| STA27                                     | String | 占用话务量辅助量     |
| average connection duration (MILLISECOND) | String | 平均连接时长       |
| answer duration aux (TIMES)               | String | 应答响应总时长辅助量   |

## 样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：  

```
{  "ofcNo": [0,1],  "ccld": 1}
```
- 响应参数：  

```
{  "resultCode": "0100000",  "resultDesc": {    "10.xx.xx.xx#0": [      {        "RET": "2021-02-04 10:05:00 +00:00",        "RNAT12": "0",        "busy circuits (TIMES)": "0",        "ASD32": "0.000000",        "ITAR19": "0.000000",        "CLBT40": "-1",        "MEID": "5",        "UBC43": "-1",        "CCT34": "-1",        "LCOICT7": "0",        "IOCS44": "0",        "MOIID": "0",        "CCT3": "0",        "CDA9": "-1",        "AART11": "0",        "TAT6": "0",        "Period": "5",        "TCAT5": "0",        "AR21": "0.000000",        "TCAT2": "0",        "TCAT1": "0",        "ICN13": "0",        "ECT35": "0",        "incoming direction": "0(anonymous)",        "IBCN16": "0",        "ACN14": "0",        "TCT42": "-1",        "IAT36": "0",        "Credible": "Credible",        "CFORT39": "-1",        "RT": "2021-02-04 10:00:00 +00:00",        "ST26": "0.000000",        "Time": "1000",        "average answer duration (SECOND)": "0",        "AT30": "0.000000",        "TUT37": "-1",        "BCN15": "0",        "BBCR23": "0.000000",        "CTBT41": "-1",        "BTST24": "0.000000",        "BTSTA25": "-1",        "ABCN17": "0",        "CTA29": "-1",        "AT4": "0",        "EROC46": "0.000000",        "TET38": "-1",        "CT28": "0.000000",        "SOIC45": "0",        "ST0": "0",        "BCR22": "0.000000",        "ABRT33": "0",        "CR20": "0.000000",
```

```
        "BBCN18": "0",
        "CD8": "0",
        "ATA31": "-1",
        "CBT10": "0",
        "STA27": "-1",
        "average connection duration (MILLISECOND)": "0",
        "answer duration aux (TIMES)": "-1"
    }
}
}
```

4.4.6.2 查询控制块关键信息

须知

调用该接口的并发数量不要超过10，否则存在并发性能问题，导致调用接口超时。

前置条件

该接口仅支持全局AK/SK鉴权调用。

注意：本接口仅支持独立部署环境。

场景描述

用于请求系统显示指定控制块的运行状态。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/dsppidkey

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-328 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-329 请求消息体参数说明

| 参数名      | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MODTYP   | String | True  | 用于指定模块类型。<br>当前支持：CCU和MSU                                                                                                    |
| PID      | String | 条件必填  | CCU模块ID<br>仅当“模块类型”设置为“CCU”时，该参数有效。用于指定CCU模块号。                                                                               |
| PIDMSU   | String | 条件必填  | MSU模块ID<br>仅当“模块类型”设置为“MSU”时，该参数有效。用于指定MSU模块的模块号。                                                                            |
| MN       | String | 条件必填  | CCU模块号<br>仅当“模块类型”设置为“CCU”且配置了“CCU模块ID”时，该参数有效。用于指定CCU模块号，操作员可以使用LST APP命令查询获得。                                              |
| BICCTYPE | String | 条件必填  | BICC类型<br>仅当“模块类型”设置为“CCU”并且“CCU模块ID”设置为“BICC”时，该参数有效，用于指定BICC类型。                                                            |
| MSUMN    | String | 条件必填  | MSU模块号<br>仅当“模块类型”设置为“MSU”且配置了“MSU模块ID”时，该参数有效。用于指定MSU模块号，操作员可以使用LST APP命令查询获得。                                              |
| ccId     | int    | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

响应消息

表 4-330 响应消息体参数说明

| 参数名           | 数据类型   | 说明                                                                                                                                      |
|---------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode    | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDesc    | List   | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见下表。                                                                                                 |
| 10.xx.xx.xx#0 | String | <ul style="list-style-type: none"><li>10.xx.xx.xx: UAP IP</li><li>"#": 固定分隔符</li><li>"0": UAP编号</li></ul>                               |

表 4-331 resultDesc 对象参数说明（设置“模块类型”为“CCU”，“CCU 模块 ID”为“CCB”，“CCU 模块号”为“57”）

| 参数名                          | 数据类型   | 说明                    |
|------------------------------|--------|-----------------------|
| IDC switch index             | String | 在线指示                  |
| Null CB number               | String | 处于NULL状态的控制块个数        |
| Booked CB number             | String | 忙电路数                  |
| Info receiving status number | String | 处于信息接收的控制块个数          |
| Wait overlap CB number       | String | 处于WAITOVERLAP状态的个数    |
| Overlap transmit number      | String | 处于Overlap transmit的个数 |
| Call proceeding number       | String | 处于CALLPROCEEDIN的个数    |
| Alerting CB number           | String | 处于ALERTING状态的个数       |
| Connection request CB number | String | 处于连接请求的个数             |
| Active CB number             | String | 处于激活状态的个数             |
| Release guard CB number      | String | 处于Release guard的个数    |
| Release waiting CB number    | String | 处于释放等待的个数             |

| 参数名                          | 数据类型   | 说明                    |
|------------------------------|--------|-----------------------|
| Temply hold CB number        | String | 处于Temply hold状态的个数    |
| Wait tone CB number          | String | 处于等待tone音的个数          |
| Null after combine CB number | String | 处于NULLAFTERCOMBINE的个数 |
| Call park CB number          | String | 处于Call park的控制块个数     |

表 4-332 resultDesc 对象参数说明（设置“模块类型”为“CCU”，“CCU 模块 ID”为“INTESS”，“CCU 模块号”为“56”）

| 参数名                           | 数据类型   | 说明                      |
|-------------------------------|--------|-------------------------|
| Last allocated INTESS number  | String | 上次分配的INTESS控制块号         |
| Error stat flag               | String | 错误原因统计开关                |
| Error stat interval           | String | 错误原因统计周期                |
| Message statistics flag       | String | 消息统计开关                  |
| Message statistics interval   | String | 消息统计周期                  |
| Message statistics mask       | String | 消息统计掩码                  |
| Idle CB number                | String | 处于IDLE状态的控制块个数          |
| Overlap CB number             | String | 处于OVERLAP状态的控制块个数       |
| Call delivered CB number      | String | 处于CALLDELIVERED状态的控制块个数 |
| Call present CB number        | String | 处于CALLPRESENT状态的控制块个数   |
| Call received                 | String | 处于CALLRECEIVED状态的控制块个数  |
| Connection request CB number  | String | 处于连接请求状态的控制块个数          |
| Active CB number              | String | 处于ACTIVE状态的控制块个数        |
| SPACTIVE CB number            | String | 处于SPACTIVE状态的控制块个数      |
| CB number in INTESS_spy state | String | 处于INTESS_SPY状态的控制块个数    |
| Wait REL CB number            | String | 处于WAITREL状态的控制块个数       |



表 4-333 resultDesc 对象参数说明（设置“模块类型”为“MSU”，“PIDMSU 模块 ID”为“BSI”，“MSUMN 模块号”为“472”）

| 参数名                                                     | 数据类型   | 说明           |
|---------------------------------------------------------|--------|--------------|
| Total number of connections                             | String | 连接总数         |
| Total no of connection in IDLE state                    | String | 空闲状态连接总数     |
| Total no of connection in CREATE CONNECT state          | String | 正在创建状态的连接总数  |
| Total no of connection in CONNECT state                 | String | 已经连接状态连接总数   |
| Total no of connection in DELETE CONNECT state          | String | 删除状态连接总数     |
| Total no of connection in MODIFY CONNECT state          | String | 修改状态连接总数     |
| Total no of connection having service type as IVR       | String | IVR业务连接总数    |
| Total no of connection having service type as CONF      | String | 会场业务连接总数     |
| Total no of connection having service type as CONF CHAN | String | 会场通道业务连接总数   |
| Total no of conf connection in IDLE state               | String | 空闲状态会场连接总数   |
| Total number of Conf connections                        | String | 会场连接总数       |
| Total no of conf connection in CREATE CONF state        | String | 正在创建状态会场连接总数 |
| Total no of conf connection in CONF USING state         | String | 使用状态会场连接总数   |
| Total no of conf connection in CONF DELETE state        | String | 删除状态会场连接总数   |

样例报文

- 请求头：

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Authorization: *****
```

- 请求参数：

```
{
  "MODTYP": "CCU",
  "PID": "CCB",
  "MN": "56",
  "cclId": 1
}
```

- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0100000",
  "resultDesc": {
    "10.xx.xx.xx#0": {
      "Alerting CB number": "0",
      "Null after combine CB number": "0",
      "IDC switch index": "1",
      "Wait tone CB number": "0",
      "Release guard CB number": "0",
      "Release waiting CB number": "0",
      "Booked CB number": "0",
      "Temply hold CB number": "0",
      "Active CB number": "0",
      "Info receiving status number": "3",
      "Call park CB number": "0",
      "Null CB number": "9997",
      "Overlap transmit number": "0",
      "Call proceeding number": "0",
      "Wait overlap CB number": "0",
      "Connection request CB number": "0"
    }
  }
}
```

#### 4.4.6.3 查询终端注册状态

##### 须知

调用该接口的并发数量不要超过10，否则存在并发性能问题，导致调用接口超时。

#### 前置条件

该接口仅支持全局AK/SK鉴权调用。

注意：本接口仅支持独立部署环境。

#### 场景描述

查询终端注册状态信息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 请求 URL

<https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/queryterminalstatus>

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-334 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-335 请求消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型   | 是否必选              | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|--------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EID   | string | True              | 用于指定需要操作的多媒体设备的设备标识。<br>该参数的配置原则是：<br>对于采用SIP协议的多媒体设备，其格式为字符串（一般输入数字）、最大长度为32，例如8780001。<br>*和%匹配0个或多个字符。如6666*和6666%，匹配所有以6666开头的字符串。<br>? 仅匹配1个任意字符。如6666?，仅匹配以6666开头、长度为5的字符串。<br>支持通配符*、?、%的组合，如%3?，匹配所有倒数第二个字符为3的字符串。<br><b>须知</b><br>请确保通配符匹配的结果小于200，否则会影响UAP侧正常业务。 |
| limit | int    | False 和offset成对出现 | 查询数量，不带该参数查询默认为100                                                                                                                                                                                                                                                         |

| 参数名    | 数据类型 | 是否必选             | 说明                                                                                                                           |
|--------|------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| offset | int  | False 和limit成对出现 | 查询开始的位置，不带该参数查询默认为0                                                                                                          |
| ccId   | int  | False            | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

响应消息

表 4-336 响应消息体参数说明

| 参数名           | 数据类型   | 说明                                                                                                                                      |
|---------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode    | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDesc    | List   | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见下表。                                                                                                 |
| 10.xx.xx.xx#1 | String | <ul style="list-style-type: none"><li>10.xx.xx.xx: UAP IP</li><li>"#": 固定分隔符</li><li>"1": UAP编号</li></ul>                               |

表 4-337 resultDesc 对象参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 说明    |
|-------|------|-------|
| data  | list | 数据结果集 |
| count | int  | 总记录数  |

表 4-338 data 对象参数说明

| 参数名             | 数据类型   | 说明                                                        |
|-----------------|--------|-----------------------------------------------------------|
| ccuModuleNumber | string | CCU模块号                                                    |
| terminationType | string | 终端类型                                                      |
| equipmentId     | string | 设备标识                                                      |
| registerStatus  | string | 注册状态: registered 已注册 not register 未注册                     |
| socketStatus    | string | SOCKET状态: fault 故障 normal 正常 connecting 连接中 uninstall 未配置 |
| ipAndPort       | string | ip和Port                                                   |
| monitorFlag     | string | 座席状态监控标志: unstarted 未启动 started 已启动                       |
| protocolType    | string | 协议类型                                                      |
| roamIpAndPort   | string | 漫游ip地址和端口                                                 |
| tlsStatus       | string | TSL状态: unconnect 未连接 connect 连接 uninstall 未配置             |
| ipType          | string | ip类型                                                      |

样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:

```
{  "ccId":1,  "EID": "8888*",  "limit":"100",  "offset":"0"}
```
- 响应参数:

```
{  "resultCode": "0100000",  "resultDesc": {    "data":    {      "10.xx.xx.xx#1": [        {          "socketStatus": "uninstall",          "terminationType": "sip",          "ipAndPort": "0.0.0.0:0",          "ccuModuleNumber": "56",          "registerStatus": "not register",          "monitorFlag": "unstarted",          "protocolType": "invalid protocol",
```

```
    "equipmentId": "88881757",
    "roamIpAndPort": "0.0.0.0",
    "tlsStatus": "uninstall",
    "ipType": "IPv4"
  },
  "10.xx.xx.xx#2": [
    {
      "socketStatus": "uninstall",
      "terminationType": "sip",
      "ipAndPort": "0.0.0.0",
      "ccuModuleNumber": "56",
      "registerStatus": "not register",
      "monitorFlag": "unstarted",
      "protocolType": "invalid protocol",
      "equipmentId": "88881757",
      "roamIpAndPort": "0.0.0.0",
      "tlsStatus": "uninstall",
      "ipType": "IPv4"
    }
  ],
  "count": 1
}
```

#### 4.4.6.4 查询 UAP 性能指标统计接口

##### 前置条件

该接口仅支持全局AK/SK鉴权调用。

注意：本接口仅支持独立部署环境。

##### 场景描述

查询UAP性能统计指标

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 请求 URL

<https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/perfindex>

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

## 请求说明

表 4-339 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-340 请求消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|-----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId     | int    | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| uapIP     | String | False | UAP的IP                                                                                                                       |
| ofcNo     | int    | False | 入局编号数组                                                                                                                       |
| beginDate | String | True  | 查询起始时间，零时区时间，开始时间和结束时间间隔不超过31天（取整）                                                                                           |
| endDate   | String | True  | 查询结束时间，零时区时间                                                                                                                 |
| limit     | int    | False | 选填，默认为100                                                                                                                    |
| offset    | int    | False | 选填，默认为0                                                                                                                      |

## 响应消息

表 4-341 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                     |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |

| 参数名        | 数据类型 | 说明                                      |
|------------|------|-----------------------------------------|
| resultDesc | List | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见下表。 |

表 4-342 resultDesc 对象参数说明

| 参数名            | 数据类型   | 说明                         |
|----------------|--------|----------------------------|
| beginTime      | String | 统计开始时间，毫秒级时间戳(五分钟统计区间开始时间) |
| cclId          | int    | 呼叫中心编号                     |
| uapIp          | String | UAP的IP                     |
| ofcNo          | int    | 入局编号数组                     |
| systemInBound  | int    | 系统呼入量                      |
| systemInSucc   | int    | 系统接通量                      |
| systemCallRate | int    | 系统接通率                      |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "cclId":1,
  "uapIP":"1.1.1.1",
  "ofcNo":[0, 1],
  "beginDate":"2021-09-09 00:00:00",
  "endDate":"2021-09-11 23:00:00",
  "limit":"100",
  "offset":"0"
}
```
- 响应参数：

```
{
  "resultCode": 0,
  "resultDesc": {
    "data": [
      {
        "beginTime": "1631594100000",
        "cclId": 1,
        "uapIp": "1.1.1.1",
        "ofcNo": 1,
        "systemInBound": 1,
        "systemInSucc": 1,
        "systemCallRate": 1
      }
    ],
    "count": 1
  }
}
```



```
}  
}
```

#### 4.4.6.5 查询 UAP 终端设备统计接口

##### 前置条件

该接口仅支持全局AK/SK鉴权调用。

注意：本接口仅支持独立部署环境。

##### 场景描述

查询UAP终端设备统计信息。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/uap/terminalindex

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-343 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-344 请求消息体参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                              |
|-------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclid | int  | False | 呼叫中心编号<br><ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                 |
|-----------|--------|-------|------------------------------------|
| uapIP     | String | False | 虚拟呼叫中心编号数组，数组长度最大100               |
| beginDate | String | True  | 查询起始时间，零时区时间，开始时间和结束时间间隔不超过31天（取整） |
| endDate   | String | True  | 查询结束时间，零时区时间                       |
| limit     | int    | False | 选填，默认为100                          |
| offset    | int    | False | 选填，默认为0                            |

响应消息

表 4-345 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                      |
|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |
| resultDesc | List   | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见下表。                                                                                                 |

表 4-346 resultDesc 对象参数说明

| 参数名              | 数据类型   | 说明                         |
|------------------|--------|----------------------------|
| beginTime        | String | 统计开始时间，毫秒级时间戳（五分钟统计区间开始时间） |
| cclId            | int    | 呼叫中心编号                     |
| uapIp            | String | UAP的IP                     |
| agentOnlineCount | int    | 软终端注册数                     |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数：

```
{
  "ccld":1,
  "uapIP":"1.1.1.1",
  "beginDate":"2021-09-09 00:00:00",
  "endDate":"2021-09-11 23:00:00",
  "limit":"100",
  "offset":"0"
}
```

- 响应参数：

```
{
  "resultCode": 0,
  "resultDesc": {
    "data": [
      {
        "beginTime": "1631594100000",
        "ccld": 1,
        "uapIp": "1.1.1.1",
        "agentOnlineCount": 1
      }
    ],
    "count": 1
  }
}
```

#### 4.4.6.6 查询 CTI 系统指标接口

##### 前置条件

该接口仅支持全局AK/SK鉴权调用。

注意：本接口仅支持独立部署环境。

##### 场景描述

查询CTI系统指标。

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/cti/sysindex

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-347 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-348 请求消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|-----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cclId     | int    | False | 呼叫中心编号 <ul style="list-style-type: none"><li>独立部署环境，默认值为系统管理员登录AICC系统后，通过“配置中心 &gt; 系统管理 &gt; 参数配置”查看“默认呼叫中心标识”的值。</li></ul> |
| vdn       | list   | False | 虚拟呼叫中心编号数组，数组长度最大100                                                                                                         |
| beginDate | String | True  | 查询起始时间，零时区时间，开始时间和结束时间间隔不超过31天（取整）                                                                                           |
| endDate   | String | True  | 查询结束时间，零时区时间                                                                                                                 |
| limit     | int    | False | 选填，默认为100                                                                                                                    |
| offset    | int    | False | 选填，默认为0                                                                                                                      |

响应消息

表 4-349 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                                                                                                     |
|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000": 成功</li><li>其他: 失败</li><li>失败的原因说明请参见<a href="#">4.5.2 错误码参考</a>。</li></ul> |

| 参数名        | 数据类型 | 说明                                      |
|------------|------|-----------------------------------------|
| resultDesc | List | 查询成功后，返回结果信息的对象列表。<br>该数组中对象的参数说明请参见下表。 |

表 4-350 resultDesc 对象参数说明

| 参数名             | 数据类型   | 说明                             |
|-----------------|--------|--------------------------------|
| beginTime       | String | 统计开始时间，毫秒级时间戳<br>(五分钟统计区间开始时间) |
| ccId            | int    | 呼叫中心编号                         |
| vdn             | int    | 虚拟呼叫中心编号                       |
| onlineAgentNums | int    | 在线座席数（包含不接来话的座席数量）             |
| talkingNums     | int    | 通话座席数（不包含不接来话的座席数量）            |
| ideaAgentNum    | int    | 空闲坐席数（不包含不接来话的座席数量）            |
| busyNums        | int    | 示忙座席数（不包含不接来话的座席数量）            |
| restNums        | int    | 休息座席数（不包含不接来话的座席数量）            |
| incallNums      | int    | 五分钟内呼入呼叫数                      |
| rateNum         | int    | 五分钟内人工呼入接通数                    |
| callRate        | int    | 五分钟内人工呼入接通率                    |
| callOutNums     | int    | 五分钟内呼出呼叫数                      |

样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "ccId":1,  "vdn":[1,2,3],  "beginDate":"2021-09-09 00:00:00",  "endDate":"2021-09-11 23:00:00",  "limit":"100",  "offset":"0"}
```

● 响应参数：

```
{
  "resultCode": 0,
  "resultDesc": {
    "data": [
      {
        "beginTime": "1631594100000",
        "ccId": 1,
        "vdn": 1,
        "onlineAgentNums": 1,
        "talkingNums": 1,
        "ideaAgentNum": 1,
        "busyNums": 1,
        "restNums": 1,
        "inCallNums": 1,
        "rateNum": 1,
        "callRate": 1,
        "callOutNums": 1
      }
    ],
    "count": 6
  }
}
```

4.4.6.7 查询 CTI 平台服务器时间

场景描述

查询cti平台服务器时间。（CTI3.6版本不可用）

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/queryctiservertime

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/ctiservertime

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-351 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-352 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                       |
|----|-------|------|------|--------------------------|
| 1  | cclId | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535。 |

响应消息

表 4-353 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | long   | CTI平台所在服务器UTC的时间戳。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                                                                     |
| 4  | resultDesc  | long   | CTI平台所在服务器UTC的时间戳。                                                                                                                                                |

样例报文

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数：

```
{
  "ccld":1
}
```
- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": 1605057110000,
  "resultDesc": 1605057110000
}
```

#### 4.4.6.8 查询系统的 License 当前使用情况

##### 场景描述

查询系统的License当前使用情况。（CTI3.6版本不可用）

##### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

##### 内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/querysystemlicensestatus

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/querysystemlicensestatus

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

##### 请求说明

表 4-354 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |



表 4-355 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                         |
|----|-------|------|------|----------------------------|
| 1  | cclId | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1 ~ 65535。 |

响应消息

表 4-356 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | result      | String | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。 |
| 2  | resultCode  | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>"0100000"：成功</li><li>其他：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。                                    |
| 3  | resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-357</a> 。<br><b>说明</b><br>当前字段为兼容8.13及其之前版本接口响应参数使用。                                                           |
| 4  | resultDesc  | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 4-357</a> 。                                                                                                      |

表 4-357 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号   | 名称                      | 参数类型 | 说明                  |
|------|-------------------------|------|---------------------|
| 2.1  | licenseMaxAgentNum      | long | License支持的最大签入座席数   |
| 2.2  | licenseMaxVideoAgentNum | long | License支持的最大签入视频座席数 |
| 2.3  | licenseMaxVdnNum        | long | License支持的最大VDN个数   |
| 2.4  | licenseMaxIvrCallNum    | long | License支持的最大自动业务呼叫数 |
| 2.5  | licenseMaxVoiceCallNum  | long | License支持的最大语音呼叫数   |
| 2.6  | licenseMaxWebCallNum    | long | License支持的最大Web呼叫数  |
| 2.7  | loginAgentNum           | long | 当前签入座席数             |
| 2.8  | loginVideoAgentNum      | long | 当前签入视频座席数           |
| 2.9  | vdnNum                  | long | 当前配置的VDN个数          |
| 2.10 | ivrCallNum              | long | 当前自动业务呼叫数           |
| 2.11 | voiceCallNum            | long | 当前语音呼叫数             |
| 2.12 | webCallNum              | long | 当前Web呼叫数            |
| 2.13 | historyMaxAgentNum      | long | 历史最大签入座席数           |
| 2.14 | historyMaxVideoAgentNum | long | 历史最大签入视频座席数         |
| 2.15 | historyMaxIvrCallNum    | long | 历史最大自动业务呼叫数         |
| 2.16 | historyMaxVoiceCallNum  | long | 历史最大语音呼叫数           |
| 2.17 | historyMaxWebCallNum    | long | 历史最大Web呼叫数          |
| 2.18 | licenseStartDate        | long | License开始时间         |
| 2.19 | licenseEndDate          | long | License结束时间         |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:  

```
{
  "ccld":1
}
```
- 响应参数:  

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": {
    "licenseMaxAgentNum": 4,
    "licenseMaxVideoAgentNum": 4294967295,
    "licenseMaxVdnNum": 10,
    "licenseMaxIvrCallNum": 4,
    "licenseMaxVoiceCallNum": 6,
    "licenseMaxWebCallNum": 4294967295,
    "loginAgentNum": 1,
    "loginVideoAgentNum": 4294967295,
    "vdnNum": 1,
    "ivrCallNum": 0,
    "voiceCallNum": 1,
    "webCallNum": 4294967295,
    "historyMaxAgentNum": 4294967295,
    "historyMaxVideoAgentNum": 4294967295,
    "historyMaxIvrCallNum": 4294967295,
    "historyMaxVoiceCallNum": 4294967295,
    "historyMaxWebCallNum": 4294967295,
    "licenseStartDate": 0,
    "licenseEndDate": 0
  },
  "resultDesc": {
    "licenseMaxAgentNum": 4,
    "licenseMaxVideoAgentNum": 4294967295,
    "licenseMaxVdnNum": 10,
    "licenseMaxIvrCallNum": 4,
    "licenseMaxVoiceCallNum": 6,
    "licenseMaxWebCallNum": 4294967295,
    "loginAgentNum": 1,
    "loginVideoAgentNum": 4294967295,
    "vdnNum": 1,
    "ivrCallNum": 0,
    "voiceCallNum": 1,
    "webCallNum": 4294967295,
    "historyMaxAgentNum": 4294967295,
    "historyMaxVideoAgentNum": 4294967295,
    "historyMaxIvrCallNum": 4294967295,
    "historyMaxVoiceCallNum": 4294967295,
    "historyMaxWebCallNum": 4294967295,
    "licenseStartDate": 0,
    "licenseEndDate": 0
  }
}
```

### 4.4.7 健康检查接口

#### 场景描述

给第三方接入方调用，检查CC-CMS是否正常运行。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/ping

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-358 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-359 消息体参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选 | 说明                               |
|-----------|--------|------|----------------------------------|
| say(可以修改) | object | True | 请求报文，代码中不会对这个报文做任何处理，会回写到响应消息体中。 |

响应说明

表 4-360 请求响应码为 200 时表示 CMS 运行正常，相应消息参数体说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明         |
|---------|--------|------------|
| status  | string | 响应成功返回“UP” |
| request | object | 响应成功返回入参对象 |

报文样例

- 请求头：

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*

- 请求参数:

{  
  "say": "Hello world!"  
}
- 响应参数:

{  
  "request": {  
    "say": "Hello world!"  
  },  
  "status": "UP"  
}

4.4.8 上传日志接口

场景描述

在OpenEye配置NSLB的IP和端口，可以调用CMS的https接口实现日志上传，收集故障信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

URL

https://ip:port/rest/\${service.name}/v1/ClientLog/uploadClientLog

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-361 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                               |
|----|---------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 multipart/form-data; boundary=<calculated when="" request="" is="" sent="">。 |
| 2  | authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。                            |
| 3  | FileType      | String | True | 文件类型: 目前只有取值0。                                                                   |

表 4-362 消息体参数说明

| 参数名  | 数据类型          | 是否必选 | 说明                 |
|------|---------------|------|--------------------|
| file | MultipartFile | True | 请求报文，包含日志文件内容和文件名。 |

响应说明

表 4-363 请求响应码为 200 时表示 CMS 运行正常，相应消息参数体说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明          |
|--------|--------|-------------|
| status | string | 响应成功返回“200” |

报文样例

- 请求头：  
Content-Type:multipart/form-data; boundary=-----327397481665620642032364  
Authorization:\*\*\*\*\*  
FileType:0
- 请求参数：  
{  
  "file": OELOG\_99991093\_10.234.63.214\_20250226162127.zip  
}
- 响应参数：  
无

4.4.9 下载质检录音文件接口

场景描述

调用该API，可以通过callid等信息下载录音文件。

没有查询到录音文件时返回错误，文件有多个时打包成zip。

使用对象：提供给第三方后台调用。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/downloadRecordFile

其中，公有云环境请联系管理员获取，ip为CC-CMS服务器地址，port为CC-CMS服务器的HTTPS端口号。

非公有云环境如果配置了NSLB服务，ip请填写NSLB的服务器地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-364 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 4-365 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                              |
|----|-----------|--------|-------|---------------------------------|
| 1  | callID    | String | True  | 呼叫流水号                           |
| 2  | workNo    | String | False | 工号                              |
| 3  | beginTime | String | False | 通话开始时间<br>格式：<br>yyyyMMddHHmmss |
| 4  | callerNo  | String | False | 主叫号码                            |
| 5  | calleeNo  | String | False | 被叫号码                            |

响应说明

表 4-366

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                |
|----|------------|--------|------|-------------------|
| 1  | resultCode | String | True | 请求返回的结果码，0成功，其他错误 |
| 2  | resultDesc | String | True | 请求结果描述            |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|------------|--------|------|-------------|
| 3  | resultData | Object | True | 质检录音文件二进制数据 |

注：下载失败时会有这三个参数，下载成功时仅返回二进制数据

报文样例

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{  "callID": "1748587841-77268",  "workNo": "",  "beginTime": "",  "callerNo": "",  "calleeNo": ""}
```
- 响应参数：

```
{  "resultData": "",  "resultCode": "1",  "resultDesc": "Record List is empty"}
```

4.5 附录

4.5.1 指标编码参考

4.5.1.1 技能队列监控指标

表 4-367 技能队列历史监控指标

| 编码                      | 指标名       | 说明                                                                                                                                          |
|-------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_SKILL_REQUEST | 人工呼入请求服务数 | 来话请求人工服务的次数，以下几种情况数量增加。 <ul style="list-style-type: none"><li>来话分配座席（来话在座席上转移重复计算）。</li><li>来话在排队时挂机（来话在当前队列排队转其它队列，在队列上转移不重复计算）。</li></ul> |



| 编码                                                                                                                                                               | 指标名        | 说明                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL<br>说明<br>IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL为AICC 22.100.0版本新增指标，针对获取指定日期内的技能维度的历史监控指标接口、获取指定月份内的技能维度的历史监控指标接口，AICC 22.100.0版本前的数据将无法统计。 | 人工呼入请求服务数  | IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL与IDX_COUNT_SKILL_REQUEST均是统计人工呼入请求服务数，但其统计逻辑有所区别，并且IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL只统计语音技能队列的人工呼入请求服务数。<br>以下情况数量增加： <ul style="list-style-type: none"><li>当来话已分配技能队列，首个分配的技能队列将数量增加1，同一通来话后续转接的其他技能队列将不计算。</li></ul> |
| IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED                                                                                                                                        | 人工呼入请求接通数  | 在此技能队列排队，由此技能队列的座席应答或转到别的技能队列由座席应答的次数。与座席通话时长要求大于0。                                                                                                                                                                                             |
| IDX_COUNT_SKILL_ABANDON                                                                                                                                          | 人工呼入请求呼损数  | 人工呼入请求呼损数 = 人工呼入请求服务数 - 人工呼入请求接通数。                                                                                                                                                                                                              |
| IDX_COUNT_SKILL_USER_ABANDON                                                                                                                                     | 人工呼入用户放弃数  | 用户在排队和振铃时主动放弃呼叫的次数。                                                                                                                                                                                                                             |
| IDX_COUNT_SKILL_AGENT_ABANDON                                                                                                                                    | 人工呼入座席挂机数  | 应答时座席主动挂断呼叫的次数。                                                                                                                                                                                                                                 |
| IDX_COUNT_SKILL_QUEUE_DISCONNECTED                                                                                                                               | 人工呼入排队拆线数  | 来话在排队时，平台拆线的次数。                                                                                                                                                                                                                                 |
| IDX_COUNT_SKILL_SYSTEM_LOST                                                                                                                                      | 人工呼入平台中断数  | 座席应答超时等原因引起的平台中断次数。                                                                                                                                                                                                                             |
| IDX_COUNT_SKILL_LOST_RING                                                                                                                                        | 人工呼入应答无通话数 | 呼叫分配给座席后无通话的次数，即应答时长大于0，通话时长等于0的呼叫数。                                                                                                                                                                                                            |
| IDX_COUNT_SKILL_TIMEOUT_QUEUE                                                                                                                                    | 人工呼入超时转队列数 | 由于在队列中排队超时从原有的技能队列转移至其它技能队列的呼叫数。                                                                                                                                                                                                                |
| IDX_COUNT_SKILL_TIMEOUT_AGENT                                                                                                                                    | 人工呼入超时转座席数 | 由于在队列中排队超时从原有的技能队列转移至其它座席的呼叫数。                                                                                                                                                                                                                  |

| 编码                                        | 指标名         | 说明                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_SKILL_OVER_QUEUE                | 人工呼入溢出转队列数  | 由于队列满从原有的技能队列溢出，转移至其它队列的次数。                                                                                                 |
| IDX_COUNT_SKILL_OVER_AGENT                | 人工呼入溢出转座席数  | 由于队列满从原有的技能队列溢出，转移至其它座席的次数。                                                                                                 |
| IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED_IN_(N)          | n秒内人工接通数    | 其中N=3、5、10、15、20、25、30、35、40、45、50、55、60。<br>例如：N=20时，指标编码为IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED_IN_20。                                 |
| IDX_COUNT_SKILL_ABANDON_IN_(N)            | n秒内人工放弃数    | 其中N=3、5、10、15、20、25、30、35、40、45、50、55、60（不支持分钟粒度查询，即接口入参不要带timeGrain）。<br>例如：N=20时，指标编码为IDX_COUNT_SKILL_ABANDON_IN_20。      |
| IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED_AFTER_(N)       | n秒外人工接通数    | 其中N=3、5、10、15、20、25、30、35、40、45、50、55、60（不支持分钟粒度查询，即接口入参不要带timeGrain）。<br>例如：N=20时，指标编码为IDX_COUNT_SKILL_CONNECTED_AFTER_20。 |
| IDX_COUNT_SKILL_ABANDON_AFTER_(N)         | n秒外人工放弃数    | 其中N=3、5、10、15、20、25、30、35、40、45、50、55、60（不支持分钟粒度查询，即接口入参不要带timeGrain）。<br>例如：N=20时，指标编码为IDX_COUNT_SKILL_ABANDON_AFTER_20。   |
| IDX_COUNT_SKILL_USER_ABANDON_QUEUE        | 人工呼入用户排队放弃数 | 用户在排队时主动放弃呼叫的次数。                                                                                                            |
| IDX_COUNT_SKILL_USER_ABANDON_AGENT        | 人工呼入用户振铃放弃数 | 用户在振铃时主动放弃呼叫的次数。                                                                                                            |
| IDX_COUNT_SKILL_WAIT_FAIL_CONNECTED_QUEUE | 呼损等待次数      | 所有呼叫在队列设备上的呼损等待次数                                                                                                           |
| IDX_COUNT_SKILL_TIME_OUT_IVR              | 排队超时转IVR次数  | 用户在排队时超时转IVR的次数                                                                                                             |

| 编码                                     | 指标名              | 说明                                                                                     |
|----------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_SKILL_OVER_IVR               | 队列溢出转IVR次数       | 用户呼叫在队列中溢出转IVR的次数                                                                      |
| IDX_RATE_SKILL_CONNECTED               | 人工呼入请求接通率(%)     | 人工呼入请求接通数占人工呼入请求服务数的百分比，该指标反映了技能队列成功受理呼叫的能力。                                           |
| IDX_RATE_SKILL_ABANDON                 | 人工呼入请求呼损率(%)     | 呼损率(%) = 100(%) - 接通率(%)，该指标反映了呼叫在请求应答过程中被放弃的百分比。如果呼损率过高，影响服务质量，请及时提升座席工时利用率，增加队列或者座席。 |
| IDX_RATE_SKILL_RING_CONNECT            | 人工呼入应答通话率(%)     | 人工呼入应答通话率 = 成功通话应答次数 / 应答次数                                                            |
| IDX_DURATION_SKILL_AVG_CONNECTED       | 人工呼入通话均长(s)      | 语音通话的平均时长。人工呼入通话均长 = 人工呼入通话时长 / 人工呼入通话数。                                               |
| IDX_DURATION_SKILL_CONNECTED           | 人工呼入通话时长(s)      | 语音通话的总时长。                                                                              |
| IDX_DURATION_SKILL_AVG_QUEUE_ACK       | 人工呼入等待均长(s)      | 语音通话的平均等待时长。所有呼叫在队列设备上排队和座席应答的平均等待时长。                                                  |
| IDX_DURATION_SKILL_AVG_CONNECTED_ACK   | 人工呼入通话应答均长(s)    | 所有被接通的呼叫在队列中的平均应答时长。                                                                   |
| IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK     | 人工呼入呼损应答均长(s)    | 所有未被接通的呼叫平均应答时长。                                                                       |
| IDX_DURATION_SKILL_AVG_CONNECTED_QUEUE | 人工呼入通话排队均长(s)    | 所有被接通的呼叫在队列中的平均排队时长。                                                                   |
| IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_QUEUE   | 人工呼入应答无通话排队均长(s) | 所有应答无通话的呼叫在队列中的平均排队时长。                                                                 |

| 编码                                              | 指标名                    | 说明                         |
|-------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK                | 人工呼入最大等待时长(s)          | 所有呼叫在队列设备上的排队和座席应答的最大等待时长。 |
| IDX_DURATION_SKILL_MIN_QUEUE_ACK                | 人工呼入最小等待时长(s)          | 所有呼叫在队列设备上的排队和座席应答的最小等待时长。 |
| IDX_DURATION_SKILL_USER_ABANDON_QUEUE           | 呼叫在队列排队时被用户主动挂断排队时长(s) | 用户在排队时主动挂断的排队时长。           |
| IDX_DURATION_SKILL_USER_ABANDON_AGENT           | 呼叫在座席振铃时被用户主动挂断等待时长(s) | 用户在振铃时主动挂断呼叫的等待时长（排队和振铃）。  |
| IDX_DURATION_SKILL_ABANDON_QUEUE                | 呼损应答时长(秒)              | 所有应答无通话的呼叫在队列中的排队时长。       |
| IDX_DURATION_SKILL_ABANDON_ACK                  | 呼损排队时长(秒)              | 所有未被接通的呼叫应答时长              |
| IDX_DURATION_SKILL_WAIT_SUCCESS_CONNECTED_QUEUE | 接通的等待时长                | 所有呼叫在队列设备上的接通等待时长          |
| IDX_DURATION_SKILL_SUCCESS_ACK                  | 接通的振铃时长                | 所有呼叫在队列设备上的接通振铃时长          |
| IDX_DURATION_SKILL_ALL_ACK                      | 所有的振铃时长                | 所有呼叫在队列设备上的振铃时长            |
| IDX_DURATION_SKILL_ALL_QUEUE                    | 所有的排队时长                | 所有呼叫在队列设备上的排队时长            |

 说明

表4-367中所有支持分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。

表 4-368 技能队列实时监控指标

| 编码                               | 指标名             | 说明              |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE       | 排队呼叫数           | 排队呼叫数           |
| IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE      | 正处理呼叫数          | 正处理呼叫数          |
| IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK | 最大排队等待时长        | 最大排队等待时长        |
| IDX_COUNT_20S_CALL_FOR_5MIN      | 最近5分钟的20秒内接通呼叫数 | 最近5分钟的20秒内接通呼叫数 |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN     | 签入座席数           | 签入座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_CONNECT     | 通话座席数           | 通话座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE    | 空闲座席数           | 空闲座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_USABLE      | 可用座席数           | 可用座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY    | 示忙座席数           | 示忙座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW         | 整理座席数           | 整理座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST        | 休息座席数           | 休息座席数           |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY       | 学习座席数           | 学习座席数           |

表 4-369 技能队列定制指标

| 编码                        | 指标名       | 说明        |
|---------------------------|-----------|-----------|
| IDX_SKILL_RESERVED_COL(N) | 技能队列定制指标N | 取值范围：1～20 |

4.5.1.2 座席监控指标

表 4-370 座席历史监控指标

| 编码                                 | 指标名      | 说明                                                  |
|------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_AGENT_SIGN_IN            | 签入次数     | 座席签入的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。     |
| IDX_COUNT_AGENT_CONNECTED          | 呼入通话次数   | 人工呼入的通话次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。    |
| IDX_COUNT_AGENT_CALL_OUT           | 呼出通话次数   | 呼出的通话次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。      |
| IDX_COUNT_AGENT_COLLATION          | 话后整理次数   | 通话后的整理次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。    |
| IDX_COUNT_AGENT_COLLATION_CALL_IN  | 呼入话后整理次数 | 呼入通话后的整理次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。  |
| IDX_COUNT_AGENT_COLLATION_CALL_OUT | 呼出话后整理次数 | 呼出通话后的整理次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。  |
| IDX_COUNT_AGENT_REST               | 休息次数     | 座席休息次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。      |
| IDX_COUNT_AGENT_HOLD               | 保持次数     | 座席执行保持操作的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。 |
| IDX_COUNT_AGENT_SET_BUSY           | 示忙次数     | 座席执行示忙操作的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。 |

| 编码                                  | 指标名      | 说明                                                    |
|-------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_AGENT_MOVE_INSIDE         | 内部转移次数   | 座席执行内部呼叫转移的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。 |
| IDX_COUNT_AGENT_MOVE_OUT            | 转出次数     | 座席将呼叫转出的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。    |
| IDX_COUNT_AGENT_MOVE_IVR            | 挂起转IVR次数 | 座席挂起转IVR的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。   |
| IDX_COUNT_AGENT_3WC                 | 三方通话数    | 座席执行三方通话的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。   |
| IDX_COUNT_AGENT_INSIDE_CALL         | 内部呼叫数    | 座席执行内部呼叫的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。   |
| IDX_COUNT_AGENT_INSIDE_HELP_SEEKING | 内部求助数    | 座席执行内部求助的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。   |
| IDX_COUNT_AGENT_REQUEST             | 请求数      | 人工呼入的请求数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。       |
| IDX_COUNT_AGENT_ABANDON             | 呼损数      | 人工呼入呼损数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。        |
| IDX_COUNT_AGENT_WAIT_ANS            | 振铃待通话数   | 人工呼入振铃待通话的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。   |
| IDX_COUNT_AGENT_LOST_RING           | 振铃无通话数   | 人工呼入振铃但无通话的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。  |
| IDX_COUNT_AGENT_NO_ACK              | 座席久不应答数  | 人工呼入座席久不应答次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。   |

| 编码                                      | 指标名      | 说明                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_AGENT_HANG_UP                 | 挂机数（应答时） | 人工呼入应答时座席挂机的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                                                                             |
| IDX_COUNT_AGENT_CONNECTED_IN_(N)        | n秒内人工接通数 | 其中N=3、5、10、15、20、25、30、35、40、45、50、55、60（不支持分钟粒度查询，即接口入参不要带timeGrain）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。<br>例如：N=20时，指标编码为 <b>IDX_COUNT_AGENT_CONNECTED_IN_20</b> 。 |
| IDX_COUNT_TOTAL_AGENT_CALL_OUT          | 呼出总次数    | 呼出总次数，包括呼出通话次数和呼出未接通次数<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标                                                                                                       |
| IDX_DURATION_AGENT_SIGN_IN              | 签入时长     | 座席执行签入操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。                                                                                                               |
| IDX_DURATION_AGENT_CALL_IN              | 呼入通话时长   | 人工呼入的通话时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                                                                                  |
| IDX_DURATION_AGENT_AVG_CALL_IN          | 呼入通话均长   | 人工呼入通话的平均时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                                                                                |
| IDX_DURATION_AGENT_CALL_OUT             | 呼出通话时长   | 呼出的通话时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                                                                                    |
| IDX_DURATION_AGENT_AVG_CALL_OUT         | 呼出通话均长   | 呼出的通话平均时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                                                                                  |
| IDX_DURATION_AGENT_CONVERSATION         | 话后整理时长   | 通话结束后的整理时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。                                                                                                                |
| IDX_DURATION_AGENT_CONVERSATION_CALL_IN | 呼入话后整理时长 | 呼入通话结束后的整理时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。                                                                                                              |



| 编码                                                | 指标名          | 说明                                                                       |
|---------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_COLLATION_CALL_IN      | 呼入话后整理<br>均长 | 呼入通话结束后的整理平均长。<br>（不支持按分钟粒度统计）<br>查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_C<br>OLLATION_CALL_OUT         | 呼出话后整理<br>时长 | 呼出通话结束后的整理时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。             |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_COLLATION_CALL_OU<br>T | 呼出话后整理<br>均长 | 呼出通话结束后的整理平均长。<br>（不支持按分钟粒度统计）<br>查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_COLLATION              | 话后整理均长       | 通话结束后的整理平均长。（不支<br>持按分钟粒度统计）<br>查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。   |
| IDX_DURATION_AGENT_R<br>EST                       | 休息时长         | 座席执行休息操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。              |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_REST                   | 休息均长         | 座席执行休息操作的平均时长。<br>（不支持按分钟粒度统计）<br>查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_<br>HOLD                       | 保持时长         | 座席执行保持操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。              |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_HOLD                   | 保持均长         | 座席执行保持操作的平均时长。<br>（不支持按分钟粒度统计）<br>查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_S<br>ET_BUSY                   | 示忙时长         | 座席执行示忙操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带<br>“timeGrain”）指标为非实时指<br>标。              |

| 编码                              | 指标名     | 说明                                                               |
|---------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------|
| IDX_DURATION_AGENT_AVG_SET_BUSY | 示忙均长    | 座席执行示忙操作的平均时长。<br>（不支持按分钟粒度统计）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_RING         | 应答时长    | 人工呼入应答的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                 |
| IDX_DURATION_AGENT_FREE         | 空闲时长    | 座席执行空闲操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。              |
| IDX_DURATION_AGENT_AVG_RING     | 应答均长    | 人工呼入应答的平均时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。               |
| IDX_DURATION_AGENT_MAX_CALLING  | 最大通话时长  | 人工呼入最大的通话时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。               |
| IDX_DURATION_AGENT_MIN_CALLING  | 最小通话时长  | 人工呼入最小的通话时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。               |
| IDX_RATE_AGENT_CONNECTED        | 通话率     | 人工呼入通话成功次数占呼入请求次数的比率。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。      |
| IDX_RATE_AGENT_SUCC_CALL_OUT    | 呼出成功通话率 | 呼出通话次数占呼出总次数的比率。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_AGENT_ARRANGE         | 整理次数    | 座席执行整理操作的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。              |
| IDX_DURATION_AGENT_ARRANGE      | 整理时长    | 座席执行整理操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。              |

| 编码                      | 指标名  | 说明                                                  |
|-------------------------|------|-----------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_AGENT_PLAY    | 放音次数 | 座席执行放音操作的次数。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_PLAY | 放音时长 | 座席执行放音操作的时长。<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为非实时指标。 |

表 4-371 座席实时监控指标

| 编码                               | 指标名         | 说明                                       |
|----------------------------------|-------------|------------------------------------------|
| IDX_AGENT_PHONE                  | 电话号码        | 座席电话号码。需要签入座席                            |
| IDX_AGENT_CURRENT_STATE          | 座席状态        | 座席状态。 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> |
| IDX_DURATION_AGENT_CURRENT_STATE | 当前状态持续时长    | 座席当前状态持续时长（秒）。                           |
| IDX_AGENT_LOGIN_SKILLS           | 签入或者拥有的技能列表 | 技能队列ID的数组。                               |

表 4-372 座席定制指标

| 编码                       | 指标名     | 说明        |
|--------------------------|---------|-----------|
| IDX_AGENT_RESERVE_COL(N) | 座席定制指标N | 取值范围：1～20 |

### 4.5.1.3 VDN 监控指标

VDN历史监控指标如下[表4-373](#)

表 4-373 vdn 历史监控指标编码

| 编码                   | 指标名  | 说明                                                    |
|----------------------|------|-------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_TOTAL_CALL | 总呼叫数 | =总呼入+总呼出。（仅支持分钟粒度查询，入参必须带“timeGrain”）<br>分钟粒度指标为实时指标。 |

| 编码                                | 指标名            | 说明                                                         |
|-----------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------|
| IDX_COUNT_CONNECTED_CALL          | 总通话数           | =总呼入接通数+总呼出接通数（仅支持分钟粒度查询，入参必须带“timeGrain”）<br>分钟粒度指标为实时指标。 |
| IDX_COUNT_ABANDONED_CALL          | 总呼损数           | =总呼叫数-总接通数（仅支持分钟粒度查询，入参必须带“timeGrain”）<br>分钟粒度指标为实时指标。     |
| IDX_COUNT_INBOUND_CALL            | 总呼入数           | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_INBOUND_CONNECTED       | 呼入总接通数         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_OUTBOUND_CALL           | 总呼出数           | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_OUTBOUND_CONNECTED      | 呼出总接通数         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_AGENT_INBOUND           | 人工呼入数          | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_AGENT_INBOUND_CONNECTED | 人工呼入接通数        | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_IVR_INBOUND             | IVR呼入数         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_IVR_INBOUND_CONNECTED   | IVR呼入接通数       | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_COUNT_IVR_OUTBOUND            | IVR呼出接通数       | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。           |
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_INBOUND      | IVR呼入请求数(通话维度) | 一通话只计算一次（支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。   |

| 编码                                      | 指标名            | 说明                                                           |
|-----------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------|
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_INBOUND_CONNECTED  | IVR呼入接通数(通话维度) | 一通电话只计算一次（支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。    |
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_OUTBOUND           | IVR呼出请求数(通话维度) | 一通电话只计算一次（支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。    |
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_OUTBOUND_CONNECTED | IVR呼出接通数(通话维度) | 一通电话只计算一次（支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。    |
| IDX_COUNT_AGENT_OUTBOUND_CONNECTED      | 人工呼出接通数        | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。             |
| IDX_COUNT_INBOUND_ABANDON_CONNECTED     | 当日呼入放弃数        | =当日呼入数 - 当日呼入接通数（不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |
| IDX_RATE_IVR_INBOUND_CONNECTED          | IVR呼入接通率       | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。             |
| IDX_RATE_INBOUND_CONNECTED              | 呼入总接通率         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。             |
| IDX_RATE_OUTBOUND_CONNECTED             | 呼出总接通率         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。             |
| IDX_RATE_AGENT_INBOUND_CONNECTED        | 人工呼入接通率        | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。             |
| IDX_RATE_AGENT_INBOUND_ABANDON          | 人工呼入放弃率        | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                 |
| IDX_RATE_PHONE_INBOUND_ABANDON          | 当天电话呼入放弃率      | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                 |

| 编码                                       | 指标名                            | 说明                                                                                                        |
|------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IDX_RATE_ABANDON_IN_(N)                  | N秒内放弃率(其中N取3, 5, 10, 30, 60)   | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。<br>例如：N=10时，指标编码为 <b>IDX_RATE_ABANDON_IN_10</b> 。            |
| IDX_RATE_AGENT_CONNECTED_IN_(N)          | N秒内人工接通率(其中N取3, 5, 10, 30, 60) | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。<br>例如：N=10时，指标编码为 <b>IDX_RATE_AGENT_CONNECTED_IN_10</b> 。    |
| IDX_RATE_AGENT_CONNECTED_AFTER_(N)       | N秒外人工接通率(其中N取10, 60)           | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。<br>例如：N=10时，指标编码为 <b>IDX_RATE_AGENT_CONNECTED_AFTER_10</b> 。 |
| IDX_DURATION_AVG_VDN_INBOUND             | 呼入占用VDN均长(s)                   | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                          |
| IDX_DURATION_AVG_VDN_OUTBOUND            | 呼出占用VDN均长(s)                   | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                          |
| IDX_DURATION_AVG_CONNECTED               | 呼入通话均长(s)                      | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                              |
| IDX_DURATION_AVG_WAIT                    | 呼入等待均长(s)                      | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                              |
| IDX_RATE_AGENT_CALL_IN_CONNECTED         | 人工呼入接通率                        | 人工呼入接通数/人工请求数。从一个座席转到另一座席也算一次请求（不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                               |
| IDX_RATE_AGENT_CALL_IN_CONNECTED_IN_20   | 人工呼入20s接通率                     | 人工呼入20s接通数/总接通数（不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                               |
| IDX_DURATION_AVG_AGENT_CALL_IN_CONNECTED | 人工呼入通话均长                       | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。                                                              |

| 编码                                        | 指标名           | 说明                                               |
|-------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------|
| IDX_DURATION_AVG_AGENT_CALL_OUT_CONNECTED | 人工呼出通话均长      | （不支持分钟粒度查询）<br>查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。     |
| IDX_COUNT_IVR_ONLY_INBOUND                | IVR唯一呼入数      | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |
| IDX_COUNT_IVR_ONLY_INBOUND_CONNECTED      | IVR唯一接通数      | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |
| IDX_DURATION_IVR_ONLY_INBOUND             | IVR唯一呼入总时长(秒) | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |
| IDX_COUNT_SYSTEM_INBOUND                  | 平台呼入数         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |
| IDX_COUNT_SYSTEM_IN_SUCC                  | 平台接通数         | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |
| IDX_COUNT_AGENT_ASSIGNED                  | 平台人工接通数       | （支持分钟粒度查询）<br>分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。 |

VDN实时监控指标如[表4-374](#)

表 4-374 vdn 实时监控指标编码（CTI3.6 版本不可用）

| 编码                           | 指标名    | 说明 |
|------------------------------|--------|----|
| IDX_COUNT_REAL_VDN_CONNECT   | VDN通话数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_VDN_CALL      | VDN呼叫数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_IVR_HANDLE    | IVR处理数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE   | 排队数    | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_SIGN_IN | 签入座席数  | -  |

| 编码                                   | 指标名    | 说明 |
|--------------------------------------|--------|----|
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_SET_IDLE    | 示闲座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_SET_BUSY    | 示忙座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_CONNECT     | 通话座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_STUDY       | 学习座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_ACW         | 整理座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_ANSWER      | 应答座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_PREOCCUPY   | 预占用座席数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_OCCUPY      | 占用座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_NOT_SIGN_IN | 未签入座席数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_A<br>GENT_REST        | 休息座席数  | -  |

4.5.1.4 IVR 监控指标

表 4-375 IVR 历史监控指标编码

| 编码                                   | 指标名             | 说明         |
|--------------------------------------|-----------------|------------|
| IDX_COUNT_IVR_INB<br>OUND_CALL       | IVR呼入请<br>求数    | （支持分钟粒度查询） |
| IDX_COUNT_IVR_INB<br>OUND_CONNECTED  | IVR呼入接<br>通数    | （支持分钟粒度查询） |
| IDX_COUNT_IVR_ABA<br>NDONED_CALL     | IVR呼损数          | （支持分钟粒度查询） |
| IDX_COUNT_IVR_INB<br>OUND_FLOWOUT    | IVR呼入流<br>出数    | （支持分钟粒度查询） |
| IDX_COUNT_IVR_INB<br>OUND_USER_ABORT | IVR呼入用<br>户释放数  | （支持分钟粒度查询） |
| IDX_RATE_IVR_INBOU<br>ND_CONNECTED   | IVR呼入接<br>通率(%) | （支持分钟粒度查询） |



| 编码                             | 指标名     | 说明         |
|--------------------------------|---------|------------|
| IDX_DURATION_AVG_IVR_CONNECTED | IVR通话均长 | （支持分钟粒度查询） |
| IDX_COUNT_IVR_TO_AGENT         | IVR转人工数 | （支持分钟粒度查询） |

 说明

表4-375中所有支持分钟粒度或查询当天（入参不带“timeGrain”）指标为实时指标。

4.5.2 错误码参考

当接口调用报错时，会返回resultCode和resultDesc，举例如下：

```
{
  "resultCode": "0100002",
  "resultDesc": "参数不合法"
}
```

| 错误码     | 描述                                |
|---------|-----------------------------------|
| 0100000 | 接口调用成功                            |
| 0100001 | 接口调用失败                            |
| 0100002 | 参数不合法。                            |
| 0100003 | 当前接口仅支持CTI的V3R8版本，检测到当前CTI版本是V3R6 |
| 0100999 | 未知异常                              |
| 0101001 | 质检关系接口异常                          |
| 0101002 | 查询的号码在uap不存在                      |
| 0101003 | 权限不足                              |

4.5.3 CTI 平台座席状态码参考

| 编号 | 描述    | 备注                                  |
|----|-------|-------------------------------------|
| 0  | 未签入状态 | 座席处于离线状态。                           |
| 1  | 空闲状态  | 座席示闲后，可被分配来话。                       |
| 2  | 预占用状态 | 系统预先占用空闲座席，然后执行外呼操作，客户接听后座席接入转入通话中。 |
| 3  | 占用状态  | 呼叫接通前锁定座席，占用座席状态几秒，保证可以正常接听通话。      |

| 编号 | 描述   | 备注                                                                 |
|----|------|--------------------------------------------------------------------|
| 4  | 应答状态 | 当系统分配一个呼叫到座席时，业务代表可以利用此功能应答该呼叫，应答成功后，业务代表同客户开始通话。                  |
| 5  | 通话状态 | 座席正在通话中。                                                           |
| 6  | 工作状态 | 工作态是座席的一种状态，座席进入工作态后不分配来话。工作态与示忙类似，座席处于工作态时可以接收内部呼叫，而示忙时不可以接收内部呼叫。 |
| 7  | 示忙状态 | 座席示忙后，将不再被分配来话，但可以呼出、被监听和插入。                                       |
| 8  | 休息状态 | 业务代表可以请求休息，休息后不会分配来话。<br>休息与示忙的区别在于，休息需要申请并获得批准、可以设置休息的时间。         |
| 9  | 学习状态 | 座席学习进修，暂停进行来话处理。                                                   |
| 10 | 调整态  | 通话后座席进行整理业务资料等操作，暂不接听来话。                                           |

4.5.4 呼叫媒体类型说明

表 4-376 呼叫媒体类型

| 编号 | 媒体类型                     | 描述                                  |
|----|--------------------------|-------------------------------------|
| 1  | MEDIA_TYPE_CHAT          | 文字交谈                                |
| 2  | MEDIA_TYPE_WEBPHONE      | 点击通话                                |
| 3  | MEDIA_TYPE_ESCORT        | 护航浏览、表单共享                           |
| 4  | MEDIA_TYPE_CALLBACK      | 回呼请求呼叫                              |
| 5  | MEDIA_TYPE_PHONE         | 普通语音电话                              |
| 6  | MEDIA_TYPE_EMAIL         | 电子邮件呼叫<br><b>说明</b><br>当前版本暂不支持该类型。 |
| 7  | MEDIA_TYPE_FAX           | 传真呼叫<br><b>说明</b><br>当前版本暂不支持该类型。   |
| 8  | MEDIA_TYPE_VIDEO         | IP视频呼叫(H.323)                       |
| 9  | MEDIA_TYPE_WB            | 电子白板                                |
| 10 | MEDIA_TYPE_APP_SHARE     | 应用程序共享                              |
| 11 | MEDIA_TYPE_FILE_TRANSFER | 文件传输                                |
| 12 | MEDIA_TYPE_VIDEO_2B1D    | 2B+D ISDN视频呼叫                       |

| 编号 | 媒体类型                              | 描述            |
|----|-----------------------------------|---------------|
| 13 | MEDIA_TYPE_VIDEO_6B1D             | 6B+D ISDN视频呼叫 |
| 14 | MEDIA_TYPE_OPS                    | OPS呼叫         |
| 15 | MEDIA_TYPE_PREDICT_OUTBOUND       | 预测呼出          |
| 16 | MEDIA_TYPE_PREVIEW_OUTBOUND       | 预浏览呼出         |
| 17 | MEDIA_TYPE_MSG                    | 消息媒体          |
| 18 | MEDIA_TYPE_WEBPHONE_VIDEO         | 视频点击通话        |
| 19 | MEDIA_TYPE_PHONE_VIDEO            | 视频普通呼叫        |
| 20 | MEDIA_TYPE_WEB_LEAVE_MESSAGE      | 非实时呼叫         |
| 21 | MEDIA_TYPE_DESKTOP_SHARE          | 桌面共享媒体类型      |
| 22 | MEDIA_TYPE_VC_CALL                | 技能队列呼入主叫号码功能  |
| 23 | CLASSIC_MEDIA_TYPE_NUM            | 接触媒体类型总数      |
| 50 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_EMAILCHAT  | 邮件交谈          |
| 51 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_WEBCHAT    | 网络交谈          |
| 52 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_SMSCCHAT   | 短信交谈          |
| 53 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_SOCIALCHAT | 文字交谈          |
| 54 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_FAXCHAT    | 传真交谈          |
| 55 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_H5CHAT     | H5视频          |

4.5.5 呼叫子媒体类型说明

表 4-377 呼叫子媒体类型（对应呼叫媒体类型编号 53）

| 编号 | 子媒体类型                   | 描述       |
|----|-------------------------|----------|
| 1  | SUB_MEDIA_TYPE_WEB      | WEB      |
| 2  | SUB_MEDIA_TYPE_WHATSAPP | WhatsApp |
| 3  | SUB_MEDIA_TYPE_LINE     | Line     |

| 编号 | 子媒体类型                    | 描述                 |
|----|--------------------------|--------------------|
| 4  | SUB_MEDIA_TYPE_WECHAT    | 微信                 |
| 5  | SUB_MEDIA_TYPE_FACEBOOK  | FaceBook Messenger |
| 6  | SUB_MEDIA_TYPE_TWITTER   | Twitter            |
| 7  | SUB_MEDIA_TYPE_EAMIL     | Email              |
| 8  | SUB_MEDIA_TYPE_SMS       | SMS                |
| 9  | SUB_MEDIA_TYPE_TELEGRAM  | Telegram           |
| 10 | SUB_MEDIA_TYPE_INSTAGRAM | Instagram          |

### 4.5.6 呼叫类型说明

#### 呼叫类型

表 4-378 呼叫类型

| 编号 | 呼叫类型            | 描述                                                     | 呼叫方式 |
|----|-----------------|--------------------------------------------------------|------|
| 0  | SP_CALL_NORMAL  | 普通呼入                                                   | 呼入   |
| 1  | SP_CALL_SPECIAL | 特殊呼入                                                   | 呼入   |
| 2  | KE11_CALL       | VMS呼叫（获取语音信息）                                          | 呼出   |
| 3  | KE15_CALL       | VMS呼叫（删除语音信息）                                          | 呼出   |
| 4  | BP_CALL         | VMS呼叫（向BP发送信息）                                         | 呼出   |
| 5  | SP_CALL_LONG    | 长途呼入呼叫                                                 | 呼入   |
| 6  | INTER_CALL      | 内部呼叫<br>内部呼叫是指一个业务代表向另一个业务代表发起呼叫并实现通话。内部呼叫不能被转出、不能被静音。 | 呼出   |
| 7  | SP_CALL_OUT     | 普通呼出<br>一般指人工呼出。                                       | 呼出   |
| 8  | OP_CALL_OUT     | 座席呼出类型                                                 | 呼出   |
| 9  | OP_PRI_OUT      | PRI呼出                                                  | 呼出   |
| 10 | IVR_CALL_OUT    | IVR呼出                                                  | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                           | 描述                                                                                                                   | 呼叫方式 |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 11 | SELF_CALLOUT                   | 电话座席的自身呼出<br><b>说明</b><br>当“是否记录PC+PHONE呼叫话单”开启时此呼叫类型生效，设置路径（VDN管理员）： <b>WEB配置台&gt;VDN1配置&gt;基本信息配置&gt;配置写话单情况</b> 。 | 呼出   |
| 12 | IVR_PRI_CALL                   | IVR PRI呼出                                                                                                            | 呼出   |
| 13 | NIRC_CALL_IN                   | 网络呼叫中心的呼入                                                                                                            | 呼入   |
| 14 | NIRC_CALL_OUT                  | 网络呼叫中心的呼出                                                                                                            | 呼出   |
| 15 | NIRC_SPY_CALL_IN               | 网络呼叫中心的质检呼入                                                                                                          | 呼入   |
| 16 | NIRC_SPY_CALL_OUT              | 网络呼叫中心的质检呼出                                                                                                          | 呼出   |
| 17 | NIRC_INTER_CALL_IN             | 内部呼叫虚座席的网络呼入                                                                                                         | 呼入   |
| 18 | NIRC_INTER_CALL_OUT            | 内部呼叫虚座席的网络呼出                                                                                                         | 呼出   |
| 20 | ICD_SP_OPS_AIDERCALL           | 辅助呼叫                                                                                                                 | 呼出   |
| 21 | ICD_SP_OPS_INCALL              | 来话呼叫(国际话务员)                                                                                                          | 呼入   |
| 22 | ICD_SP_OPS_PASSCALL            | 递延呼叫                                                                                                                 | 呼出   |
| 23 | ICD_SP_OPS_GIVECALL            | 去话呼叫(国际话务员)                                                                                                          | 呼出   |
| 30 | ICD_SP_VCP_ISDNCALL_IN         | 视频呼入实际呼叫（排队机发起）                                                                                                      | 呼入   |
| 31 | ICD_SP_VCP_ISDNCALL_OUT        | 视频呼出实际呼叫（到排队机）                                                                                                       | 呼出   |
| 32 | ICD_SP_VCP_VIRTUALCALL_IN_2BD  | 视频呼入2B+D虚呼叫（2路呼叫整合成的一路呼叫）                                                                                            | 呼入   |
| 33 | ICD_SP_VCP_VIRTUALCALL_IN_6BD  | 视频呼入6B+D虚呼叫（6路呼叫整合成的一路呼叫）                                                                                            | 呼入   |
| 34 | ICD_SP_VCP_VIRTUALCALL_OUT_2BD | 视频呼出2B+D虚呼叫（CCS发起）                                                                                                   | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                           | 描述                                                                                                                                   | 呼叫方式 |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 35 | ICD_SP_VCP_VIRTUALCALL_OUT_6BD | 视频呼出6B+D虚呼叫（CCS发起）                                                                                                                   | 呼出   |
| 40 | OUTBOUND_CALL_OUT              | 预约呼出<br>预约呼出就是系统定期查询一次预约呼出数据库，将预约时间在当前机器时间之前的所有预约呼叫取回，进行强制呼出。                                                                        | 呼出   |
| 41 | ICD_SP_OUTBOUND_PRE_OCCUPY     | 预占用呼出<br>系统首先占用某空闲座席，然后才发起呼出，成功后由该座席处理。                                                                                              | 呼出   |
| 42 | ICD_SP_OUTBOUND_PRE_CONNECT    | 预连接呼出<br>系统直接向用户发起呼叫，呼叫成功用户开始振铃后再连接座席。                                                                                               | 呼出   |
| 43 | ICD_SP_OUTBOUND_VIRTUAL_CALLIN | 预测呼出<br>系统直接向用户发起呼叫，呼叫成功用户摘机后再连接座席。                                                                                                  | 呼出   |
| 44 | ICD_SP_OUTBOUND_PREVIEW        | 预览呼出<br>呼出信息首先发给座席预览，然后由座席发起呼叫。                                                                                                      | 呼出   |
| 45 | ICD_SP_OUTBOUND_CALLBACK       | 回呼请求<br>当Web用户在因特网上进行浏览时，如需要与呼叫中心取得联系，可以通过该网页的“回呼请求”服务，由呼叫中心的业务代表呼叫该Web用户预先指定的电话号码。<br>当电话接通后，Web用户既可以接受业务代表的语音指导，同时又可以享受到护航浏览等其他服务。 | 呼出   |
| 46 | ICD_SP_IDD                     | 国际长途来话                                                                                                                               | 呼入   |
| 50 | ICD_SP_CBRT_CALL               | 彩铃业务呼叫                                                                                                                               | 呼出   |
| 51 | ICD_SP_INTERNAL_TWO_HELP       | 两方求助呼叫<br>业务代表在接听来话的时候，可以发起内部求助。如果是两方求助，客户的呼叫被保持，业务代表和被求助的业务代表通话。                                                                    | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                                    | 描述                                                                                       | 呼叫方式 |
|----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 52 | ICD_SP_INTERNAL_THREE_HELP              | 三方求助呼叫<br>业务代表在接听来话的时候，可以发起内部求助。如果是三方求助，用户、业务代表和被求助的业务代表三方通话。在两方求助的情况，可以通过再发起三方求助进行三方通话。 | 呼出   |
| 60 | ICD_SP_OUTBOUND_PRE_OCCUPY_PRI_CALL     | 预占用PRI呼出                                                                                 | 呼出   |
| 61 | ICD_SP_OUTBOUND_PRE_CONNECT_PRI_CALL    | 预连接PRI呼出                                                                                 | 呼出   |
| 62 | ICD_SP_OUTBOUND_VIRTUAL_CALLIN_PRI_CALL | 虚呼入PRI呼出                                                                                 | 呼出   |
| 63 | ICD_SP_OUTBOUND_PREVIEW_PRI_CALL        | 预览PRI呼出                                                                                  | 呼出   |
| 64 | ICD_SP_OUTBOUND_CALLBACK_PRI_CALL       | PRI回呼请求                                                                                  | 呼出   |
| 80 | SP_SUBSCRIBE_CALLIN                     | SUBSCRIBE呼入                                                                              | 呼入   |
| 81 | SP_SUBSCRIBE_CALLOUT                    | SUBSCRIBE呼出                                                                              | 呼出   |
| 82 | SP_VOICE_OPEN_CALLIN                    | 互联网语音呼入                                                                                  | 呼入   |
| 83 | SP_VOICE_OPEN_CALLOUT                   | 互联网语音呼出                                                                                  | 呼出   |
| 90 | SP_ROUTEOUT_CALLOUT                     | 路由到外部DN呼出                                                                                | 呼出   |
| 92 | BRIDGE_PHONE_CALL_IN                    | 座席phone桥呼叫的呼入                                                                            | 呼入   |
| 93 | BRIDGE_PHONE_CALL_OUT                   | 座席phone桥呼叫的呼出                                                                            | 呼出   |
| 94 | AGENT_CONF_CALL                         | 人工会议占用呼叫                                                                                 | 呼出   |
| 95 | OFFLINE_OUT                             | 离线外呼                                                                                     | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型           | 描述        | 呼叫方式 |
|----|----------------|-----------|------|
| 96 | SMC_PROXY_CALL | 视频报警 代理呼叫 | 呼出   |

### 4.5.7 座席类型说明

#### 座席类型

表 4-379 座席类型

| 数值 | 座席类型                          | 描述                    |
|----|-------------------------------|-----------------------|
| 0  | AGENT_TYPE_EXTENSION          | 分机类型                  |
| 1  | AGENT_TYPE_USERLINE           | 用户线类型                 |
| 2  | AGENT_TYPE_1B1D               | 1B+D座席（包括TUA，长通电话座席）  |
| 3  | AGENT_TYPE_SINGLE_PHONE       | 单非长通电话座席              |
| 4  | AGENT_TYPE_PC_PHONE           | PC+PHONE座席            |
| 5  | AGENT_TYPE_ISDN_2BD           | 视频座席，2B+D座席           |
| 6  | AGENT_TYPE_ISDN_6BD           | 视频座席，6B+D座席           |
| 7  | AGENT_TYPE_1B1D_PHONE         | 话机座席，对CTI侧，类似于1B+1D座席 |
| 8  | AGENT_TYPE_MANAGER            | 配置管理座席                |
| 9  | AGENT_TYPE_NB1D               | nB+D座席                |
| 10 | AGENT_TYPE_NET                | 网络座席                  |
| 11 | AGENT_TYPE_PC_PHONE_VIDEO     | 视频座席（具有音频、视频能力）       |
| 12 | AGENT_TYPE_SINGLE_PHONE_VIDEO | 单电话视频座席               |
| 13 | AGENT_TYPE_EMEDIA             | 多媒体类型坐席               |

### 4.5.8 呼叫特征

表 4-380 呼叫特征说明

| 值 | 说明     |
|---|--------|
| 0 | 普通客户呼叫 |



| 值  | 说明                |
|----|-------------------|
| 1  | 来自话务员             |
| 2  | 长途客户呼叫            |
| 3  | CTI收到网络路由实呼后发起的路由 |
| 4  | 国际长途来话            |
| 40 | 预约呼出              |
| 41 | 预占用呼出             |
| 42 | 预连接呼出             |
| 43 | 虚呼入呼出             |
| 44 | 预览呼出              |
| 45 | 回呼请求              |
| 51 | 内部求助              |

4.5.9 呼叫进入/离开设备原因

表 4-381 呼叫进入/离开设备原因

| 原因码 | 含义         |
|-----|------------|
| 0   | 普通接入/转移    |
| 1   | 溢出转        |
| 2   | 超时转        |
| 3   | 无人上班转      |
| 4   | 取消排队转移     |
| 5   | 座席久不应答转移   |
| 6   | 挂起恢复       |
| 7   | 连接保持       |
| 8   | 三方求助       |
| 9   | 取保持        |
| 10  | 三方通话       |
| 11  | 内部求助，求助方释放 |
| 12  | 拦截         |
| 13  | 代答         |

| 原因码 | 含义              |
|-----|-----------------|
| 14  | 呼叫的被叫分析未配置      |
| 15  | 用户主动释放          |
| 16  | 座席释放            |
| 17  | 转出              |
| 18  | 保持              |
| 19  | 内部处理错误          |
| 20  | 被叫忙             |
| 22  | 手机关机            |
| 23  | 手机不在服务区         |
| 24  | 空号              |
| 25  | 排队机无资源          |
| 26  | 用户不应答           |
| 27  | 被叫拒绝            |
| 28  | 成功转队列           |
| 29  | 三方转队列           |
| 30  | 成功转队列超时         |
| 31  | 三方转队列超时         |
| 34  | 超时/溢出/遇忙网呼失败排队  |
| 35  | 网络呼叫返回原呼叫中心排队   |
| 36  | 排队的呼叫重路由        |
| 37  | 由呼入路由进入CDN      |
| 38  | 由座席咨询进入CDN      |
| 39  | CDN正常返回路由结果     |
| 40  | CDN路由超时         |
| 41  | 咨询时座席取消或路由失败    |
| 42  | 由CDN路由超时进入PGR   |
| 43  | 由CDN正常返回路由进入PGR |
| 44  | 由呼入路由进入PGR      |
| 45  | 由座席咨询进入PGR      |
| 46  | 座席不可达，CDN重路由    |

| 原因码 | 含义                      |
|-----|-------------------------|
| 47  | 呼叫在多个队列排队               |
| 48  | 在从队列中接听主队列的呼叫           |
| 49  | 座席拒绝呼入来话（取消）            |
| 50  | 座席拒接呼叫                  |
| 51  | 用户呼叫进入电话会议              |
| 52  | 会议主席主动释放会议，或CCS异常导致会议释放 |
| 53  | 与会者被请出会议                |
| 54  | 接通率低于阈值转接               |
| 88  | 座席接通后，用户挂机              |
| 89  | 座席应答后，用户挂机              |

4.5.10 呼叫释放原因码

指呼叫离开此设备的原因，具体请参见Call\_release\_cause.xlsx。

4.5.11 设备类型

表 4-382 设备类型

| 设备类型ID | 设备类型                               |
|--------|------------------------------------|
| 1      | 技能队列                               |
| 2      | 业务代表                               |
| 3      | IVR业务流程                            |
| 5      | 呼叫<br>一般是两方用户在呼叫中心平台内形成通话时产生（如转出）。 |
| 7      | 路由临时设备                             |
| 8      | 虚设备                                |
| 10     | CDN设备                              |
| 11     | MELCAS设备                           |
| 14     | PGR（指由SCAI控制的CDN缺省路由）              |
| 15     | 电话会议                               |

4.5.12 座席操作类型

表 4-383 操作类型

| 操作类型                                                                                           | 含义       | 操作对象      | 操作原因                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>说明</div> <div>下面操作对象和操作原因都为“-”，表示对该操作类型不写座席操作详单。</div> <div>US_NO_USE=0xFFFF; 65535</div> |          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 0                                                                                              | 座席签出CCS。 | US_NO_USE | <div><ul style="list-style-type: none"><li>1~255：客户端传入原因</li><li>256：座席与平台断连</li><li>257：座席被质检员强制签出</li><li>258：座席主动签出</li><li>259：座席重新签入前的签出</li><li>260：媒体服务器和CCS关于座席控制块握手超时</li><li>261：CCS检测到与UIS关于座席控制块握手超时</li><li>262：媒体服务器与CCS握手断连导致座席签出</li><li>263：UIS与座席握手超时</li><li>264：具有相同工号的座席正在新的客户端强制登录，导致本座席被强制签出</li></ul></div> |
| 1                                                                                              | 座席签入。    | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2                                                                                              | 空闲。      | -         | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3                                                                                              | 示忙。      | US_NO_USE | <div><ul style="list-style-type: none"><li>1：自己示忙</li><li>2：久不应答被示忙</li><li>3：被质检员强制示忙</li><li>4：休息</li><li>5：座席电话不可用</li><li>7：座席拒接呼叫</li><li>200~250：业务自定义原因码</li></ul></div>                                                                                                                                                     |
| 4                                                                                              | 通话态。     | US_NO_USE | <div><ul style="list-style-type: none"><li>1：座席未真实退出通话态时，每个准点0分和5分输出的话单。</li><li>0：座席完全退出通话态时输出的话单。</li></ul></div>                                                                                                                                                                                                                 |

| 操作类型 | 含义                                     | 操作对象      | 操作原因                 |
|------|----------------------------------------|-----------|----------------------|
| 5    | 等待应答。<br>给业务代表分来话<br>后等业务代表应<br>答。     | -         | -                    |
| 6    | 业务代表应答或业<br>务代表呼出成功后<br>等待连接成功的消<br>息。 | -         | -                    |
| 7    | 业务代表拆线。                                | -         | -                    |
| 8    | 请求释放。                                  | -         | -                    |
| 9    | 呼出时等被叫振<br>铃。                          | -         | -                    |
| 10   | 三方通话。                                  | 工号        | US_NO_USE            |
| 11   | 座席通道坏或座席<br>死机。                        | -         | -                    |
| 12   | 座席通道或座席已<br>恢复。                        | -         | -                    |
| 13   | 人工转自动，业务<br>代表处于挂起状<br>态。              | US_NO_USE | US_NO_USE            |
| 14   | 被监听或插入。                                | -         | -                    |
| 15   | 停止被监听或插<br>入。                          | -         | -                    |
| 16   | 被录音。                                   | -         | -                    |
| 17   | 停止被录音。                                 | -         | -                    |
| 18   | 被监视。                                   | -         | -                    |
| 19   | 停止被监视。                                 | -         | -                    |
| 20   | 监听/插入/耳语。                              | 工号        | ● 0：监听座席<br>● 2：监听中继 |
|      |                                        | US_NO_USE |                      |
| 21   | 停止监听/插入/耳<br>语。                        | -         | -                    |
| 22   | 放音。                                    | US_NO_USE | US_NO_USE            |
| 23   | 停止放音。                                  | -         | -                    |
| 24   | 监视。                                    | -         | -                    |
| 25   | 停止监视。                                  | -         | -                    |

| 操作类型 | 含义              | 操作对象               | 操作原因                                                                                                                                                                                                          |
|------|-----------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26   | 座席休假(休息)。       | 工号                 | 休息原因由客户端调用CCC_REQUEST_REST_EX_Msg时指定（默认0）。                                                                                                                                                                    |
| 27   | 工作状态。           | US_NO_USE          | <ul style="list-style-type: none"><li>0：事后整理<br/>业务侧设置自动进入工作状态。</li><li>0~255：手动调整<br/>由业务座席通过调用接口手动进入工作状态。</li></ul> 缺省为0，即事后整理。                                                                             |
| 28   | 监听插入呼叫。         | -                  | -                                                                                                                                                                                                             |
| 29   | 强制签出。           | 工号                 | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                     |
| 30   | 强制示闲。           | 工号                 | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                     |
| 31   | 强制示忙。           | 工号                 | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                     |
| 32   | 座席对用户静音。        | US_NO_USE          | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                     |
| 33   | 结束静音，座席取消对用户静音。 | -                  | -                                                                                                                                                                                                             |
| 34   | 座席进入学习态。        | US_NO_USE          | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                     |
| 35   | 座席进入工作状态。       | -                  | -                                                                                                                                                                                                             |
| 36   | 座席进入调整态。        | -                  | -                                                                                                                                                                                                             |
| 37   | 工作态结束。          | -                  | -                                                                                                                                                                                                             |
| 38   | 座席保持呼叫。         | 质检员工号<br>US_NO_USE | 1：被质检员强制保持                                                                                                                                                                                                    |
| 39   | 座席取保持。          | -                  | -                                                                                                                                                                                                             |
| 40   | 座席发起内部求助。       | 工号                 | <ul style="list-style-type: none"><li>0：无组合操作</li><li>1：两方人工求助</li><li>2：三方人工求助</li><li>3：通话转被叫应答后先和业务代表通话，业务代表释放时连接主被叫用户。</li><li>4：三方通话转被叫应答后实现三方通话，业务代表释放时连接主被叫用户。</li><li>5：三方通话</li><li>6：连接呼叫</li></ul> |

| 操作类型 | 含义              | 操作对象      | 操作原因                                                                                       |
|------|-----------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41   | 座席发起内部呼叫。       | 工号        | US_NO_USE                                                                                  |
| 42   | 座席进行连接保持。       | -         | -                                                                                          |
| 43   | 拦截呼叫。           | 工号        | US_NO_USE                                                                                  |
| 44   | 暂停放音。           | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 45   | 内部转移。           | 工号        | US_NO_USE                                                                                  |
| 46   | 转出。             | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 47   | 签入媒体服务器。        | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 50   | 静像（只静视频，不静音）。   | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 51   | 静音视频。           | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 52   | 签出媒体服务器。        | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 53   | 转移正在公有队列中排队的呼叫。 | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 54   | 释放转。            | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 55   | 转移到其他设备。        | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                  |
| 56   | 设置座席的自定义状态。     | US_NO_USE | 业务自定义的座席状态码。                                                                               |
| 57   | 内部求助时切换保持。      | US_NO_USE | 内部求助切换。                                                                                    |
| 58   | 座席进入“会议态”。      | 座席工号      | -                                                                                          |
| 59   | 多媒体协作。          | 座席工号      | <div><ul style="list-style-type: none"><li>● 0：发起多媒体会议</li><li>● 1：参加多媒体会议</li></ul></div> |

### 4.5.13 低版本接口(8.13.0 以下版本)

 说明

本节的接口在8.13.0及以上版本提供了性能更高的接口，不推荐再用这些接口。

#### 4.5.13.1 查询指定座席详细信息

##### 场景描述

查询指定座席详细信息。

请求方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/siteagentinfoobyagentids

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentbyworkno

其中，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-384 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 消息体  
该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "queryParam":
  {
    "ccld":1,
    "vdn":1,
    "agentId":101
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表4-154](#)。

表 4-385 消息体参数说明

| 参数名  | 数据类型 | 是否必选 | 说明                       |
|------|------|------|--------------------------|
| ccld | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| vdn  | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |



| 参数名     | 数据类型 | 是否必选 | 说明                      |
|---------|------|------|-------------------------|
| agentId | Int  | True | 座席工号。<br>取值范围：101-59999 |

响应消息

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": "0",
  "resultDatas": {
    "workno": 101,
    "vdnid": 1,
    "citStatus": 0,
    "name": "HW35154101",
    "phonenumber": null,
    "logindate": 4294967295000,
    "currentstatetime": 436879,
    "mediatype": 0,
    "status": 2
  }
}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见[表4-155](#)。

表 4-386 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                          |
|-------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|
| result      | string | 查询结果。取值如下：<br>• 0：成功<br>• 非0：失败<br>失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-156</a> 。                    |

表 4-387 resultDatas 对象参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明                                              |
|-----------|--------|-------------------------------------------------|
| workno    | int    | 座席工号。                                           |
| vdnid     | int    | 所属VDN ID。                                       |
| citStatus | Int    | 座席平台状态，请参见 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> 。 |
| name      | String | 座席名称。                                           |

| 参数名              | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                   |
|------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| phonenumber      | String | 座席电话号码。                                                                                                                                                              |
| logindate        | long   | 签入时间。                                                                                                                                                                |
| currentstatetime | long   | 当前状态时长。                                                                                                                                                              |
| mediatype        | Int    | 座席媒体类型，请参见表4-376                                                                                                                                                     |
| status           | Int    | 座席状态。取值：<br>0：未知。对应CTT平台状态的9<br>2：签出状态。对应CTT平台状态的0<br>3：示忙状态。对应CTI平台状态的7<br>4：空闲状态。对应CTT平台状态的1<br>5：整理态。对应CTT平台状态的6<br>7：通话态。对应CTT平台状态的2、3、4、5<br>8：休息状态。对应CTT平台状态的8 |

4.5.13.2 查询座席维度系统状态信息

场景描述

查询座席维度系统状态信息。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/teamagentstatusinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/querymonitor/systemstate  
其中，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-388 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8

- 消息体  
该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "queryParam":
  {
    "ccld":1,
    "vdn":1
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表4-168](#)。

表 4-389 消息体参数说明

| 参数名  | 数据类型 | 是否必选 | 说明                       |
|------|------|------|--------------------------|
| ccld | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| vdn  | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

响应消息

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": "0",
  "resultDesc": {
    "busyagent": 0,
    "talkingnum": 0,
    "Idleagent": 0,
    "totalloginagent": 0
  }
}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见[表4-169](#)。

表 4-390 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                     |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-170</a> 。                                                               |

表 4-391 resultDatas 对象参数说明

| 参数名             | 数据类型 | 说明      |
|-----------------|------|---------|
| busyagent       | int  | 忙碌态座席数。 |
| talkingnum      | int  | 通话态座席数。 |
| idleagent       | int  | 空闲态座席数。 |
| totalloginagent | int  | 签入座席数。  |

### 4.5.13.3 查询座席休息信息

#### 场景描述

查询座席休息信息。

#### 接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

#### 内部封装接口

BMS接口：

- /ccbms/ws/monitor/teamrestinfo
- /ccbms/ws/monitor/teamrestagentinfo

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentrestinfo

其中，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-392 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 消息体  
该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "queryParam":
  {
    "ccld":1,
    "vdn":1
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表4-159](#)。

表 4-393 消息体参数说明

| 参数名  | 数据类型 | 是否必选 | 说明                       |
|------|------|------|--------------------------|
| ccld | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| vdn  | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |

响应消息

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": "0",
  "resultDatas":
  {
    "allowrestnum": 101,
    "onrestnum": 1,
    "waitrestnum": 0,
    "agentsrestdetails":
    {[
      "agentname": "z1",
      "workno":55001
      "cantrestreason":1
      "begintime":2345
    ]
  }
}
```

```
"restduration":22333
  }}
}
}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见[表4-160](#)。

表 4-394 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                     |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-161</a> 。                                                               |

表 4-395 resultDatas 对象参数说明

| 参数名               | 数据类型  | 说明                                                       |
|-------------------|-------|----------------------------------------------------------|
| allowrestnum      | int   | 已经允许休息人数，但是座席仍然未休息的座席人数                                  |
| onrestnum         | int   | 正在休息的座席数                                                 |
| waitrestnum       | Int   | 申请休息的座席数                                                 |
| agentsrestdetails | array | VDN上休息座席的详情对象列表。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-162</a> 。 |

表 4-396 agentsrestdetails 对象参数说明

| 参数名            | 数据类型   | 说明                                                                  |
|----------------|--------|---------------------------------------------------------------------|
| agentname      | string | 座席名称。                                                               |
| workno         | int    | 座席工号。                                                               |
| cantrestreason | int    | 座席不允许休息的原因，此参数仅对于等待休息的座席有效。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-397</a> 。 |
| begintime      | long   | 开始时间(正在休息指休息开始时间，还未休息指申请或批准休息开始时间)<br>时间格式：时间戳                      |

| 参数名          | 数据类型 | 说明           |
|--------------|------|--------------|
| restduration | long | 请求休息时长，单位：秒。 |

表 4-397 不允许休息原因

| 不允许休息原因值 | 原因值说明             |
|----------|-------------------|
| 0        | 等待批准              |
| 1        | 座席示忙              |
| 2        | VDN 休息人数已满。       |
| 3        | 座席不接来话，未签入任何技能队列。 |
| 4        | 签入队列休息人数已满。       |

4.5.13.4 批量查询技能队列的详细统计信息

场景描述

批量查询技能队列的详细统计信息。

说明

- 在集成环境下如需调用该接口，呼叫中心ccId需要配置成1。

接口方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELETE等方法。

内部封装接口

BMS接口：

- /ccbms/ws/monitor/querycurrentcallstatinfo
- /ccbms/ws/monitor/queryStatInfoOfEverySkill

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/realindex/skill/stateinfo

其中，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-398 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 消息体  
该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "queryParams":
  {
    "ccld":1,
    "vdn":1,
    "skillIds":[1,2]
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表4-97](#)

表 4-399 请求消息体参数说明。

| 参数名      | 数据类型  | 是否必选 | 说明                         |
|----------|-------|------|----------------------------|
| ccld     | int   | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535    |
| vdn      | int   | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000   |
| skillIds | array | True | 技能队列ID信息的对象数组。数组长度不大于1000。 |

响应消息

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": "0",
  "resultDatas":[{
    "skillId":1,
    "agentLoginNums":1,
    "agentTalkingNums":0,
    "agentIdleNums":0,
    "agentAvailableNums":0,
```



```
"agentSetbusyNums":1,
"agentRestNums":0,
"agentMaxIdleTimeIn5":0,
"agentWorkNums":0,
"agentStudyNums":0,
"agentOccupyNums":0,
"agentPreOccupyNums":0,
"totalCallNums":0,
"processingCallNums":0,
"maxCallWaitTimesIn5":0,
"callWaitNums":0,
"evenCallTimeIn5":0,
"evenWaitTimeIn5":0},
{
"skillId":2,
"agentLoginNums":0,
"agentTalkingNums":0,
"agentIdleNums":0,
"agentAvailableNums":0,
"agentSetbusyNums":0,
"agentRestNums":0,
"agentMaxIdleTimeIn5":0,
"agentWorkNums":0,
"agentStudyNums":0,
"agentOccupyNums":0,
"agentPreOccupyNums":0,
"totalCallNums":0,
"processingCallNums":0,
"maxCallWaitTimesIn5":0,
"callWaitNums":0,
"evenCallTimeIn5":0,
"evenWaitTimeIn5":0}
}
}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见表4-98。

表 4-400 响应消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                   |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见4.5.2 错误码参考。 |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的对象数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见表4-99。                                                           |

表 4-401 resultDatas 对象参数说明

| 参数名            | 数据类型 | 说明      |
|----------------|------|---------|
| skillId        | int  | 技能队列编号。 |
| agentLoginNums | int  | 签入座席数。  |

| 参数名                 | 数据类型 | 说明                                |
|---------------------|------|-----------------------------------|
| agentTalkingNums    | int  | 正在通话座席数。                          |
| agentIdleNums       | int  | 空闲座席数。                            |
| agentAvailableNums  | int  | 可用座席的数目(在座席可一对多通话时，此值与空闲座席数可能不同)。 |
| agentSetbusyNums    | int  | 示忙座席数。                            |
| agentRestNums       | int  | 休息座席数。                            |
| agentMaxIdleTimeIn5 | int  | 最长座席空闲时间（5分钟内）。                   |
| agentWorkNums       | int  | 事后整理座席数。                          |
| agentStudyNums      | int  | 学习态座席数。                           |
| agentOccupyNums     | int  | 占用态座席数。                           |
| agentPreOccupyNums  | int  | 预占用座席数。                           |
| totalCallNums       | int  | 已处理的呼叫总数（包括正在处理的呼叫）。              |
| processingCallNums  | int  | 正在处理的呼叫数。                         |
| maxCallWaitTimeIn5  | int  | 最长呼叫等待时间（5分钟内）。                   |
| callWaitNums        | int  | 排队的呼叫数（等待呼叫数）。                    |
| evenCallTimeIn5     | int  | 平均通话时长（5分钟内平均）。                   |
| evenWaitTimeIn5     | int  | 平均呼叫等待时长（5分钟内平均）。                 |

4.5.13.5 查询配置技能队列座席详细信息

场景描述

查询配置技能队列座席详细信息。

请求方法

设置成“POST”。该接口仅支持POST方法，不支持PUT、GET和DELTE等方法。

内部封装接口

BMS接口：/ccbms/ws/monitor/agentstatusinfo

请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/agentbyconfigedskill

其中，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-CMS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 4-402 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
- 消息体  
该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "queryParam":
  {
    "ccld":1,
    "vdn":1,
    "skillId":1
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表4-115](#)。

表 4-403 消息体参数说明

| 参数名     | 数据类型 | 是否必选 | 说明                       |
|---------|------|------|--------------------------|
| ccld    | int  | True | 呼叫中心编号。<br>取值范围：1～65535  |
| vdn     | int  | True | 虚拟呼叫中心编号。<br>取值范围：1～5000 |
| skillId | Int  | True | 技能队列编号。<br>取值范围：1～2000   |

响应消息

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": "0",
  "resultDatas": [{
    "workno": 20011,
    "name": "20011",
    "status": 4,
  }
]
```

```
"ctiStatus": 1,
"groupid": 1,
"mediatype": 1,
"vdnid": 1,
"phonenummer": "70942",
"currentstatetime": 1505,
"logindate": 1501125758000
}}
}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见[表4-116](#)。

表 4-404 消息体参数说明

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                                                                                                     |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result      | string | 查询结果。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败</li></ul> 失败的原因说明请参见 <a href="#">4.5.2 错误码参考</a> 。 |
| resultDatas | array  | 查询成功后，返回结果信息的数组。<br>该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表4-117</a> 。                                                            |

表 4-405 resultDatas 对象参数说明

| 参数名              | 数据类型   | 说明                                              |
|------------------|--------|-------------------------------------------------|
| workno           | int    | 座席工号。                                           |
| name             | string | 座席名称。                                           |
| status           | int    | 座席状态。请参见 <a href="#">表4-406</a> 。               |
| ctiStatus        | int    | 座席平台状态。请参考 <a href="#">4.5.3 CTI平台座席状态码参考</a> 。 |
| groupid          | int    | 座席班组ID。                                         |
| mediatype        | int    | 座席媒体类型，请参见 <a href="#">表4-376</a>               |
| vdnid            | int    | 所属VDN ID。                                       |
| phonenummer      | string | 座席电话号码。                                         |
| currentstatetime | long   | 当前状态时长。                                         |
| logindate        | long   | 签入时间。                                           |

表 4-406 座席状态

| 值 | 说明                     |
|---|------------------------|
| 0 | 未知。对应CTI平台状态的9。        |
| 2 | 表示调用该接口出现异常。           |
| 3 | 示忙状态。对应CTI平台状态的7。      |
| 4 | 空闲状态。对应CTI平台状态的1。      |
| 5 | 整理态。对应CTI平台状态的6。       |
| 7 | 通话态。对应CTI平台状态的2、3、4、5。 |
| 8 | 休息状态。对应CTI平台状态的8。      |

# 5 外呼类接口参考

- 5.1 前言
- 5.2 修改记录
- 5.3 简介
- 5.4 外呼活动管理接口
- 5.5 外呼活动的特殊日期管理接口
- 5.6 外呼黑名单管理接口
- 5.7 外呼数据接口
- 5.8 外呼批次接口
- 5.9 预约外呼接口
- 5.10 外呼结果接口
- 5.11 外呼结果回调
- 5.12 业务结果回写
- 5.13 文件服务器管理接口
- 5.14 外呼外显结果定义接口
- 5.15 查询接口调用记录

## 5.1 前言

### 概述

本文档主要介绍CC-iSales提供的Restful形式的接口，这些接口提供呼叫中心平台的自动外呼活动的管理能力。文档提供了这些Restful接口的适用说明，供第三方业务定制开发团队人员参考。

### 读者对象

本文档主要适用于第三方业务定制团队的开发人员。

- 呼叫中心业务开发人员

隐私声明

本产品提供二次开发能力，部分开发接口涉及处理用户个人数据（例如用户号码等）。请在正常业务需求以及在法律法规所允许的目的和范围内提供或开发相应的功能。在定制开发的过程中，您应采取足够的措施，以确保用户个人数据受到严格保护。包括但不限于以下内容：

- 只提供政策业务所必需的个人数据采集、处理。
- 禁止提供可绕过正常认证机制而直接进入系统的隐秘通道。
- 禁止在日志记录中记录敏感数据，例如用户口令明文、口令密文、银行账号等可能直接会导致用户经济损失的数据。

5.2 修改记录

Issue 17 (2025-06-30)

本次随AICC 25.200.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口     | 类型 | 备注        |
|----|--------|----|-----------|
| 1  | 外呼批次   | 新增 | 新增外呼批次接口。 |
| 2  | 预约外呼接口 | 新增 | 新增预约外呼接口  |

Issue 16 (2025-03-31)

本次随AICC 25.100.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口         | 类型 | 备注                 |
|----|------------|----|--------------------|
| 1  | 新增外呼活动（v2） | 修改 | 请求参数增加callOrder字段。 |
| 2  | 修改外呼活动     | 修改 |                    |
| 3  | 查询外呼活动详情   | 修改 | 请求参数增加callOrder字段。 |
| 4  | 新增外呼号码（V1） | 修改 | 请求参数增加priority字段。  |
| 5  | 新增外呼号码（v2） | 修改 |                    |

| 序号 | 接口          | 类型 | 备注 |
|----|-------------|----|----|
| 6  | 导入服务器外呼数据文件 | 修改 |    |
| 7  | 任务组导入外呼数据   | 修改 |    |

Issue 15 (2025-01-15)

本次随AICC 24.400.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口名称                               | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <a href="#">5.6.1 新增外呼黑名单</a>      | 修改 | 新增请求参数：<br>validityTimeUnit、<br>relCategoryId、typeld和<br>isCoverDupNo。                                                                                                                  |
| 2  | <a href="#">5.6.4 查询外呼黑名单</a>      | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>新增请求参数：<br/>relCategoryId、typeld。</li><li>新增响应参数：<br/>orgName、<br/>relCategoryId、<br/>relCategoryName、<br/>typeld、typeName和<br/>remark。</li></ul> |
| 3  | <a href="#">5.6.5 导入服务器黑名单数据文件</a> | 修改 | <ul style="list-style-type: none"><li>新增请求参数：<br/>relCategoryId、typeld、<br/>isCoverDupNo。</li><li>删除黑名单模板参数：限制次数和限制周期。</li></ul>                                                        |
| 4  | <a href="#">5.6.7 新增黑名单分组</a>      | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnld}/blackCategory/create，调用该接口为指定黑名单号码添加黑名单分组。                                                                                 |
| 5  | <a href="#">5.6.8 修改黑名单分组</a>      | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnld}/blackCategory/update，调用该接口修改黑名单分组。                                                                                         |



| 序号 | 接口名称                             | 类型 | 备注                                                                                                      |
|----|----------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | <a href="#">5.6.9 查询黑名单分组</a>    | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackCategory/query，调用该接口查询指定黑名单分组。        |
| 7  | <a href="#">5.6.10 删除黑名单分组</a>   | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackCategory/{categoryId}，调用该接口删除指定黑名单分组。 |
| 8  | <a href="#">5.6.11 新增黑名单类型</a>   | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/create，调用该接口添加黑名单类型。             |
| 9  | <a href="#">5.6.12 查询黑名单类型</a>   | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/query，调用该接口查询指定黑名单类型。            |
| 10 | <a href="#">5.6.13 修改黑名单类型</a>   | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/update，调用该接口修改指定黑名单类型。           |
| 11 | <a href="#">5.6.14 删除黑名单类型</a>   | 新增 | 新增接口https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/{typeId}，调用该接口删除指定黑名单类型。         |
| 12 | 新增外呼活动（v1）                       | 修改 | 去掉字段orgId。                                                                                              |
| 13 | 新增外呼活动（v2）                       | 修改 |                                                                                                         |
| 14 | <a href="#">5.4.3 修改外呼活动（v1）</a> | 修改 |                                                                                                         |
| 15 | <a href="#">5.4.4 修改外呼活动（v2）</a> | 修改 |                                                                                                         |
| 16 | <a href="#">新增外呼业务结果定义</a>       | 修改 |                                                                                                         |
| 17 | 设置外呼活动重试策略                       | 修改 | 补充type类型为1或0时policy参数说明。                                                                                |

Issue 14 (2024-09-30)

本次随AICC 24.300.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口名称                                                 | 类型 | 备注                            |
|----|------------------------------------------------------|----|-------------------------------|
| 1  | 接口参数使用原则                                             | 新增 | 补充URL中涉及的NSLB服务器IP地址和端口说明。    |
| 2  | 新增外呼活动（V1）<br>新增外呼活动（V2）<br>修改外呼活动（V1）<br>修改外呼活动（V2） | 修改 | 为了和界面词保持一致，调整接口描述，将节假日改成特殊日期。 |

Issue 13 (2024-06-30)

本次随AICC 24.200.0版本发布，无变更。

Issue 12 (2024-03-30)

本次随AICC 24.100.0版本发布，无变更。

Issue 11 (2024-01-30)

本次随AICC 23.400.0版本发布，无变更。

Issue 10 ( 2023-07-30 )

本次随AICC 23.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口名称         | 类型 | 备注                               |
|----|--------------|----|----------------------------------|
| 1  | 修改外呼活动（v1）   | 修改 | 调整错误原因码说明格式。                     |
| 2  | 修改外呼活动（v2）   | 修改 | 调整参数callInterval取值范围。            |
| 3  | 删除外呼活动       | 修改 | 增加0200001错误原因码说明。                |
| 4  | 查询外呼活动详情     | 修改 | 调整样例字段strBeginTime和strEndTime格式。 |
| 5  | 查询外呼活动列表     | 修改 | 调整样例字段strBeginTime和strEndTime格式。 |
| 6  | 查询外呼业务结果定义列表 | 修改 | 增加0200001错误原因码说明。                |

| 序号 | 接口名称                     | 类型 | 备注                            |
|----|--------------------------|----|-------------------------------|
| 7  | 查询外呼活动的特殊日期列表            | 修改 | 增加0200001错误原因码说明。             |
| 8  | 新增外呼活动的特殊日期              | 修改 | 响应说明增加字段returnCode和returnDesc |
| 9  | 删除外呼活动的特殊日期              | 修改 | 增加0200001错误原因码说明。             |
| 10 | 删除外呼活动的所有特殊日期            | 修改 | 增加0200001错误原因码说明。             |
| 11 | 新增外呼黑名单                  | 修改 | 增加0200007错误原因码说明。             |
| 12 | 查询黑名单数据文件导入结果            | 修改 | 增加0200006错误原因码说明。             |
| 13 | 新增外呼号码                   | 修改 | 增加customField字段限制，不支持特殊符号。    |
| 14 | 新增外呼号码V2                 | 修改 | 增加customField字段限制，不支持特殊符号。    |
| 15 | 删除外呼号码                   | 修改 | 增加使用限制：执行中的任务不允许删除该任务下的外呼号码。  |
| 16 | 查询外呼号码                   | 修改 | 增加0200007错误原因码说明。             |
| 17 | 查询外呼数据文件导入结果             | 修改 | 增加错误原因码说明。                    |
| 18 | 查询单个外呼结果                 | 修改 | 补充通话记录ID说明。                   |
| 19 | 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V1.0.0） | 修改 | 增加错误原因码说明。<br>补充通话记录ID说明。     |
| 20 | 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V2.0.0） | 修改 | 增加错误原因码说明。<br>补充通话记录ID说明。     |
| 21 | 业务结果回写接口                 | 修改 | 增加0200999错误原因码说明。             |
| 22 | 删除文件服务器接口                | 修改 | 增加0200006错误原因码说明。             |
| 23 | 修改文件服务器接口                | 修改 | 增加0200006错误原因码说明。             |
| 24 | 查询OBS外呼结果码               | 修改 | 增加错误原因码说明。                    |

| 序号 | 接口名称     | 类型 | 备注         |
|----|----------|----|------------|
| 25 | 创建外显结果   | 修改 | 增加错误原因码说明。 |
| 26 | 修改外显结果   | 修改 | 增加错误原因码说明。 |
| 27 | 删除外显结果   | 修改 | 增加错误原因码说明。 |
| 28 | 查询外显结果列表 | 修改 | 增加错误原因码说明。 |
| 29 | 查询单个外显结果 | 修改 | 增加错误原因码说明。 |

Issue 09（2023-04-30）

本次随AICC 23.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                             | 类型 | 备注                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callerNo/{campaignId} | 新增 | 新增主叫号码接口：<br>调用该接口为指定外呼活动<br>新增主叫号码。 |
| 2  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callerNo/{campaignId} | 新增 | 删除主叫号码接口：<br>调用该接口为指定外呼活动<br>删除主叫号码。 |

Issue 08（2023-01-30）

本次随AICC 22.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                               | 类型 | 备注                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresult/{campaignId} | 修改 | 查询外呼结果；<br>新增可选参数：<br>beginTime（开始时间）<br>endTime（结束时间） |

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | <code>https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}</code><br><code>https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}</code><br><code>https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}</code><br><code>https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}</code> | 修改 | 参数范围修改：<br>ivrParam结构下的callCount取值范围：<br>修改前：1~20<br>修改后：1~100<br>ivrParam结构下的callInterval取值范围：<br>修改前：1-9999<br>修改后：1-10<br>ivrParam结构下的说明新增描述：<br>IVR外呼时，外呼数量计算为<br>(callCount/callInterval)*3取整<br>(大于1时才会呼出)；呼出间隔<br>大于3时以3秒周期检测计算，小于<br>3时以实际设置检测计算。 |
| 3  | <code>https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calllogs</code>                                                                                                                                                                                                                                             | 新增 | 新增接口调用记录查询接口：<br>该接口为查询第三方接口调用细节的接口，提供给需要查询接口调用记录的场景使用                                                                                                                                                                                                    |
| 4  | <code>https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/failcategorystatistics?campaignId={campaignId}&amp;startDate={startDate}&amp;endDate={endDate}</code>                                                                                                                                                       | 新增 | 新增外呼异常分类统计接口：<br>该接口用于查询当日的异常外呼数据。                                                                                                                                                                                                                        |

## Issue 07 ( 2022-07-30 )

本次随AICC 22.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                              | 类型 | 备注                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <code>https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresultdetail/{callId}</code> | 新增 | 查询单个外呼结果详情                                                             |
| 2  | <code>https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blocklist/add</code>             | 修改 | 新增外呼黑名单接口，请求参数新增可选参数：<br>restrictTimes （限制次数）<br>restrictPeriod （限制周期） |

| 序号 | 接口                                                                                                                     | 类型 | 备注            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|
| 3  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>blocklist/query                                       | 新增 | 查询外呼黑名单       |
| 4  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>blackfile/uploadFileBase                              | 新增 | 导入本地黑名单数据文件   |
| 5  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>blackfile/uploadFileServer                            | 新增 | 导入服务器黑名单数据文件  |
| 6  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>blackfile/queryDataImportTask                         | 新增 | 查询黑名单数据文件导入结果 |
| 7  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>calldatafile/uploadFileBase/<br>{campaignId}          | 新增 | 导入本地外呼数据文件    |
| 8  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>calldatafile/uploadFileServer/<br>{campaignId}        | 新增 | 导入服务器外呼数据文件   |
| 9  | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>calldatafile/<br>queryDataImportTask/<br>{campaignId} | 新增 | 查询外呼数据文件导入结果  |
| 10 | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/<br>callresultdetail/{callId}                             | 新增 | 查询单个外呼结果详情    |
| 11 | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/file/<br>addServer                                        | 新增 | 新增文件服务器接口     |
| 12 | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/file/<br>{serverId}/deleteServer                          | 新增 | 删除文件服务器接口     |
| 13 | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/file/<br>{serverId}/updateServer                          | 新增 | 修改文件服务器接口     |
| 14 | https://ip:port/rest/isales/v1/<br>openapi/campaigns/{vdnId}/file/<br>queryServer                                      | 新增 | 查询文件服务器接口     |

| 序号 | 接口                                                                                                               | 类型 | 备注                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------|
| 15 | https://ip:por/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryOBSResultCode?pageSize={pageSize}&pageNum={pageNum} | 新增 | 查询OBS外呼结果码               |
| 16 | https://ip:por/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/createObResult                                           | 新增 | 创建外显结果                   |
| 17 | https://ip:por/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/updateObResult                                           | 新增 | 修改外显结果                   |
| 18 | https://ip:por/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{defId}/deleteObsResult                                  | 新增 | 删除外显结果                   |
| 19 | https://ip:por/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryOBSResults?pageSize={pageSize}&pageNum={pageNum}    | 新增 | 查询外显结果列表                 |
| 20 | https://ip:por/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{defId}/queryObsResultDetail                             | 新增 | 查询单个外显结果                 |
| 21 | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callRecord                                              | 新增 | 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V1.0.0） |
| 22 | https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/callRecord                                              | 新增 | 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V2.0.0） |

Issue 06（2022-01-30）

本次随AICC 8.17.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                    | 类型 | 备注                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}                 | 修改 | 新增请求参数：archiveHistory |
| 2  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId}/delete | 修改 | 新增请求参数：archiveHistory |

| 序号 | 接口                                                                            | 类型 | 备注                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------|
| 3  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryBusinessResults | 修改 | 修改请求参数pageSize的取值范围，由1-100改成1-50 |

## Issue 05 ( 2021-10-15 )

本次随AICC 8.16.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                               | 类型 | 备注                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}                                                                                                                                         | 修改 | 支持创建预览和预占外呼，deviceType的取值范围新增5和6，skillParam在2、5、6时不为空，skillParam里面的outBoundType的取值范围新增5和6，skillParam对象新增previewParam键。 |
| 2  | https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}                                                                                                                                         | 新增 | 新增创建外呼活动接口，支持多主叫号码，支持新增重试策略，业务结果策略，呼叫策略。                                                                               |
| 3  | https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}                                                                                                                            | 新增 | 新增修改外呼活动接口，支持修改多主叫号码，支持修改重试策略，业务结果策略，呼叫策略。                                                                             |
| 4  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}                                                                                                                            | 修改 | deviceType的取值范围新增5和6，skillParam在2、5、6时不为空，skillParam里面的outBoundType的取值范围新增5和6，skillParam对象新增previewParam键。             |
| 5  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}                                                                                                                            | 修改 | 支持查询预占和预览                                                                                                              |
| 6  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}?name={name}&status={status}&deviceType={deviceType}&beginTime={beginTime}&endTime={endTime}&curPage={curPage}&rowsPerPage={rowsPerPage} | 修改 | 支持查询预占和预览                                                                                                              |
| 7  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/addBusinessResult                                                                                                                       | 新增 | 新增外呼业务结果定义接口                                                                                                           |



| 序号 | 接口                                                                               | 类型 | 备注               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|----|------------------|
| 8  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryBusinessResults    | 新增 | 新增查询外呼业务结果定义列表接口 |
| 9  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresult/{campaignId} | 修改 | 新增请求参数showDetail |

#### Issue 04（2021-08-23）

本次随AICC 8.15.1版本发布，无变更。

#### Issue 03（2021-07-20）

本次随AICC 8.15.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                               | 类型 | 备注                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresult/{campaignId} | 修改 | 新增响应参数resultCode，失败的原因码对应的外显结果码 |

#### Issue 02（2021-03-31）

本次随AICC 8.14.0版本发布，无变更。

#### Issue 01（2020-12-30）

本次随AICC 8.13.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                    | 类型 | 备注                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/isales/{version}/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId} | 修改 | 新增外呼号码：支持一个客户配置多个号码（支持原有接口逻辑，在原有接口逻辑上新增一个客户对应多个外呼号码） |
| 2  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresult/{campaignId}      | 新增 | 新增查询外呼结果接口                                           |

| 序号 | 接口                                                                                    | 类型 | 备注                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|
| 3  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/retryPolicy/{campaignId}     | 新增 | 新增设置外呼活动重试策略          |
| 4  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/retryPolicy/{campaignId}     | 新增 | 查询外呼活动重试策略            |
| 5  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId}/delete | 修改 | 新增入参：回收类型。            |
| 6  | 外呼结果回调接口                                                                              | 修改 | 新增出参：通话记录ID和通话录音存储路径。 |
| 7  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callNoType/add               | 新增 | 新增号码类型创建接口            |
| 8  | https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callNoType/query             | 新增 | 新增号码类型查询接口            |
| 9  | 全部                                                                                    | 修改 | 统一错误码。                |

## 5.3 简介

### 5.3.1 功能介绍

呼叫中心CC-iSales组件提供Restful接口，供业务封装调用，实现对自动外呼活动的配置管理，包括对外呼活动、外呼活动的特殊日期、外呼数据、外呼结果等对象的增删改查操作。

### 5.3.2 接口参数使用原则

下文所有接口的请求URL中涉及的NSLB服务器IP地址和端口在不同的部署模式下取值有所区别，具体如下：

- SAAS公有云场景：NSLB服务器IP地址为NSLB outer（提供外部访问虚拟化服务）服务器的IP地址，端口为提供给外部服务访问的端口（对应NSLB路由规则中的aicc-webproxy），默认为28050。
- OP集成部署和OP独立部署场景：NSLB服务器IP地址为CC-iSales对应的NSLB服务器的IP地址，端口为提供给外部服务访问的端口（对应NSLB路由规则中的aicc-openproxy），默认为28080。

第三方业务在使用呼叫中心CC-iSales提供的Restful接口时，需遵循如表5-1所示的使用原则：

表 5-1 接口参数使用原则

| 类型 | 说明                                     |
|----|----------------------------------------|
| 必选 | 在任何情况下，业务侧向CC-iSales发接口调用请求消息时必须携带此参数。 |
| 可选 | 根据业务需要自行选择是否使用。                        |

### 5.3.3 接口编码说明

CC-iSales配置接口采用HTTPS+JSON编码，在HTTPS请求消息中需设置“Content-Type: application/json; charset=UTF-8”消息头信息。

## 5.4 外呼活动管理接口

#### 说明

针对预测式外呼，若配置的预测外呼任务数大于等于4，并且每个任务配置的外呼数据数大于等于10万，且任务都在执行中，在8核cpu数据库下运行可能存在性能风险。

### 5.4.1 新增外呼活动（v1）

#### 场景描述

调用该接口新增预测外呼、智能外呼、自动外呼、预览外呼、预占外呼。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 智能外呼时，需要客户开发IVR，具体详情请参考配置智能机器人。
- 使用限制
  - 只能创建20个设备类型为技能队列的外呼活动任务。
  - 只能创建20个设备类型为IVR的外呼活动任务。

#### 说明

- 同一个租户下面同种外呼任务活跃的数量不能大于一定值。值取决于配置项max.liveliest.taskCount，默认是20。
- 外呼活动创建后，无法修改设备类型。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-2 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                       |
|----|-------|------|------|------------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，<br>取值范围为1 ~ 9999。 |

请求说明

表 5-3 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-4 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                   |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------------------|
| 1  | name         | String | True  | 外呼活动的名称。<br>不能与已有外呼活动名称重复。<br>最大长度为100个字符。           |
| 2  | description  | String | False | 外呼活动的描述。<br>最大长度为200字符，不含"[]=<>"特殊字符。                |
| 3  | strBeginTime | String | True  | 外呼活动开始时间。<br>格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss，UTC时间，不能早于今天的零点。 |
| 4  | strEndTime   | String | True  | 外呼活动结束时间。<br>格式为yyyy-MM-ddHH:mm:ss、UTC时间             |

| 序号 | 参数名             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | deviceType      | int    | True  | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：智能外呼的IVR（SaaS环境下且智能化特性开启时可用）</li><li>2：预测外呼的技能队列</li><li>3：自动外呼的IVR</li><li>5：预览外呼的技能队列</li><li>6：预占外呼的技能队列</li></ul>                   |
| 6  | callerNo        | String | True  | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。                                                                                                                                       |
| 7  | maxAlertingTime | int    | True  | 用户不应答最大振铃时长，超过该时长，则释放呼叫。<br>预览外呼取值范围：9~120，单位为秒；其他外呼取值范围：5~120，单位为秒。                                                                                                                             |
| 8  | scheduleParam   | Object | True  | 呼出时间段。<br>该对象的参数说明请参见表5-5。                                                                                                                                                                       |
| 9  | ivrParam        | Object | False | deviceType为1、3（IVR）时为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-6。                                                                                                                                                   |
| 10 | skillParam      | Object | False | deviceType为2、5、6（技能队列）时为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-7。                                                                                                                                                |
| 11 | initStatus      | int    | False | 活动添加状态，默认值为0。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：活动添加为启动状态。</li><li>1：活动添加后为暂停状态。</li></ul>                                                                                        |
| 12 | callbackUrl     | String | True  | 外呼结果的回调通知地址。<br>说明 <ul style="list-style-type: none"><li>HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。</li><li>请联系华为运维人员使用系统管理员账号登陆客户服务云，进入“呼叫中心管理&gt;地址白名单管理”添加白名单，白名单地址类型选择外呼结果推送地址。</li></ul> |

| 序号 | 参数名                | 参数类型 | 是否必选      | 说明                                                   |
|----|--------------------|------|-----------|------------------------------------------------------|
| 13 | cclid              | int  | op环境为True | 支持多中心模式下，该字段用于标识具体所属的中心。                             |
| 14 | dataExpireDuration | Int  | False     | 外呼数据过期时长，默认时长为10天，即10天不进行呼叫，数据会转移到呼叫完成表中，最大支持设置为365。 |

表 5-5 scheduleParam 参数说明

| 序号   | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                       |
|------|-------------------|--------|-------|--------------------------|
| 8.1  | workdayBeginTime1 | String | False | 工作日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。  |
| 8.2  | workdayEndTime1   | String | False | 工作日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。  |
| 8.3  | workdayBeginTime2 | String | False | 工作日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。  |
| 8.4  | workdayEndTime2   | String | False | 工作日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。  |
| 8.5  | workdayBeginTime3 | String | False | 工作日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。  |
| 8.6  | workdayEndTime3   | String | False | 工作日呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。  |
| 8.7  | holidayBeginTime1 | String | False | 特殊日期呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.8  | holidayEndTime1   | String | False | 特殊日期呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.9  | holidayBeginTime2 | String | False | 特殊日期呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.10 | holidayEndTime2   | String | False | 特殊日期呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.11 | holidayBeginTime3 | String | False | 特殊日期呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.12 | holidayEndTime3   | String | False | 特殊日期呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。 |

 说明

1. 工作日呼出时间段1、呼出时间段2、呼出时间段3不能全为空；
2. 开始时间和结束时间需要同时为空或者同时不为空；
3. 时间范围不能重叠冲突。例如

```
"scheduleParam": {  
  "workdayBeginTime1": "08:00",  
  "workdayEndTime1": "11:30",  
  "workdayBeginTime2": "13:30",  
  "workdayEndTime2": "17:30",  
  "workdayBeginTime3": "19:30",  
  "workdayEndTime3": "24: 00",  
  "holidayBeginTime1": "24:00",  
  "holidayEndTime1": "08:00",  
  "holidayBeginTime2": "11:30",  
  "holidayEndTime2": "13:30",  
  "holidayBeginTime3": "17:30",  
  "holidayEndTime3": "19:30"  
}
```
4. 开始时间需要小于结束时间；
5. 除非指明某天或者周几是特殊日期，否则都按工作日外呼；
6. 当配置特殊日期时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[5.5.2 新增外呼活动的特殊日期](#)）接口，指明外呼活动与特殊日期关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 5-6 ivrParam 参数说明

| 序号  | 参数名          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1 | deviceSign   | String | True | deviceType=1时，传入智能IVR的主流程编码（oifde-flowcode）。该主流程编码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置 > 流程管理 > 流程编排”查看。<br>deviceType=3时，传入普通IVR的机器人接入码或者智能IVR的机器人接入码。<br>普通IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置>普通IVR”查看。<br>智能IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心>机器人管理 > > 流程配置 > 智能 > 机器人”查看 |
| 9.2 | callCount    | int    | True | 外呼任务每次呼出的数量。<br>取值范围：1~100。                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9.3 | callInterval | int    | True | 外呼任务的呼出间隔时间。<br>取值范围：1~9999，单位秒。                                                                                                                                                                                                                                                          |

 说明

例如某外呼任务需要达到1分钟呼出60个呼叫的需求，建议配置成callInterval = 3，callCount = 3。

外呼后使用设备为IVR，外呼数量计算为 (callCount/callInterval)\*3取整（大于1时才会呼出）；呼出间隔大于3时以3秒周期检测计算，小于3时以实际设置检测计算。

表 5-7 skillParam 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                  |
|------|--------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | skillId      | int    | True  | 技能队列的ID。<br>取值范围：1~1000。                                                                            |
| 10.2 | skillName    | String | False | 技能队列的名称。<br>最大长度100。                                                                                |
| 10.3 | outBoundType | int    | True  | 呼出方式，<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>2：预测外呼</li><li>5：预览外呼</li><li>6：抢占外呼</li></ul> |
| 10.4 | predictParam | Object | False | outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-9</a> 。                              |
| 10.5 | previewParam | Object | False | outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-8</a> 。                              |

表 5-8 previewParam 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                        |
|--------|--------------|------|------|-------------------------------------------|
| 10.5.1 | failInterval | int  | True | 呼出间隔时间，取值范围：3~60，单位秒。                     |
| 10.5.2 | obCallCount  | int  | True | 每次呼出数量，取值范围：1~100。                        |
| 10.5.3 | autoCallTime | int  | True | 预览自动呼叫时长，最小值为5，最大值为maxAlertingTime-3，单位秒。 |



表 5-9 predictParam 参数说明

| 序号     | 参数名                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                      |
|--------|---------------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| 10.4.1 | predictMethod       | int    | True  | 预测外呼算法。<br>取值范围：<br>1：经验预测算法<br>2：座席利用率预测算法<br>3：外呼接通率预测算法<br>5：摘机率预测算法 |
| 10.4.2 | expPredictParam     | Object | False | 经验预测算法的参数配置，predictMethod为1（经验预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-10。        |
| 10.4.3 | agentPredictParam   | Object | False | 座席利用率预测算法的参数配置，predictMethod为2（座席利用率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-11。  |
| 10.4.4 | connectPredictParam | Object | False | 外呼接通率预测算法的参数配置，predictMethod为3（外呼接通率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-12。  |
| 10.4.5 | offhookPredictParam | Object | False | 摘机率预测算法的参数配置，predictMethod为5（摘机率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-13。      |

表 5-10 expPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 10.4.2.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 10.4.2.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 10.4.2.3 | outBoundRate   | int  | True | 呼出速率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                         |

表 5-11 agentPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                               |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 10.4.3.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                                                    |
| 10.4.3.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。                               |
| 10.4.3.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                                                       |
| 10.4.3.5 | utilRate       | int  | True | 座席利用率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                                                      |
| 10.4.3.6 | utilRateMethod | int  | True | 座席利用率算法。<br>取值范围：<br>1：表示座席利用率=总的通话时长/总的签入时长<br>2：表示座席利用率=(总的通话时长+工作状态时长)/总的签入时长 |

表 5-12 connectPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 10.4.4.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：5-200。                       |
| 10.4.4.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 10.4.4.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                         |
| 10.4.4.4 | waitTime       | int  | True | 用户等待时间。<br>取值范围：0~16，单位秒。缺省值5。                     |
| 10.4.4.5 | connRate       | int  | True | 外呼接通率。<br>取值范围：0~100。                              |

表 5-13 offhookPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名         | 参数类型 | 是否必选 | 说明                          |
|----------|-------------|------|------|-----------------------------|
| 10.4.5.1 | offHookRate | int  | True | 摘机率。<br>取值范围：50~200。缺省值100。 |

响应说明

表 5-14 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                 |
|----|--------------|--------|----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-16</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-16</a> 。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                |
| 5  | returnObject | Object | 参见 <a href="#">表5-15</a> 。                         |

表 5-15 returnObject 参数说明

| 序号  | 参数名 | 参数类型 | 说明      |
|-----|-----|------|---------|
| 5.1 | id  | int  | 外呼活动id。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-16 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                                               |
|----|----------|--------------------------------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。                         |
| 2  | 0200002  | 外呼活动的开始时间早于今天凌晨。                                 |
| 3  | 0200003  | 设备类型为技能队列的外呼活动已达到上限。如果继续新增，则先删除其他设备类型为技能队列的外呼活动。 |
| 4  | 0200004  | 设备类型为IVR的外呼活动已达到上限。如果继续新增，则先删除其他设备类型为IVR的外呼活动。   |
| 5  | 0200005  | 外呼活动名称不能重复。                                      |
| 6  | 0200007  | 技能队列ID不存在。                                       |
| 7  | 02000001 | 参数值为空                                            |
| 8  | 02000002 | 参数包含非法字符                                         |
| 9  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度                                     |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确                                         |
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确                                         |
| 12 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数                                  |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "十一流量包推荐",
  "description": "十一流量包推荐",
  "strBeginTime": "2020-09-10 00:00:00",
  "strEndTime": "2020-10-07 23:59:59",
  "deviceType": 2,
  "callerNo": "10085",
  "maxAlertingTime": 20,
  "scheduleParam": {
    "workdayBeginTime1": "08:00",
    "workdayEndTime1": "11:30",
    "workdayBeginTime2": "13:30",
```

```
"workdayEndTime2": "17:30",
"workdayBeginTime3": "19:30",
"workdayEndTime3": "24: 00",
"holidayBeginTime1": "24:00",
"holidayEndTime1": "08:00",
"holidayBeginTime2": "11:30",
"holidayEndTime2": "13:30",
"holidayBeginTime3": "17:30",
"holidayEndTime3": "19:30"
},
"skillParam": {
  "skillId": 5,
  "skillName": "Voice Skill Queue",
  "outBoundType": 2,
  "predictParam": {
    "predictMethod": 5,
    "offhookPredictParam": {
      "offHookRate": 100
    }
  }
},
"initStatus": 0,
"callBackUrl": "https://10.10.10.10/xxx/xxx/xxx"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "",
  "returnObject": {
    "id": 46
  }
}
```

## 5.4.2 新增外呼活动（v2）

### 场景描述

调用该接口新增预测外呼、智能外呼、自动外呼、预览外呼、预占外呼。

推荐使用v2版本，v2版本支持外呼重试策略，呼叫策略，业务结果策略的添加，只需要一个接口就可以新增外呼任务的相关数据，不需要额外调用设置外呼活动重试策略接口了。

### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 智能外呼时，需要客户开发IVR，具体详情请参考配置智能机器人。
- 使用限制
  - 只能创建20个设备类型为技能队列的外呼活动任务。
  - 只能创建20个设备类型为IVR的外呼活动任务。

#### 说明

同一个租户下面同种外呼任务活跃的数量不能大于一定值。值取决于配置项 max.liveliest.taskCount，默认是20。

- 外呼活动创建后，无法修改设备类型。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-17 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-18 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-19 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名  | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                         |
|----|------|--------|------|--------------------------------------------|
| 1  | name | String | True | 外呼活动的名称。<br>不能与已有外呼活动名称重复。<br>最大长度为100个字符。 |

| 序号 | 参数名             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | description     | String | False | 外呼活动的描述。<br>最大长度为200字符，不含"[]=<>"特殊字符。                                                                                                                                                    |
| 3  | strBeginTime    | String | True  | 外呼活动开始时间。<br>格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss，UTC时间，不能早于今天的零点。                                                                                                                                     |
| 4  | strEndTime      | String | True  | 外呼活动结束时间。<br>格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss，UTC时间。                                                                                                                                               |
| 5  | deviceType      | int    | True  | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>● 1：智能外呼的IVR（SaaS环境下且智能化特性开启时可用）</li><li>● 2：预测外呼的技能队列</li><li>● 3：自动外呼的IVR</li><li>● 5：预览外呼的技能队列</li><li>● 6：预占外呼的技能队列</li></ul> |
| 6  | callerNo        | List   | True  | 支持多主叫号码。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-30</a>                                                                                                                                            |
| 7  | maxAlertingTime | int    | True  | 用户不应答最大振铃时长，超过该时长，则释放呼叫。<br>预览外呼取值范围：9~120，单位为秒；其他外呼取值范围：5~120，单位为秒。                                                                                                                     |
| 8  | priority        | int    | False | 任务优先级。<br>取值范围：1-5，数字越小，优先级越高。                                                                                                                                                           |
| 9  | scheduleParam   | Object | True  | 呼出时间段。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-21</a> 。                                                                                                                                            |
| 10 | ivrParam        | Object | False | deviceType为1或者3（IVR）时为True。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-22</a> 。                                                                                                                       |
| 11 | skillParam      | Object | False | deviceType为2，5，6（技能队列）时为True。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-23</a> 。                                                                                                                     |
| 12 | initStatus      | int    | False | 活动添加状态，默认值为0。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>● 0：活动添加为启动状态。</li><li>● 1：活动添加后为暂停状态。</li></ul>                                                                            |

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选      | 说明                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------|--------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | callBackUrl | String | True      | 外呼结果的回调通知地址。<br>必须以https://或http开头。<br><b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。</li><li>请联系华为运维人员使用系统管理员账号登陆客户服务云，进入“呼叫中心管理&gt;地址白名单管理”添加白名单，白名单地址类型选择外呼结果推送地址。</li></ul> |
| 14 | retryPolicy | Object | True      | 外呼结果策略。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-31</a> 。                                                                                                                                                                                 |
| 15 | callPolicy  | Object | False     | 呼叫策略。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-36</a>                                                                                                                                                                                     |
| 16 | cclId       | int    | op环境为True | 支持多中心模式下，该字段用于标识具体所属的中心。                                                                                                                                                                                                       |
| 17 | dataPolicy  | Object | False     | 外呼数据策略对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-20</a>                                                                                                                                                                                 |

 说明

如果呼叫策略callPolciy不为空，且当callType=1（轮次呼叫）时，外呼结果策略retryPolicy下的policyType只能为1，即号码类型策略。

表 5-20 dataPolicy 参数说明

| 序号   | 参数名                | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                 |
|------|--------------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| 17.1 | dataExpireDuration | int  | False | 外呼数据过期时长，默认时长为10天，即10天不进行呼叫，数据机会转移到呼叫完成表中，最大支持设置为365。历史外呼任务值为365天。 |

表 5-21 scheduleParam 参数说明

| 序号  | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                      |
|-----|-------------------|--------|-------|-------------------------|
| 8.1 | workdayBeginTime1 | String | False | 工作日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。 |



| 序号   | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                       |
|------|-------------------|--------|-------|--------------------------|
| 8.2  | workdayEndTime1   | String | False | 工作日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。  |
| 8.3  | workdayBeginTime2 | String | False | 工作日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。  |
| 8.4  | workdayEndTime2   | String | False | 工作日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。  |
| 8.5  | workdayBeginTime3 | String | False | 工作日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。  |
| 8.6  | workdayEndTime3   | String | False | 工作日呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。  |
| 8.7  | holidayBeginTime1 | String | False | 特殊日期呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.8  | holidayEndTime1   | String | False | 特殊日期呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.9  | holidayBeginTime2 | String | False | 特殊日期呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.10 | holidayEndTime2   | String | False | 特殊日期呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.11 | holidayBeginTime3 | String | False | 特殊日期呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.12 | holidayEndTime3   | String | False | 特殊日期呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。 |

 说明

1. 工作日呼出时间段1、呼出时间段2、呼出时间段3不能全为空；
2. 开始时间和结束时间需要同时为空或者同时不为空；
3. 开始时间需要小于结束时间；
4. 除非指明某天或者周几是特殊日期，否则都按工作日外呼
5. 当配置特殊日期时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[5.5.2 新增外呼活动的特殊日期](#)）接口，指明外呼活动与特殊日期关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 5-22 ivrParam 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|--------------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | deviceSign   | String | True | deviceType=1时，传入智能IVR的主流程编码（oifde-flowcode）。该主流程编码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置 > 流程管理 > 流程编排”查看。<br>deviceType=3时，传入普通IVR的机器人接入码或者智能IVR的机器人接入码。<br>普通IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置>普通IVR”查看。<br>智能IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心>机器人管理 > > 流程配置 > 智能 > 机器人”查看。 |
| 10.2 | callCount    | int    | True | 外呼任务每次呼出的数量。<br>取值范围：1~100。                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10.3 | callInterval | int    | True | 外呼任务的呼出间隔时间。<br>取值范围：1~9999，单位秒。                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### 说明

例如某外呼任务需要达到1分钟呼出60个呼叫的需求，建议配置成callInterval = 3，callCount = 3。

外呼后使用设备为IVR，外呼数量计算为 (callCount/callInterval)\*3取整（大于1时才会呼出）；呼出间隔大于3时以3秒周期检测计算，小于3时以实际设置检测计算。

表 5-23 skillParam 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                  |
|------|--------------|--------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.1 | skillId      | int    | True | 技能队列的ID。<br>取值范围：1~1000。                                                                            |
| 11.2 | skillName    | String | True | 技能队列的名称。<br>最大长度100。                                                                                |
| 11.3 | outBoundType | int    | True | 呼出方式，<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>2：预测外呼</li><li>5：预览外呼</li><li>6：预占外呼</li></ul> |

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                    |
|------|--------------|--------|-------|-------------------------------------------------------|
| 11.4 | predictParam | Object | False | outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见表5-25。 |
| 11.5 | previewParam | Object | False | outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见表5-24。 |

表 5-24 previewParam 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                        |
|--------|--------------|------|------|-------------------------------------------|
| 11.5.1 | failInterval | int  | True | 呼出间隔时间，取值范围：3~60，单位秒。                     |
| 11.5.2 | obCallCount  | int  | True | 每次呼出数量，取值范围：1~100。                        |
| 11.5.3 | autoCallTime | int  | True | 预览自动呼叫时长，最小值为5，最大值为maxAlertingTime-3，单位秒。 |

表 5-25 predictParam 参数说明

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                      |
|--------|-------------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| 11.4.1 | predictMethod     | int    | True  | 预测外呼算法。<br>取值范围：<br>1：经验预测算法<br>2：座席利用率预测算法<br>3：外呼接通率预测算法<br>5：摘机率预测算法 |
| 11.4.2 | expPredictParam   | Object | False | 经验预测算法的参数配置，predictMethod为1（经验预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-26。        |
| 11.4.3 | agentPredictParam | Object | False | 座席利用率预测算法的参数配置，predictMethod为2（座席利用率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-27。  |

| 序号     | 参数名                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                       |
|--------|---------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.4.4 | connectPredictParam | Object | False | 外呼接通率预测算法的参数配置，predictMethod为3（外呼接通率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-28</a> 。 |
| 11.4.5 | offhookPredictParam | Object | False | 摘机率预测算法的参数配置，predictMethod为5（摘机率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-29</a> 。     |

表 5-26 expPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 11.4.2.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 11.4.2.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 11.4.2.3 | outBoundRate   | int  | True | 呼出速率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                         |

表 5-27 agentPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 11.4.3.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 11.4.3.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 11.4.3.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                         |
| 11.4.3.4 | utilRate       | int  | True | 座席利用率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                        |

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                     |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.4.3.5 | utilRateMethod | int  | True | 座席利用率算法。<br>取值范围：<br>1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长<br>2：表示座席利用率 = (总的通话时长 + 工作状态时长)/总的签入时长 |

表 5-28 connectPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 11.4.4.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 11.4.4.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 11.4.4.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                         |
| 11.4.4.4 | waitTime       | int  | True | 用户等待时间。<br>取值范围：0~16，单位秒。缺省值5。                     |
| 11.4.4.5 | connRate       | int  | True | 外呼接通率。<br>取值范围：0~100。                              |

表 5-29 offhookPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名         | 参数类型 | 是否必选 | 说明                          |
|----------|-------------|------|------|-----------------------------|
| 11.4.5.1 | offHookRate | int  | True | 摘机率。<br>取值范围：50~200。缺省值100。 |

表 5-30 callerNo 参数说明

| 序号  | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                     |
|-----|------------|--------|------|--------------------------------------------------------|
| 6.1 | accessCode | String | True | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。<br>最大长度为32个字符，有效字符为：0~9。 |
| 6.2 | priority   | int    | True | 主叫号码优先级。<br>取值范围：1-5。数字越小，优先级越高                        |

表 5-31 retryPolicy 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                         |
|------|--------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| 14.1 | policyType   | int    | True  | 重试策略类型。<br>0：全局策略 1：号码类型匹配策略。                                              |
| 14.2 | retryDay     | int    | --    | 最大试呼天数。<br>全局策略下的普通策略必填，取值范围：1-5。                                          |
| 14.3 | retryTimes   | int    | --    | 每天最大试呼次数。<br>全局策略下的普通策略必填，取值范围：1-6。                                        |
| 14.4 | callInterval | int    | --    | 呼出间隔(秒)。<br>全局策略下的普通策略必填，取值范围：1-86400。                                     |
| 14.5 | resultRetry  | String | --    | 根据结果配置策略的json串。<br>全局策略下根据结果配置策略必填。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-32</a> 。 |
| 14.6 | policyJson   | String | --    | 根据号码类型匹配策略的json串。<br>号码类型匹配策略下必填。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-33</a> 。   |
| 14.7 | busiPolicy   | String | False | 业务结果策略的json串。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-35</a> 。                       |

| 序号   | 参数名           | 参数类型         | 是否必选                      | 说明                                                                                   |
|------|---------------|--------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 14.8 | noRetryPolicy | List<String> | policyType为1时不可以填，其他情况选填。 | 不重试的结果码。即配置不重试的结果码，该结果码来源于 <a href="#">5.10.1 查询外呼结果</a> 中的“data”属性下的“resultCode”字段。 |

 说明

policyType=0时，如果是普通策略只要填写retryDay，retryTimes，callInterval这3个字段，例如："retryDay": 2,"retryTimes": 2,"callInterval": 2。如果是根据结果配置策略，则只填写该字段resultRetry，例如："[{\"result\":\"2\",\"retryNumber\":\"1\",\"callInterval\":\"600\"}]\"。

policyType=1时，只要填写policyJson即可。

如果是普通策略，policyJson样例：policyJson : "[{\"dataType\":\"ST\",\"type\":\"0\",\"policy\":{\"retryDay\":\"2\",\"retryTimes\":\"2\"}}]"。

如果是根据结果策略配置，policyJson样例："policyJson": "[{'dataType':'SI','type':1,'policy':{'result':4,'retryNumber':3,'callInterval':600}}]";

表 5-32 resultRetry 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                      |
|--------|--------------|------|------|-----------------------------------------|
| 14.5.1 | result       | int  | --   | 结果类型。<br>全局策略的根据结果策略必填，取值范围：1-9。        |
| 14.5.2 | callInterval | int  | --   | 呼出间隔(秒)。<br>全局策略的根据结果策略必填，取值范围：1-86400。 |
| 14.5.3 | retryNumber  | int  | --   | 重试次数。<br>全局策略的根据结果策略必填，取值范围：1-6。        |

表 5-33 policyJson 参数说明

| 序号     | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                              |
|--------|----------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 14.6.1 | dataType | String | True | 号码类型。<br>取值范围：最大长度20，不包含特殊字符。                                                   |
| 14.6.2 | type     | int    | True | 重试逻辑策略类型： <ul style="list-style-type: none"><li>0：普通策略</li><li>1：结果策略</li></ul> |
| 14.6.3 | policy   | String | True | 策略配置相关信息。<br>该对象的参数说明请参见表5-34。                                                  |

表 5-34 policy 参数说明

| 序号       | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                |
|----------|--------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14.6.3.1 | retryDay     | int  | --   | 最大试呼天数。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略必填，取值范围：1-5。                                                                                                                            |
| 14.6.3.2 | retryTimes   | int  | --   | 每天最大试呼次数。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略必填，取值范围：1-6。                                                                                                                          |
| 14.6.3.3 | result       | int  | --   | 结果类型。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。<br>(1-客户忙，2-客户未接，3-客户拒接，4-空号，5-客户关机，6-客户不在服务区，7-传真、总机等，8-呼叫超时，9-呼叫失败，0-其他)。<br>重试策略还会根据具体的失败码（failCode）结合判断。<br>失败码参考表5-408。 |
| 14.6.3.4 | callInterval | int  | --   | 呼出间隔(秒)。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：1-86400。                                                                                                                       |
| 14.6.3.5 | retryNumber  | int  | --   | 重试次数。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。                                                                                                                              |



表 5-35 busiPolicy 参数说明

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|--------|-------------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 14.7.1 | busiResultCode    | String | True | 业务结果编码。                                      |
| 14.7.2 | busiResultSubCode | String | --   | 业务结果子编码。（跟业务结果编码关联）                          |
| 14.7.3 | busiResultPolicy  | int    | True | 业务结果呼叫策略。<br>0-停止呼叫，1-呼叫下个号码，2-呼叫当前号码。       |
| 14.7.4 | callInterval      | int    | --   | 呼出间隔(秒)。<br>呼叫策略为0时不用填写，其他为True。取值范围：1-3600。 |

表 5-36 callPolicy 参数说明

| 序号   | 参数名        | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                         |
|------|------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15.1 | callType   | int  | False | 呼叫方式。<br>0，按顺序 1，按轮次。默认是按顺序。                                                                               |
| 15.2 | chooseType | int  | --    | 轮次形式。<br>0，按号码分类 1，按号码序号 。按轮次时必填。                                                                          |
| 15.3 | turns      | List | --    | 轮次信息。<br>按轮次时必填。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-37</a> 。                                                    |
| 15.4 | callOrder  | int  | True  | 呼叫顺序。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：无序呼叫</li><li>1：按序号</li><li>2：按数据属性</li><li>3：按优先级。</li></ul> |

表 5-37 turns 参数说明

| 序号     | 参数名       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                         |
|--------|-----------|--------|------|--------------------------------------------|
| 15.3.1 | turnType  | String | --   | 号码类型。<br>取值范围：最大长度20，不包含特殊字符。<br>按号码分类时必填。 |
| 15.3.2 | turnOrder | int    | --   | 号码序号。<br>取值范围：1-10。按号码序号时必填。               |

响应说明

表 5-38 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                     |
|----|--------------|--------|--------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-40</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                    |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-40</a> 。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                    |
| 5  | returnObject | Object | 参见 <a href="#">表5-39</a> 。                             |

表 5-39 returnObject 参数说明

| 序号  | 参数名 | 参数类型 | 说明      |
|-----|-----|------|---------|
| 5.1 | id  | int  | 外呼活动id。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-40 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                                               |
|----|----------|--------------------------------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。                         |
| 2  | 0200002  | 外呼活动的开始时间早于今天凌晨。                                 |
| 3  | 0200003  | 设备类型为技能队列的外呼活动已达到上限，如果继续新增，则先删除其他设备类型为技能队列的外呼活动。 |
| 4  | 0200004  | 设备类型为IVR的外呼活动已达到上限，如果继续新增，则先删除其他设备类型为IVR的外呼活动。   |
| 5  | 0200005  | 外呼活动名称不能重复。                                      |
| 6  | 0200007  | 技能队列ID不存在。                                       |
| 7  | 02000001 | 参数值为空                                            |
| 8  | 02000002 | 参数包含非法字符                                         |
| 9  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度                                     |
| 10 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度                                     |
| 11 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间                                   |
| 12 | 02000006 | 参数值类型不正确                                         |
| 13 | 02000007 | 参数值大小不正确                                         |
| 14 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数                                   |
| 15 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数                                  |
| 16 | 02000010 | hour和minute必须同时存在                                |
| 17 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数                                     |

## 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "autoTask0214apishowcase",
  "description": "long0825",
  "strBeginTime": "2025-02-14 12:00:00",
  "strEndTime": "2025-02-20 09:00:00",
  "deviceType": 2,
  "callerNo": [
    {
      "accessCode": "88889527",
      "priority": 3
    },
    {
      "accessCode": "88880066",
      "priority": 4
    }
  ],
  "maxAlertingTime": 20,
  "priority": 4,
  "scheduleParam": {
    "workdayBeginTime1": "00:00",
    "workdayEndTime1": "23:59",
    "workdayBeginTime2": "",
    "workdayEndTime2": "",
    "workdayBeginTime3": "",
    "workdayEndTime3": "",
    "holidayBeginTime1": "10:00",
    "holidayEndTime1": "11:00",
    "holidayBeginTime2": "13:00",
    "holidayEndTime2": "17:30",
    "holidayBeginTime3": "",
    "holidayEndTime3": ""
  },
  "skillParam": {
    "skillId": 27,
    "skillName": "gx_test",
    "outBoundType": 2,
    "predictParam": {
      "predictMethod": 1,
      "expPredictParam": {
        "maxAvgCallTime": 100,
        "minAvgCallTime": 50,
        "outBoundRate": 50
      }
    }
  },
  "retryPolicy": {
    "policyType": 1,
    "policyJson": "[{'dataType':'SI','type':1,'policy':[{'result':4,'retryNumber':3,'callInterval':600}]]"
  },
  "callPolicy": {
    "callType": 1,
    "chooseType": 0,
    "turns": [
      {
        "turnType": "SI"
      }
    ],
    "callOrder": 1
  },
  "initStatus": 0,
  "callBackUrl": "https://10.10.10.10/xxx/xxx/xxx"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
}
```

```
"returnCode": "0200000",
"returnDesc": "",
"returnObject": {
  "id": 46
}
```

### 5.4.3 修改外呼活动（v1）

#### 场景描述

调用该接口修改外呼活动的配置。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已经获取到需要修改的外呼活动的ID。
  - 外呼活动任务必须存在并且没有结束。
- 使用限制
  - 外呼活动创建后，无法修改设备类型。

#### 接口方法

该接口仅支持PUT方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-41 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼任务的ID。                           |

请求说明

表 5-42 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-43 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | name         | String | True  | 外呼活动的名称。<br>不能与已有外呼活动名称重复。<br>最大长度为100个字符。                                                                                                                                                        |
| 2  | description  | String | False | 外呼活动的描述。<br>最大长度为200字符，不含"[]=<>"特殊字符。                                                                                                                                                             |
| 3  | strBeginTime | String | False | 外呼活动开始时间。<br>格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss，UTC时间，不能早于今天的零点。                                                                                                                                              |
| 4  | strEndTime   | String | False | 外呼活动结束时间。<br>格式为yyyy-MM-ddHH:mm:ss。                                                                                                                                                               |
| 5  | deviceType   | int    | True  | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：智能外呼的IVR（SaaS环境下且智能化特性开启时可用）</li><li>2：预测外呼的技能队列</li><li>3：自动外呼的IVR</li><li>5：预览外呼的技能队列</li><li>6：预占外呼的技能队列</li></ul> 该值不能修改，保持和创建时的值一致。 |

| 序号 | 参数名                | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | callerNo           | String | True  | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。                                                                                                                                                                        |
| 7  | maxAlertingTime    | int    | True  | 用户不应答最大振铃时长，超过该时长，则释放呼叫。<br>预览外呼取值范围：9~120，单位为秒；其他外呼取值范围：5~120，单位为秒。                                                                                                                                                              |
| 8  | scheduleParam      | Object | True  | 呼出时间段。<br>该对象的参数说明请参见表5-44。                                                                                                                                                                                                       |
| 9  | ivrParam           | Object | False | deviceType为1，3（IVR）时为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-45。                                                                                                                                                                                   |
| 10 | skillParam         | Object | False | deviceType为2，5，6（技能队列）时为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-46。                                                                                                                                                                                |
| 11 | callBackUrl        | String | True  | 外呼结果的回调通知地址。<br>必须以https://或http://开头。<br><b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。</li><li>请联系华为运维人员使用系统管理员账号登陆客户服务云，进入“呼叫中心管理&gt;地址白名单管理”添加白名单，白名单地址类型选择外呼结果推送地址。</li></ul> |
| 12 | dataExpireDuration | int    | False | 外呼数据过期时长，默认时长为10天，即10天不进行呼叫，数据机会转移到呼叫完成表中，最大支持365天。历史外呼任务值为365天。                                                                                                                                                                  |

 说明

对于外呼活动开始时间和外呼活动结束时间，接口定义为可选字段，但是必须满足以下规则：

1. 如果传入了其中一个，则另外一个也必须传入；
2. 开始时间不能晚于结束时间；
3. 结束时间不能早于当前时间

表 5-44 scheduleParam 参数说明

| 序号   | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                        |
|------|-------------------|--------|-------|---------------------------|
| 8.1  | workdayBeginTime1 | String | False | 工作日呼出时间段1开始时间，格式为 HH:mm。  |
| 8.2  | workdayEndTime1   | String | False | 工作日呼出时间段1结束时间，格式为 HH:mm。  |
| 8.3  | workdayBeginTime2 | String | False | 工作日呼出时间段2开始时间，格式为 HH:mm。  |
| 8.4  | workdayEndTime2   | String | False | 工作日呼出时间段2结束时间，格式为 HH:mm。  |
| 8.5  | workdayBeginTime3 | String | False | 工作日呼出时间段3开始时间，格式为 HH:mm。  |
| 8.6  | workdayEndTime3   | String | False | 工作日呼出时间段3结束时间，格式为 HH:mm。  |
| 8.7  | holidayBeginTime1 | String | False | 特殊日期呼出时间段1开始时间，格式为 HH:mm。 |
| 8.8  | holidayEndTime1   | String | False | 特殊日期呼出时间段1结束时间，格式为 HH:mm。 |
| 8.9  | holidayBeginTime2 | String | False | 特殊日期呼出时间段2开始时间，格式为 HH:mm。 |
| 8.10 | holidayEndTime2   | String | False | 特殊日期呼出时间段2结束时间，格式为 HH:mm。 |
| 8.11 | holidayBeginTime3 | String | False | 特殊日期呼出时间段3开始时间，格式为 HH:mm。 |
| 8.12 | holidayEndTime3   | String | False | 特殊日期呼出时间段3结束时间，格式为 HH:mm。 |



 说明

1. 工作日呼出时间段1、呼出时间段2、呼出时间段3不能全为空；
2. 开始时间和结束时间需要同时为空或者同时不为空；
3. 时间范围不能重叠冲突。例如

```
"scheduleParam": {  
  "workdayBeginTime1": "08:00",  
  "workdayEndTime1": "11:30",  
  "workdayBeginTime2": "13:30",  
  "workdayEndTime2": "17:30",  
  "workdayBeginTime3": "19:30",  
  "workdayEndTime3": "24: 00",  
  "holidayBeginTime1": "24:00",  
  "holidayEndTime1": "08:00",  
  "holidayBeginTime2": "11:30",  
  "holidayEndTime2": "13:30",  
  "holidayBeginTime3": "17:30",  
  "holidayEndTime3": "19:30"  
}
```
4. 开始时间需要小于结束时间；
5. 除非指明某天或者周几是特殊日期，否则都按工作日外呼；
6. 当配置特殊日期时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[5.5.2 新增外呼活动的特殊日期](#)）接口，指明外呼活动与特殊日期关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 5-45 ivrParam 参数说明

| 序号  | 参数名          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|--------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1 | deviceSign   | String | True | deviceType=1时，传入智能IVR的主流程编码（oifde-flowcode）。该主流程编码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置 > 流程管理 > 流程编排”查看。<br>deviceType=3时，传入普通IVR的机器人接入码或者智能IVR的机器人接入码。<br>普通IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置>普通IVR”查看。<br>智能IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心>机器人管理 > 流程配置 > 智能 > 机器人”查看。 |
| 9.2 | callCount    | int    | True | 外呼任务每次呼出的数量。<br>取值范围：1~100。                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.3 | callInterval | int    | True | 外呼任务的呼出间隔时间。<br>取值范围：1~9999，单位秒。                                                                                                                                                                                                                                                         |

 说明

例如某外呼任务需要达到1分钟呼出60个呼叫的需求，建议配置成callInterval = 3，callCount = 3。

外呼后使用设备为IVR，外呼数量计算为 (callCount/callInterval)\*3取整（大于1时才会呼出）；呼出间隔大于3时以3秒周期检测计算，小于3时以实际设置检测计算。

表 5-46 skillParam 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                        |
|------|--------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | skillId      | int    | True  | 技能队列的ID。<br>取值范围：1~1000。                                                                                  |
| 10.2 | skillName    | String | False | 技能队列的名称。<br>最大长度100。                                                                                      |
| 10.3 | outBoundType | int    | True  | 呼出方式，<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 2：预测外呼</li><li>• 5：预览外呼</li><li>• 6：预占外呼</li></ul> |
| 10.4 | predictParam | Object | False | outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-48</a> 。                                   |
| 10.5 | previewParam | Object | False | outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-47</a> 。                                   |

表 5-47 previewParam 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                        |
|--------|--------------|------|------|-------------------------------------------|
| 10.5.1 | failInterval | int  | True | 呼出间隔时间，取值范围：3~60，单位秒。                     |
| 10.5.2 | obCallCount  | int  | True | 每次呼出数量，取值范围：1~100。                        |
| 10.5.3 | autoCallTime | int  | True | 预览自动呼叫时长，最小值为5，最大值为maxAlertingTime-3，单位秒。 |

表 5-48 predictParam 参数说明

| 序号     | 参数名                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                      |
|--------|---------------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| 10.4.1 | predictMethod       | int    | True  | 预测外呼算法。<br>取值范围：<br>1：经验预测算法<br>2：座席利用率预测算法<br>3：外呼接通率预测算法<br>5：摘机率预测算法 |
| 10.4.2 | expPredictParam     | Object | False | 经验预测算法的参数配置，predictMethod为1（经验预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-49。        |
| 10.4.3 | agentPredictParam   | Object | False | 座席利用率预测算法的参数配置，predictMethod为2（座席利用率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-50。  |
| 10.4.4 | connectPredictParam | Object | False | 外呼接通率预测算法的参数配置，predictMethod为3（外呼接通率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-51。  |
| 10.4.5 | offhookPredictParam | Object | False | 摘机率预测算法的参数配置，predictMethod为5（摘机率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-52。      |

表 5-49 expPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 10.4.2.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 10.4.2.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 10.4.2.3 | outBoundRate   | int  | True | 呼出速率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                         |

表 5-50 agentPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                   |
|----------|----------------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.4.3.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                                                        |
| 10.4.3.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。                                   |
| 10.4.3.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                                                           |
| 10.4.3.4 | utilRate       | int  | True | 座席利用率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                                                          |
| 10.4.3.5 | utilRateMethod | int  | True | 座席利用率算法。<br>取值范围：<br>1：表示座席利用率= 总的通话时长/总的签入时长<br>2：表示座席利用率= (总的通话时长 + 工作状态时长)/总的签入时长 |

表 5-51 connectPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 10.4.4.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 10.4.4.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 10.4.4.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                         |
| 10.4.4.4 | waitTime       | int  | True | 用户等待时间。<br>取值范围：0~16，单位秒。缺省值5。                     |
| 10.4.4.5 | connRate       | int  | True | 外呼接通率。<br>取值范围：0~100。                              |

表 5-52 offhookPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名         | 参数类型 | 是否必选 | 说明                          |
|----------|-------------|------|------|-----------------------------|
| 10.4.5.1 | offHookRate | int  | True | 摘机率。<br>取值范围：50~200。缺省值100。 |

响应说明

表 5-53 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                   |
|----|------------|--------|------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-54</a> |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                  |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-54</a> |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                  |

触发事件

无

错误结果码

表 5-54 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200002 | 外呼活动的开始时间早于今天凌晨。         |
| 3  | 0200005 | 外呼活动名称不能重复。              |
| 4  | 0200007 | 外呼活动已经不存在。               |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 5  | 0200016  | 外呼活动已经结束。         |
| 6  | 0200017  | 技能队列ID不存在。        |
| 7  | 02000001 | 参数值为空             |
| 8  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 9  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 10 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 11 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 12 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 13 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 14 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 15 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 16 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 17 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "十一流量包推荐",
  "description": "十一流量包推荐",
  "strBeginTime": "2020-09-10 00:00:00",
  "strEndTime": "2020-10-07 23:59:59",
  "deviceType": 2,
  "callerNo": "10085",
  "maxAlertingTime": 20,
  "scheduleParam": {
    "workdayBeginTime1": "08:00",
    "workdayEndTime1": "11:30",
    "workdayBeginTime2": "13:00",
    "workdayEndTime2": "17:30",
    "workdayBeginTime3": "",
  }
}
```

```
{
  "workdayEndTime3": "",
  "holidayBeginTime1": "10:00",
  "holidayEndTime1": "11:00",
  "holidayBeginTime2": "13:00",
  "holidayEndTime2": "17:30",
  "holidayBeginTime3": "",
  "holidayEndTime3": ""
},
"skillParam": {
  "skillId": 5,
  "skillName": "Voice Skill Queue",
  "outBoundType": 2,
  "predictParam": {
    "predictMethod": 5,
    "offhookPredictParam": {
      "offHookRate": 100
    }
  }
}
},
"callBackUrl": "https://10.10.10.10/xxx/xxx/xxx"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": ""
}
```

## 5.4.4 修改外呼活动（v2）

### 场景描述

调用该接口修改外呼活动的配置。

### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已经获取到需要修改的外呼活动的ID。
  - 外呼活动任务必须存在并且没有结束。
- 使用限制
  - 外呼活动创建后，无法修改设备类型。

### 接口方法

该接口仅支持PUT方法。

### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-55 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|------------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼任务的ID。                            |

请求说明

表 5-56 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-57 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                   |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------------------|
| 1  | name         | String | True  | 外呼活动的名称。<br>不能与已有外呼活动名称重复。<br>最大长度为100个字符。           |
| 2  | description  | String | False | 外呼活动的描述。<br>最大长度为200字符，不含"[]=<>"特殊字符。                |
| 3  | strBeginTime | String | True  | 外呼活动开始时间。<br>格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss，UTC时间，不能早于今天的零点。 |
| 4  | strEndTime   | String | True  | 外呼活动结束时间。UTC时间，<br>格式为yyyy-MM-ddHH:mm:ss。            |



| 序号 | 参数名             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | deviceType      | int    | True  | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：智能外呼的IVR（SaaS环境下且智能化特性开启时可用）</li><li>2：预测外呼的技能队列</li><li>3：自动外呼的IVR</li><li>5：预览外呼的技能队列</li><li>6：预占外呼的技能队列</li></ul> 该值不能修改，保持和创建时的值一致。                              |
| 6  | callerNo        | List   | True  | 支持多主叫号码。<br>该对象的参数说明请参见表5-68。                                                                                                                                                                                                  |
| 7  | maxAlertingTime | int    | True  | 用户不应答最大振铃时长，超过该时长，则释放呼叫。<br>取值范围：5~60，单位为秒。                                                                                                                                                                                    |
| 8  | priority        | int    | False | 任务优先级。<br>取值范围：1-5，数字越小，优先级越高。                                                                                                                                                                                                 |
| 9  | scheduleParam   | Object | True  | 呼出时间段。<br>该对象的参数说明请参见表5-59。                                                                                                                                                                                                    |
| 10 | ivrParam        | Object | False | deviceType为1，3（IVR）时为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-60。                                                                                                                                                                                |
| 11 | skillParam      | Object | False | deviceType为2，5，6（技能队列）时为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-61。                                                                                                                                                                             |
| 12 | initStatus      | int    | False | 活动添加状态，默认值为0。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：活动添加为启动状态。</li><li>1：活动添加后为暂停状态。</li></ul>                                                                                                                      |
| 13 | callBackUrl     | String | True  | 外呼结果的回调通知地址。<br>必须以https://或http开头。<br><b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。</li><li>请联系华为运维人员使用系统管理员账号登陆客户服务云，进入“呼叫中心管理&gt;地址白名单管理”添加白名单，白名单地址类型选择外呼结果推送地址。</li></ul> |

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                             |
|----|-------------|--------|-------|--------------------------------|
| 14 | retryPolicy | Object | True  | 外呼结果策略。<br>该对象的参数说明请参见表5-69。   |
| 15 | callPolicy  | Object | False | 呼叫策略。<br>该对象的参数说明请参见表5-74。     |
| 16 | dataPolicy  | Object | False | 外呼数据策略对象。<br>该对象的参数说明请参见表5-58。 |

表 5-58 dataPolicy 参数说明

| 序号   | 参数名                | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                 |
|------|--------------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| 16.1 | dataExpireDuration | int  | False | 外呼数据过期时长，默认时长为10天，即10天不进行呼叫，数据机会转移到呼叫完成表中，最大支持设置为365。历史外呼任务值为365天。 |

 说明

如果呼叫策略callPolciy不为空，且当callType=1（轮次呼叫）时，外呼结果策略retryPolicy下的policyType只能为1，即号码类型策略。

表 5-59 scheduleParam 参数说明

| 序号  | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                      |
|-----|-------------------|--------|-------|-------------------------|
| 8.1 | workdayBeginTime1 | String | False | 工作日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.2 | workdayEndTime1   | String | False | 工作日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.3 | workdayBeginTime2 | String | False | 工作日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.4 | workdayEndTime2   | String | False | 工作日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.5 | workdayBeginTime3 | String | False | 工作日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.6 | workdayEndTime3   | String | False | 工作日呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。 |

| 序号   | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                       |
|------|-------------------|--------|-------|--------------------------|
| 8.7  | holidayBeginTime1 | String | False | 特殊日期呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.8  | holidayEndTime1   | String | False | 特殊日期呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.9  | holidayBeginTime2 | String | False | 特殊日期呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.10 | holidayEndTime2   | String | False | 特殊日期呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。 |
| 8.11 | holidayBeginTime3 | String | False | 特殊日期呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。 |
| 8.12 | holidayEndTime3   | String | False | 特殊日期呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。 |

 说明

1. 工作日呼出时间段1、呼出时间段2、呼出时间段3不能全为空；
2. 开始时间和结束时间需要同时为空或者同时不为空；
3. 时间范围不能重叠冲突。例如

```
"scheduleParam": {  
  "workdayBeginTime1": "08:00",  
  "workdayEndTime1": "11:30",  
  "workdayBeginTime2": "13:30",  
  "workdayEndTime2": "17:30",  
  "workdayBeginTime3": "19:30",  
  "workdayEndTime3": "24: 00",  
  "holidayBeginTime1": "24:00",  
  "holidayEndTime1": "08:00",  
  "holidayBeginTime2": "11:30",  
  "holidayEndTime2": "13:30",  
  "holidayBeginTime3": "17:30",  
  "holidayEndTime3": "19:30"  
}
```
4. 开始时间需要小于结束时间；
5. 除非指明某天或者周几是特殊日期，否则都按工作日外呼；
6. 当配置特殊日期时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[5.5.2 新增外呼活动的特殊日期](#)）接口，指明外呼活动与特殊日期关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 5-60 ivrParam 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|--------------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | deviceSign   | String | True | deviceType=1时，传入智能IVR的主流程编码（oifde-flowcode）。该主流程编码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置 > 流程管理 > 流程编排”查看。<br>deviceType=3时，传入普通IVR的机器人接入码或者智能IVR的机器人接入码。<br>普通IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心 > 机器人管理>流程配置>普通IVR”查看。<br>智能IVR的机器人接入码可通过租户管理员登录AICC前台，在“配置中心>机器人管理 > > 流程配置 > 智能 > 机器人”查看。 |
| 10.2 | callCount    | int    | True | 外呼任务每次呼出的数量。<br>取值范围：1~100。                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10.3 | callInterval | int    | True | 外呼任务的呼出间隔时间。<br>取值范围：1~9999，单位秒。                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### 说明

例如某外呼任务需要达到1分钟呼出60个呼叫的需求，建议配置成callInterval = 3，callCount = 3。

外呼后使用设备为IVR，外呼数量计算为 (callCount/callInterval)\*3取整（大于1时才会呼出）；呼出间隔大于3时以3秒周期检测计算，小于3时以实际设置检测计算。

表 5-61 skillParam 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                        |
|------|--------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.1 | skillId      | int    | True  | 技能队列的ID。<br>取值范围：1~1000。                                                                                  |
| 11.2 | skillName    | String | False | 技能队列的名称。<br>最大长度100。                                                                                      |
| 11.3 | outBoundType | int    | True  | 呼出方式，<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>● 2：预测外呼</li><li>● 5：预览外呼</li><li>● 6：预占外呼</li></ul> |

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                    |
|------|--------------|--------|-------|-------------------------------------------------------|
| 11.4 | predictParam | Object | False | outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见表5-63。 |
| 11.5 | previewParam | Object | False | outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见表5-62。 |

表 5-62 previewParam 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                        |
|--------|--------------|------|------|-------------------------------------------|
| 11.5.1 | failInterval | int  | True | 呼出间隔时间，取值范围：3~60，单位秒。                     |
| 11.5.2 | obCallCount  | int  | True | 每次呼出数量，取值范围：1~100。                        |
| 11.5.3 | autoCallTime | int  | True | 预览自动呼叫时长，最小值为5，最大值为maxAlertingTime-3，单位秒。 |

表 5-63 predictParam 参数说明

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                      |
|--------|-------------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| 11.4.1 | predictMethod     | int    | True  | 预测外呼算法。<br>取值范围：<br>1：经验预测算法<br>2：座席利用率预测算法<br>3：外呼接通率预测算法<br>5：摘机率预测算法 |
| 11.4.2 | expPredictParam   | Object | False | 经验预测算法的参数配置，predictMethod为1（经验预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-64。        |
| 11.4.3 | agentPredictParam | Object | False | 座席利用率预测算法的参数配置，predictMethod为2（座席利用率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-65。  |

| 序号     | 参数名                 | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                     |
|--------|---------------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 11.4.4 | connectPredictParam | Object | False | 外呼接通率预测算法的参数配置，predictMethod为3（外呼接通率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-66。 |
| 11.4.5 | offhookPredictParam | Object | False | 摘机率预测算法的参数配置，predictMethod为5（摘机率预测算法）时，为True。<br>该对象的参数说明请参见表5-67。     |

表 5-64 expPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 11.4.2.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 11.4.2.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 11.4.2.3 | outBoundRate   | int  | True | 呼出速率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                         |

表 5-65 agentPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 11.4.3.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 11.4.3.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 11.4.3.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                         |
| 11.4.3.4 | utilRate       | int  | True | 座席利用率。<br>取值范围：0~100。缺省值70。                        |

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                     |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.4.3.5 | utilRateMethod | int  | True | 座席利用率算法。<br>取值范围：<br>1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长<br>2：表示座席利用率 = (总的通话时长 + 工作状态时长)/总的签入时长 |

表 5-66 connectPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名            | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                 |
|----------|----------------|------|------|----------------------------------------------------|
| 11.4.4.1 | maxAvgCallTime | int  | True | 最大平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。                      |
| 11.4.4.2 | minAvgCallTime | int  | True | 最小平均通话时长，正整数，单位秒。取值范围：50-200。必须小于等于maxAvgCallTime。 |
| 11.4.4.3 | lossRate       | int  | True | 最低呼损率。<br>取值范围：0~100。缺省值3。                         |
| 11.4.4.4 | waitTime       | int  | True | 用户等待时间。<br>取值范围：0~16，单位秒。缺省值5。                     |
| 11.4.4.5 | connRate       | int  | True | 外呼接通率。<br>取值范围：0~100。                              |

表 5-67 offhookPredictParam 参数说明

| 序号       | 参数名         | 参数类型 | 是否必选 | 说明                          |
|----------|-------------|------|------|-----------------------------|
| 11.4.5.1 | offHookRate | int  | True | 摘机率。<br>取值范围：50~200。缺省值100。 |

表 5-68 callerNo 参数说明

| 序号  | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                     |
|-----|------------|--------|------|--------------------------------------------------------|
| 6.1 | accessCode | String | True | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。<br>最大长度为32个字符，有效字符为：0~9。 |
| 6.2 | priority   | int    | True | 主叫号码优先级。<br>取值范围：1-5。数字越小，优先级越高                        |

表 5-69 retryPolicy 参数说明

| 序号   | 参数名           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                     |
|------|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 14.1 | retryPolicyId | String | True  | 重试策略ID。                                                                                |
| 14.2 | retryDay      | int    | --    | 最大试呼天数。<br>全局策略下的普通策略必填，取值范围：1-5。                                                      |
| 14.3 | retryTimes    | int    | --    | 每天最大试呼次数。<br>全局策略下的普通策略必填，取值范围：1-6。                                                    |
| 14.4 | policyType    | int    | True  | 重试策略类型。<br>0：全局策略 1：号码类型匹配策略。                                                          |
| 14.5 | callInterval  | int    | --    | 呼出间隔(秒)。<br>全局策略下的普通策略必填，取值范围：1-86400。                                                 |
| 14.6 | resultRetry   | String | --    | 根据结果配置策略的json串。<br>全局策略下根据结果配置策略必填。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 resultRetry参数说明</a> 。 |
| 14.7 | policyJson    | String | --    | 根据号码类型匹配策略的json串。<br>号码类型匹配策略下必填。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 policyJson参数说明</a> 。    |
| 14.8 | busiPolicy    | String | False | 业务结果策略。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-70</a> 。                                         |



| 序号   | 参数名           | 参数类型         | 是否必选                      | 说明                                                                |
|------|---------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 14.9 | noRetryPolicy | List<String> | policyType为1时不可以填，其他情况选填。 | 不重试的结果码。即配置不重试的结果码，该结果码来源于“查询外呼结果定义列表”中的“data”属性下的“resultCode”字段。 |

表 5-70 busiPolicy 参数说明

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|--------|-------------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 14.8.1 | busiResultCode    | String | True | 业务结果编码。                                      |
| 14.8.2 | busiResultSubCode | String | --   | 业务结果子编码。（跟业务结果编码关联）                          |
| 14.8.3 | busiResultPolicy  | int    | True | 业务结果呼叫策略。<br>0-停止呼叫，1-呼叫下个号码，2-呼叫当前号码。       |
| 14.8.4 | callInterval      | int    | --   | 呼出间隔(秒)。<br>呼叫策略为0时不用填写，其他为True。取值范围：1-3600。 |

表 5-71 policyJson 参数说明

| 序号     | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                              |
|--------|----------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 14.7.1 | dataType | String | True | 号码类型。<br>取值范围：最大长度20，不包含特殊字符。                                                   |
| 14.7.2 | type     | int    | True | 重试逻辑策略类型： <ul style="list-style-type: none"><li>0：普通策略</li><li>1：结果策略</li></ul> |
| 14.7.3 | policy   | String | True | 策略配置相关信息。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-72</a> 。                                |

表 5-72 policy 参数说明

| 序号       | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14.7.3.1 | retryDay     | int  | --   | 最大试呼天数。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略必填，取值范围：1-5。                                                                                                                                              |
| 14.7.3.2 | retryTimes   | int  | --   | 每天最大试呼次数。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略必填，取值范围：1-6。                                                                                                                                            |
| 14.7.3.3 | result       | int  | --   | 结果类型。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。<br>(1-客户忙，2-客户未接，3-客户拒接，4-空号，5-客户关机，6-客户不在服务区，7-传真、总机等，8-呼叫超时，9-呼叫失败，0-其他)。<br>重试策略还会根据具体的失败码（failCode）结合判断。<br>失败码参考 <a href="#">表5-408</a> 。 |
| 14.7.3.4 | callInterval | int  | --   | 呼出间隔(秒)。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略和结果策略必填，取值范围：1-86400。                                                                                                                                    |
| 14.7.3.5 | retryNumber  | int  | --   | 重试次数。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。                                                                                                                                                |

表 5-73 resultRetry 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                      |
|--------|--------------|------|------|-----------------------------------------|
| 14.6.1 | result       | int  | --   | 结果类型。<br>全局策略的根据结果策略必填，取值范围：0-9。        |
| 14.6.2 | callInterval | int  | --   | 呼出间隔(秒)。<br>全局策略的根据结果策略必填，取值范围：1-86400。 |
| 14.6.3 | retryNumber  | int  | --   | 重试次数。<br>全局策略的根据结果策略必填，取值范围：0-9。        |

表 5-74 callPolicy 参数说明

| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                         |
|------|--------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15.1 | callPolicyId | String | --    | 呼叫策略ID。<br>如果是修改呼叫策略，则必填。                                                                                  |
| 15.2 | callType     | int    | False | 呼叫方式。<br>0，按顺序 1，按轮次。默认是按顺序。                                                                               |
| 15.3 | chooseType   | int    | --    | 轮次形式。<br>0，按号码分类 1，按号码序号。按轮次时必填。                                                                           |
| 15.4 | turns        | List   | --    | 轮次信息。<br>按轮次时必填。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-75</a> 。                                                    |
| 15.5 | callOrder    | int    | True  | 呼叫顺序。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：无序呼叫</li><li>1：按序号</li><li>2：按数据属性</li><li>3：按优先级。</li></ul> |

表 5-75 turns 参数说明

| 序号     | 参数名       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                         |
|--------|-----------|--------|------|--------------------------------------------|
| 15.4.1 | turnType  | String | --   | 号码类型。<br>取值范围：最大长度20，不包含特殊字符。<br>按号码分类时必填。 |
| 15.4.2 | turnOrder | int    | --   | 号码序号。<br>取值范围：1-10。按号码序号时必填。               |

响应说明

表 5-76 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                               |
|----|------------|--------|----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-77。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                              |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-77。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                              |

触发事件

无

错误结果码

表 5-77 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200002  | 外呼活动的开始时间早于今天凌晨。         |
| 3  | 0200005  | 外呼活动名称不能重复。              |
| 4  | 0200007  | 外呼活动已经不存在。               |
| 5  | 0200016  | 外呼活动已经结束。                |
| 6  | 0200017  | 技能队列ID不存在。               |
| 7  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 8  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 10 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 11 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 12 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 13 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 14 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 15 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 16 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 17 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "test0827shwocase1",
  "description": "long0825",
  "strBeginTime": "2021-08-27 00:00:00",
  "strEndTime": "2021-08-28 23:59:59",
  "deviceType": 2,
  "callerNo": [
    {
      "accessCode": "88889527",
      "priority": 3
    }
  ],
  "maxAlertingTime": 20,
  "priority": 4,
  "scheduleParam": {
    "workdayBeginTime1": "00:00",
    "workdayEndTime1": "23:59",
    "workdayBeginTime2": "",
    "workdayEndTime2": "",
    "workdayBeginTime3": "",
    "workdayEndTime3": "",
    "holidayBeginTime1": "",
    "holidayEndTime1": "",
    "holidayBeginTime2": "",
    "holidayEndTime2": "",
    "holidayBeginTime3": "",
    "holidayEndTime3": ""
  }
},
```

```
"skillParam": {
  "skillId": 2,
  "skillName": "defaultAudioSkill",
  "outBoundType": 2,
  "predictParam": {
    "predictMethod": 1,
    "expPredictParam": {
      "maxAvgCallTime": 100,
      "minAvgCallTime": 50,
      "outBoundRate": 50
    }
  }
},
"retryPolicy": {
  "retryPolicyId": "163005925789859991571901887599",
  "policyType": 1,
  "policyJson": "[{'dataType':'SI','type':1,'policy': [{'result':2,'retryNumber':4,'callInterval':600}]]",
  "busiPolicy": "[{'busiResultCode':'14376596','busiResultSubCode':'14963248','busiResultPolicy':1,'callInterval':300}]"
},
"callPolicy": {
  "callPolicyId": "163005925791583092505770074569",
  "callType": 1,
  "chooseType": 0,
  "turns": [
    {
      "turnType": "SI"
    }
  ],
  "callOrder": 1
},
"initStatus": 0,
"callBackUrl": "https://10.10.10.10/xxx/xxx/xxx"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": ""
}
```

## 5.4.5 删除外呼活动

### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要删除的外呼活动的ID。
- 外呼活动任务必须存在并且状态不为启动(status!=2时可以删除)。

### 场景描述

调用该接口删除外呼活动。

### 接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

### 接口 URL

<https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}>

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-78 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼任务的ID。                           |

请求说明

表 5-79 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-80 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名            | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                 |
|----|----------------|------|-------|----------------------------------------------------|
| 1  | archiveHistory | int  | False | 是否移历史表。<br>取值范围：0，1。<br>0：不移历史表，直接删除。1：移入历史表。默认为0。 |

响应说明

表 5-81 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                  |
|----|------------|--------|-------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-82 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-82 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-82 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库异常。                   |
| 3  | 0200007  | 外呼活动已经不存在。               |
| 4  | 0200009  | 外呼任务还在启动中。               |
| 5  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 6  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 7  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 8  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |



| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 12 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 13 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 14 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 15 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "archiveHistory":1
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "02000000",
  "resultCode": "02000000",
  "resultDesc": "delete task success",
  "returnDesc": "delete task success"
}
```

5.4.6 查询外呼活动详情

前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 外呼活动已建立。

场景描述

调用该接口查询指定外呼活动的详细配置。

接口方法

该接口仅支持GET方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-83 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1～9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-84 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-85 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-103</a> |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                   |

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|--------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-103</a> |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                   |
| 5  | returnObject | Object | 参见 <a href="#">表5-86</a>                              |

表 5-86 returnObject 参数说明

| 序号  | 参数名             | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 | name            | String | 外呼活动的名称。                                                                                                                                                                       |
| 5.2 | description     | String | 外呼活动的描述。                                                                                                                                                                       |
| 5.3 | status          | int    | 外呼活动的状态。<br>取值范围：<br>2：执行中、呼叫完成、未开始<br>3：暂停<br>4：已过期                                                                                                                           |
| 5.4 | strBeginTime    | String | 外呼活动开始时间。格式说明：yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                                                                                                                              |
| 5.5 | strEndTime      | String | 外呼活动结束时间。格式说明：yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                                                                                                                              |
| 5.6 | deviceType      | int    | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：智能外呼的IVR（SaaS环境下且智能化特性开启时可用）</li><li>2：预测外呼的技能队列</li><li>3：自动外呼的IVR</li><li>5：预览外呼的技能队列</li><li>6：预占外呼的技能队列</li></ul> |
| 5.7 | callerNo        | String | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。                                                                                                                                                  |
| 5.8 | maxAlertingTime | int    | 用户不应答最大振铃时长，超过该时长，则释放呼叫。                                                                                                                                                       |
| 5.9 | scheduleParam   | Object | 呼出时间段。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-87</a> 。                                                                                                                                  |

| 序号   | 参数名         | 参数类型   | 说明                                              |
|------|-------------|--------|-------------------------------------------------|
| 5.10 | ivrParam    | Object | deviceType为1，3（IVR）时非空。<br>该对象的参数说明请参见表5-88。    |
| 5.11 | skillParam  | Object | deviceType为2，5，6（技能队列）时非空。<br>该对象的参数说明请参见表5-89。 |
| 5.12 | callBackUrl | String | 外呼结果的回调通知地址。                                    |
| 5.13 | retryPolicy | Object | 外呼结果策略。<br>该对象的参数说明请参见表5-96。                    |
| 5.14 | callPolicy  | Object | 呼叫策略。<br>该对象的参数说明请参见表5-98。                      |

表 5-87 scheduleParam 参数说明

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 说明                       |
|--------|-------------------|--------|--------------------------|
| 5.9.1  | workdayBeginTime1 | String | 工作日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。  |
| 5.9.2  | workdayEndTime1   | String | 工作日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。  |
| 5.9.3  | workdayBeginTime2 | String | 工作日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。  |
| 5.9.4  | workdayEndTime2   | String | 工作日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。  |
| 5.9.5  | workdayBeginTime3 | String | 工作日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。  |
| 5.9.6  | workdayEndTime3   | String | 工作日呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。  |
| 5.9.7  | holidayBeginTime1 | String | 特殊日期呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。 |
| 5.9.8  | holidayEndTime1   | String | 特殊日期呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。 |
| 5.9.9  | holidayBeginTime2 | String | 特殊日期呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。 |
| 5.9.10 | holidayEndTime2   | String | 特殊日期呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。 |

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 说明                       |
|--------|-------------------|--------|--------------------------|
| 5.9.11 | holidayBeginTime3 | String | 特殊日期呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。 |
| 5.9.12 | holidayEndTime3   | String | 特殊日期呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。 |

表 5-88 ivrParam 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型   | 说明               |
|--------|--------------|--------|------------------|
| 5.10.1 | deviceSign   | String | IVR主流程接入码。       |
| 5.10.2 | callCount    | int    | 外呼任务每次呼出的数量。     |
| 5.10.3 | callInterval | int    | 外呼任务的呼出间隔时间，单位秒。 |

表 5-89 skillParam 参数说明

| 序号     | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                                                              |
|--------|--------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.11.1 | skillId      | int    | 技能队列的ID。                                                                                        |
| 5.11.2 | skillName    | String | 技能队列的名称。                                                                                        |
| 5.11.3 | outBoundType | int    | 呼出方式，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>2：预测外呼</li><li>5：预览外呼</li><li>6：预占外呼</li></ul> |
| 5.11.4 | predictParam | Object | outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-91</a> 。                         |
| 5.11.5 | previewParam | Object | outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-90</a> 。                         |

表 5-90 previewParam 参数说明

| 序号               | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                |
|------------------|--------------|------|------|-------------------|
| 5.1<br>1.5.<br>1 | failInterval | int  | True | 呼出间隔时间，正整数，单位秒。   |
| 5.1<br>1.5.<br>2 | obCallCount  | int  | True | 每次呼出数量，正整数。       |
| 5.1<br>1.5.<br>3 | autoCallTime | int  | True | 预览自动呼叫时长，正整数，单位秒。 |

表 5-91 predictParam 参数说明

| 序号               | 参数名                 | 参数类型   | 说明                                                                                    |
|------------------|---------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1<br>1.4.<br>1 | predictMethod       | int    | 预测外呼算法。<br>取值范围：<br>1：经验预测算法<br>2：座席利用率预测算法<br>3：外呼接通率预测算法<br>5：摘机率预测算法               |
| 5.1<br>1.4.<br>2 | expPredictParam     | Object | 经验预测算法的参数配置，predictMethod为1（经验预测算法）时，非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-92</a> 。       |
| 5.1<br>1.4.<br>3 | agentPredictParam   | Object | 座席利用率预测算法的参数配置，predictMethod为2（座席利用率预测算法）时，非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-93</a> 。 |
| 5.1<br>1.4.<br>4 | connectPredictParam | Object | 外呼接通率预测算法的参数配置，predictMethod为3（外呼接通率预测算法）时，非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-94</a> 。 |
| 5.1<br>1.4.<br>5 | offhookPredictParam | Object | 摘机率预测算法的参数配置，predictMethod为5（摘机率预测算法）时，非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-95</a> 。     |

表 5-92 expPredictParam 参数说明

| 序号                 | 参数名            | 参数类型 | 说明            |
|--------------------|----------------|------|---------------|
| 5.1<br>1.4.<br>2.1 | maxAvgCallTime | int  | 最大平均通话时长，单位秒。 |
| 5.1<br>1.4.<br>2.2 | mimAvgCallTime | int  | 最小平均通话时长，单位秒。 |
| 5.1<br>1.4.<br>2.3 | outBoundRate   | int  | 呼出速率。         |

表 5-93 agentPredictParam 参数说明

| 序号                 | 参数名            | 参数类型 | 说明                                                                                    |
|--------------------|----------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1<br>1.4.<br>3.1 | maxAvgCallTime | int  | 最大平均通话时长，单位秒。                                                                         |
| 5.1<br>1.4.<br>3.2 | mimAvgCallTime | int  | 最小平均通话时长，单位秒。                                                                         |
| 5.1<br>1.4.<br>3.3 | lossRate       | int  | 最低呼损率。                                                                                |
| 5.1<br>1.4.<br>3.4 | utilRate       | int  | 座席利用率。                                                                                |
| 5.1<br>1.4.<br>3.5 | utilRateMethod | int  | 座席利用率算法。<br>取值范围：<br>1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长<br>2：表示座席利用率 = (总的通话时长 + 工作态时长)/总的签入时长 |

表 5-94 connectPredictParam 参数说明

| 序号                 | 参数名            | 参数类型 | 说明            |
|--------------------|----------------|------|---------------|
| 5.1<br>1.4.<br>4.1 | maxAvgCallTime | int  | 最大平均通话时长，单位秒。 |
| 5.1<br>1.4.<br>4.2 | mimAvgCallTime | int  | 最小平均通话时长，单位秒。 |
| 5.1<br>1.4.<br>4.3 | lossRate       | int  | 最低呼损率。        |
| 5.1<br>1.4.<br>4.4 | waitTime       | int  | 用户等待时间，单位秒。   |
| 5.1<br>1.4.<br>4.5 | connRate       | int  | 外呼接通率。        |

表 5-95 offhookPredictParam 参数说明

| 序号                 | 参数名         | 参数类型 | 说明   |
|--------------------|-------------|------|------|
| 5.1<br>1.4.<br>5.1 | offHookRate | int  | 摘机率。 |

表 5-96 retryPolicy 参数说明

| 序号         | 参数名           | 参数类型   | 说明                            |
|------------|---------------|--------|-------------------------------|
| 5.1<br>3.1 | retryPolicyId | String | 重试策略ID。                       |
| 5.1<br>3.2 | policyType    | int    | 重试策略类型。<br>0：全局策略 1：号码类型匹配策略。 |
| 5.1<br>3.3 | retryDay      | int    | 最大试呼天数。<br>全局策略下的普通策略非空。      |
| 5.1<br>3.4 | retryTimes    | int    | 每天最大试呼次数。<br>全局策略下的普通策略非空。    |



| 序号         | 参数名           | 参数类型   | 说明                                                                         |
|------------|---------------|--------|----------------------------------------------------------------------------|
| 5.1<br>3.5 | callInterval  | int    | 呼出间隔(秒)。<br>全局策略下的普通策略非空。                                                  |
| 5.1<br>3.6 | resultRetry   | String | 根据结果配置策略的json串。<br>全局策略下根据结果配置策略非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-97</a> 。 |
| 5.1<br>3.7 | policyJson    | String | 根据号码类型匹配策略的json串。<br>号码类型匹配策略下非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-101</a> 。  |
| 5.1<br>3.8 | busiPolicy    | String | 业务结果策略的json串。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-100</a> 。                      |
| 5.1<br>3.9 | noRetryPolicy | String | 不重试的结果码。即配置不重试的结果码，该结果码来源于“查询外呼结果定义列表”中的“data”属性下的“resultCode”字段。          |

表 5-97 resultRetry 参数说明

| 序号               | 参数名          | 参数类型 | 说明                         |
|------------------|--------------|------|----------------------------|
| 5.1<br>3.6.<br>1 | result       | int  | 结果类型。<br>全局策略的根据结果策略非空。    |
| 5.1<br>3.6.<br>2 | callInterval | int  | 呼出间隔(秒)。<br>全局策略的根据结果策略非空。 |
| 5.1<br>3.6.<br>3 | retryNumber  | int  | 重试次数。<br>全局策略的根据结果策略非空。    |

表 5-98 callPolicy 参数说明

| 序号         | 参数名          | 参数类型   | 说明                           |
|------------|--------------|--------|------------------------------|
| 5.1<br>4.1 | callPolicyId | String | 呼叫策略ID。                      |
| 5.1<br>4.2 | callType     | int    | 呼叫方式。<br>0，按顺序 1，按轮次。默认是按顺序。 |

| 序号         | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                                                                                 |
|------------|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1<br>4.3 | chooseType | int    | 轮次形式。<br>0，按号码分类 1，按号码序号。按轮次时非空。                                                                                   |
| 5.1<br>4.4 | turns      | String | 轮次信息json串。<br>按轮次时非空。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 turns参数说明</a> 。                                                 |
| 5.1<br>4.5 | callOrder  | int    | 呼叫顺序。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：无序呼叫</li><li>• 1：按序号</li><li>• 2：按数据属性</li><li>• 3：按优先级。</li></ul> |

表 5-99 turns 参数说明

| 序号               | 参数名       | 参数类型   | 说明                 |
|------------------|-----------|--------|--------------------|
| 5.1<br>4.4.<br>1 | turnType  | String | 号码类型。<br>按号码分类时非空。 |
| 5.1<br>4.4.<br>2 | turnOrder | int    | 号码序号。<br>按号码序号时非空。 |
| 5.1<br>4.4.<br>3 | orderNo   | int    | 轮次序号。              |

表 5-100 busiPolicy 参数说明

| 序号               | 参数名               | 参数类型   | 说明                  |
|------------------|-------------------|--------|---------------------|
| 5.1<br>3.8.<br>1 | busiResultCode    | String | 业务结果编码。             |
| 5.1<br>3.8.<br>2 | busiResultSubCode | String | 业务结果子编码。（跟业务结果编码关联） |

| 序号               | 参数名              | 参数类型 | 说明                                     |
|------------------|------------------|------|----------------------------------------|
| 5.1<br>3.8.<br>3 | busiResultPolicy | int  | 业务结果呼叫策略。<br>0-停止呼叫，1-呼叫下个号码，2-呼叫当前号码。 |
| 5.1<br>3.8.<br>4 | callInterval     | int  | 呼出间隔(秒)。<br>呼叫策略为0为空，其他非空。             |

表 5-101 policyJson 参数说明

| 序号               | 参数名      | 参数类型   | 说明                                                                              |
|------------------|----------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1<br>3.7.<br>1 | dataType | String | 号码类型。                                                                           |
| 5.1<br>3.7.<br>2 | type     | int    | 重试逻辑策略类型： <ul style="list-style-type: none"><li>0：普通策略</li><li>1：结果策略</li></ul> |
| 5.1<br>3.7.<br>3 | policy   | String | 策略配置相关信息。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 policy参数说明</a> 。                         |

表 5-102 policy 参数说明

| 序号                 | 参数名          | 参数类型 | 说明                              |
|--------------------|--------------|------|---------------------------------|
| 5.1<br>3.7.<br>3.1 | retryDay     | int  | 最大试呼天数。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略非空。   |
| 5.1<br>3.7.<br>3.2 | retryTimes   | int  | 每天最大试呼次数。<br>根据号码类型匹配策略的普通策略非空。 |
| 5.1<br>3.7.<br>3.3 | result       | int  | 结果类型。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略非空。     |
| 5.1<br>3.7.<br>3.4 | callInterval | int  | 呼出间隔(秒)。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略非空。  |

| 序号                 | 参数名         | 参数类型 | 说明                          |
|--------------------|-------------|------|-----------------------------|
| 5.1<br>3.7.<br>3.5 | retryNumber | int  | 重试次数。<br>根据号码类型匹配策略的结果策略非空。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-103 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>6  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 020000<br>7  | 外呼活动已经不存在。               |
| 4  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 5  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 8  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 9  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 10 | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 11 | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 12 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 13 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 14 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "returnObject": {
    "deviceType": 6,
    "callBackUrl": "",
    "retryPolicy": {
      "noRetryPolicy": "",
      "retryPolicyId": "174176532749388777623694972284",
      "policyType": 0,
      "busiPolicy": "",
      "policyJson": [
        {
          "retryTimes": 2,
          "retryDay": 1,
          "type": 0,
          "policy": []
        }
      ]
    }
  },
  "strEndTime": "2025-03-15 00:00:00",
  "strBeginTime": "2025-03-12 00:00:00",
  "description": "",
  "callerNoDatas": [
    {
      "encryptedAttributes": [],
      "relId": "1675676687",
      "taskId": "1287074332",
      "accessCode": "6300",
      "useTimes": 0,
      "vdnId": "16",
      "tenantId": "202501159902",
      "priority": 3,
      "source": "0"
    }
  ],
  "skillParam": {
    "skillName": "defaultAudioSkill",
    "skillId": 1,
    "outBoundType": "6"
  },
  "priority": 2,
  "orgId": "",
  "ivrParam": null,
  "callerNo": "6300",
  "scheduleParam": {
    "holidayEndTime3": null,
    "holidayEndTime2": null,
    "workdayBeginTime2": "",
    "holidayEndTime1": null,
  }
}
```

```
        "workdayBeginTime1": "00:00",
        "holidayBeginTime3": null,
        "workdayBeginTime3": "",
        "holidayBeginTime2": null,
        "workdayEndTime1": "23:59",
        "workdayEndTime2": "",
        "workdayEndTime3": "",
        "holidayBeginTime1": null
    },
    "callPolicy": {
        "callPolicyId": "174176532749461315232315421287",
        "callOrder": 3,
        "totalCount": null,
        "callType": 0
    },
    "name": "call",
    "id": 1287074332,
    "maxAlertingTime": 20,
    "status": 2
},
"resultCode": "0200000",
"resultDesc": "getTaskDetail task success",
"returnDesc": "getTaskDetail task success"
}
```

### 5.4.7 查询外呼活动列表

#### 场景描述

调用该接口按照指定条件查询外呼活动。

#### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}?  
name={name}&status={status}&deviceType={deviceType}&beginTime={beginTime}  
&endTime={endTime}&curPage={curPage}&rowsPerPage={rowsPerPage}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-104 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                 |
|----|-------|--------|-------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int    | True  | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1～9999。 |
| 2  | name  | String | False | 外呼活动的名称。<br>长度为0~30，默认值为空。         |

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                            |
|----|-------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | status      | int    | True  | 外呼活动的状态。<br>取值范围：<br>2：已开始<br>3：暂停<br>4：已完成<br>0：默认查询全部状态                                                                                                                     |
| 4  | deviceType  | int    | True  | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：智能外呼的IVR</li><li>2：预测外呼的技能队列</li><li>3：自动外呼的IVR</li><li>5：预览外呼的技能队列</li><li>6：预占外呼的技能队列</li><li>0：默认查询全部类型</li></ul> |
| 5  | beginTime   | String | False | 外呼活动的最小开始时间，格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                                                                                                                                           |
| 6  | endTime     | String | False | 外呼活动的最大结束时间，格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                                                                                                                                           |
| 7  | curPage     | int    | True  | 当前第几页。<br>默认值为1，输入值小于1时自动修正为1。                                                                                                                                                |
| 8  | rowsPerPage | int    | True  | 每页记录数。<br>该值不输入的时候，默认查询10条，且最大值为100。                                                                                                                                          |
| 9  | ccId        | int    | False | 传了就按指定的ccid过滤，不传就不过滤                                                                                                                                                          |

请求说明

表 5-105 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 3  | locale | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-106 消息体参数说明

| 序号 | 参数名                | 参数类型   | 说明                                                        |
|----|--------------------|--------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode         | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-108</a>     |
| 2  | resultDesc         | String | 描述。                                                       |
| 3  | returnCode         | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-108</a>     |
| 4  | returnDesc         | String | 描述。                                                       |
| 5  | curPage            | int    | 当前页。                                                      |
| 6  | totalSize          | int    | 总记录数。                                                     |
| 7  | rowsPerPage        | int    | 每页记录数。                                                    |
| 8  | curSkillQueueCount | int    | 当前技能队列外呼活动总数。                                             |
| 9  | curlvrCount        | int    | 当前IVR外呼活动总数。                                              |
| 10 | data               | List   | 查询成功后，返回外呼活动信息的对象(Campaign)。<br>参见 <a href="#">表5-107</a> |

表 5-107 Campaign 参数说明

| 序号   | 参数名  | 参数类型   | 说明       |
|------|------|--------|----------|
| 10.1 | id   | int    | 外呼活动id。  |
| 10.2 | name | String | 外呼活动的名称。 |



| 序号   | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                             |
|------|--------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.3 | status       | int    | 外呼活动的状态。<br>取值范围：<br>2：已开始<br>3：暂停<br>4：已完成                                                                                                                                    |
| 10.4 | strBeginTime | String | 外呼活动开始时间，格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                                                                                                                                               |
| 10.5 | strEndTime   | String | 外呼活动结束时间，格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                                                                                                                                               |
| 10.6 | deviceType   | int    | 外呼设备类型。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：智能外呼的IVR</li><li>2：预测外呼的技能队列</li><li>3：自动外呼的IVR</li><li>5：预览外呼的技能队列</li><li>6：预占外呼的技能队列</li><li>0：默认查询全部类型。</li></ul> |
| 10.7 | callerNo     | String | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。                                                                                                                                                  |

触发事件

无

错误结果码

表 5-108 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "02000000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "02000000",
  "returnDesc": "",
  "curPage": 1,
  "totalSize": 3,
  "rowsPerPage": 10,
  "data": [
    {
      "id": 3,
      "name": "666",
      "status": 1,
      "strBeginTime": "2018-11-30",
      "strEndTime": "2018-11-30",
      "deviceType": 2,
      "callerNo": "10080"
    },
    {
      "id": 4,
      "name": "666333696",

```

```
    "status": 1,
    "strBeginTime": "2018-11-30",
    "strEndTime": "2018-11-30",
    "deviceType": 2,
    "callerNo": "10080"
  },
  {
    "id": 2,
    "name": "SAAS_JST",
    "status": 3,
    "strBeginTime": "2018-11-29",
    "strEndTime": "2018-12-08",
    "deviceType": 2,
    "callerNo": "10080"
  }
],
"curSkillQueueCount": 3,
"curlvrCount": 0
}
```

### 5.4.8 暂停外呼活动

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要暂停的外呼活动的ID。
- 外呼活动处于启动中。

#### 场景描述

调用该接口将指定外呼活动状态改为暂停。

#### 接口方法

该接口仅支持PUT方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}/pause

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-109 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                       |
|----|------------|------|------|------------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，<br>取值范围为1 ~ 9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼任务的ID。                                 |

请求说明

表 5-110 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-111 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-112</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-112</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-112 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动已经不存在。               |
| 4  | 0200011  | 当前状态不允许暂停。               |
| 5  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 6  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 7  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 8  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 9  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 12 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 13 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 14 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 15 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": ""
}
```

### 5.4.9 恢复外呼活动

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要恢复的外呼活动的ID。
- 外呼活动当前已暂停。

#### 场景描述

调用该接口恢复外呼活动。

#### 接口方法

该接口仅支持PUT方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{campaignId}/resume

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-113 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                   |
|----|------------|------|------|--------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1 ~ 9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼任务的ID。                             |

请求说明

表 5-114 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-115 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-116</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-116</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-116 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动已经不存在。               |
| 4  | 0200011  | 当前状态不允许恢复。               |
| 5  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 6  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 7  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 8  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 9  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 12 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 13 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 14 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 15 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无



- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": ""
}
```

### 5.4.10 设置外呼活动重试策略

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 智能外呼时，需要客户开发IVR，具体详情请参考配置智能机器人。

#### 场景描述

调用该接口为指定外呼活动设置重试策略。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/retryPolicy/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-117 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                   |
|----|------------|------|------|--------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1 ~ 9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动ID                               |

#### 请求说明

表 5-118 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-119 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名称       | 参数类型   | 描述                                                                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | policyJson | String | 策略的json串。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 policyJson参数说明</a> 。                       |
| 2  | policyType | int    | 重试策略类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：全局策略</li><li>1：号码类型匹配策略</li></ul> |

表 5-120 policyJson 参数说明

| 序号  | 参数名           | 参数类型         | 是否必选                      | 说明                                                                              |
|-----|---------------|--------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | dataType      | String       | -                         | 号码类型。                                                                           |
| 1.2 | policy        | String       | -                         | 按照结果匹配的策略json串。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 policy参数说明</a> 。                   |
| 1.3 | type          | int          | -                         | 重试逻辑策略类型： <ul style="list-style-type: none"><li>0：普通策略</li><li>1：结果策略</li></ul> |
| 1.4 | noRetryPolicy | List<String> | policyType为1时不可以填，其他情况选填。 | 不重试的结果码。即配置不重试的结果码，该结果码来源于“查询外呼结果定义列表”中的“data”属性下的“resultCode”字段。               |

表 5-121 type 为 0 时，policy 参数说明

| 序号    | 参数名称      | 参数类型 | 是否必选 | 描述           |
|-------|-----------|------|------|--------------|
| 1.2.1 | retryTime | int  | -    | 普通策略，试呼天数。   |
| 1.2.2 | retryDay  | int  | -    | 普通策略，每天试呼次数。 |

表 5-122 type 为 1 时，policy 参数说明

| 序号    | 参数名称         | 参数类型 | 是否必选 | 描述    |
|-------|--------------|------|------|-------|
| 1.2.1 | callInterval | int  | -    | 延迟时间。 |
| 1.2.2 | result       | int  | -    | 结果类型。 |
| 1.2.3 | retryNumber  | int  | -    | 重试次数。 |

响应说明

表 5-123 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-124。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-124。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-124 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200-01  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
可以根据业务需要选择不同的策略组合。
  - a. 全局策略+普通策略policyType=0，type=0。

```
{  "policyJson": "[{'type':0,'retryTimes':1,'retryDay':1}]",  "policyType": 0}
```

- b. 全局策略+结果策略policyType=0， type=1。  

```
{
  "policyJson": "[{'type':1,'policy':{'result':4,'retryNumber':3,'callInterval':60}}]",
  "policyType": 0
}
```
- c. 号码类型匹配策略+普通策略policyType=1， type=0。  

```
{
  "policyJson": "[{'dataType':'ST','type':0,'policy':{'retryTimes':2,'retryDay':1}}]",
  "policyType": 1
}
```
- d. 号码类型匹配策略+结果策略policyType=1， type=1。  

```
{
  "policyJson": "[{'dataType':'ST','type':1,'policy':{'result':4,'retryNumber':3,'callInterval':60}}]",
  "policyType": 1
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：  

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": ""
}
```

5.4.11 查询外呼活动重试策略

前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 智能外呼时，需要客户开发IVR，具体详情请参考配置智能机器人。

场景描述

调用该接口查询指定外呼活动的重试策略信息。

接口方法

该接口仅支持GET方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/retryPolicy/{campaignId}  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-125 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                   |
|----|------------|------|------|--------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1 ~ 9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动ID。                              |

请求说明

表 5-126 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-127 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-132</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | data       | Object | 外呼重试策略。具体参见 <a href="#">表5-128</a> 。                    |
| 4  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-132</a> 。 |
| 5  | returnDesc | String | 描述。                                                     |

表 5-128 data 参数说明

| 序号  | 参数名           | 参数类型   | 说明      |
|-----|---------------|--------|---------|
| 3.1 | retryPolicyId | String | 重试策略ID。 |

| 序号  | 参数名           | 参数类型   | 说明                                                                              |
|-----|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2 | policyType    | int    | 重试策略类型： <ul style="list-style-type: none"><li>0为全局策略</li><li>1为号码分类策略</li></ul> |
| 3.3 | policyJson    | String | 重试策略参数。具体见 <a href="#">表5-129</a>                                               |
| 3.4 | noRetryPolicy | String | 不重试的结果码。即配置不重试的结果码，该结果码来源于“查询外呼结果定义列表”中的“data”属性下的“resultCode”字段。               |
| 3.5 | busiPolicy    | String | False<br>业务结果策略的json串。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-130</a> 。                  |

表 5-129 policyJson 参数说明

| 序号    | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                                              |
|-------|------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.1 | dataType   | String | 号码类型。                                                                           |
| 3.3.2 | policy     | String | 按照结果匹配的策略json串。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 policy 参数说明</a>                    |
| 3.3.3 | retryDay   | int    | 普通策略，试呼天数。                                                                      |
| 3.3.4 | retryTimes | int    | 普通策略，每天试呼次数。                                                                    |
| 3.3.5 | type       | int    | 重试逻辑策略类型： <ul style="list-style-type: none"><li>0：普通策略</li><li>1：结果策略</li></ul> |

表 5-130 busiPolicy 参数说明

| 序号     | 参数名             | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|--------|-----------------|--------|------|---------|
| 14.7.1 | busiResult Code | String | True | 业务结果编码。 |

| 序号     | 参数名               | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|--------|-------------------|--------|------|----------------------------------------------|
| 14.7.2 | busiResultSubCode | String | --   | 业务结果子编码。（跟业务结果编码关联）                          |
| 14.7.3 | busiResultPolicy  | int    | True | 业务结果呼叫策略。<br>0-停止呼叫，1-呼叫下个号码，2-呼叫当前号码。       |
| 14.7.4 | callInterval      | int    | --   | 呼出间隔(秒)。<br>呼叫策略为0时不用填写，其他为True。取值范围：1-3600。 |

表 5-131 policy 参数说明

| 序号      | 参数名          | 参数类型 | 说明    |
|---------|--------------|------|-------|
| 3.3.2.1 | callInterval | int  | 延迟时间。 |
| 3.3.2.2 | result       | int  | 结果类型。 |
| 3.3.2.3 | retryNumber  | int  | 重试次数。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-132 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |



| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": {
    "retryPolicyId": "1871694313",
    "policyType": 0,
    "policyJson": "[{'retryTimes':1,'retryDay':2,'type':0,'policy':[]}]"
  },
  "returnDesc": null
}
```

5.4.12 新增外呼业务结果定义

场景描述

调用该接口为指定vdnId新增外呼业务结果定义。

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
- 使用限制

- 新增后，暂未提供修改接口。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/addBusinessResult

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-133 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-134 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-135 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名  | 参数类型   | 是否必选 | 说明                              |
|----|------|--------|------|---------------------------------|
| 1  | name | String | True | 业务结果名称。<br>取值范围：最大长度50，不包含特殊字符。 |

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|----|-------------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 2  | code        | String | False | 业务结果编码。<br>取值范围：最大长度50，有效字符为：数字、字母、-。          |
| 3  | description | Sring  | False | 业务结果描述。<br>取值范围：最大长度200，不包含特殊字符。               |
| 4  | children    | List   | False | 子业务结果。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-136</a> 。 |

表 5-136 children 参数说明

| 序号  | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                     |
|-----|-------------|--------|-------|----------------------------------------|
| 4.1 | name        | String | True  | 子业务结果名称。<br>取值范围：最大长度50，不包含特殊字符。       |
| 4.2 | code        | String | False | 子业务结果编码。<br>取值范围：最大长度50，有效字符为：数字、字母、-。 |
| 4.3 | description | String | False | 子业务结果描述。<br>取值范围：最大长度200，不包含特殊字符。      |

响应说明

表 5-137 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-138</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-138</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                     |

触发事件

无

错误结果码

表 5-138 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "name": "呼叫失败",  "code": "123456",
```

```
"description": "呼叫失败",
"children": [
  {
    "name": "客户直接挂断",
    "code": "100001",
    "description": "客户直接挂断"
  },
  {
    "name": "客户关机",
    "code": "100002",
    "description": "客户关机"
  }
]
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "addBusinessResult success",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "addBusinessResult success"
}
```

5.4.13 查询外呼业务结果定义列表

前置条件

已经申请了开发者账号。

场景描述

调用该接口查询指定虚拟呼叫中心下的外呼业务结果定义列表。

接口方法

该接口仅支持GET方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryBusinessResults?pageSize={pageSize}&pageNum={pageNum}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-139 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

| 序号 | 参数名      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                        |
|----|----------|------|------|-------------------------------------------|
| 2  | pageSize | int  | True | 分页查询结果，<br>每页查询数据条<br>数<br>取值范围：<br>1-50。 |
| 3  | pageNum  | int  | True | 当前页码。<br>取值范围：正整<br>数。                    |

请求说明

表 5-140 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-141 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-144</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-144</a> 。 |

| 序号 | 参数名        | 参数类型      | 说明               |
|----|------------|-----------|------------------|
| 4  | returnDesc | String    | 描述。              |
| 5  | data       | JSONArray | 结果json，详见表5-142。 |
| 6  | totalCount | Long      | 返回列表中结果总条数。      |

表 5-142 data 参数说明

| 序号  | 参数名      | 参数类型   | 说明                           |
|-----|----------|--------|------------------------------|
| 5.1 | name     | String | 业务结果名称。                      |
| 5.2 | code     | String | 业务结果编码。                      |
| 5.3 | defLevel | String | 业务结果层次（1表示父业务结果，2表示子业务结果）。   |
| 5.4 | children | List   | 子业务结果。<br>该对象的参数说明请参见表5-143。 |

表 5-143 children 参数说明

| 序号    | 参数名      | 参数类型   | 说明                         |
|-------|----------|--------|----------------------------|
| 5.4.1 | name     | String | 子业务结果名称。                   |
| 5.4.2 | code     | String | 子业务结果编码。                   |
| 5.4.3 | defLevel | String | 业务结果层次（1表示父业务结果，2表示子业务结果）。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-144 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200005  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 3  | 0200007  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 4  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 5  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 8  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 9  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 10 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 11 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 12 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 13 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 14 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": [
    {
      "code": "11111",
```



```
"children": [
  {
    "code": "12324",
    "name": "sub02",
    "defLevel": "2"
  },
  {
    "code": "1232",
    "name": "sub01",
    "defLevel": "2"
  }
],
"name": "test111",
"defLevel": "1"
},
{
  "code": "test",
  "children": [],
  "name": "test0903",
  "defLevel": "1"
},
{
  "code": "15105671",
  "children": [
    {
      "code": "754646",
      "name": "通话中断",
      "defLevel": "2"
    },
    {
      "code": "ob-12",
      "name": "多个地方官",
      "defLevel": "2"
    }
  ],
  "name": "失败4up",
  "defLevel": "1"
}
],
"resultCode": "0200000",
"resultDesc": "queryBusinessResults Success!",
"totalCount": 3,
"returnDesc": "queryBusinessResults Success!"
}
```

## 5.4.14 外呼异常分类统计

### 前置条件

已经申请了开发者账号。

### 场景描述

调用该接口统计当日的外呼异常数据。

### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

### 接口 URL

<https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/failcategorystatistics?campaignId={campaignId}&startDate={startDate}&endDate={endDate}>

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-145 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 是否必选                      | 说明                                               |
|----|------------|--------|---------------------------|--------------------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int    | True                      | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1～9999。               |
| 2  | campaignId | String | True                      | 外呼活动ID                                           |
| 3  | startDate  | String | False，该字段有值，则endDate必传。   | 查询开始时间<br>格式：<br>yyyy-MM-dd                      |
| 4  | endDate    | String | False，该字段有值，则startDate必传。 | 查询结束时间<br>格式：<br>yyyy-MM-dd<br>结束时间-开始时间小于等于30天， |

请求说明

表 5-146 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-147 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                   |
|----|------------|--------|--------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-149 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                  |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-149 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                  |
| 5  | data       | Array  | 查询结果列表。<br>参见表5-148                  |

表 5-148 data 结构

| 序号  | 参数名      | 参数类型                | 说明                                  |
|-----|----------|---------------------|-------------------------------------|
| 1.1 | statDate | String              | 统计日期。                               |
| 1.2 | failData | Map<String,Integer> | 失败数据。<br>Key表示失败码<br>Value表示该失败码的次数 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-149 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 2  | 02000001 | 参数值为空             |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": [
    {
      "statDate": "2022-10-14",
      "failData": {
        "01119": 1,
        "01153": 4,
        "01169": 2
      }
    },
    {
      "statDate": "2022-10-18",
      "failData": {
        "00701": 1
      }
    }
  ]
}
```

```
],  
"resultCode": "0200000",  
"resultDesc": "query success",  
"returnDesc": "query success"  
}
```

### 5.4.15 新增主叫号码

#### 场景描述

调用该接口为指定外呼活动新增主叫号码。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 外呼活动已经创建。
- 使用限制
  - 同一个外呼任务，每次只能增加100条，总共不能超过设置的系统参数。
  - 每次追加的主叫号码不能有重复。
  - op场景was没开启“限制VDN主叫号码”的开关或者saas环境不能随意加。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callerNo/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-150 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。<br>来源于新增外呼活动接口。           |

请求说明

表 5-151 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-152 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                      |
|----|----------|------|------|---------------------------------------------------------|
| 1  | callerNo | List | True | 支持多主叫号码。最多100个号码。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-153</a> |

表 5-153 callerNo 参数说明

| 序号  | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                     |
|-----|------------|--------|------|--------------------------------------------------------|
| 1.1 | accessCode | String | True | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9。 |
| 1.2 | priority   | int    | True | 主叫号码优先级。<br>取值范围：1-5。数字越小，优先级越高                        |

响应说明

表 5-154 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-155</a> |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                   |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-155</a> |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-155 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{ "callerNo": [
  { "accessCode": "12345678901234", "priority": 1 },
  { "accessCode": "525245", "priority": 2 }
]}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "create callerNo success",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "create callerNo success"
}
```

5.4.16 删除主叫号码

场景描述

调用该接口为指定外呼活动删除主叫号码。

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 外呼活动已经创建。
- 使用限制
  - 同一个外呼任务，每次只能删除100条，一个任务至少保留一条主叫号码。

接口方法

该接口仅支持DELETE方法。



接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callerNo/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-156 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。<br>来源于新增外呼活动接口。           |

请求说明

表 5-157 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-158 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                      |
|----|----------|------|------|---------------------------------------------------------|
| 1  | callerNo | List | True | 支持多主叫号码。最多100个号码。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-159</a> |

表 5-159 callerNo 参数说明

| 序号  | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                     |
|-----|------------|--------|------|--------------------------------------------------------|
| 1.1 | accessCode | String | True | 主叫号码。<br>呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9。 |

响应说明

表 5-160 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-161</a> |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                   |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-161</a> |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-161 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{ "callerNo": [
  { "accessCode": "5245241" }
]}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "delete callerNo success.num:1",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "delete callerNo success.num:1"
}
```

5.5 外呼活动的特殊日期管理接口

### 5.5.1 查询外呼活动的特殊日期列表

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到外呼活动的ID。

#### 场景描述

调用该接口查询指定外呼活动关联的特殊日期。

#### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/holiday/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-162 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                   |
|----|------------|------|------|--------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1 ~ 9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                             |

#### 请求说明

表 5-163 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-164 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-166。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | data       | List   | 查询成功后，返回的特殊日期信息列表数据。参见表5-165。     |
| 4  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-166  |
| 5  | returnDesc | String | 描述。                               |

表 5-165 data 参数说明

| 序号  | 参数名  | 参数类型   | 说明                                                |
|-----|------|--------|---------------------------------------------------|
| 3.1 | id   | int    | 特殊日期的id。                                          |
| 3.2 | name | String | 特殊日期名称。                                           |
| 3.3 | type | int    | 特殊日期的类型。<br>取值范围：<br>1：按周设置<br>2：按日期设置<br>3：按日期重复 |

| 序号  | 参数名       | 参数类型   | 说明                                                                                                                          |
|-----|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4 | week      | String | 星期，特殊日期的类型为按周设置时非空<br>取值范围：<br>1：星期一<br>2：星期二<br>3：星期三<br>4：星期四<br>5：星期五<br>6：星期六<br>7：星期天<br>同时选择多天时以逗号分隔，例如“6,7”表示星期六、星期天 |
| 3.5 | beginTime | String | 开始时间。<br>特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd<br>特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd                                                                |
| 3.6 | endTime   | String | 结束时间。<br>特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd<br>特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd                                                                |

触发事件

无

错误结果码

表 5-166 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "02000000",
  "resultDesc": "",
  "data": [
    {
      "id": 11,
      "name": "周末",
      "type": 1,
      "week": "5,7",
      "beginTime": null,
      "endTime": null
    },
    {
      "id": 14,
      "name": "中秋节",
      "type": 2,
      "week": null,
      "beginTime": "2018-09-22",
      "endTime": "2018-09-24"
    }
  ]
}
```

### 5.5.2 新增外呼活动的特殊日期

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要的外呼活动的ID。
- 外呼活动已创建的特殊日期数目小于20个。

#### 场景描述

调用该接口为指定外呼活动新增特殊日期。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/holiday/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-167 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

#### 请求说明

表 5-168 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |



| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 3  | locale | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-169 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                          |
|----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | name      | String | True  | 特殊日期名称。<br>名称不能重复，最大长度为30个字符。                                                                                                               |
| 2  | type      | int    | True  | 特殊日期的类型。<br>取值范围：<br>1：按周设置<br>2：按日期设置<br>3：按日期重复                                                                                           |
| 3  | week      | String | False | 星期，特殊日期的类型为按周设置时为True。<br>取值范围：<br>1：星期一<br>2：星期二<br>3：星期三<br>4：星期四<br>5：星期五<br>6：星期六<br>7：星期天<br>同时选择多天时以逗号分隔，例如“6,7”表示星期六、星期天             |
| 4  | beginTime | String | False | 开始时间，特殊日期的类型为按日期设置或按日期重复时为True。<br><ul style="list-style-type: none"><li>特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd</li><li>特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd</li></ul> |
| 5  | endTime   | String | False | 结束时间，特殊日期的类型为按日期设置或按日期重复时为True。<br><ul style="list-style-type: none"><li>特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd</li><li>特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd</li></ul> |

响应说明

表 5-170 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                   |
|----|--------------|--------|--------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-172 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                  |
| 3  | returnObject | Object | 参见表5-171。                            |
| 4  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-172 |
| 5  | returnDesc   | String | 描述。                                  |

表 5-171 returnObject 参数说明

| 序号 | 参数名 | 参数类型 | 说明      |
|----|-----|------|---------|
| 1  | id  | int  | 特殊日期id。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-172 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007 | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 0200013 | 特殊日期名称已存在。               |
| 4  | 0200015 | 外呼活动的特殊日期数量已达上限。         |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 5  | 0200030  | 时间格式不正确。          |
| 6  | 02000001 | 参数值为空             |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "中秋节",
  "type": 2,
  "week": null,
  "beginTime": "2018-09-22",
  "endTime": "2018-09-24"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "",
  "returnObject": {
    "id": 1318795089
  }
}
```

```
}  
}
```

### 5.5.3 修改外呼活动的特殊日期

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要修改的外呼活动的ID。
- 已经获取到要修改的特殊日期的ID。

#### 场景描述

调用该接口修改指定外呼活动下的特殊日期。

#### 接口方法

该接口仅支持PUT方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/holiday/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-173 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

#### 请求说明

表 5-174 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 3  | locale | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-175 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                              |
|----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id        | int    | True  | 特殊日期的id。                                                                                                                        |
| 2  | name      | String | True  | 特殊日期名称。<br>名称不能重复，最大长度为30个字符。                                                                                                   |
| 3  | type      | int    | True  | 特殊日期的类型。<br>取值范围：<br>1：按周设置<br>2：按日期设置<br>3：按日期重复                                                                               |
| 4  | week      | String | False | 星期，特殊日期的类型为按周设置时为True。<br>取值范围：<br>1：星期一<br>2：星期二<br>3：星期三<br>4：星期四<br>5：星期五<br>6：星期六<br>7：星期天<br>同时选择多天时以逗号分隔，例如“6,7”表示星期六、星期天 |
| 5  | beginTime | String | False | 开始时间，特殊日期的类型为按日期设置或按日期重复时为True。<br>特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd<br>特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd                                          |
| 6  | endTime   | String | False | 结束时间，特殊日期的类型为按日期设置或按日期重复时为True。<br>特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd<br>特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd                                          |

响应说明

表 5-176 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-177。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-177  |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-177 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 0200013  | 特殊日期名称已存在。               |
| 4  | 0200014  | 特殊日期不存在。                 |
| 5  | 0200030  | 时间格式不正确。                 |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "id": 1318795089,
  "name": "中秋节",
  "type": 2,
  "week": null,
  "beginTime": "2018-09-22",
  "endTime": "2018-09-24"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": ""
}
```

5.5.4 删除外呼活动的特殊日期

前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要的外呼活动的ID。
- 已经获取到需要删除的特殊日期的ID。

场景描述

调用该接口删除指定外呼活动下的指定特殊日期。

接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/holiday/{campaignId}/{holidayId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-178 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |
| 3  | holidayId  | int  | True | 特殊日期ID。                            |

请求说明

表 5-179 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。



响应说明

表 5-180 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-181。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-181  |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-181 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 0200014  | 特殊日期不存在。                 |
| 4  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 5  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 8  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 10 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 11 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 12 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 13 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 14 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "resultCode": "02000000",  "resultDesc": ""}
```

5.5.5 删除外呼活动的所有特殊日期

前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 已经获取到需要的外呼活动的ID。

场景描述

调用该接口删除指定外呼活动下的所有特殊日期。

接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/holiday/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-182 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|------------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                            |

请求说明

表 5-183 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-184 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-185</a> |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                   |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-185</a> |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-185 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

## 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "resultCode": "0200000",  
  "resultDesc": ""  
}
```

## 5.6 外呼黑名单管理接口

### 5.6.1 新增外呼黑名单

#### 场景描述

调用该接口为指定外呼活动批量新增外呼黑名单。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
- 使用限制
  - 黑名单号码最大长度为24个字符。
  - 黑名单号码有效字符为：0~9、\*、#。
  - 每次只能增加20条黑名单号码，否则提示“超过单次新增最大数量”，且不新增黑名单号码。
  - 每次追加的黑名单号码不能有重复，否则提示“号码重复”，且不新增黑名单号码。
  - 每次追加的黑名单号码中不能存在已有黑名单号码。
  - 当同时传入有效时长和到期时间时，则以指定时间（ validityexpirationtime ）为准处理。
  - 限制次数小于重试策略设置的试呼次数。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blocklist/add

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-186 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-187 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-188 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名                    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                      |
|----|------------------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | blocklist              | List   | True  | 新增黑名单号码列表，最多20条。<br>号码最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#                                          |
| 2  | validityExpirationTime | String | False | 到期时间=新增时间点+有效时长。例：“2020-12-31 10:06:25”新增2条黑名单号码，有效时长120小时，则到期时间为“2021-01-05 10:06:25”。 |
| 3  | validityTime           | Int    | False | 有效时长，取值范围1~120。                                                                         |

| 序号 | 参数名              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                  |
|----|------------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | validityTimeUnit | Int    | False | 有效时长单位，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：年</li><li>• 2：月</li><li>• 3：日</li><li>• 4：小时</li></ul> 默认值：4 |
| 5  | relCategoryId    | String | False | 关联的黑名单分组id                                                                                                          |
| 6  | typeId           | String | False | 关联的黑名单类型id                                                                                                          |
| 7  | isCoverDupNo     | Int    | False | 是否覆盖重复号码，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：不覆盖，跳过处理（默认值）</li><li>• 1：覆盖，更新已有记录</li></ul> 默认值：0        |

响应说明

表 5-189 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-190</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-190 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在                |



| 序号 | 错误码      | 说明         |
|----|----------|------------|
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在  |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id |

### 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "blocklist": [
    "13100000000",
    "13100000001",
    "13100000002",
    "13100000003"
  ],
  "validityExpirationTime": "2020-12-31 10:06:25",
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "The blacklist is added successfully"
}
```

## 5.6.2 删除外呼黑名单

### 前置条件

已经申请了开发者账号。

### 场景描述

调用该接口删除指定的黑名单号码。

### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blocklist/delete

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-191 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-192 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-193 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------------|--------|------|-------------------------------------|
| 1  | blocklistNo | String | True | 需要删除的黑名单号码。最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、# |

响应说明

表 5-194 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-195</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-195</a> |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-195 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>6  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 4  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "blocklistNo":"13100000000"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": ""
}
```

5.6.3 删除所有外呼黑名单

前置条件

已经申请了开发者账号。

场景描述

调用该接口删除指定VDN下所有外呼黑名单号码。

接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blocklist

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-196 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-197 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-198 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-199</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-199</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                     |

触发事件

无

错误结果码

表 5-199 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在                |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id               |

| 序号 | 错误码      | 说明         |
|----|----------|------------|
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在  |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "resultCode": "0200000",  
  "resultDesc": ""  
}
```

5.6.4 查询外呼黑名单

场景描述

调用该接口查询指定VDN下的黑名单号码

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blocklist/query

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-200 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-201 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-202 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                          |
|----|---------------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | blocklist     | List   | False | 查询黑名单号码列表，最多20条。<br>号码最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#<br><b>注意</b><br>如果传了该字段，则响应只返回该列表的黑名单号码，即响应结果为请求传入的黑名单列表是否在黑名单中，如果在，则返回黑名单号码相关信息，如到期时间、有效时长。 |
| 2  | relCategoryId | String | False | 关联的黑名单分组id                                                                                                                                  |
| 3  | typeId        | String | False | 关联的黑名单类型id                                                                                                                                  |
| 4  | offset        | int    | False | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。                                                                      |
| 5  | limit         | int    | False | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100<br><b>注意</b><br>limit offset和blocklist存在且仅存在其一。                                                                  |



响应说明

表 5-203 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                 |
|----|------------|--------|----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">错误结果码</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">错误结果码</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                |
| 5  | totalCount | int    | 返回列表中结果总条数。                                        |
| 6  | data       | Object | 参见 <a href="#">表5-204</a> 。                        |

表 5-204 data 参数说明

| 序号 | 参数名                    | 参数类型    | 说明                                                             |
|----|------------------------|---------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | validityExpirationTime | String  | 到期时间                                                           |
| 2  | blockNum               | String  | 黑名单号码                                                          |
| 3  | flag                   | Boolean | 黑名单有效标识，true：有效；false：无效<br><b>须知</b><br>入参传入了blocklist才会返回该参数 |
| 4  | orgName                | String  | 组织名称                                                           |
| 5  | relCategoryId          | String  | 分组ID                                                           |
| 6  | relCategoryName        | String  | 分组名称                                                           |
| 7  | typeId                 | String  | 类型ID                                                           |
| 8  | typeName               | String  | 类型名称                                                           |
| 9  | remark                 | String  | 备注                                                             |

触发事件

无

错误结果码

表 5-205 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在                |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id               |

| 序号 | 错误码      | 说明         |
|----|----------|------------|
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在  |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  

```
{ "limit": 10, "offset": 0 }
```
- 该接口的响应消息体举例如下：  

```
{  "returnCode": "0200000",  "data": [    {      "validityExpirationTime": "1753711883000",      "blockNum": "111"    },    {      "validityExpirationTime": "1753711883000",      "blockNum": "34234"    },    {      "validityExpirationTime": "1753711883000",      "blockNum": "321"    },    {      "validityExpirationTime": "1753711883000",      "blockNum": "321"    }  ],  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "query BlockList Success",  "returnDesc": "query BlockList Success"}
```

5.6.5 导入服务器黑名单数据文件

场景描述

调用该接口为通过服务器导入黑名单数据文件。

黑名单模板

请参考[表5-206](#)创建Excel模板文件。

表 5-206 黑名单模板

| 黑名单号码（必填） | 到期时间（非必填）           | 有效时长（非必填，单位：小时） |
|-----------|---------------------|-----------------|
| 65676950  | -                   | -               |
| 88888888  | 2022-05-27 23:06:25 | -               |

| 黑名单号码（必填） | 到期时间（非必填）           | 有效时长（非必填，单位：小时） |
|-----------|---------------------|-----------------|
| 88888888  | 2022-06-24 10:06:25 | -               |
| 12345678  | 2022-06-24 10:06:25 | -               |

表 5-207 黑名单模板参数说明

| 序号 | 参数名             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                           |
|----|-----------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 黑名单号码（必填）       | String | True  | 号码最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#                                                                   |
| 2  | 到期时间（非必填）       | String | False | 到期时间，到期时间=新增时间点+有效时长。例：“2020-12-31 10:06:25”新增2条黑名单号码，有效时长120小时，则到期时间为“2021-01-05 10:06:25”。 |
| 3  | 有效时长（非必填，单位：小时） | int    | False | 有效时长，单位小时，取值范围1~120。                                                                         |

## 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 存在可用的文件服务器，且文件服务器支持sftp
- 使用限制
  - 文件中每次最多导入500000条。

## 接口方法

该接口仅支持POST方法。

## 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackfile/uploadFileServer  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-208 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-209 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-210 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                              |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | serverId      | String | True  | 文件服务器ID。                                                                                        |
| 2  | filePath      | String | False | 文件存放路径。非必填，黑名单文件放在外呼文件器默认路径下可不填；如果放在文件服务器默认路径下的文件夹里，须填写相对于文件服务器默认路径的相对路径<br>示例：/isales/20220310 |
| 3  | fileName      | String | True  | 文件名 示例：demo.xlsx                                                                                |
| 4  | hour          | String | False | 小时，定时任务导入必传，0<=hour<=23，注：minute存在时，hour必传，24h制                                                 |
| 5  | minute        | String | False | 分钟，定时任务导入必传，取值为：00或者30，注：hour存在时，minute必传                                                       |
| 6  | relCategoryId | String | False | 关联的黑名单分组id                                                                                      |

| 序号 | 参数名            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | typeld         | String | False | 关联的黑名单类型id                                                                                                                                                        |
| 8  | coverDupNoType | Int    | False | 覆盖规则，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：不覆盖重复号码，跳过处理（默认值）。</li><li>1：覆盖，更新已有记录。</li><li>2：全量覆盖，全量覆盖后将删除过滤后黑名单，只保留导入的黑名单。过滤条件包括黑名单分组id。</li></ul> 默认值：0 |

响应说明

表 5-211 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|--------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-285</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                 |
| 3  | importTaskId | String | 文件导入任务ID                                            |
| 4  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-212</a>   |
| 5  | returnDesc   | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-212 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 2  | 02000001 | 参数值为空             |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "serverId":"164690088271159234793429225848",
  "filePath":"/isales/upload",
  "fileName":"demoBlack.xlsx",

  "hour":"11",
```

- ```
        "minute": "00"
    }
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "importTaskId": "164757251098048478018607266946",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "数据导入中，请通过“导入结果”查看详细信息。",
  "returnDesc": "数据导入中，请通过“导入结果”查看详细信息。"
}
```

### 5.6.6 查询黑名单数据文件导入结果

#### 场景描述

调用该接口为查询导入的黑名单数据结果，包括本地导入和文件服务器导入。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已存在有效的导入任务。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackfile/  
queryDataImportTask

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-213 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |



请求说明

表 5-214 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-215 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                     |
|----|--------|------|------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。 |
| 2  | limit  | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100                                             |

响应说明

表 5-216 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型                 | 说明                                                      |
|----|------------|----------------------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String               | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-285</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String               | 描述。                                                     |
| 3  | result     | List<DataImportTask> | 当前外呼活动的文件导入任务集合                                         |
| 4  | count      | int                  | 结果总数                                                    |

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 5  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-218</a> |
| 6  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

表 5-217 文件导入任务集合参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 说明                              |
|----|-----------|--------|---------------------------------|
| 1  | id        | String | 文件导入任务ID                        |
| 2  | beginTime | String | 导入起始时间                          |
| 3  | endTime   | String | 导入结束时间                          |
| 4  | status    | String | 任务状态 0：导入准备，1：执行中，2：导入完成，3：导入失败 |
| 5  | succNum   | int    | 成功记录数                           |
| 6  | repeatNum | int    | 重复记录数                           |
| 7  | failNum   | int    | 失败记录数                           |
| 8  | errMsg    | int    | 异常原因                            |

触发事件

无

错误结果码

表 5-218 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 参数包含非法字符                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "limit":10,  "offset":0,  "importTaskIds":["164698362894300182038011895728"]}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "result": [    {
```

```
        "succNum": 0,  
        "failNum": 0,  
        "errMsg": "",  
        "id": "164698362894300182038011895728",  
        "beginTime": "2022-03-11T07:27:09.000+00:00",  
        "endTime": "2022-03-11T07:27:09.000+00:00",  
        "repeatNum": 0,  
        "status": "2"  
    }  
],  
"returnCode": "0200000",  
"resultCode": "0200000",  
"resultDesc": "success",  
"returnDesc": "success"  
}
```

### 5.6.7 新增黑名单分组

#### 场景描述

调用该接口为指定黑名单号码添加黑名单分组。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackCategory/create

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-219 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-220 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-221 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                   |
|----|-------------|--------|-------|----------------------|
| 1  | name        | String | True  | 黑名单分组名称，最大长度为64个字符。  |
| 2  | description | String | False | 黑名单分组描述，最大长度为255个字符。 |

响应说明

表 5-222 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-218</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-223 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在                |

| 序号 | 错误码      | 说明         |
|----|----------|------------|
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在  |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "name": "test",  "description": "黑名单分组",}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "success",  "returnCode": "0200000",  "returnDesc": "success",}
```

5.6.8 修改黑名单分组

场景描述

调用该接口修改指定黑名单分组。

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已创建黑名单分组。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackCategory/update  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-224 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-225 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-226 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                   |
|----|-------------|--------|-------|----------------------|
| 1  | id          | String | True  | 黑名单分组id，需要校验正确性。     |
| 2  | name        | String | True  | 黑名单分组名称，最大长度为64个字符。  |
| 3  | description | String | False | 黑名单分组描述，最大长度为255个字符。 |



响应说明

表 5-227 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-218</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-228 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "id": "112345",
  "name": "test",
  "description": "黑名单分组",
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "02000000",
  "resultDesc": "success",
  "returnCode": "02000000",
  "returnDesc": "success",
}
```

### 5.6.9 查询黑名单分组

#### 场景描述

调用该接口查询指定VDN下的黑名单分组。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已创建黑名单分组。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackCategory/query

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-229 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

#### 请求说明

表 5-230 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-231 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                     |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | name   | String | False | 黑名单分组名称，支持模糊查询                                                         |
| 2  | offset | int    | True  | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。 |
| 3  | limit  | int    | True  | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100                                             |

响应说明

表 5-232 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                     |
|----|------------|--------|--------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">错误结果码</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                    |
| 3  | totalCount | int    | 返回列表中结果总条数。                                            |
| 4  | data       | Object | 参见 <a href="#">表5-233</a> 。                            |
| 5  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-218</a>  |
| 6  | returnDesc | String | 描述。                                                    |

表 5-233 data 参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 说明      |
|----|-------------|--------|---------|
| 1  | id          | String | 黑名单分组ID |
| 2  | name        | String | 黑名单分组名称 |
| 3  | description | String | 黑名单分组描述 |
| 4  | orgName     | String | 组织名称    |

触发事件

无

错误结果码

表 5-234 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |
| 14 | 02000012 | 黑名单分组已经存在                |
| 15 | 02000013 | 无效的黑名单分组id               |

| 序号 | 错误码      | 说明         |
|----|----------|------------|
| 16 | 02000014 | 黑名单类型已经存在  |
| 17 | 02000015 | 无效的黑名单类型id |

### 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "test",
  "offset": 1,
  "limit": "1"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  {
    "resultCode": "0200000",
    "resultDesc": "success",
    "returnCode": "0200000",
    "returnDesc": "success",
    "totalCount": 3,
    "data": [
      {
        "id": "1160220832",
        "name": "1223",
        "description": "21",
        "orgName": ""
      },
      {
        "id": "1585609218",
        "name": "1",
        "description": null,
        "orgName": ""
      },
      {
        "id": "1108975895",
        "name": "112",
        "description": null,
        "orgName": ""
      }
    ]
  }
}
```

### 5.6.10 删除黑名单分组

#### 场景描述

调用该接口删除指定黑名单分组。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。

- 已创建黑名单分组。

接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackCategory/{categoryId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-235 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | categoryId | string | True | 黑名单分组ID。                           |

请求说明

表 5-236 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-237 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-190。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-238 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |



| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "02000000",
  "resultDesc": "success",
  "returnCode": "02000000",
  "returnDesc": "success",
}
```

5.6.11 新增黑名单类型

场景描述

调用该接口添加黑名单类型。

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/create

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-239 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-240 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-241 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                 |
|----|-------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | name        | String | True  | 黑名单分组名称，最大长度为64个字符。                                                                |
| 2  | description | String | False | 黑名单分组描述，最大长度为255个字符。                                                               |
| 3  | actionType  | String | True  | 执行动作类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：自动处理</li><li>2：弹窗提示</li></ul> |

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 是否必选 | 说明   |
|----|--------|--------|------|------|
| 4  | action | String | True | 执行动作 |

响应说明

表 5-242 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-218</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-243 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007 | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018 | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029 | 超过了每次添加允许的最大值。           |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 6  | 02000001 | 参数值为空             |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "test",
  "description": "黑名单类型",
  "actionType": "3",
  "action": {
    "busiResult": "17442057",
    "string": "fff2",
```

- ```
"url":"https://www.huawei.com"}
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "success",
}
```

### 5.6.12 查询黑名单类型

#### 场景描述

调用该接口查询黑名单类型。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已创建黑名单类型。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/query  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-244 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-245 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-246 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                     |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | name   | String | False | 黑名单类型名称，支持模糊查询。                                                        |
| 2  | offset | int    | True  | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。 |
| 3  | limit  | int    | True  | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100                                             |

响应说明

表 5-247 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | totalCount | int    | 返回列表中结果总条数。                                             |
| 4  | data       | Object | 参见 <a href="#">表5-233</a> 。                             |

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 5  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-218</a> |
| 6  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

表 5-248 data 参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 说明                                                                                 |
|----|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id          | String | 黑名单类型ID                                                                            |
| 2  | name        | String | 黑名单分组名称                                                                            |
| 3  | description | String | 黑名单分组描述                                                                            |
| 4  | orgName     | String | 组织名称                                                                               |
| 5  | actionType  | String | 执行动作类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：自动处理</li><li>2：弹窗提示</li></ul> |
| 6  | action      | String | 执行动作                                                                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-249 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007 | 号码已存在黑名单中。               |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。          |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。    |
| 6  | 02000001 | 参数值为空             |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |



## 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "name": "test",
  "offset": 1,
  "limit": "1"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "success",
  "totalCount": 1,
  "data": [
    {
      "id": "1293299332",
      "name": "黑名单类型",
      "description": null,
      "orgName": null,
      "actionType": "1",
      "action": "eyJidXNpUmVzdWx0IjoiMTM4Mjg4NTYifQ=="
    }
  ]
}
```

### 5.6.13 修改黑名单类型

#### 场景描述

调用该接口为指定黑名单号码添加黑名单分组。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已创建黑名单类型。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

<https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/update>

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-250 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-251 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-252 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                 |
|----|-------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | id          | String | True  | 黑名单类型ID，需要校验正确性。                                                                   |
| 2  | name        | String | True  | 黑名单分组名称，最大长度为64个字符。                                                                |
| 3  | description | String | False | 黑名单分组描述，最大长度为255个字符。                                                               |
| 4  | actionType  | String | True  | 执行动作类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：自动处理</li><li>2：弹窗提示</li></ul> |
| 5  | action      | String | True  | 执行动作                                                                               |

响应说明

表 5-253 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-218</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-254 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "id": "11541854",
  "name": "test",
  "description": "黑名单类型",
  "actionType": "3",
  "action": {
    "busiResult": "17442057",
    "string": "fff2",
    "url": "https://www.huawei.com"
  }
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnCode": "0200000",
}
```

```
    "returnDesc": "success"  
  }
```

### 5.6.14 删除黑名单类型

#### 场景描述

调用该接口删除指定黑名单类型。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已创建黑名单类型。

#### 接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blackType/{typeId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-255 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|--------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId  | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | typeId | String | True | 黑名单类型ID。                           |

#### 请求说明

表 5-256 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 3  | locale | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-257 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-190</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |

触发事件

无

错误结果码

表 5-258 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 号码已存在黑名单中。               |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |
| 17 | 02000012 | 黑名单分组已经存在         |
| 18 | 02000013 | 无效的黑名单分组id        |
| 19 | 02000014 | 黑名单类型已经存在         |
| 20 | 02000015 | 无效的黑名单类型id        |

报文样例

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "success"
}
```

5.7 外呼数据接口

### 5.7.1 新增外呼号码（V1）

#### 场景描述

调用该接口为指定外呼活动新增外呼号码。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 外呼活动已经创建。
- 使用限制
  - 外呼活动未完成的外呼记录数不超过20W。
  - 同一个外呼任务，每次只能增加20条，且前后接口调用时间不能小于1秒。
  - 每次追加的被叫号码不能有重复。
  - 每次追加的被叫号码中不能与黑名单号码重复，如果追加了黑名单号码，新增外呼号码接口发送请求时提示失败。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId}  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-259 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |



请求说明

表 5-260 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-261 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|--------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | callDataList | List   | True  | 新增数据列表，最多20条。<br>该对象的参数说明请参见表 <a href="#">callDataList参数说明</a> 。 |
| 2  | batchId      | String | False | <a href="#">新增外呼批次</a> 接口中生成的批次id。                               |

表 5-262 callDataList 参数说明

| 序号  | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                   |
|-----|-------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sessionId   | String | False | 标识用户的ID，外呼结果中会回传用户。<br>最大长度为32个字符。                                                   |
| 1.2 | called      | String | True  | 被叫号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。                                                   |
| 1.3 | caller      | String | False | 主叫号码。<br>最大长度为24个字符。                                                                 |
| 1.4 | customField | String | False | 关联外呼结果类接口中的用户自定义字段，<br>最大长度200，不允许出现特殊字符`~!@#%&*()+= {}";<>/?.\[\]! ¥…（）—【】‘；："”’、？。 |
| 1.5 | recycleTime | String | False | 回收时间，格式为yyyy-mm-dd<br>hh:mm:ss。                                                      |

| 序号  | 参数名      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6 | callData | String | False | 随路数据，最大长度1024。<br><b>注意</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当自动外呼涉及到智能IVR流程时，该参数格式只支持JSON格式。<br/>智能IVR流程使用JSON格式调用图元对JSON格式的随路数据进行解析和赋值操作，图元的具体实现和使用方式请参见JSON数据调用图元。</li><li>JSON格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：<br/>"callData":{"full_name":"林子航\\", "date":"二零二二年三月三十一日\\", "risk_name":"交强险\\"}"</li></ul> |
| 1.7 | priority | String | False | 支持设置优先级，优先级值范围为1-5，默认值为3，其中数字1优先级最高，数字5优先级最低。执行外呼任务提取外呼数据时，按照优先级提取外呼数据。                                                                                                                                                                                                                                              |

响应说明

表 5-263 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                    |
|----|--------------|--------|---------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-266。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                   |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-266。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                   |
| 5  | returnObject | Object | 参见表5-264。                             |

表 5-264 returnObject 参数说明

| 序号  | 参数名       | 参数类型 | 说明             |
|-----|-----------|------|----------------|
| 5.1 | totalSize | int  | 当前系统需要外呼的数据总数。 |

| 序号  | 参数名      | 参数类型   | 说明        |
|-----|----------|--------|-----------|
| 5.1 | datalist | Object | 参见表5-265。 |

表 5-265 datalist 参数说明

| 序号  | 参数名    | 参数类型   | 说明                 |
|-----|--------|--------|--------------------|
| 5.1 | called | String | 新增的外呼号码。           |
| 5.1 | dataId | String | 新增外呼号码及其对应的dataId。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-266 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007 | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200018 | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200019 | 当前状态不允许追加号码。             |
| 6  | 0200020 | 号码数量超过了最大规格20w条。         |
| 7  | 0200022 | 接口调用太快。                  |
| 8  | 0200024 | 添加的号码中存在黑名单号码。           |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。    |
| 10 | 0200030  | 时间格式不正确。          |
| 11 | 02000001 | 参数值为空             |
| 12 | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 13 | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 14 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 15 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 16 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 17 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 18 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 19 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 20 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 21 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "batchId": "174667380880136549777962146073",
  "callDataList": [
    {
      "sessionId": "00750",
      "called": "80021"
    },
    {
      "sessionId": "00850",
      "called": "80022"
    },
    {
      "sessionId": "00950",
      "called": "80023"
    }
  ]
}
```

```
    },  
    {  
      "sessionId": "01050",  
      "called": "80024"  
    }  
  ]  
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "returnCode": "0200000",  
  "returnObject": {  
    "totalSize": 2,  
    "dataIdList": [  
      {  
        "called": "88880399",  
        "dataId": "1803096731904991234"  
      },  
      {  
        "called": "88880399",  
        "dataId": "1803096731997265922"  
      }  
    ]  
  },  
  "resultCode": "0200000",  
  "resultDesc": "create data succeeded",  
  "returnDesc": "create data succeeded"  
}
```

## 5.7.2 新增外呼号码（v2）

### 场景描述

调用该接口为指定外呼活动新增外呼号码。

### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 外呼活动已经创建。
- 使用限制
  - 外呼活动未完成的外呼记录数不超过20W。
  - 同一个外呼任务，默认每次增加20条，修改配置参数isales.api.calldata.max可调整每次添加的值，且前后接口调用时间不能小于1秒。建议不超过2000，且配置参数isales.api.uncomplate.count设置为false，否则接口调用可能会超过1S。
  - 每次追加的同一个sessionId下的被叫号码不能有重复。
  - 每次追加的被叫号码中不能存在黑名单号码，如果追加了黑名单号码，新增外呼号码接口发送请求时提示失败。

### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

### 接口 URL

<https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId}>

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-267 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-268 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-269 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                    |
|----|--------------|--------|-------|-------------------------------------------------------|
| 1  | callDataList | List   | True  | 新增数据列表，最多20条。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-270</a> 。 |
| 2  | batchId      | String | False | <a href="#">新增外呼批次</a> 接口中生成的批次id。                    |

表 5-270 callDataList 参数说明

| 序号  | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sessionId   | String | False | 标识用户的ID，外呼结果中会回传用户。<br>最大长度为32个字符。                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.2 | called      | List   | True  | 客户号码信息。                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3 | caller      | String | False | 主叫号码。<br>最大长度为24个字符。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.4 | customField | String | False | 用户自定义字段，最大长度200，不允许出现特殊字符`~!@#\$%^&*()+= {}""';<>/?.\[\\]! ¥…（ ）—【 】 ‘；：“” ’、 ？。                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.5 | recycleTime | String | False | 回收时间，格式为yyyy-mm-dd hh:mm:ss。                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.6 | callData    | String | False | 随路数据，最大长度1024，建议JSON格式。<br><b>注意</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当自动外呼涉及到智能IVR流程时，该参数格式只支持JSON格式。<br/>智能IVR流程使用JSON格式调用图元对JSON格式的随路数据进行解析和赋值操作，图元的具体实现和使用方式请参见JSON数据调用图元。</li><li>JSON格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：<br/>"callData":{"fullName":"林子航","date":"二零二二年三月三十一日","riskName":"交强险"}</li></ul> |
| 1.7 | priority    | String | False | 支持设置优先级，优先级值范围为1-5，默认值为3，其中数字1优先级最高，数字5优先级最低。执行外呼任务提取外呼数据时，按照优先级提取外呼数据。                                                                                                                                                                                                                                            |

表 5-271 called 参数说明

| 序号    | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|-------|-----------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1.2.1 | calledNo  | String | True  | 客户被叫号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。 |
| 1.2.2 | delayTime | String | False | 客户每个号码呼叫的间隔时间，单位秒，范围0~86400，默认值0。    |

| 序号    | 参数名  | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                           |
|-------|------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.3 | type | String | False | 客户号码类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>新增外呼活动时，当“外呼结果策略”的策略类型配置为“号码分类匹配策略”，该参数必填。</li><li>新增外呼活动时，当“呼叫策略”的呼叫方式为“按轮次”，该参数必填。填写时，内容自定义，取值范围：最大长度20字符，不包含特殊字符。</li></ul> |

响应说明

表 5-272 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|--------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-275</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-275</a> 。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                 |
| 5  | returnObject | Object | 参见 <a href="#">表5-273</a> 。                         |

表 5-273 returnObject 参数说明

| 序号  | 参数名       | 参数类型   | 说明                                    |
|-----|-----------|--------|---------------------------------------|
| 5.1 | totalSize | int    | 当前系统需要外呼的数据总数。                        |
| 5.1 | datalist  | Object | 参见 <a href="#">表15 datalist参数说明</a> 。 |



表 5-274 datalist 参数说明

| 序号  | 参数名    | 参数类型   | 说明                 |
|-----|--------|--------|--------------------|
| 5.1 | called | String | 新增的外呼号码。           |
| 5.1 | dataId | String | 新增外呼号码及其对应的dataId。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-275 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007 | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200018 | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200019 | 当前状态不允许追加号码。             |
| 6  | 0200020 | 号码数量超过了最大规格20w条。         |
| 7  | 0200022 | 接口调用太快。                  |
| 8  | 0200024 | 添加的号码中存在黑名单号码。           |
| 9  | 0200029 | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 10 | 0200030 | 时间格式不正确。                 |
| 11 | 0200001 | 参数值为空                    |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 12 | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 13 | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 14 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 15 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 16 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 17 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 18 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 19 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 20 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 21 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "batchId": "174667380880136549777962146073",
  "callDataList": [
    {
      "sessionId": "123456789",
      "called": [
        {
          "calledNo": "88888888",
          "delayTime": "0",
          "type": "SI"
        },
        {
          "calledNo": "99999999",
          "delayTime": "1",
          "type": "SI"
        }
      ]
    }
  ],
  {
    "sessionId": "987654322",
    "called": [
      {
        "calledNo": "66666666",
        "delayTime": "0",
```

```
        "type": "SI"
      }
    ],
    "priority": "5"
  }
]
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "returnObject": {
    "totalSize": 2,
    "dataIdList": [
      {
        "called": "88880399",
        "dataId": "1803096731904991234"
      },
      {
        "called": "88880399",
        "dataId": "1803096731997265922"
      }
    ]
  },
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "create data succeeded",
  "returnDesc": "create data succeeded"
}
```

### 5.7.3 删除外呼号码

#### 场景描述

调用该接口删除指定外呼活动下的外呼号码。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已经获取到需要的外呼活动的ID。
- 使用限制
  - 正在呼出的外呼号码不允许删除。
  - 已完成呼叫的外呼号码不允许删除。
  - 执行中的任务不允许删除该任务下的外呼号码。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

`https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId}/delete`

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-276 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-277 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-278 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                 |
|----|-------------|--------|-------|------------------------------------|
| 1  | sessionId   | String | False | 标识用户的ID，外呼结果中会回传用户。<br>最大长度为32个字符。 |
| 2  | called      | String | False | 被叫号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。 |
| 3  | customField | String | False | 用户自定义字段，删除时可根据该字段批量删除，最大长度为200个字符。 |
| 4  | recycleTime | String | False | 回收时间，格式为yyyy-mm-dd hh:mm:ss。       |

| 序号 | 参数名            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | recycleType    | String | False | 回收类型。只在传入recycleTime的同时传入，该参数有效。<br>取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：删除早于传入的recycleTime（精确到天）的外呼号码。<br/>例如，传入2020-12-04 17:57:00，会将指定外呼活动下，recycleTime在12月4日及以前的外呼号码都删除</li><li>2：删除传入的recycleTime当天的外呼号码。<br/>例如，传入2020-12-04 17:57:00，会删除指定外呼活动下，recycleTime在2020-12-04 00:00:00到2020-12-04 23:59:59之间的外呼号码</li><li>3：删除与传入的recycleTime相等的外呼号码。</li></ul> |
| 6  | archiveHistory | int    | False | 是否移历史表。<br>取值范围：0，1。<br>0：不移历史表，直接删除。1：移入历史表。默认为0。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

响应说明

表 5-279 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|--------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-280</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-280</a> 。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                     |
| 5  | successCount | int    | 成功数量                                                    |

触发事件

无

错误结果码

表 5-280 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200028  | 当前状态不允许删除号码。             |
| 5  | 0200030  | 时间格式不正确。                 |
| 6  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 7  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 8  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 9  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 10 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 11 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 12 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 13 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 14 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 15 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |

| 序号 | 错误码      | 说明           |
|----|----------|--------------|
| 16 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数 |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "sessionId": "1"}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "",  "returnCode": "0200000",  "returnDesc": "",  "successCount": 1}
```

5.7.4 新增号码类型

场景描述

调用该接口为指定虚拟呼叫中心新增号码类型。

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
- 使用限制
  - 同时新增多个号码类型时，彼此名称不能重复。
  - 每次新增号码类型的数量最多为20条。
  - 名称不允许带有特殊字符。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callNoType/add  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-281 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-282 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-283 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                           |
|----|-------------|------|------|----------------------------------------------|
| 1  | callNoTypes | List | True | 号码类型集合，最多20条。<br>最大长度为20个字符。<br>只能输入数字、英文、-。 |

响应说明

表 5-284 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-285</a> 。 |



| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                   |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-285</a> |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-285 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |

| 序号 | 错误码      | 说明           |
|----|----------|--------------|
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数 |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "callNoTypes": [    "ST",    "SI"  ]}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "resultCode": 0,  "resultDesc": ""}
```

5.7.5 查询号码类型

前置条件

已经申请了开发者账号。

场景描述

调用该接口查询指定虚拟呼叫中心下的所有号码类型。

接口方法

该接口仅支持GET方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callNoType/query

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-286 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-287 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-288 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-289</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | data       | List   | 该vdn下已添加的callNoType集合                               |
| 4  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-289</a>   |
| 5  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-289 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |
| 12 | 020000<br>11 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "data": [
    "st",
    "OD"
  ]
}
```

### 5.7.6 查询外呼号码

#### 前置条件

已经申请了开发者账号。

#### 场景描述

调用该接口查询指定任务下外呼数据中的号码及其属性。

#### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

#### 接口 URL

/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldata/{campaignId}/{dataId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-290 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |
| 3  | dataId     | int  | True | 外呼数据的ID。                           |

#### 请求说明

表 5-291 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应说明

表 5-292 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                    |
|----|------------|--------|---------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-296。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                   |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见表5-296。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                   |
| 5  | data       | Object | 该条data下的号码以及属性。<br>具体见表5-293          |

表 5-293 data 数据说明

| 序号  | 参数名        | 参数类型   | 说明                 |
|-----|------------|--------|--------------------|
| 5.1 | dataId     | String | 外呼数据ID。            |
| 5.2 | properties | List   | 业务属性。<br>具体见表5-294 |
| 5.3 | calledNos  | List   | 外呼号码<br>具体见表5-295  |

表 5-294 properties 数据说明

| 序号    | 参数名      | 参数类型   | 说明    |
|-------|----------|--------|-------|
| 5.2.1 | propCode | String | 属性编码。 |
| 5.2.2 | propName | String | 属性名称。 |

| 序号    | 参数名       | 参数类型       | 说明  |
|-------|-----------|------------|-----|
| 5.2.3 | propValue | 取决于具体的属性类型 | 属性值 |

表 5-295 calledNos 数据说明

| 序号    | 参数名      | 参数类型   | 说明    |
|-------|----------|--------|-------|
| 5.3.1 | calledNo | String | 外呼号码。 |
| 5.3.2 | type     | String | 号码分类。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-296 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": {
    "dataId": "11330737561851183104",
    "calledNos": [
      {
        "calledNo": "88881951",
        "type": null
      }
    ],
    "properties": [
      {
        "propValue": "12312",
        "propName": "属性1",
        "propCode": "1"
      },
      {
        "propValue": "123",
        "propName": "属性2",
        "propCode": "12"
      },
      {
        "propValue": null,
        "propName": "属性3",
        "propCode": "123"
      }
    ]
  },
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "query data success",
  "returnDesc": "query data success"
}
```



### 5.7.7 统计当日外呼数据

#### 前置条件

已经申请了开发者账号。

#### 场景描述

调用该接口统计当日的外呼数据。

#### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/statistics?  
campaignId={campaignId}&batchId={batchId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-297 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 是否必选                       | 说明                                                                                                          |
|----|------------|--------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int    | True                       | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1～9999。                                                                          |
| 2  | campaignId | String | False                      | 外呼活动ID <ul style="list-style-type: none"><li>该参数有值，查询当前任务的全量和所有批次。</li><li>该参数为空时，查询所有任务的全量和所有批次。</li></ul> |
| 3  | batchId    | String | False，该字段有值，则campaignId必传。 | 批次号，映射t_isl_data表customField字段。<br>该参数有值时，查询当前任务的全量和所传批次。                                                   |

请求说明

表 5-298 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-299 消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型  | 说明                                       |
|----|-------------|-------|------------------------------------------|
| 1  | countDetail | Array | 返回每个任务的数量。<br>具体见 <a href="#">表5-300</a> |

表 5-300 countDetail 结构

| 序号  | 参数名              | 参数类型   | 说明                                                                |
|-----|------------------|--------|-------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | campaignId       | String | 外呼数据ID。                                                           |
| 1.2 | unCallCount      | int    | 该活动ID下的剩余未拨打总量。                                                   |
| 1.3 | calledCount      | int    | 当天已拨打量。                                                           |
| 1.4 | finishCount      | int    | 已完成呼叫总量                                                           |
| 1.5 | batchDetail      | Array  | 返回每个customField(批次号)值的数量<br>具体见 <a href="#">表 batchDetail结构</a> 。 |
| 1.6 | totalCalledCount | int    | 该活动已拨打总量                                                          |

| 序号   | 参数名              | 参数类型 | 说明                   |
|------|------------------|------|----------------------|
| 1.7  | totalCallSucc    | int  | 该活动接通呼叫总量            |
| 1.8  | totalFinishCount | int  | 该活动已完成呼叫总量           |
| 1.9  | totalCount       | int  | 该活动总呼叫量（含完成，呼叫中，未呼叫） |
| 1.10 | dailyCalledCount | int  | 当天已拨打量               |
| 1.11 | dailyCallSucc    | int  | 当天接通呼叫总量             |
| 1.12 | dailyFinishCount | int  | 当天已完成呼叫总量            |
| 1.13 | dailyCount       | int  | 当天呼叫量（含完成，呼叫中，未呼叫）   |

表 5-301 batchDetail 结构

| 序号    | 参数名              | 参数类型   | 说明                                   |
|-------|------------------|--------|--------------------------------------|
| 1.5.1 | batchId          | String | 代表增加外呼数据时的批次id。<br>取值与customField一致。 |
| 1.5.2 | unCallCount      | int    | 该活动ID下的剩余未拨打总量。                      |
| 1.5.3 | calledCount      | int    | 当天已拨打量。                              |
| 1.5.4 | finishCount      | int    | 已完成呼叫总量                              |
| 1.5.5 | totalCalledCount | int    | 该活动已拨打总量                             |
| 1.5.6 | totalCallSucc    | int    | 该活动接通呼叫总量                            |
| 1.5.7 | totalFinishCount | int    | 该活动已完成呼叫总量                           |

| 序号     | 参数名              | 参数类型 | 说明                   |
|--------|------------------|------|----------------------|
| 1.5.8  | totalCount       | int  | 该活动总呼叫量（含完成，呼叫中，未呼叫） |
| 1.5.9  | dailyCalledCount | int  | 当天已拨打量               |
| 1.5.10 | dailyCallSucc    | int  | 当天接通呼叫总量             |
| 1.5.11 | dailyFinishCount | int  | 当天已完成呼叫总量            |
| 1.5.12 | dailyCount       | int  | 当天呼叫量（含完成，呼叫中，未呼叫）   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-302 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

 注意

接口配置流控，五分钟执行一次，针对429状态，提示返回：“请勿频繁操作，请稍后再试。”。ValidateExceptionHandler中正在处理。

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  
无
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "countDetail": [
    {
      "calledCount": 0,
      "batchDetail": [],
      "campaignId": "1798316116",
      "finishCount": 0,
      "unCallCount": 0,
      "totalCount": 3,
      "totalCallSucc": 2,
      "totalCalledCount": 3,
      "totalFinishCount": 3,
      "dailyFinishCount": 3,
      "dailyCalledCount": 3,
      "dailyCallSucc": 2,
      "dailyCount": 3
    }
  ],
  {
    "calledCount": 0,
    "batchDetail": [
      {
        "calledCount": 0,
        "finishCount": 0,
        "unCallCount": 1,
        "batchId": "123456",
        "totalCount": 3,
        "totalCallSucc": 2,
        "totalCalledCount": 3,
        "totalFinishCount": 3,
        "dailyFinishCount": 3,
        "dailyCalledCount": 3,
        "dailyCallSucc": 2,
        "dailyCount": 3
      }
    ]
  }
}
```

```
    },
    {
      "calledCount": 0,
      "finishCount": 0,
      "unCallCount": 1,
      "batchId": "66666",
      "totalCount": 3,
      "totalCallSucc": 2,
      "totalCalledCount": 3,
      "totalFinishCount": 3,
      "dailyFinishCount": 3,
      "dailyCalledCount": 3,
      "dailyCallSucc": 2,
      "dailyCount": 3
    }
  ],
  "campaignId": "1549589640",
  "finishCount": 0,
  "unCallCount": 3
}
```

### 5.7.8 导入服务器外呼数据文件

#### 场景描述

调用该接口为通过服务器导入外呼数据文件。

#### 外呼数据导入模板

请参考[表5-303](#)创建Excel模板文件。

表 5-303 外呼数据模板

| sessionId(非必填) | called必填               | caller(非必填) | callData(非必填) | customField (非必填) | recycleTime(非必填) | priority(非必填) |
|----------------|------------------------|-------------|---------------|-------------------|------------------|---------------|
| -              | [{'calledNo':1234566}] | -           | -             | -                 | -                | -             |

表 5-304 外呼数据模板参数说明

| 序号  | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                             |
|-----|-----------|--------|-------|--------------------------------|
| 1.1 | sessionId | String | False | 标识用户的ID，外呼结果中会回传用户。最大长度为32个字符。 |
| 1.2 | called    | String | True  | JSON数组<br>客户号码信息。              |

| 序号  | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3 | caller      | String | False | 主叫号码。<br>最大长度为24个字符。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.4 | customField | String | False | 用户自定义字段，最大长度200。                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.5 | recycleTime | String | False | 回收时间，格式为yyyy-mm-dd<br>hh:mm:ss。                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.6 | callData    | String | False | 随路数据，最大长度1024，建议JSON格式。<br><b>注意</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当自动外呼涉及到智能IVR流程时，该参数格式只支持JSON格式。<br/>智能IVR流程使用JSON格式调用图元对JSON格式的随路数据进行解析和赋值操作，图元的具体实现和使用方式请参见JSON数据调用图元。</li><li>JSON格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：<br/>"callData":{"fullName":"林子航","date":"二零二二年三月三十一日","riskName":"交强险"}</li></ul> |
| 1.7 | priority    | String | False | 支持设置优先级，优先级值范围为1-5，默认值为3，其中数字1优先级最高，数字5优先级最低。执行外呼任务提取外呼数据时，按照优先级提取外呼数据。                                                                                                                                                                                                                                            |

表 5-305 called 参数说明

| 序号    | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                   |
|-------|-----------|--------|-------|--------------------------------------|
| 1.2.1 | calledNo  | String | True  | 客户被叫号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。 |
| 1.2.2 | delayTime | String | False | 客户每个号码呼叫的间隔时间，单位秒，范围0~7200，默认值0。     |
| 1.2.3 | type      | String | False | 客户号码类型。                              |

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。

- 外呼活动已创建。
- 存在可用的文件服务器，且文件服务器支持sftp
- 使用限制
  - 文件中每次最多导入500000条。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldatafile/  
uploadFileServer/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-306 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | String | True | 外呼任务ID                             |

请求说明

表 5-307 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-308 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                     |
|----|----------|--------|------|----------------------------------------|
| 1  | serverId | String | True | 文件服务器ID，来源 <a href="#">新增文件服务器接口</a> 。 |



| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                             |
|----|----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | filePath | String | False | 文件存放路径。非必填，外呼文件放在外呼文件器默认路径下可不填；如果放在文件服务器默认路径下的文件夹里，须填写相对于文件服务器默认路径的相对路径<br>示例：/isales/20220310 |
| 3  | fileName | String | True  | 文件名示例：demo.xlsx                                                                                |
| 4  | hour     | String | False | 小时，定时任务导入必传，0<=hour<=23，注：minute存在时，hour必传，24h制                                                |
| 5  | minute   | String | False | 分钟，定时任务导入必传，00，30，注：hour存在时，minute必传                                                           |

响应说明

表 5-309 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|--------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-285</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                     |
| 3  | importTaskId | String | 文件导入任务ID                                                |
| 4  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-310</a>   |
| 5  | returnDesc   | String | 描述。                                                     |

触发事件

无

错误结果码

表 5-310 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |
| 12 | 020000<br>11 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "serverId": "164690088271159234793429225848",
  "filePath": "/isales/upload",
  "fileName": "demogl50w.xlsx"
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "importTaskId": "164870990605164487770867067540",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "数据导入中，请通过“导入结果”查看详细信息。",
}
```

```
"returnDesc": "数据导入中，请通过“导入结果”查看详细信息。"  
}
```

### 5.7.9 查询外呼数据文件导入结果

#### 场景描述

调用该接口为查询的导入的外呼数据结果，包括本地导入和文件服务器导入。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已存在有效的导入任务。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calldatafile/  
queryDataImportTask/{campaignId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-311 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | String | True | 外呼任务ID                             |

#### 请求说明

表 5-312 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-313 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                     |
|----|--------|------|------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。 |
| 2  | limit  | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100                                             |

响应说明

表 5-314 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型                                   | 说明                                                      |
|----|------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String                                 | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-285</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String                                 | 描述。                                                     |
| 3  | result     | List< <a href="#">DataImportTask</a> > | 当前外呼活动的文件导入任务集合                                         |
| 4  | count      | int                                    | 结果总数                                                    |
| 5  | returnCode | String                                 | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-316</a>   |
| 6  | returnDesc | String                                 | 描述。                                                     |

表 5-315 DataImportTask 参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 说明                              |
|----|-----------|--------|---------------------------------|
| 1  | id        | String | 文件导入任务ID                        |
| 2  | beginTime | String | 导入起始时间                          |
| 3  | endTime   | String | 导入结束时间                          |
| 4  | status    | String | 任务状态 0：导入准备，1：执行中，2：导入完成，3：导入失败 |
| 5  | succNum   | int    | 成功记录数                           |
| 6  | repeatNum | int    | 重复记录数                           |
| 7  | failNum   | int    | 失败记录数                           |
| 8  | blackNum  | int    | 黑名单自动回写记录数                      |
| 9  | errMsg    | int    | 异常原因                            |

触发事件

无

错误结果码

表 5-316 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 参数包含非法字符。                |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "limit":10,
  "offset":0,
  "importTaskIds":["164698362894300182038011895728"]
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "result": [
    {
      "succNum": 0,
      "failNum": 0,
      "errMsg": "",
      "id": "164698362894300182038011895728",
      "beginTime": "2025-1-7 19:59:47",
      "endTime": "2025-1-7 20:00:10",
      "repeatNum": 0,
      "status": "2"
    }
  ],
  "returnCode": "02000000",
  "resultCode": "02000000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

5.7.10 任务组导入外呼数据

场景描述

调用该接口为任务组管理导入外呼数据。

## 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已经新建任务组。

## 接口方法

该接口仅支持POST方法。

## 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/groupcalldata?  
campaignGroupId={taskGroupId}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-317 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId       | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | taskGroupId | String | True | 任务组管理的任务标识，通过查看任务组详情获取             |

## 请求说明

表 5-318 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-319 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                |
|----|--------------|------|------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | callDataList | List | True | 新增数据列表，最多20条。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 callDataList参数说明</a> 。 |

表 5-320 callDataList 参数说明

| 序号  | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | sessionId   | String | False | 标识用户的ID，外呼结果中会回传用户。<br>最大长度为32个字符。                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.2 | called      | List   | True  | 被叫号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.3 | caller      | String | False | 主叫号码。<br>最大长度为24个字符。                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.4 | customField | String | False | 用户自定义字段，最大长度200，不允许出现特殊字符`~!@#\$%^&*()+= {}""';<>/?.\ [ ] ! ¥ … ( ) — 【 】 ‘ ; : " " ’ , 、 ？ 。                                                                                                                                                                                                             |
| 1.5 | recycleTime | String | False | 回收时间，格式为yyyy-mm-dd hh:mm:ss。                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.6 | callData    | String | False | 随路数据，最大长度1024。<br><b>注意</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当自动外呼涉及到智能IVR流程时，该参数格式只支持JSON格式。<br/>智能IVR流程使用JSON格式调用图元对JSON格式的随路数据进行解析和赋值操作，图元的具体实现和使用方式请参见JSON数据调用图元。</li><li>JSON格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：<br/>"callData":{"fullName":"林子航","date":"二零二二年三月三十一日","riskName":"交强险"}</li></ul> |
| 1.7 | priority    | String | False | 支持设置优先级，优先级值范围为1-5，默认值为3，其中数字1优先级最高，数字5优先级最低。执行外呼任务提取外呼数据时，按照优先级提取外呼数据。                                                                                                                                                                                                                                   |



表 5-321 called 参数说明

| 序号    | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2.1 | calledNo  | String | True  | 客户被叫号码。<br>最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。                                                                                                                                         |
| 1.2.2 | delayTime | String | False | 客户每个号码呼叫的间隔时间，单位秒，范围0~86400，默认值0。                                                                                                                                            |
| 1.2.3 | type      | String | False | 客户号码类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>新增外呼活动时，当“外呼结果策略”的策略类型配置为“号码分类匹配策略”，该参数必填。</li><li>新增外呼活动时，当“呼叫策略”的呼叫方式为“按轮次”，该参数必填。填写时，内容自定义，取值范围：最大长度20字符，不包含特殊字符。</li></ul> |

响应说明

表 5-322 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|--------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-324</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-324</a> 。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                     |
| 5  | returnObject | Object | 参见 <a href="#">表5-323</a> 。                             |

表 5-323 returnObject 参数说明

| 序号  | 参数名       | 参数类型 | 说明             |
|-----|-----------|------|----------------|
| 5.1 | totalSize | int  | 当前系统需要外呼的数据总数。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-324 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200018  | 存在重复的号码。                 |
| 5  | 0200019  | 当前状态不允许追加号码。             |
| 6  | 0200020  | 号码数量超过了最大规格20w条。         |
| 7  | 0200022  | 接口调用太快。                  |
| 8  | 0200024  | 添加的号码中存在黑名单号码。           |
| 9  | 0200029  | 超过了每次添加允许的最大值。           |
| 10 | 0200030  | 时间格式不正确。                 |
| 11 | 02000001 | 参数值为空                    |
| 12 | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 13 | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 14 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 15 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 16 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 17 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 18 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 19 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 20 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 21 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "callDataList": [
    {
      "sessionId": "12340001",
      "priority": 1,
      "called": [
        {
          "calledNo": "138111001",
          "type": "SI"
        }
      ]
    },
    {
      "sessionId": "12340002",
      "priority": 2,
      "called": [
        {
          "calledNo": "186000034",
          "type": "SI"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "",
  "returnObject": {
    "totalSize": 46
  }
}
```

## 5.8 外呼批次接口

### 5.8.1 新增外呼批次

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 外呼任务状态为草稿、执行中、暂停、已完成。

#### 场景描述

通过该接口为指定外呼活动新增外呼批次。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callbatch/{campaignId}/create

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-325 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

#### 请求说明

表 5-326 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-327 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|----|--------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | name   | String | True  | 1. 外呼批次名称，批次名称保持唯一性，最大长度为255个字符。<br>2. 不允许输入特殊符号<>!@#\$\$%^&*?;"'~/\<br>3. 受租户参数“任务中批次最大数量”限制，单个外呼任务默认最多创建100个批次，取值范围1-1000。 |
| 2  | status | int    | False | 批次状态，<br>1：启动<br>2：暂停，默认暂停状态。                                                                                                |

响应说明

表 5-328 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|--------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-330</a> 。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-330</a> 。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                                                 |
| 5  | returnObject | Object | 参见 <a href="#">表5 returnObject 参数说明</a> 。           |

表 5-329 returnObject 参数说明

| 序号 | 参数名 | 参数类型   | 说明        |
|----|-----|--------|-----------|
| 1  | id  | String | 外呼任务批次id。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-330 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007 | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200001 | 参数值为空                    |
| 5  | 0200002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 0200003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 0300001 | 存在重复的批次名称。               |
| 8  | 0300002 | 外呼活动不允许添加批次。             |
| 9  | 0300003 | 超出任务最大批次数量，最大数量限制        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "name": "test",  "status": 1}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "returnObject": {
    "id": "174712034211433247704877116507"
  },
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

### 5.8.2 修改外呼批次

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 外呼任务状态为草稿、执行中、暂停、已完成。

#### 场景描述

通过该接口为修改外呼活动批次。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callbatch/{campaignId}/update  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-331 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-332 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-333 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名  | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                             |
|----|------|--------|------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | id   | String | True | 待修改批次id。                                                       |
| 2  | name | int    | True | 外呼批次名称，批次名称保持唯一性，最大长度为255个字符。<br>不允许输入特殊符号<>!@#\$\$%^&*?;"'~/\ |

响应说明

表 5-334 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-335</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-335</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                     |

触发事件

无



错误结果码

表 5-335 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>6  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 020000<br>7  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 5  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 030000<br>01 | 存在重复的批次名称。               |
| 8  | 030000<br>02 | 外呼活动不允许添加批次。             |
| 9  | 030000<br>04 | 批次id不存在。                 |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "name": "test2",  "id": "174712034211433247704877116507"}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "returnCode": "0200000",  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "success",  "returnDesc": "success"}
```

5.8.3 删除外呼批次

前置条件

- 已经申请了开发者账号。
- 外呼任务状态为草稿、执行中、暂停、已完成。

场景描述

通过该接口为删除外呼活动批次。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callbatch/{campaignId}/delete

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-336 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-337 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-338 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名 | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|-----|--------|------|-----------|
| 1  | id  | String | True | 待删除的批次id。 |

响应说明

表 5-339 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-340。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-340。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-340 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 5  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 03000001 | 存在重复的批次名称。               |
| 8  | 03000002 | 外呼活动不允许添加批次。             |

| 序号 | 错误码      | 说明       |
|----|----------|----------|
| 9  | 03000004 | 批次id不存在。 |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "id": "174712034211433247704877116507"}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "returnCode": "0200000",  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "success",  "returnDesc": "success"}
```

5.8.4 暂停外呼批次

前置条件

已经申请了开发者账号。  
外呼任务状态为草稿、执行中、已完成。

场景描述

通过该接口为暂停外呼活动批次。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callbatch/{campaignId}/pause

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-341 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明       |
|----|------------|------|------|----------|
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。 |

请求说明

表 5-342 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-343 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名 | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|-----|--------|------|-----------|
| 1  | id  | String | True | 待暂停的批次id。 |

响应说明

表 5-344 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-345</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-345</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-345 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200001  | 参数值为空                    |
| 5  | 03000002 | 外呼活动不允许暂停批次              |
| 6  | 03000004 | 批次id不存在                  |
| 7  | 03000006 | 批次已经暂停，不能重复暂停。           |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "id": "174712034211433247704877116507"}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "returnCode": "0200000",  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "success",  "returnDesc": "success"}
```

5.8.5 恢复外呼批次

前置条件

已经申请了开发者账号。

外呼任务状态为草稿、执行中、暂停、已完成。

场景描述

通过该接口为恢复外呼活动批次。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callbatch/{campaignId}/resume

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-346 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-347 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-348 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名 | 参数类型   | 是否必选 | 说明        |
|----|-----|--------|------|-----------|
| 1  | id  | String | True | 待恢复的批次id。 |

响应说明

表 5-349 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-350。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-350。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-350 错误结果码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 0200001  | 参数值为空                    |
| 5  | 03000002 | 外呼活动不允许暂停批次              |
| 6  | 03000004 | 批次id不存在                  |
| 7  | 03000007 | 批次是启用状态，不能重复恢复。          |



报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "id": "174712034211433247704877116507"
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

5.8.6 查询外呼活动批次

前置条件

已经申请了开发者账号。

场景描述

通过该接口为查询外呼活动批次。

接口方法

该接口支持GET方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callbatch/{campaignId}/list

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-351 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼活动的ID。                           |

请求说明

表 5-352 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-353 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                               |
|----|--------|--------|-------|--------------------------------------------------|
| 1  | status | int    | False | 批次状态，<br>1：启动<br>2：暂停。                           |
| 2  | name   | String | False | 批次名称，支持模糊查询。                                     |
| 3  | offset | int    | True  | offset用于确定查询的起始页。offset取值为：offset=limit*(page-1) |
| 4  | limit  | int    | True  | 表示每页的查询数量。                                       |

响应说明

表 5-354 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-356</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-356</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 说明                          |
|----|------------|------|-----------------------------|
| 5  | totalCount | int  | 返回列表中结果总条数。                 |
| 6  | data       | List | <a href="#">表5 data参数说明</a> |

表 5-355 data 参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 说明                    |
|----|--------|--------|-----------------------|
| 1  | id     | String | 批次id                  |
| 2  | name   | String | 批次名称。                 |
| 3  | status | int    | 批次状态，<br>1：启动<br>2：暂停 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-356 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常                  |
| 3  | 0200007 | 外呼活动不存在                  |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "name": "te",  "status": 1,  "offset": 0,  "limit": 5}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": [
    {
      "name": "test2",
      "id": "174712034211433247704877116507",
      "status": 1
    }
  ],
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "totalCount": 1,
  "returnDesc": "success"
}
```

## 5.9 预约外呼接口

### 5.9.1 新增预约外呼

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。

#### 场景描述

通过该接口新增预约外呼任务。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/appoint/create  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-357 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-358 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-359 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型      | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------|-----------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | callType    | int       | True  | 1. 预约手动外呼<br>2. 预约自动外呼                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2  | calledNo    | String    | True  | 预约呼叫的号码                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3  | userAccount | String    | False | 非op独立部署必填，需要设置的座席业务帐号。                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4  | workNo      | String    | False | op独立部署必填，需要设置的座席工号。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5  | taskId      | String    | True  | 外呼任务id                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6  | appointTime | TimeStamp | True  | 预约呼叫时间，如果是自动外呼，则会提前5分钟执行呼叫。                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7  | callData    | String    | False | 随路数据，最大长度1024，使用JSON格式。只支持预约自动外呼。<br><b>注意</b> <ul style="list-style-type: none"><li>当自动外呼涉及到智能IVR流程时，该参数格式只支持JSON格式。智能IVR流程使用JSON格式调用图元对JSON格式的随路数据进行解析和赋值操作，图元的具体实现和使用方式请参见JSON数据调用图元。</li><li>JSON格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：<br/>"callData":{"fullName":"林子航","date":"二零二二年三月三十一日","riskName":"交强险"}</li></ul> |
| 8  | remark      | String    | False | 预约任务备注信息。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

响应说明

表 5-360 消息体参数说明

| 序号 | 参数名          | 参数类型   | 说明                                |
|----|--------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-362。 |
| 2  | resultDesc   | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode   | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-362。 |
| 4  | returnDesc   | String | 描述。                               |
| 5  | returnObject | Object | 参见表5 returnObject 参数说明。           |

表 5-361 returnObject 参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 说明      |
|----|-----------|--------|---------|
| 1  | appointId | String | 预约外呼id。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-362 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 0200007  | 外呼活动不存在。                 |
| 4  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 5  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                                  |
|----|----------|-------------------------------------|
| 7  | 04000001 | 预约时间不正确。                            |
| 8  | 04000002 | 预约呼叫号码不正确。最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。 |
| 9  | 04000003 | 预约号码在黑名单中                           |

### 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "callType": "1",
  "calledNo": "66660001",
  "userAccount": "testName",
  "taskId": "1106025109",
  "appointTime": 1748858400000,
  "remark": "remark备注"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "returnObject": {
    "id": "174712034211433247704877116507"
  },
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

## 5.9.2 修改预约外呼

### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。

### 场景描述

通过该接口修改预约外呼任务。

### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/appoint/update

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-363 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-364 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-365 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型      | 是否必选  | 说明                       |
|----|-------------|-----------|-------|--------------------------|
| 1  | appointId   | String    | True  | 预约id。预约手工外呼可修改，自动外呼不能修改。 |
| 2  | userAccount | String    | False | 非Op独立部署填写，需要设置的座席业务帐号。   |
| 3  | workNo      | String    | False | Op独立部署填写，需要设置的座席工号。      |
| 4  | appointTime | TimeStamp | False | 预约时间                     |
| 5  | remark      | String    | False | 预约任务备注信息                 |



响应说明

表 5-366 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-367。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-367。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-367 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 04000004 | 预约活动不存在                  |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "appointId": "174729926098016859445364892091",  "remark": "备注更新0516",  "appointTime": 1749204000000,  "workNo": "125"}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "update success",
  "returnDesc": "update success"
}
```

### 5.9.3 更新预约呼叫结果

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。

#### 场景描述

通过该接口更新预约外呼任务。

##### 说明

自动预约外呼会自动更新预约呼叫结果，不需要调用该接口进行更新。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/appoint/updateResult

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-368 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

#### 请求说明

表 5-369 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-370 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名           | 参数类型      | 是否必选  | 说明                                        |
|----|---------------|-----------|-------|-------------------------------------------|
| 1  | appointId     | String    | True  | 预约id                                      |
| 2  | userAccount   | String    | False | 非op独立部署填写，需要设置的座席业务帐号。                    |
| 3  | workNo        | String    | False | op独立部署填写，需要设置的座席工号。                       |
| 4  | callerNo      | String    | False | 主叫号码。                                     |
| 5  | failCode      | String    | False | 失败的原因码。来源于CTI平台，结果码00000为呼叫成功，其他结果码为呼叫失败。 |
| 6  | callId        | String    | False | 通话记录ID，用于与CTI平台的话单等通话数据关联。                |
| 7  | busiResult    | String    | False | 业务结果id                                    |
| 8  | busiSubStatus | String    | False | 子业务结果id                                   |
| 9  | beginTime     | TimeStamp | False | 呼叫开始时间                                    |
| 10 | endTime       | TimeStamp | False | 呼叫结束时间                                    |

响应说明

表 5-371 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-372</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-372</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                     |

触发事件

无

错误结果码

表 5-372 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 04000004 | 预约活动不存在                  |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "appointId": "174738152455111432454674595509",
  "failCode": "00000",
  "callId": "1747316188-341779",
  "busiResult": "17549503",
  "busiSubStatus": "17124429",
  "beginTime": 1747220297000,
  "endTime": 1747220365000
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "update success",
  "returnDesc": "update success"
}
```

### 5.9.4 删除预约外呼活动

#### 前置条件

- 已经申请了开发者账号。

#### 场景描述

通过该接口删除预约外呼任务。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/appoint/delete

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-373 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

#### 请求说明

表 5-374 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-375 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|-----------|--------|------|-------------|
| 1  | appointId | String | True | 待删除预约外呼活动id |

响应说明

表 5-376 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-377。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-377。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-377 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 数据库操作异常。                 |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 04000004 | 预约活动不存在                  |
| 5  | 04000005 | 已经执行呼叫的预约任务不能删除          |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "appointId" : "174730004495053249845286302552"
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

5.9.5 查询预约外呼任务列表

前置条件

- 已经申请了开发者账号。

场景描述

通过该接口查询预约外呼任务。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/appoint/list  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-378 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-379 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 5-380 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名             | 参数类型      | 是否必选  | 说明                                               |
|----|-----------------|-----------|-------|--------------------------------------------------|
| 1  | calledNo        | String    | False | 被叫号码                                             |
| 2  | userAccountList | Array     | False | 座席业务帐号或者坐席工号                                     |
| 3  | beginTime       | TimeStamp | False | 开始时间                                             |
| 4  | endTime         | TimeStamp | False | 结束时间                                             |
| 5  | taskId          | String    | False | 任务id                                             |
| 6  | offset          | int       | True  | offset用于确定查询的起始页。offset取值为：offset=limit*(page-1) |
| 7  | limit           | int       | True  | 表示每页的查询数量。                                       |

响应说明

表 5-381 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-383</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |



| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-383</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                     |
| 5  | totalCount | int    | 返回列表中结果总条数。                                             |
| 6  | data       | List   | <a href="#">表5 data参数说明</a>                             |

表 5-382 data 参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型      | 说明                     |
|----|-------------|-----------|------------------------|
| 1  | appointId   | String    | 预约活动ID                 |
| 2  | callType    | String    | 1. 预约手动外呼<br>2. 预约自动外呼 |
| 3  | appointTime | TimeStamp | 预约时间                   |
| 4  | calledNo    | String    | 被叫号码                   |
| 5  | taskId      | String    | 任务id                   |
| 6  | taskName    | String    | 任务名称                   |
| 7  | taskStatus  | String    | 任务状态                   |
| 8  | timeout     | boolean   | 是否过期 true：过期           |
| 9  | userAccount | String    | 员工业务账号（或座席工号）          |
| 10 | userName    | String    | 座席名称                   |
| 11 | beginTime   | TimeStamp | 呼叫执行时间                 |
| 12 | endTime     | TimeStamp | 呼叫结束时间                 |
| 13 | callFlag    | String    | 呼叫状态                   |
| 14 | callerNo    | String    | 主叫号码                   |
| 15 | failCode    | String    | 呼叫结果                   |
| 16 | result      | String    | 呼叫失败原因                 |
| 17 | busiResult  | String    | 业务结果名称                 |
| 18 | createTime  | TimeStamp | 预约任务创建时间               |

| 序号 | 参数名    | 参数类型   | 说明   |
|----|--------|--------|------|
| 19 | remark | String | 备注信息 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-383 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006 | 数据库操作异常。                 |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "limit" : 10,
  "offset" : 0,
  "taskId": "1106025109"
}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": [
    {
      "appointId": "174730253678826340158055543045",
      "callType": "2",
      "appointTime": 1747302523000,
      "calledNo": "66660001",
      "taskId": "1106025109",
      "taskName": "预占",
      "taskStatus": "2",
      "timeout": true,
      "userAccount": "116",
      "userName": "116",
      "beginTime": 1747302513000,
      "endTime": 1747302523000,
      "callFlag": "2",
      "callerNo": "710002",
      "failCode": "00604",
      "result": "0101",
      "busiResult": "预约业务结果>aab",
      "createTime": 1747302536000
    }
  ],
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "totalCount": 4,
}
```

```
    "returnDesc": "success"  
  }
```

## 5.10 外呼结果接口

### 5.10.1 查询外呼结果

#### 场景描述

调用该接口查询指定虚拟呼叫中心下指定外呼任务的外呼结果。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
- 使用限制
  - 查询时需传入正确的vdnId。
  - 虚拟呼叫中心vdnId和外呼任务campaignId之间应存在正确的关联关系。
  - 只查询呼叫完成的外呼结果。

 **注意**

1. 建议优先使用【外呼结果回调】接口。

2. 建议该接口并发<=10，且并发批次间隔在1s以上。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresult/{campaignId}  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-384 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|------------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId      | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | campaignId | int  | True | 外呼任务Id                             |

请求说明

表 5-385 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-386 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | sessionId   | String | False | 标识用户的ID，外呼结果中会回传用户（最大长度为32个字符）                                                                                                                                                                     |
| 2  | customField | String | False | 用户自定义字段                                                                                                                                                                                            |
| 3  | pageSize    | int    | False | 分页查询结果，每页查询数据条数取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>showDetail=1,pageSize&lt;=100。</li><li>showDetail=0,pageSize&lt;=500。</li></ul> <b>说明</b><br>如果请求参数pageSize、pageNum未填写值，查询结果最多为2000条数据。 |
| 4  | pageNum     | int    | False | 当前页码。                                                                                                                                                                                              |
| 5  | showDetail  | int    | False | 是否展示详情。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：展示外呼数据最终的呼叫结果</li><li>1：展示外呼数据的详细呼叫结果</li></ul> 默认是0。                                                                                              |
| 6  | beginTime   | String | False | 开始时间。（格式为：YYYY-MM-DD，开始时间必须早于结束时间，开始时间和结束时间之间最多相差30天。）<br>如果填写beginTime，那么就必须填写endTime。                                                                                                            |

| 序号 | 参数名     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                      |
|----|---------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | endTime | String | False | 结束时间。（格式为：YYYY-MM-DD，开始时间必须早于结束时间，开始时间和结束时间之间最多相差30天。）<br>如果填写endTime，那么就必须填写beginTime。 |

响应说明

表 5-387 响应体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型      | 说明                      |
|----|------------|-----------|-------------------------|
| 1  | resultCode | String    | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。 |
| 2  | resultDesc | String    | 描述。                     |
| 3  | returnCode | String    | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。 |
| 4  | returnDesc | String    | 描述。                     |
| 5  | totalCount | int       | 外呼结果总数                  |
| 6  | data       | JSONArray | 结果json，详见表 5-388。       |

表 5-388 data 参数说明

| 序号  | 参数名称        | 参数类型   | 描述                           |
|-----|-------------|--------|------------------------------|
| 6.1 | campaignId  | String | 外呼任务的id                      |
| 6.2 | sessionId   | String | 标识用户的ID                      |
| 6.3 | called      | String | 被叫号码                         |
| 6.4 | callTimeStr | String | 呼叫时间，格式为：yyyy-mm-dd hh:mm:ss |
| 6.5 | callStatus  | int    | 呼叫结果（5: 呼叫失败，6: 呼叫成功）        |
| 6.6 | failCode    | String | 失败的原因码。                      |

| 序号   | 参数名称       | 参数类型   | 描述                                                             |
|------|------------|--------|----------------------------------------------------------------|
| 6.7  | resultCode | String | 失败的原因码对应的外显结果码。外显结果码可以自定义，失败原因码与外显结果码相互关联。                     |
| 6.8  | vdnId      | int    | 外呼号码所属VDN ID。                                                  |
| 6.9  | callId     | String | 通话记录ID，用于与CTI平台的话单等通话数据关联。                                     |
| 6.10 | recordPath | String | 通话录音文件的存储路径。<br><b>说明</b><br>该字段仅在使用接续时（SAAS组网），才返回值，其他情况返回为空。 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-389 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 外呼活动已经不存在。               |
| 3  | 0200008  | 开始时间和结束时间不是同时存在，或者同时不存在。 |
| 4  | 0200009  | 开始时间或者结束时间的格式不正确。        |
| 5  | 0200010  | 开始时间不是早于结束时间。            |
| 6  | 0200011  | 开始时间和结束时间相差的天数超过30天。     |
| 7  | 02000001 | 参数值为空                    |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 8  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 9  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 10 | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 11 | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 12 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 13 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 14 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 15 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 16 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 17 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "sessionId": "1202_test013",
  "pageSize": 500,
  "pageNum": 1
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "Query Success!",
  "returnCode": "0200000",
  "returnDesc": "Query Success!",
  "totalCount": 2,
  "data": [
    {
      "campaignId": "3",
      "sessionId": "1202_test013",
      "called": "60584",
      "callTimeStr": "2020-08-30 20:00:00",
      "callStatus": 6,
      "failCode": "0",
      "resultCode": "0B99999",
      "vdnId": 11,
      "callId": "0023-134864174",
    }
  ]
}
```

```
    "recordPath": "Y:/1/11/20200830/3408/0949218.V3"
  },
  {
    "campaignId": "3",
    "sessionId": "1202_test013",
    "called": "60584",
    "callTimeStr": "2020-08-30 20:05:00",
    "callStatus": 6,
    "failCode": "0",
    "resultCode": "OB99999",
    "vdnId": 11,
    "callId": "0023-134864893",
    "recordPath": "Y:/1/11/20200830/3408/0942113.V3"
  }
]
```

## 5.10.2 查询单个外呼结果详情

### 接口功能

调用该接口查询指定虚拟呼叫中心下指定通话的外呼结果详情。

### 使用说明

1. 前提条件
- 已经申请了开发者账号。
2. 使用限制
- 查询时需传入正确的vdnId。
- 虚拟呼叫中心vdnId和通话callId之间应存在正确的关联关系。

### 请求方法

该接口仅支持GET方法。

### 请求 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresultdetail/{callId}  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-390 URL 中携带的参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 选取原则 | 说明                                 |
|-------|------|------|------------------------------------|
| vdnId | int  | 必选   | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |



| 参数名    | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                                                         |
|--------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| callId | String | 必选   | 通话记录ID。通过 <a href="#">5.10.1 查询外呼结果</a> 或者 <a href="#">5.11.1 外呼结果回调接口</a> 中返回的callId字段获取。 |

请求消息

表 5-391 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

无请求消息体。

响应消息

该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": {
    "callId": "1644464743-1388",
    "called": "88881955",
    "callEndTime": "2022-02-10 11:45:51",
    "vdnId": 8,
    "callStatus": "6",
    "failCode": "00000",
    "resultCode": "OB99999",
    "callBeginTime": "2022-02-10 11:45:47",
    "recordPath": "https://south-aicc-develop.obs.cn-south-1.myhuaweicloud.com:443/isales/record/A68CA32800B9684811D698D1B61C1A0661511E7AD042DEE5304254DDB9DCE000/ec96a62d-f56c-4f4e-8f5e-30e7a29f38e5?AccessKeyId=ERUDBXB5GOMYURMPLKBO&Expires=1644484560&Signature=uztQO%2Fxl8GOSW2GZJWCBCm8AyAg%3D",
    "ackBeginTime": "2022-02-10 11:45:43"
  },
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "Query Success!",
  "returnDesc": "Query Success!"
}
```

该接口的响应消息体参数说明如[表2 响应体参数说明](#)所示。

表 5-392 响应体参数说明

| 参数名        | 数据类型       | 说明                               |
|------------|------------|----------------------------------|
| resultCode | String     | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。          |
| resultDesc | String     | 描述。                              |
| returnCode | String     | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。          |
| returnDesc | String     | 描述。                              |
| data       | JSONObject | 结果json，详见 <a href="#">表5-393</a> |

表 5-393 data 参数说明

| 参数名称          | 数据类型   | 描述                                         |
|---------------|--------|--------------------------------------------|
| called        | String | 被叫号码                                       |
| ackBeginTime  | String | 外呼开始时间，即振铃开始时间，格式为：yyyy-mm-dd hh:mm:ss     |
| callBeginTime | String | 通话开始时间，即接通开始时间，格式为：yyyy-mm-dd hh:mm:ss     |
| callEndTime   | String | 通话结束时间，即挂机时间，格式为：yyyy-mm-dd hh:mm:ss       |
| callStatus    | int    | 呼叫结果（5: 呼叫失败，6: 呼叫成功）                      |
| failCode      | String | 失败的原因码。                                    |
| resultCode    | String | 失败的原因码对应的外显结果码。外显结果码可以自定义，失败原因码与外显结果码相互关联。 |
| vdnId         | int    | 外呼号码所属VDN ID。                              |
| callId        | String | 通话记录ID，用于与CTI平台的话单等通话数据关联。                 |

| 参数名称       | 数据类型   | 描述                                                                 |
|------------|--------|--------------------------------------------------------------------|
| recordPath | String | 通话录音文件OBS的URL路径。<br><b>说明</b><br>该字段仅在使用接续时（SAAS组网），才返回值，其他情况返回为空。 |

表 5-394 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200007  | 通话记录ID不存在。               |
| 3  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 4  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 5  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 6  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 7  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 8  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 9  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 10 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 11 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 12 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 13 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

5.10.3 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V1.0.0）

场景描述

查询自动外呼和智能外呼的通话记录。

说明

本接口只能查询AICC 22.100.0及后续版本产生的呼叫的通话记录。

接口方法

POST

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callRecord。  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-395 URL 中携带的参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 选取原则 | 说明                                 |
|-------|------|------|------------------------------------|
| vdnId | int  | 必选   | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-396 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 2  | Content-Type  | string | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-397 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                            |
|----|--------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | callId | String | true | 通话记录ID，用于与CTI平台的话单等通话数据关联。通过 <a href="#">5.10.1 查询外呼结果</a> 或者 <a href="#">5.11.1 外呼结果回调接口</a> 中返回的callId字段获取。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 5-398 响应体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                 |
|-----|-----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | resultCode      | String | True  | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>错误码请参考 <a href="#">表 5-399</a> 。                                                        |
| 2   | recordList      | List   | false | 通话记录。                                                                                                              |
| 2.1 | interNo         | string | True  | 内部序号                                                                                                               |
| 2.2 | systemReply     | string | True  | 系统回复。<br>系统回复为IVR流程或智能IVR流程中的语音文件时，语音文件有杂音或为音乐将会无法准确转写为文本信息。<br>语音文件或TTS文本在通话过程中如果被打断无法播放完整，查询出来的系统回复也会是完整的语音文件内容。 |
| 2.3 | userSaying      | string | True  | 用户回复                                                                                                               |
| 2.4 | intention       | string | True  | 用户意图                                                                                                               |
| 2.5 | systemReplyTime | string | True  | 系统回复时间                                                                                                             |
| 2.6 | requestTime     | string | True  | 用户请求时间                                                                                                             |

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选 | 说明                               |
|-----|----------------|--------|------|----------------------------------|
| 2.7 | responseSource | string | True | 回复来自机器人还是静默座席。<br>机器人--0，静默座席--1 |
| 3   | resultDesc     | String | true | 返回描述信息                           |

- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值

错误码

表 5-399 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |

| 序号 | 错误码      | 说明           |
|----|----------|--------------|
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数 |

### 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json;charset=UTF-8
Authorization:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "callId": "1688028889-836"
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "recordList": [
    {
      "interNo": "1",
      "userSaying": null,
      "systemReply": "啊您看我们请专门负责的同事和您简要介绍一下展会亮点您看可以吗只要和外贸相关的企业对于我们展会都会有兴趣的",
      "intention": null,
      "systemReplyTime": "2022-05-31 20:13:08",
      "requestTime": "2022-05-31 20:13:10",
      "responseSource": "0"
    },
    {
      "interNo": "2",
      "userSaying": null,
      "systemReply": "您好, 欢迎使用智能机器人",
      "intention": null,
      "systemReplyTime": "2022-05-31 20:13:08",
      "requestTime": "2022-05-31 20:13:08",
      "responseSource": "0"
    }
  ],
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

### 5.10.4 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V2.0.0）

#### 场景描述

查询自动外呼和智能外呼的通话记录。V2接口相比于V1接口新增了page和limit必填参数，支持分页查询。

#### 说明

本接口只能查询AICC 22.100.0及后续版本产生的呼叫的通话记录。

接口方法

POST

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdnId}/callRecord。  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-400 URL 中携带的参数说明

| 参数名   | 数据类型 | 选取原则 | 说明                                 |
|-------|------|------|------------------------------------|
| vdnId | int  | 必选   | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-401 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Authorization | string | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 2  | Content-Type  | string | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-402 请求体参数

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                            |
|----|--------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | callId | String | true | 通话记录ID，用于与CTI平台的话单等通话数据关联。通过 <a href="#">5.10.1 查询外呼结果</a> 或者 <a href="#">5.11.1 外呼结果回调接口</a> 中返回的callId字段获取。 |



| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                              |
|----|-------|------|------|---------------------------------|
| 2  | page  | int  | true | page为需要查询的起始页。<br>取值范围：1 ~ 1000 |
| 3  | limit | int  | true | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100      |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 5-403 响应体参数

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                 |
|-----|-----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | resultCode      | String | True  | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>错误码请参考表 5-404。                                                                          |
| 2   | recordList      | List   | false | 通话记录。                                                                                                              |
| 2.1 | interNo         | string | True  | 内部序号                                                                                                               |
| 2.2 | systemReply     | string | True  | 系统回复。<br>系统回复为IVR流程或智能IVR流程中的语音文件时，语音文件有杂音或为音乐将会无法准确转写为文本信息。<br>语音文件或TTS文本在通话过程中如果被打断无法播放完整，查询出来的系统回复也会是完整的语音文件内容。 |
| 2.3 | userSaying      | string | True  | 用户回复                                                                                                               |
| 2.4 | intention       | string | True  | 用户意图                                                                                                               |
| 2.5 | systemReplyTime | string | True  | 系统回复时间                                                                                                             |
| 2.6 | requestTime     | string | True  | 用户请求时间                                                                                                             |

| 序号  | 名称             | 参数类型   | 是否必选 | 说明                               |
|-----|----------------|--------|------|----------------------------------|
| 2.7 | responseSource | string | True | 回复来自机器人还是静默座席。<br>机器人--0，静默座席--1 |
| 3   | resultDesc     | String | true | 返回描述信息                           |

- **响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值

错误码

表 5-404 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |

| 序号 | 错误码      | 说明           |
|----|----------|--------------|
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数 |

## 报文样例

请求头:

```
Content-Type:application/json;charset=UTF-8
Authorization:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "callId": "1688028889-836",
  "page": 1,
  "limit": 10
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "recordList": [
    {
      "interNo": "1",
      "userSaying": null,
      "systemReply": "啊您看我们请专门负责的同事和您简要介绍一下展会亮点您看可以吗只要和外贸相关的企业对于我们展会都会有兴趣的",
      "intention": null,
      "systemReplyTime": "2022-05-31 20:13:08",
      "requestTime": "2022-05-31 20:13:10",
      "responseSource": "0"
    },
    {
      "interNo": "2",
      "userSaying": "null",
      "systemReply": "您好，欢迎使用智能机器人",
      "intention": null,
      "systemReplyTime": "2022-05-31 20:13:08",
      "requestTime": "2022-05-31 20:13:08",
      "responseSource": "0"
    }
  ],
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

## 5.11 外呼结果回调

### 5.11.1 外呼结果回调接口

#### 场景描述

该接口会将外呼结果推送至指定URL。

使用说明

- 前提条件
  - 已经申请了开发者账号。
  - 外呼活动已经创建，并已添加外呼数据。
- 注意事项
  - 接收请求后，需服务端返回200的响应，其他响应均认为推送失败。
  - 接收到非200响应后，会立即再次推送。如果仍为非200响应，则认为本次推送失败。
- 使用限制
  - 每条呼叫数据最大推送次数为 6 次。
  - 推送失败后 10 分钟再次推送。
  - HTTPS采用TLS1.2及以上版本，确保web应用的敏感数据在传输过程中不被非法截获。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

创建外呼活动时，通过callBackUrl指定。

请求说明

无请求头消息。

表 5-405 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名            | 参数类型 | 说明                                                                    |
|----|----------------|------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | callResultList | List | 外呼结果列表，此处仅做说明，实际无此实体对象，response直接返回List。具体参考 <a href="#">表5-406</a> 。 |

表 5-406 callDataList 参数说明

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 说明                             |
|----|-------------|--------|--------------------------------|
| 1  | campaignId  | String | 外呼活动的id                        |
| 2  | sessionId   | String | 标识用户的ID。                       |
| 3  | called      | String | 被叫号码。                          |
| 4  | callTimeStr | String | 呼叫时间，格式为： yyyy-mm-dd hh:mm:ss。 |
| 5  | callStatus  | int    | 呼叫结果（ 5: 呼叫失败， 6: 呼叫成功 ）。      |

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 说明                                                             |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------|
| 6  | failCode    | String | 失败的原因码，请参见表5-408。                                              |
| 7  | vdnId       | int    | 外呼号码所属VDN ID。                                                  |
| 8  | callId      | String | 通话记录ID，用于与CTI平台的话单等通话数据关联。                                     |
| 9  | customField | String | 用户自定义字段。                                                       |
| 10 | recordPath  | String | 通话录音文件的存储路径。<br><b>说明</b><br>该字段仅在使用接续时（SAAS组网），才返回值，其他情况返回为空。 |

响应说明

响应码：200

表 5-407 响应消息说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|---------|--------|------|-------------|
| 1  | retCode | string | True | 0，成功，其他为失败。 |
| 2  | retMsg  | string | True | 失败原因的描述。    |

触发事件

无

结果码

表 5-408 外呼结果错误原因码说明

| 分类    | 错误原因码 | 错误原因描述      |
|-------|-------|-------------|
| 外呼成功  | 00000 | 外呼成功。       |
| 用户侧拆线 | 00531 | 外呼用户挂机。     |
|       | 00537 | 外呼号码被叫忙。    |
|       | 00538 | 外呼号码为空号或错号。 |
|       | 00548 | 外呼手机号码关机。   |

| 分类           | 错误原因码 | 错误原因描述                                               |
|--------------|-------|------------------------------------------------------|
|              | 00549 | 外呼手机号码不在服务区。                                         |
|              | 00551 | 用户挂机。                                                |
|              | 00601 | 应答前用户挂机。                                             |
|              | 00603 | 外呼号码无应答后拆线。                                          |
|              | 00604 | 呼叫拒绝。                                                |
|              | 00701 | 外呼用户转队列，排队中用户主动挂机。                                   |
| 平台正常拆线       | 00702 | 外呼用户转队列，排队超时，平台释放呼叫（若配置为排队超时释放）。                     |
|              | 01040 | 振铃超时，平台释放呼叫。（即在设置的振铃时间内，用户一直没有摘机）                    |
|              | 01043 | 平台内部等待外呼结果超时。                                        |
|              | 01046 | 占用座席失败（转IVR外呼不涉及）。                                   |
|              | 01049 | 外呼检测超时。                                              |
|              | 34601 | 外呼任务不存在。                                             |
|              | 34605 | 电话号码为空，即外呼获取的被叫号码为空字符串。                              |
|              | 34606 | 试呼失败，即调用呼出接口失败(比较常见的一种情况：当前的并发外呼数达到了最大外呼数；)，没有呼出到用户。 |
|              | 34608 | 呼出后，没有得到呼出结果信息，超时后将该呼叫数据回写。                          |
| 系统资源不足，平台侧拆线 | 00602 | 系统资源不足，请联系管理员检查资源配置。                                 |
|              | 00605 |                                                      |
|              | 01048 |                                                      |
|              | 34606 |                                                      |
| 系统异常         | 00606 | 请联系管理员排查。                                            |
|              | 34611 |                                                      |
|              | 其他    |                                                      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
[
  {
    "campaignId": "3",
    "sessionId": "1202_test013",
    "called": "60584",
    "callTimeStr": "2020-08-30 20:00:00",
```

```
"callStatus": 6,  
"failCode": "0",  
"vdnId": 11,  
"callId": "0023-134864174",  
"recordPath": "Y:/1/11/20200830/3408/0949218.V3"  
}  
]
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "retCode": "0",  
  "retMsg": "success"  
}
```

## 5.12 业务结果回写

### 5.12.1 业务结果回写接口

#### 场景描述

该接口会将业务的结果回写至外呼数据(t\_isl\_data)及外呼数据结果表(t\_isl\_data\_result)中，用以记录该条外呼数据以及该次外呼的业务结果，如果与业务结果和外呼任务中设置的根据业务结果重呼的策略相匹配，则会进行重呼。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 外呼活动已经创建，并已添加外呼数据。
  - 外呼成功。
  - 添加了外呼业务结果。
- 注意事项
  - 接收请求后，需服务端返回200的响应，其他响应均认为回写失败；

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

<https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callBusiResult/{dataId}>

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-409 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                  |
|----|--------|------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId  | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | dataId | int  | True | 外呼数据的ID。                            |

请求说明

表 5-410 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-411 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                           |
|----|-----------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | busiResult      | String | True  | 业务结果编码，最大长度为50个字符。                                           |
| 2  | subStatus       | String | False | 子业务状态编码，最大长度为50个字符。                                          |
| 3  | busiResult Desc | String | False | 业务结果描述。                                                      |
| 4  | workNo          | String | False | 执行呼叫的座席的平台工号。<br>如果需要同一个外呼数据，始终呼叫到同一个座席，该参数必填，如不填，则会路由至其他座席。 |



响应说明

表 5-412 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-413。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-413 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200033  | 外呼数据不存在。                 |
| 3  | 0200034  | 子状态与业务结果不匹配。             |
| 4  | 0200999  | 业务结果回写失败。                |
| 5  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 6  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 7  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 8  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 9  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 12 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 13 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 14 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 15 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{  "busiResult": "1621474513",  "subStatus": "1048856206",  "busiResultDesc": "1",  "workNo": "2033"}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "The business result is written back successfully."}
```

5.13 文件服务器管理接口

5.13.1 新增文件服务器接口

场景描述

该接口为新增文件服务器接口，便于导入服务器外呼文件时的前置条件。

使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。
- 注意事项
  - 接收请求后，需服务端返回200的响应，其他响应均认为回写失败；
  - 同一个租间下，服务器信息不允许相同
  - 用户名长度最大为30，不允许出现特殊字符 `~!@#\$\$%^&\*()+={}'";<>/?.\[ ]! ¥… ( ) — 【 】 ‘ ; : " " ’ , 、 ？

- 密码长度为8-80之间
- 当前仅支持SFTP文件服务器

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/file/addServer

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-414 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-415 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                   |
|----|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                 |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。                |
| 3  | locale        | String | False | i18n ( internationalization，国际语言代码 )，如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-416 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型       | 是否必选 | 说明       |
|----|------------|------------|------|----------|
| 1  | serverInfo | JsonObject | True | 文件服务器信息。 |
| 2  | userName   | String     | True | 用户名      |

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 是否必选 | 说明               |
|----|-----------|--------|------|------------------|
| 3  | serverPwd | String | True | 服务密码，明文传递，后台密文保存 |

表 5-417 serverInfo 参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                      |
|----|----------|--------|------|-------------------------|
| 1  | ip       | String | True | 文件服务器IP。客户自备ip地址。       |
| 2  | port     | String | True | port                    |
| 3  | filePath | String | True | 文件服务器默认路径 示例：/home/sftp |

响应说明

表 5-418 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-413。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | serverId   | String | 生成文件服务ID 全局唯一                     |
| 4  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-419  |
| 5  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-419 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200033  | 外呼数据不存在。                 |
| 3  | 0200034  | 子状态与业务结果不匹配。             |
| 4  | 02000005 | 参数长度超过指定范围               |
| 5  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 6  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 7  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 8  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 9  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 12 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 13 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 14 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "userName": "zhngsan",
  "serverInfo": {
    "ip": "1.2.3.4",
    "port": "22",
```

```
    "filePath":"/home/sftp"
  },
  "serverPwd":"*****"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "resultCode": "02000005",
  "description": " 参数长度需要介于8和80之间"
}
```

### 5.13.2 删除文件服务器接口

#### 场景描述

该接口为删除文件服务器接口，便于导入服务器外呼文件时的前置条件。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。
  - 以及存在文件服务器
- 注意事项
  - 接收请求后，需服务端返回200的响应，其他响应均认为回写失败；

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/file/{serverId}/deleteServer

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-420 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|----------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId    | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | serverId | string | True | 文件服务器ID                            |

请求说明

表 5-421 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-422 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-423</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-423</a>   |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

触发事件

无

错误结果码

表 5-423 错误原因码说明

| 序号 | 错误码     | 说明                       |
|----|---------|--------------------------|
| 1  | 0200001 | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 2  | 0200006  | 服务器配置信息不存在。       |
| 3  | 0200033  | 外呼数据不存在。          |
| 4  | 0200034  | 子状态与业务结果不匹配。      |
| 5  | 02000001 | 参数值为空             |
| 6  | 02000002 | 参数包含非法字符          |
| 7  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 8  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 9  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 10 | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 11 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 12 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 13 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 14 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 15 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```



### 5.13.3 修改文件服务器接口

#### 场景描述

该接口为修改文件服务器接口，便于导入服务器外呼文件时的前置条件。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。
  - 已经存在文件服务器
- 注意事项
  - 接收请求后，需服务端返回200的响应，其他响应均认为回写失败；
  - 当修改IP时，密码必须传递
  - 用户名长度最大为30，不允许出现特殊字符 `~!@#\$%^&\*()+={}'";<>/?.\[ ]! ¥… ( ) —【】 ‘；： " ” ’ , \ ？
  - 密码长度为8-80之间

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/file/{serverId}/updateServer

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-424 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                 |
|----|----------|--------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId    | int    | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | serverId | String | True | 文件服务器ID                            |

请求说明

表 5-425 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-426 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                             |
|----|------------|--------|-------|------------------------------------------------|
| 1  | serverInfo | Object | True  | 文件服务器信息。                                       |
| 2  | userName   | String | True  | 用户名                                            |
| 3  | serverPwd  | String | False | 服务密码。明文传递，后台密文保存，当 serviceInfo.IP与原有IP值不一致时，必传 |

表 5-427 serverInfo 参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                      |
|----|----------|--------|------|-------------------------|
| 1  | ip       | String | True | 文件服务器IP。                |
| 2  | port     | String | True | port                    |
| 3  | filePath | String | True | 文件服务器默认路径 示例：/home/sftp |

响应说明

表 5-428 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-429。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-429  |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

触发事件

无

错误结果码

表 5-429 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200006  | 服务器配置信息不存在。              |
| 2  | 0200033  | 外呼数据不存在。                 |
| 3  | 0200034  | 子状态与业务结果不匹配。             |
| 4  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 5  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 8  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 9  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 10 | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 11 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 12 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 13 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 14 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

### 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "userName": "WANGWU",
  "serverInfo": {
    "ip": "5.9.11.11",
    "port": "22",
    "filePath": "/home/sftp"
  },
  "serverPwd": "*****"
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

### 5.13.4 查询文件服务器接口

#### 场景描述

该接口为查询文件服务器接口，便于导入服务器外呼文件时的前置条件。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

- 注意事项
  - 接收请求后，需服务端返回200的响应，其他响应均认为回写失败；

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/file/queryServer  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-430 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-431 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                   |
|----|---------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                 |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。                |
| 3  | locale        | String | False | i18n ( internationalization，国际语言代码 )，如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-432 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名    | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                                                     |
|----|--------|------|------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | offset | int  | True | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。 |

| 序号 | 参数名       | 参数类型         | 是否必选  | 说明                         |
|----|-----------|--------------|-------|----------------------------|
| 2  | limit     | int          | True  | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1 ~ 100 |
| 3  | serverIds | List<String> | False | 文件服务器ID集合                  |

响应说明

表 5-433 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型         | 说明                                                      |
|----|------------|--------------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String       | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-435</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String       | 描述。                                                     |
| 3  | server     | List<Server> | 文件服务器                                                   |
| 4  | count      | int          | 文件总数                                                    |
| 5  | returnCode | String       | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-435</a>   |
| 6  | returnDesc | String       | 描述。                                                     |

表 5-434 Server 参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 说明        |
|----|----------|--------|-----------|
| 1  | port     | String | port      |
| 2  | ip       | String | ip。       |
| 3  | filePath | String | 文件服务器默认路径 |
| 4  | userName | String | 用户名       |
| 5  | serverId | String | 文件服务器ID   |

触发事件

无

错误结果码

表 5-435 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 0200033  | 外呼数据不存在。                 |
| 3  | 0200034  | 子状态与业务结果不匹配。             |
| 4  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 5  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 6  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 7  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 8  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 9  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 10 | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 11 | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 12 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 13 | 02000010 | hour和minute必须同时存在        |
| 14 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：

```
{
  "limit":10,
  "offset":0
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "server": [
    {
      "port": null,
      "ip": null,
      "filePath": null,
      "userName": "10",
      "serverId": "164681924997097701747271557174"
    },
    {
      "port": "22",
      "ip": "10.21.124.175",
      "filePath": "/home/sftp",
      "userName": "isales",
      "serverId": "164690088271159234793429225848"
    },
    {
      "port": "22",
      "ip": "192.168.0.1",
      "filePath": "/home/sftp",
      "userName": "huawei",
      "serverId": "164697340198671566909690908237"
    },
    {
      "port": "8888",
      "ip": "1.1.1.1",
      "filePath": "/sftp/file",
      "userName": "isales",
      "serverId": "164765479785832713595318363505"
    },
    {
      "port": "22",
      "ip": "10.1.1.1",
      "filePath": "/home/sftp",
      "userName": "zhangsan",
      "serverId": "164765490069279981932006087306"
    }
  ],
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "success",
  "returnDesc": "success"
}
```

## 5.14 外呼外显结果定义接口

### 5.14.1 查询 OBS 外呼结果码

#### 场景描述

该接口为查询OBS外呼服务器的结果码接口，为设置外呼结果码的。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。



接口方法

该接口仅支持GET方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryOBSResultCode?pageSize={pageSize}&pageNum={pageNum}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-436 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|----------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId    | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | pageNum  | int  | True | 页码，取值大于0                           |
| 3  | pageSize | int  | True | 表示每页的查询数量。<br>取值范围：1~50            |

请求说明

表 5-437 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-438 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-440。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | totalCount | int    | OBS外呼服务器的结果码的总数                   |
| 4  | obsCodes   | LIST   | 外呼结果码集合                           |
| 5  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-440。 |
| 6  | returnDesc | String | 描述。                               |

表 5-439 obsCodes

| 序号 | 参数名         | 参数类型   | 说明         |
|----|-------------|--------|------------|
| 1  | obsCodeDesc | String | OBS外呼结果码描述 |
| 2  | obsCode     | String | OBS外呼结果码。  |

错误结果码

表 5-440 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "obsCodes": [
    {
      "obsCodeDesc": "The switch is busy.",
      "obsCode": "00605"
    },
    {
      "obsCodeDesc": "The call is rejected.",
      "obsCode": "00604"
    },
    {
      "obsCodeDesc": "The called party does not answer the call.",
      "obsCode": "00603"
    },
    {
      "obsCodeDesc": "No resource available on the ACD.",
      "obsCode": "00602"
    },
    {
      "obsCodeDesc": "The ACD times out.",
      "obsCode": "00606"
    }
  ],
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "query queryOBSResultCode Success!",
  "totalCount": 120,
  "returnDesc": "query queryOBSResultCode Success!"
}
```

## 5.14.2 创建外显结果

### 场景描述

该接口为创建外呼结果接口，提供给重试策略接口创建不重试策略使用。

### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/createObResult

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-441 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

### 请求说明

表 5-442 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-443 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名           | 参数类型         | 是否必选  | 说明                              |
|----|---------------|--------------|-------|---------------------------------|
| 1  | resultCode    | String       | False | 结果定义码，长度小于8个字符。                 |
| 2  | displayResult | String       | True  | 结果外显编码。                         |
| 3  | obsCodes      | List<String> | True  | 结果码定义列表，该列表可通过接口“查询OBS外呼结果码”获取。 |

响应说明

表 5-444 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-445。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | defId      | String | 创建的外显结果ID。                        |
| 4  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-445。 |
| 5  | returnDesc | String | 描述。                               |

错误结果码

表 5-445 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |

| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度      |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度      |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间    |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确          |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确          |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数    |
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  

```
{"resultCode":"007","displayResult":"就是不接电话7","obsCodes":["00602","00606"]}
```
- 该接口的响应消息体举例如下：  

```
{  "defId": "1645244637",  "returnCode": "0200000",  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "createObResult Success!",  "returnDesc": "createObResult Success!"}
```

5.14.3 修改外显结果

场景描述

该接口为修改外呼结果接口，提供给重试策略接口创建不重试策略使用。

使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/updateObResult

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-446 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |

请求说明

表 5-447 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                             |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-448 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名           | 参数类型         | 是否必选 | 说明                              |
|----|---------------|--------------|------|---------------------------------|
| 1  | obsCodes      | List<String> | True | 结果码定义列表，该列表可通过接口“查询OBS外呼结果码”获取。 |
| 2  | displayResult | String       | True | 结果外显编码。                         |
| 3  | defId         | String       | True | 外显结果ID。                         |

响应说明

表 5-449 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                |
|----|------------|--------|-----------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-450。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                               |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-450。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                               |

错误结果码

表 5-450 错误原因码说明

| 序号 | 错误码      | 说明                       |
|----|----------|--------------------------|
| 1  | 0200001  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 02000001 | 参数值为空                    |
| 3  | 02000002 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 02000003 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 02000004 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 02000005 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 02000006 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 02000007 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 02000008 | 参数转换异常，请检查请求参数           |



| 序号 | 错误码      | 说明                |
|----|----------|-------------------|
| 10 | 02000009 | 参数组合不正确，请检查请求参数   |
| 11 | 02000010 | hour和minute必须同时存在 |
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数      |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  

```
{ "defId": "1645244637", "displayResult": "就是不接电话8", "obsCodes": ["00605", "00604"] }
```
- 该接口的响应消息体举例如下：  

```
{  "returnCode": "0200000",  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "updateObResult Success!",  "returnDesc": "updateObResult Success!"}
```

5.14.4 删除外显结果

场景描述

该接口为删除外呼结果接口，提供给重试策略接口创建不重试策略使用。

使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

接口方法

该接口仅支持DELETE方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{defId}/deleteObsResult  
其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-451 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-------|--------|------|-------------------------------------|
| 1  | vdnId | int    | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | defId | String | True | 需要删除的外显结果ID                         |

请求说明

表 5-452 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                |
|----|---------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                              |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。             |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-453 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                      |
|----|------------|--------|---------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-454</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                     |
| 3  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。<br>具体见 <a href="#">表5-454</a> 。 |
| 4  | returnDesc | String | 描述。                                                     |

错误结果码

表 5-454 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |
| 12 | 020000<br>11 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "delete ObResult success",
  "returnDesc": "delete ObResult success"
}
```

### 5.14.5 查询外显结果列表

#### 场景描述

该接口为查询外呼结果接口，提供给重试策略接口创建不重试策略使用。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

#### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/queryOBSResults?pageSize={pageSize}&pageNum={pageNum}

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-455 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|----------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId    | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | pageSize | int  | True | 页容量取值范围1-50。                       |
| 3  | pageNum  | int  | True | 页码，取值范围大于0。                        |

#### 请求说明

表 5-456 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-457 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型   | 说明                                                  |
|----|------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-459</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 描述。                                                 |
| 3  | totalCount | int    | 外显结果的总数量。                                           |
| 4  | data       | List   | 外显结果列表。                                             |
| 5  | returnCode | String | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-459</a> 。 |
| 6  | returnDesc | String | 描述。                                                 |

表 5-458 data

| 序号 | 参数名           | 参数类型   | 说明      |
|----|---------------|--------|---------|
| 1  | displayResult | String | 外显结果。   |
| 2  | resultCode    | String | 外显结果码。  |
| 3  | defId         | String | 外显结果ID。 |

错误结果码

表 5-459 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |
| 12 | 020000<br>11 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "data": [
    {
      "displayResult": "就是不接电话6",
      "resultCode": "002",
      "defId": "12345"
    }
  ],
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "query outboundResult success",
  "totalCount": 1,
```

```
"returnDesc": "query outboundResult success"
}
```

### 5.14.6 查询单个外显结果

#### 场景描述

该接口为查询外呼单个外显结果接口，提供给重试策略接口创建不重试策略使用，

#### 使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

#### 接口方法

该接口仅支持GET方法。

#### 接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/{defId}/queryObsResultDetail

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-460 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                 |
|----|-------|------|------|------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1~9999。 |
| 2  | defId | int  | True | 需要查询的外显结果ID                        |

#### 请求说明

表 5-461 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                               |
|----|---------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。            |
| 3  | locale        | String | False | i18n（internationalization，国际语言代码），如zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

响应说明

表 5-462 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型       | 说明                                                  |
|----|------------|------------|-----------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String     | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-465</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String     | 描述。                                                 |
| 3  | obResult   | JSONObject | 外显结果数据                                              |
| 4  | returnCode | String     | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见 <a href="#">表5-465</a> 。 |
| 5  | returnDesc | String     | 描述。                                                 |

表 5-463 obResult

| 序号 | 参数名           | 参数类型             | 说明             |
|----|---------------|------------------|----------------|
| 1  | defId         | String           | 外显结果ID。        |
| 2  | displayResult | String           | 外显结果。          |
| 3  | vdnId         | int              | vdnId          |
| 4  | resultCode    | String           | 外显结果码          |
| 5  | resultMapList | List<JSONObject> | 外显结果码对应的OBS结果码 |



表 5-464 resultMapList

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 说明                 |
|----|----------|--------|--------------------|
| 1  | mapId    | String | 外显结果和OBS结果码映射关系ID。 |
| 2  | defId    | String | 外显结果ID。            |
| 3  | failCode | String | OBS结果码。            |
| 4  | vdnId    | int    | vdnId              |

错误结果码

表 5-465 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |

| 序号 | 错误码      | 说明           |
|----|----------|--------------|
| 12 | 02000011 | 参数个数不能大于规定个数 |

报文样例

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{
  "returnCode": "0200000",
  "obResult": {
    "defId": "1402245659",
    "displayResult": "就是不接电话6",
    "vdnId": 40,
    "resultCode": "002",
    "resultMapList": [
      {
        "mapId": "1059886898",
        "defId": "1402245659",
        "failCode": "34609",
        "vdnId": "40"
      },
      {
        "mapId": "1162133679",
        "defId": "1402245659",
        "failCode": "00008",
        "vdnId": "40"
      }
    ]
  },
  "resultCode": "0200000",
  "resultDesc": "queryObsResultDetail success",
  "returnDesc": "queryObsResultDetail success"
}
```

5.15 查询接口调用记录

场景描述

该接口为查询第三方接口调用细节的接口，提供给需要查询接口调用记录的场景使用

使用说明

- 前提条件
  - 有对应的Ak/Sk鉴权权限。
  - 已经申请了开发者账号。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URL

https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/calllogs

其中，ip为CC-iSales服务器地址，port为CC-iSales服务器的HTTPS端口号。

表 5-466 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 参数名   | 参数类型 | 是否必选 | 说明                                    |
|----|-------|------|------|---------------------------------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 ID。<br>取值的类型为整数，取值范围为1 ~ 9999。 |

请求说明

表 5-467 请求消息头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                    |
|----|---------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True  | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                  |
| 2  | Authorization | String | True  | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。                 |
| 3  | locale        | String | False | i18n ( internationalization, 国际语言代码 )，如 zh_CN表示中文、en_US表示英文等，默认zh_CN。 |

表 5-468 请求消息体参数说明

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                     |
|----|-----------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | offset    | int    | True  | offset用于确定查询的起始页。<br>offset取值为：offset=limit*(page-1)<br>page为需要查询的起始页。 |
| 2  | limit     | int    | True  | 表示每页的查询数量。取值范围：1 ~ 100                                                 |
| 3  | url       | String | False | 调用url<br>该参数有值，查询当前url的调用记录。<br>该参数为空时，查询所有接口调用记录。                     |
| 4  | beginTime | String | True  | 开始时间<br>格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                         |
| 5  | endTime   | String | True  | 结束时间<br>格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss<br>结束时间和开始时间间隔不大于7天                     |

响应说明

表 5-469 消息体参数说明

| 序号 | 参数名        | 参数类型       | 说明                                    |
|----|------------|------------|---------------------------------------|
| 1  | resultCode | String     | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见下表6 错误原因码说明 |
| 2  | resultDesc | String     | 描述。                                   |
| 3  | result     | OpenapiLog | 场景类型列表                                |
| 4  | returnCode | String     | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-471。     |
| 5  | returnDesc | String     | 描述。                                   |

表 5-470 OpenapiLog

| 序号 | 参数名        | 参数类型     | 说明                                |
|----|------------|----------|-----------------------------------|
| 1  | id         | String   | 日志id                              |
| 2  | operTime   | Datetime | 日志时间                              |
| 3  | url        | String   | 调用url                             |
| 4  | request    | Object   | 输入参数                              |
| 5  | resultCode | String   | 原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表5-471。 |
| 6  | resultDesc | String   | 描述。                               |
| 7  | httpStatus | int      | 接口调用状态码                           |
| 8  | type       | String   | 请求类型                              |

错误结果码

表 5-471 错误原因码说明

| 序号 | 错误码          | 说明                       |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 020000<br>1  | 参数异常，异常详情在resultDesc中描述。 |
| 2  | 020000<br>01 | 参数值为空                    |
| 3  | 020000<br>02 | 参数包含非法字符                 |
| 4  | 020000<br>03 | 参数长度不能大于规定长度             |
| 5  | 020000<br>04 | 参数长度不能小于规定长度             |
| 6  | 020000<br>05 | 参数长度需要介于规定长度之间           |
| 7  | 020000<br>06 | 参数值类型不正确                 |
| 8  | 020000<br>07 | 参数值大小不正确                 |
| 9  | 020000<br>08 | 参数转换异常，请检查请求参数           |
| 10 | 020000<br>09 | 参数组合不正确，请检查请求参数          |
| 11 | 020000<br>10 | hour和minute必须同时存在        |
| 12 | 020000<br>11 | 参数个数不能大于规定个数             |

报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下：  

```
{ "limit": 10, "offset": 0, "beginTime": "2022-08-20 15:55:55", "endTime": "2022-08-23 15:55:55", "url": "" }
```
- 该接口的响应消息体举例如下：  

```
{  
  "result": [  
    {  
      "request": "{ \"defId\": \"456\", \"vdnId\": \"2\" }",  
      "httpStatus": 200,  
      "resultCode": "0200000",  
      "id": "166088991109059950708365448582",  
      "resultDesc": "queryObsResultDetail success",  
      "url": "/rest/isales/v1/openapi/campaigns/2/456/queryObsResultDetail",  
    }  
  ]  
}
```

```
    "operTime": "2022-08-19T14:18:31.000+00:00",  
    "type": "GET"  
  },  
  "returnCode": "0200000",  
  "resultCode": "0200000",  
  "count": 1,  
  "resultDesc": "queryCalllogs success",  
  "returnDesc": "queryCalllogs success"  
}
```

# 6 话单类接口参考

- [6.1 前言](#)
- [6.2 修改记录](#)
- [6.3 简介](#)
- [6.4 接口说明](#)
- [6.5 参考说明](#)

## 6.1 前言

### 概述

本文档主要介绍CC-FS提供的Restful形式的接口，这些接口提供呼叫中心平台的文件生成存储与下载以及客户定制的功能。文档提供了这些Restful接口的适用说明，供第三方业务定制开发团队人员参考。

### 读者对象

本文档主要适用于第三方业务定制团队的开发人员。

- 呼叫中心业务开发人员

### 隐私声明

本产品提供二次开发能力，部分开发接口涉及处理用户个人数据（例如用户号码等）。请在正常业务需求以及在法律法规所允许的目的和范围内提供或开发相应的功能。在定制开发的过程中，您应采取足够的措施，以确保用户个人数据受到严格保护。包括但不限于以下内容：

- 只提供政策业务所必需的个人数据采集、处理。
- 禁止提供可绕过正常认证机制而直接进入系统的隐秘通道。
- 禁止在日志记录中记录敏感数据，例如用户口令明文、口令密文、银行账号等可能直接会导致用户经济损失的数据。

## 6.2 修改记录

### Issue 18 (2025-06-30)

本次随AICC 25.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                         | 类型 | 备注                        |
|----|----------------------------|----|---------------------------|
| 1  | 话单录音索引文件定义<br>座席操作详单索引文件定义 | 修改 | service_no字段无实际使用意义，补充说明。 |

### Issue 17 (2025-03-31)

本次随AICC 25.100.0版本发布，无变更。

### Issue 16 (2025-01-15)

本次随AICC 24.400.0版本发布，无变更。

### Issue 15 (2024-09-30)

本次随AICC 24.300.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口           | 类型 | 备注                  |
|----|--------------|----|---------------------|
| 1  | 呼叫类型说明（录音索引） | 新增 | 新增录音索引文件定义中的呼叫类型说明。 |

### Issue 14 (2024-06-30)

本次随AICC 24.200.0版本发布，无变更。

### Issue 13 (2024-03-30)

本次随AICC 24.100.0版本发布，无变更。

### Issue 12 (2024-01-30)

本次随AICC 23.400.0版本发布，无变更。

### Issue 11 (2023-11-15)

本次随AICC 23.300.0版本发布，变更如下接口。



| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                            | 类型 | 备注               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryBillData</li><li>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryAgentOprInfoData</li><li>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/requestPlayVoice</li></ul> | 修改 | 样例报文中响应参数代码补充完整。 |

Issue 10（2023-04-30）

本次随AICC 23.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                 | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryBillData</p> <p>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadBillFile</p> | 修改 | <p>通过生成话单和录音索引接口、下载话单和录音索引接口下载的话单和录音索引文件新增参数。</p> <p>话单索引文件新增参数：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>pre_device_in：上一个服务设备描述。</li><li>leave_reason：呼叫离开设备原因。</li><li>service_no：当前服务设备的业务类型。</li><li>device_in：当前服务设备描述。</li><li>media_type：呼叫的媒体类型。</li><li>sub_media_type：子媒体类型。</li></ul> |

Issue 09（2023-01-30）

本次随AICC 22.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                           | 类型 | 备注                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadOiapRecord?locationId=xx                                          | 修改 | 下载智能IVR录音文件接口，请求URL中的locationId由CTI POOL模式下必选改为可选 |
| 2  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadIVRRecordFile?locationId=xx                                       | 修改 | 下载IVR留言接口，请求URL中的locationId由CTI POOL模式下必选改为可选     |
| 3  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryBillData<br>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryAgentOprInfoData | 修改 | 更新第三方证书上传位置。                                      |

## Issue 08（2022-06-30）

本次随AICC 22.100.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                         | 类型 | 备注           |
|----|------------------------------------------------------------|----|--------------|
| 1  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/getRecordFileUrlFromObs | 新增 | 录音下载和播放URL接口 |

| 序号 | 接口                                                                                                                           | 类型 | 备注                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | <p>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/<br/>queryBillData</p> <p>https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/<br/>downloadBillFile</p> | 修改 | <p>通过生成话单和录音索引接口、下载话单和录音索引接口下载的话单和录音索引文件新增参数。</p> <p>话单索引文件新增参数：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vdn（虚拟呼叫中心编号）</li><li>• pre_device_type（呼叫经历的上一个设备的设备类型）</li><li>• pre_device_no（呼叫经历的上一个设备的设备标号）</li><li>• skill_id（呼叫所属技能队列的ID）</li><li>• current_skill_id（当前处理呼叫的技能队列的编号）</li></ul> <p>录音索引文件新增参数：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vdn（虚拟呼叫中心编号）</li><li>• call_type（呼叫类型）</li><li>• media_type（媒体类型）</li><li>• user_wanted_skill_id（引导技能）</li><li>• current_skill_id（当前处理呼叫的技能队列的编号）</li></ul> |

Issue 07（2022-01-30）

本次随AICC 8.17.0版本发布，无变更。

**Issue 06（2021-10-15）**

本次随AICC 8.16.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                           | 类型 | 备注               |
|----|--------------------------------------------------------------|----|------------------|
| 1  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/downloadFile          | 新增 | 第三方下载录音文件        |
| 2  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/uploadFile?vdnId=xxxx | 新增 | 第三方上传放音文件        |
| 3  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/getFileHash           | 新增 | 第三方生成放音文件 Hash 值 |
| 4  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/deleteFile            | 新增 | 第三方删除上传的放音文件     |
| 5  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadRecordFile        | 修改 | 修改fileName字段格式   |

**Issue 05（2021-08-23）**

本次随AICC 8.15.1版本发布，无变更。

**Issue 04（2021-07-20）**

本次随AICC 8.15.0版本发布，无变更。

**Issue 03（2021-03-31）**

本次随AICC 8.14.0版本发布，无变更。

**Issue 02（2020-12-30）**

本次随AICC 8.13.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                     | 类型 | 备注          |
|----|------------------------------------------------------------------------|----|-------------|
| 1  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadIVRRecordFile?locationId=xx | 新增 | 下载IVR留言     |
| 2  | https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadOiapRecord?locationId=xx    | 新增 | 下载智能IVR录音文件 |

**Issue 01（2020-09-30）**

第一次正式发布。

## 6.3 简介

### 6.3.1 功能介绍

呼叫中心文件存储CC-FS组件提供Restful接口，供业务封装调用，实现文件生成存储下载功能，包括客户定制的录音回放等功能。

 说明

此处通过接口下载的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

### 6.3.2 接口参数使用原则

第三方业务在使用呼叫中心CC-FS提供的Restful接口时，需遵循如表6-1所示的使用原则：

表 6-1 接口参数使用原则

| 类型 | 说明                                 |
|----|------------------------------------|
| 必选 | 在任何情况下，业务侧向CC-FS发接口调用请求消息时必须携带此参数。 |
| 可选 | 根据业务需要自行选择是否使用。                    |

### 6.3.3 接口编码说明

CC-FS配置接口采用HTTPS+JSON编码，在HTTPS请求消息中需设置“Content-Type: application/json; charset=UTF-8”消息头信息。

## 6.4 接口说明

 说明

下文所有接口的请求URL中涉及的NSLB服务器IP地址为NSLB-OUTER的服务器IP地址，port以具体挂载端口为准。

### 6.4.1 数据访问接口

#### 6.4.1.1 录音下载和播放 URL 接口

##### 场景描述

调用该接口，将CC-FS侧的录音文件上传到OBS/LSS，再从OBS/LSS获取录音下载和播放的路径。

- 前提条件：录音文件已经通过定时任务同步到CCFS侧的数据库。

- 使用限制  
开发者只能下载自己帐号下的录音，开发者帐号（ak）和录音记录（callId）必须对应。  
开发者账号（ak）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。  
callId、beginTime、endTime必须唯一确定一条录音。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/getRecordFileUrlFromObs

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-2 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                    |
|---------------|------|--------|-----|-------------------------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| Authorization | 必选   | String | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-3 请求 Body 参数说明

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型               | 默认值 | 说明                                                            |
|-----------|------|--------------------|-----|---------------------------------------------------------------|
| callId    | 必选   | String<br>( 1-25 ) | 无   | 呼叫标识Id。                                                       |
| beginTime | 必选   | String             | 无   | 录音记录的起始时间。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                            |
| endTime   | 必选   | String             | 无   | 录音记录的截止时间。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。<br>录音记录的截止时间与起始时间跨度不能超过3天。 |

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|------|--------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| version | 可选   | String | 无   | 当前接口版本，此版本为2.0。<br><b>须知</b> <ul style="list-style-type: none"><li>东八区以外的其他时区：“录音记录的起始时间”和“录音记录的截止时间”两个参数需填入当前租间所在时区时间，且当前参数（version）必填。</li><li>东八区时区：<ul style="list-style-type: none"><li>“录音记录的起始时间”和“录音记录的截止时间”两个参数填写0时区时间，当前参数（version）可不填。<br/>例如，您现在位于中国（东八区），您希望查询的开始时间为2022-01-02 10:00:00，那么“录音记录的起始时间”参数应该填入的值为2022-01-02 02:00:00。</li><li>“录音记录的起始时间”和“录音记录的截止时间”两个参数填写租间所在时区时间，当前参数（version）必填。</li></ul></li></ul> |

响应说明

表 6-4 响应消息参数说明

| 参数名称       | 参数类型   | 说明                                                                                                  |
|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode | String | 请求返回的结果码。<br>0：表示成功<br>其他：失败                                                                        |
| resultDesc | String | 请求结果描述，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。                                                             |
| resultData | Object | 请求响应数据。                                                                                             |
| url        | String | 调用本接口成功后，从OBS/LSS返回的录音播放和下载路径，失效时间默认8小时。<br>如果一个callid有多个录音文件，将会返回多个录音文件的播放和下载路径，url按开始时间和结束时间顺序排序。 |

错误码

请参见[6.5.1 错误码参考](#)

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/getRecordFileUrlFromObs HTTP/1.1  
Authorization: \*\*\*\*\*

```
Accept: /*  
Host: 10.154.198.164  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 185
```

- 请求参数

```
{  
  "callId": "1637742300-27",  
  "beginTime": "2021-11-24 06:25:03",  
  "endTime": "2021-11-25 06:25:11",  
  "version": "2.0"  
}
```

- 响应头

```
HTTP/1.1 200 OK  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Date: Mon, 02 Jul 2018 02:43:03 GMT
```

- 响应参数

```
{  
  "resultData": {  
    "url": "https://south-aicc-develop.obs.cn-south-1.myhuaweicloud.com:443/ccfs/record/developId/  
13ddcde6-2072-40d2-b96f-58cac16e18f5?  
AccessKeyId=*****&Expires=1637936620&Signature=*****"  
  },  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "success"  
}
```

### 6.4.1.2 生成话单和录音索引

#### 场景描述

调用该API，则会根据条件生成话单文件和录音索引文件。文件生成后，文件名称（billFileName）会通过回调的方式发送到callBackURL携带的回调地址上。

回调callBackURL需要鉴权，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

#### 使用说明

- 前提条件

- 开发者环境已经构建，能够正常进行呼叫，开发者有独立服务器并且已经绑定回调地址（callBackURL）。
- 企业帐号（租间ID：accountId）、座席ID（agentId）以及话单ID（callId）为可选组合参数，可自由组合生成话单和录音索引文件。如果三者均没有传入，则生成指定时间段内该开发者下相应的数据记录。
- 已通过鉴权（Authorization）、获得接入地址。
- 请检查CC-FS配置文件“/home/ccfsapp/webapps/ccfsapp/WEB-INF/classes/config/servicecloud.base.properties”的“aicc.ssl.trustAll”是否配置为false，请配置为false，然后参考下面步骤放置证书。
  - i. 以运维用户登录CC-FS的服务器，切换到root用户下。

```
su - root
```
  - ii. 将CC-FS生成索引文件通知回调地址加载的第三方证书上传至AICC的truststore.jks证书的同一目录中，目录为：“\$HOME/conf”，具体目录请以实际环境为准。
  - iii. 修改上传的第三放证书的属组。

```
chown ccfsapp:ccfsapp XXX/jks
```



iv. 执行下面的命令将第三方证书导入到`truststore.jks`中。

```
keytool -import -alias xxx -file XXX.jks -keystore truststore.jks
```

请依据界面提示输入`truststore.jks`证书密码。

v. 在环境上删除`XXX.jks`证书。

vi. 重启CC-FS。

进入“`/home/ccfsapp/bin`”目录，执行如下命令。

```
./shutdown.sh;./startup.sh
```

- 使用限制

开发者只能访问该帐号下的数据信息，开发者帐号（`appld`）和企业帐号（租间ID：`accountId`）必须对应。

开发者账号（`appld`）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

## 接口方法

POST

## 接口 URI

`https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryBillData`

其中，`ip`为CC-FS安装的服务器IP地址，`port`为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，`ip`为NSLB的服务器IP地址，`port`为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

## 请求说明

表 6-5 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 <code>application/json; charset=UTF-8</code> 。    |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-6 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-7 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型             | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                  |
|----|-----------|------------------|-------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | beginTime | String           | True  | 无   | 话单和录音记录的起始时间，为租间所在时区的时间，起始时间和截止时间需要做范围限制，最大为3天内。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                                                            |
| 2  | endTime   | String           | True  | 无   | 话单和录音记录的截止时间，为租间所在时区的时间，起始时间和截止时间需要做范围限制，最大为3天内。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。                                                            |
| 3  | accountId | String<br>(1-20) | False | 无   | 企业帐号（租间ID）                                                                                                                          |
| 4  | agentId   | String<br>(1-20) | False | 无   | 座席ID                                                                                                                                |
| 5  | callId    | String<br>(1-25) | False | 无   | 呼叫标识，可从已调用的“下载话单和录音索引”返回的文件中获取。                                                                                                     |
| 6  | callerNo  | String<br>(1-25) | False | 无   | 主叫号码                                                                                                                                |
| 7  | calleeNo  | String<br>(1-25) | False | 无   | 被叫号码，当calleeNo2不存在时为被叫号码，当calleeNo2存在时为主叫号码。                                                                                        |
| 8  | calleeNo2 | String<br>(1-25) | False | 无   | 被叫号码2                                                                                                                               |
| 9  | dataType  | String<br>(1-11) | True  | 无   | 需生成的数据记录文件类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• call：话单记录</li><li>• record：录音记录索引</li><li>• call_record：话单记录和录音记录索引</li></ul> |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                   |
|----|-------------|--------|------|-----|--------------------------------------|
| 10 | callBackURL | String | True | 无   | 回调地址。平台生成数据记录文件后将billFileName返回到该地址。 |

响应说明

调用本接口获得响应分为两部分：

（1）调用本接口立即得到响应

表 6-8 响应消息参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 说明                                                                            |
|----|--------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 请求返回的结果码， <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：失败。</li></ul> |
| 2  | resultDesc   | String | 请求结果描述，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。                                       |
| 3  | responseData | Object | 请求响应数据，参数说明详见 <a href="#">表6-响应消息 responseData参数说明</a> 。                      |
| 4  | response     | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表6-10</a> 不推荐使用，为兼容老版本保留字段。                         |

表 6-9 响应消息 responseData 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                           |
|-----|------------|--------|------------------------------|
| 3.1 | responseId | String | 调用本接口成功后，生成的唯一标识，是文件名称的组成部分。 |

表 6-10 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型         | 说明                                        |
|-----|------------|--------------|-------------------------------------------|
| 4.1 | version    | String（1-32） | 协议版本，如2.0。                                |
| 4.2 | resultCode | String(1-32) | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明      |
|-----|-----------|--------|---------|
| 4.3 | resultMsg | String | 请求结果描述。 |

（2）平台生成数据记录文件后回调第三方的响应。

该响应由request，msgBody两部分组成。

request包含响应版本号version（默认2.0）。

msgBody由responseId（话单文件名组成部分），billName（待下载话单zip名称），accountId（租间ID）组成。

表 6-11 回调返回消息请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                           |
|----|--------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | responseId   | String | 调用本接口成功后，生成的唯一标识，是文件名称的组成部分。                                                                                                                                                 |
| 2  | billFileName | String | 话单和录音索引文件名称。格式：yyyyMMdd_{responseId}.zip。<br>例如：调用本接口的日期为2018-07-02，获取到的responseId为9239cb50-a838-4bb0-ab50-3441bf089446，则该参数值为20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip。 |
| 3  | accountId    | String | 企业帐号（租间ID），请求参数中带的企业账号，用来将文件名和企业进行关联，如果请求参数中未填accountId，则不会返回该值。                                                                                                             |

 说明

若回调没有成功（ccfs没有收到回调地址的成功响应，或没有响应体），ccfs会重试，间隔10分钟重试一次，直到成功或者超过重试次数。

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/queryBillData HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:42:49Z/content-length;content-type;host  
/7a8fb9d620ee488\*\*\*\*\*85c5df0cce3c6a253  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 297
- 请求参数  
{  
  "request": {  
    "version": "2.0"  
  },  
}

```
"msgBody": {
  "beginTime": "2018-06-29 10:42:49",
  "endTime": "2018-07-02 10:42:49",
  "accountId": "",
  "agentId": "",
  "callId": "",
  "dataType": "call_record",
  "callBackURL": "https://10.57.118.171:8000"
}
```

- 响应头

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Date: Mon, 02 Jul 2018 02:43:03 GMT
```

- 响应示例

```
{
  "response": {
    "version": "2.0",
    "resultCode": "0",
    "resultMsg": "success"
  },
  "resultData": {
    "responseld": "9239cb50a8384bb0ab503441bf089446"
  },
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

- 呼叫中心向回调地址返回的消息示例

消息头：

```
POST / HTTP/1.1
Accept: */*
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:43:03Z/content-length;content-type;host
/c5bd683*****9def5747bd572c28
Host: 10.57.118.171
Content-Length: 208
```

消息参数：

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "responseld": "9239cb50a8384bb0ab503441bf089446",
    "billFileName": "20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip",
    "accountId": ""
  }
}
```

### 6.4.1.3 下载话单和录音索引

#### 场景描述

下载话单录音记录压缩包zip文件（yyyyymmdd\_responseld），可查看每个zip包对应的话单描述记录（yyyyMMddHHmmssSSS+三位随机数\_call.csv）以及每个录音生成的明细索引记录（yyyyMMddHHmmssSSS+三位随机数\_record.csv）。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已调用“生成话单和录音索引”在后台生成文件。

- 已通过鉴权（Authorization），获取接入地址。
- 使用限制  
开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）和数据记录文件名称（billFileName）必须对应。  
开发者账号appId包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadBillFile

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-12 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-13 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型             | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|------------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String<br>(1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-14 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------|---------------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | billFileName | String (1-49) | True | 无   | 话单和录音索引文件名称，已调用“生成话单和录音索引”获取。<br>格式：yyyyMMdd_{responseId}.zip。<br>例如：已调用“生成话单和录音索引”接口，调用“生成话单和录音索引”接口的日期为2018-07-02，获取到的录音索引responseId为9239cb50a8384bb0ab503441bf08944，则该参数值为20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成话单文件，文件后缀名为.zip，文件中各参数定义参考[6.4.2.1 话单录音索引文件定义](#)，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 6-15](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-15 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                     |
|----|------------|--------|--------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。              |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                                |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                                                 |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表6-16</a> ，不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 6-16 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称      | 参数类型          | 说明         |
|-----|---------|---------------|------------|
| 4.1 | version | String (1-32) | 协议版本，如2.0。 |

| 序号  | 名称         | 参数类型         | 说明        |
|-----|------------|--------------|-----------|
| 4.2 | resultCode | String(1-32) | 请求返回的结果码。 |
| 4.3 | resultMsg  | String       | 请求结果描述。   |

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/downloadBillFile HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:43:08Z/content-length;content-type;host/ae066c2f5d\*\*\*\*\*13a0afc161cb7e66f5d  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数

```
{  "request": {    "version": "2.0"  },  "msgBody": {    "billFileName": "20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip"  }}
```

6.4.1.4 下载录音文件

场景描述

下载单个录音文件。

使用说明

- 前提条件
  - 已调用“下载话单和录音索引”获取录音索引文件。
  - 已通过鉴权（Authorizaton）、获取接入地址。
- 使用限制

开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）和录音文件名称（fileName）必须对应。

开发者账号包含在鉴权认证的字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

SaaS/OP集成组网下，下载的录音文件编码格式为G711.A-law，请使用合适的播放器播放。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadRecordFile



其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-17 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-18 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-19 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型           | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------|----------------|------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName | String (1-225) | True | 无   | 录音文件相对路径名称，从调用“下载话单和录音索引”时返回的录音索引文件中的file_name 字段获取。<br>参数格式：/{nodeId}/{ccId}/record/{vdnId}/{yyyymmdd}/{agentId}/{原始文件主名}.wav<br>说明：{nodeId}节点ID，{ccId}为呼叫中心ID，{vdnId}为平台VDN的ID，{yyyymmdd}为生成录音文件的日期，{agentId}为产生该录音文件的座席ID，{原始文件主名}为录音文件的名称。例如：/10/1/record/appld/100/15362/autoTest.wav |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成录音文件，文件后缀名为.wav，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看表6-20，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-20 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                      |
|----|------------|--------|-----------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。                 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                 |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                                  |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见表6-21<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 6-21 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                      |
|-----|------------|--------------------|-------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。              |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                 |

报文样例

- 请求头

```
POST /CCFS/resource/ccfs/downloadRecordFile HTTP/1.1
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:45:50Z/content-length;content-type;host/eb453f68e85*****80196c509c4913
Accept: */*
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Content-Length: 193
```
- 请求参数

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "fileName": "/10/1/record/appld/100/autoTest.wav"
  }
}
```

### 6.4.1.5 下载录音文件（扩展）

#### 场景描述

调用该API，可以通过callid或fileName查询并下载录音文件。

使用对象：提供给第三方后台调用，可用于转储等场景。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已调用“下载话单和录音索引”获取录音索引文件。
  - 已通过鉴权（Authorization）、获取接入地址。
- 使用限制

开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）和录音原始文件名称（fileName）必须对应。

开发者账号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

SaaS/OP集成组网下，下载的录音文件编码格式为G711.A-law，请使用合适的播放器播放。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadRecord

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

#### 请求说明

表 6-22 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-23 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-24 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型           | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                    |
|----|----------|----------------|-------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName | String (1-225) | False | 无   | 录音文件名，从调用“下载话单和录音索引”时返回的录音索引文件中的 original_file_name 字段获取<br>比如：<br>“X:/4/0/20180416/512/1629533.V3”。<br>注：fileName和callId参数值必须至少选填一个。 |
| 2  | callId   | String (1-25)  | False | 无   | 呼叫标识Id。注：fileName和callId参数值必须至少选填一个，callId 对应多个录音文件会下载 zip 压缩包。                                                                       |
| 3  | cclId    | String (1-64)  | False | 无   | 呼叫中心Id。当前环境默认为“1”。                                                                                                                    |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresonse消息中获取文件的二进制数据生成录音文件，文件后缀名为.wav，通过callid下载多个录音文件后缀名为.zip，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 6-25](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-25 响应消息参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 说明                                                       |
|----|--------------|--------|----------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode   | String | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。                |
| 2  | resultDesc   | String | 请求结果描述。                                                  |
| 3  | responseData | Object | 请求响应数据                                                   |
| 4  | response     | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表6-26</a><br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 6-26 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                                        |
|-----|------------|--------------------|-------------------------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。                                |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                                   |

报文样例

- 请求头

```
POST /CCFS/resource/ccfs/downloadRecord HTTP/1.1
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:44:42Z/content-length;content-type;host
/f18f6dd19*****6b8ff99f6c5884
Accept: */*
Host: 10.154.198.164
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Content-Length: 185
```
- 请求参数

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "fileName": "Y:/autoTest.V3",
    "callId": "autoTest-1",
    "ccId": "1"
  }
}
```

### 6.4.1.6 生成座席操作详单索引

#### 场景描述

调用该API，则会根据条件生成座席操作详单的索引文件。文件生成后，文件名称（agentOprInfoFileName）会通过回调的方式发送到callBackURL携带的回调地址上。

回调callBackURL需要鉴权，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 开发者环境已经构建，座席正常签入并进行相关操作，开发者有独立服务器并且已经绑定回调地址（callBackURL）。
  - 企业帐号（accountId：租间ID）、座席ID（agentId），可自由组合生成座席操作详单索引文件。如果均没有传入，则生成指定时间段内该appId下相应的数据记录。
  - 已通过鉴权（Authorization）、获取接入地址。
  - 请检查CC-FS配置文件“/home/ccfsapp/webapps/ccfsapp/WEB-INF/classes/config/servicecloud.base.properties”的“aicc.ssl.trustAll”是否配置为false，请配置为false，然后参考下面步骤放置证书。
    - i. 以运维用户登录CC-FS的服务器，切换到root用户下。

```
su - root
```
    - ii. 将CC-FS生成索引文件通知回调地址加载的第三方证书上传至AICC的truststore.jks证书的同一目录中，目录为：“\$HOME/conf”，具体目录请以实际环境为准。
    - iii. 修改上传的第三方证书的属组。

```
chown ccfsapp:ccfsapp XXX.jks
```
    - iv. 执行下面的命令将第三方证书导入到truststore.jks中。

```
keytool -import -alias xxx -file XXX.jks -keystore truststore.jks
```

请依据界面提示输入truststore.jks证书密码。
    - v. 在环境上删除XXX.jks证书。
    - vi. 重启CC-FS。  
进入“/home/ccfsapp/bin”目录，执行如下命令。

```
./shutdown.sh;./startup.sh
```
- 使用限制

开发者只能访问该帐号下的数据信息，开发者帐号（appId）和企业帐号（accountId）必须对应。

开发者账号包含在认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryAgentOprInfoData

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-27 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-28 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-29 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                      |
|----|-----------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| 1  | beginTime | String | True | 无   | 座席相关操作的起始时间，为租间所在时区的时间，起始时间和截止时间需要做范围限制，最大为3天内。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。 |
| 2  | endTime   | String | True | 无   | 座席相关操作的截止时间，为租间所在时区的时间，起始时间和截止时间需要做范围限制，最大为3天内。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型             | 是否必选  | 默认值 | 说明                               |
|----|-------------|------------------|-------|-----|----------------------------------|
| 3  | accountId   | String<br>(1-20) | False | 无   | 企业帐号（租间ID）。                      |
| 4  | agentId     | String<br>(1-20) | False | 无   | 座席ID（座席工号）。                      |
| 5  | callBackURL | String           | True  | 无   | 回调地址。平台生成数据记录文件后将fileName返回到该地址。 |

响应说明

调用本接口获得响应分为两部分：

（1）调用本接口立即得到响应

该响应消息参数说明详见[表6-30](#)。

表 6-30 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                       |
|----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码， <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：详见<a href="#">6.5.1 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                                                                                  |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据,resultData参数说明详见 <a href="#">表6-响应消息resultData参数说明</a> 。                                          |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表6-32</a> 不推荐使用，为兼容老版本保留字段。                                                    |

表 6-31 响应消息 resultData 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                           |
|-----|------------|--------|------------------------------|
| 3.1 | responseld | String | 调用本接口成功后，生成的唯一标识，是文件名称的组成部分。 |



表 6-32 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                                        |
|-----|------------|--------------------|-------------------------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。                                |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                                   |

（2）平台生成数据记录文件后回调第三方的响应。

该响应由request，msgBody两部分组成。msgBody参数说明详见[表7-回调返回消息请求Body中msgBody参数说明](#)。

request包含响应版本号version（默认2.0）。

msgBody由responseId（座席操作详单文件名组成部分），fileName（待下载座席操作详单zip名称），accountId（租间ID）组成。

表 6-33 回调返回消息请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                   |
|----|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | responseId | String | 调用本接口成功后，生成的唯一标识，是文件名称的组成部分。                                                                                                                                                         |
| 2  | fileName   | String | 话单和录音索引文件名称。格式：<br>yyyyMMdd_{responseId}.zip。<br>例如：调用本接口的日期为2018-07-02，获取到的responseId为<br>9239cb50a8384bb0ab503441bf089446，则该参数值为<br>20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip。 |
| 3  | accountId  | String | 企业帐号（租间ID），请求参数中带的企业账号，用来将文件名和企业进行关联，如果请求参数中未填accountId，则不会返回该值。                                                                                                                     |

**说明**

若回调没有成功（ccfs没有收到回调地址的成功响应，或没有响应体），ccfs会重试，间隔10分钟重试一次，直到成功或者超过重试次数。

报文样例

- 请求头

```
POST /CCFS/resource/ccfs/queryAgentOprInfoData HTTP/1.1
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:42:49Z/content-length;content-type;host
/7a8fb9d620e*****5c5df0cce3c6a253
Accept: */*
Host: 10.154.198.164
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Content-Length: 297
```

- 请求参数

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "beginTime": "2018-06-29 10:42:49",
    "endTime": "2018-07-02 10:42:49",
    "accountId": "",
    "agentId": "",
    "callBackURL": "https://10.57.118.171:8000"
  }
}
```

- 响应头

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Date: Mon, 02 Jul 2018 02:43:03 GMT
```

- 响应参数

```
{
  "response": {
    "version": "2.0",
    "resultCode": "0",
    "resultMsg": "success"
  },
  "resultData": {
    "responseld": "9239cb50a8384bb0ab503441bf089446"
  },
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

- 呼叫中心向回调地址返回的消息示例

消息头

```
POST / HTTP/1.1
Accept: */*
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:43:03Z/content-length;content-type;host
/c5bd683*****ef5747bd572c28
Host: 10.57.118.171
Content-Length: 208
```

消息参数

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "responseld": "9239cb50a8384bb0ab503441bf089446",
    "agentOprInfoFileName": "20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip"
  }
}
```

6.4.1.7 下载座席操作详单索引

场景描述

下载座席操作详单索引压缩包zip文件（yyyymmdd\_responseld），可查看每个zip包对应的座席操作详情描述记录（yyyymmddhhmmssSSS+3位随机数\_agentOprInfo.csv）。

使用说明

- 前提条件
  - 已调用“生成座席操作详单索引”在后台生成文件。
  - 已通过鉴权（Authorization）、获得接入地址。
- 使用限制

开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）和数据记录文件名称（agentOprInfoFileName）必须对应。

开发者账号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadAgentOprInfoFile

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-34 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-35 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 是否必选 | 参数类型            | 默认值 | 说明              |
|----|---------|------|-----------------|-----|-----------------|
| 1  | version | True | String ( 1-32 ) | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-36 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称                           | 是否必选 | 参数类型            | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------|------|-----------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentOp<br>rInfoFile<br>Name | True | String ( 1-49 ) | 无   | 座席操作详单索引文件名称，已调用“生成座席操作详单索引”获取。<br>格式：yyyyMMdd_{responseId}.zip。<br>例如：已调用“生成座席操作详单索引”接口，调用“生成座席操作详单索引”接口的日期为2018-07-02，获取到的录音索引responseId为9239cb50a8384bb0ab503441bf08944，则该参数值为20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成话单文件，文件后缀名为.zip，文件中各参数定义参考[6.4.2.1 话单录音索引文件定义](#)，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 6-37](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-37 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                        |
|----|------------|--------|-------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                   |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                                    |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 说明                                      |
|----|----------|--------|-----------------------------------------|
| 4  | response | Object | 请求结果对象，参数说明详见表6-38<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 6-38 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                      |
|-----|------------|--------------------|-------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。              |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                 |

报文样例

- 请求头

POST /CCFS/resource/ccfs/downloadAgentOprInfoFile HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:43:08Z/content-length;content-type;host  
/ae066c2f5de\*\*\*\*\*afc161cb7e66f5d  
Accept: \*/\*  
Host: 10.154.198.164  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数

{  
  "request": {  
    "version": "2.0"  
  },  
  "msgBody": {  
    "agentOprInfoFileName": "20180702\_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip"  
  }  
}

6.4.1.8 生成座席技能变更详单索引

场景描述

调用该API，则会根据条件生成座席技能变更详单的索引文件。文件生成后，文件名称（agentOprSkillFileName）会通过回调的方式发送到callBackURL携带的回调地址上。

回调callBackURL需要鉴权，详见1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式。

使用说明

- 前提条件

- 开发者环境已经构建，能够正常进行呼叫，开发者有独立服务器并且已经绑定回调地址（callBackURL）。
- 企业帐号（租间ID：accountId）、座席ID（agentId）以及话单ID（callId）为可选组合参数，可自由组合生成话单和录音索引文件。如果三者均没有传入，则生成指定时间段内该开发者下相应的数据记录。
- 已通过鉴权（Authorization）、获得接入地址。
- 请检查CC-FS配置文件“/home/ccfsapp/webapps/ccfsapp/WEB-INF/classes/config/servicecloud.base.properties”的“aicc.ssl.trustAll”是否配置为false，请配置为false，然后参考下面步骤放置证书。
  - i. 以运维用户登录CC-FS的服务器，切换到root用户下。  
`su - root`
  - ii. 将CC-FS生成索引文件通知回调地址加载的第三方证书上传至AICC的truststore.jks证书的同一目录中，目录为：“\$HOME/conf”，具体目录请以实际环境为准。
  - iii. 修改上传的第三方证书的属组。  
`chown ccfsapp:ccfsapp XXX.jks`
  - iv. 执行下面的命令将第三方证书导入到truststore.jks中。  
`keytool -import -alias xxx -file XXX.jks -keystore truststore.jks`  
请依据界面提示输入truststore.jks证书密码。
  - v. 在环境上删除XXX.jks证书。
  - vi. 重启CC-FS。  
进入“/home/ccfsapp/bin”目录，执行如下命令。  
`./shutdown.sh;./startup.sh`
- 使用限制  
开发者只能访问该帐号下的数据信息，开发者帐号（appId）和企业帐号（租间ID：accountId）必须对应。  
开发者帐号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

## 接口方法

POST

## 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryAgentSkillInfoData

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-39 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-40 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型            | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|-----------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String ( 1-32 ) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-41 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                           |
|----|-------------|--------|-------|-----|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | beginTime   | String | True  | 无   | 座席技能变更操作起始时间，为租间所在时区的时间，起始时间和截止时间需要做范围限制，最大为3天内。<br>格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。 |
| 2  | endTime     | String | True  | 无   | 座席技能变更操作截止时间，为租间所在时区的时间，起始时间和截止时间需要做范围限制，最大为3天内。格式为：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。     |
| 3  | accountId   | String | False | 无   | 企业账号（租间ID）。                                                                  |
| 4  | agentId     | String | False | 无   | 座席工号                                                                         |
| 5  | callbackUrl | String | True  | 无   | 回调地址。平台生成数据记录文件后将 fileName返回到该地址。                                            |

响应说明

调用本接口获得响应分为两部分：

（1）调用本接口立即得到响应

该响应消息参数说明详见[表6-30](#)。

表 6-42 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                       |
|----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码， <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：详见<a href="#">6.5.1 错误码参考</a>。</li></ul> |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                                                                                  |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据,resultData参数说明详见 <a href="#">表6-响应消息resultData参数说明</a> 。                                          |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表6-32</a><br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。                                                 |

表 6-43 响应消息 resultData 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                           |
|-----|------------|--------|------------------------------|
| 3.1 | responseld | String | 调用本接口成功后，生成的唯一标识，是文件名称的组成部分。 |

表 6-44 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                                        |
|-----|------------|--------------------|-------------------------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。                                |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                                   |

（2）平台生成数据记录文件后回调第三方的响应。

该响应由request，msgBody两部分组成。msgBody参数说明详见[表7-回调返回消息请求Body中msgBody参数说明](#)。



request包含响应版本号version（默认2.0）。

msgBody由responseId（座席操作详单文件名组成部分），fileName（待下载座席操作详单zip名称），accountId（租间ID）组成。

表 6-45 回调返回消息请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                       |
|----|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | responseId | String | 调用本接口成功后，生成的唯一标识，是文件名称的组成部分。                                                                                                                                             |
| 2  | fileName   | String | 话单和录音索引文件名称。格式：yyyyMMdd_{responseId}.zip。<br>例如：调用本接口的日期为2018-07-02，获取到的responseId为9239cb50a8384bb0ab503441bf089446，则该参数值为20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip。 |
| 3  | accountId  | String | 企业帐号（租间ID），请求参数中带的企业账号，用来将文件名和企业进行关联，如果请求参数中未填accountId，则不会返回该值。                                                                                                         |

说明

若回调没有成功（ccfs没有收到回调地址的成功响应，或没有响应体），ccfs会重试，间隔10分钟重试一次，直到成功或者超过重试次数。

报文样例

- 请求头

```
POST /CCFS/resource/ccfs/ivr/deleteFile HTTP/1.1
Authorization: auth-v2/ak/2021-08-31T09:38:50.872Z/content-length;content-type;host/c12f0ed0*****941bdd106
Accept: */*
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Content-Length: 193
```
- 请求参数

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "beginTime": "2018-06-29 10:42:49",
    "endTime": "2018-07-02 10:42:49",
    "accountId": "",
    "agentId": "",
    "callBackURL": "https://10.57.118.171:8000"
  }
}
```
- 响应参数

```
{
  "resultData": null,
  "resultCode": "0",
}
```

```
    "resultDesc": "success"
  }
```

### 6.4.1.9 下载座席技能变更详单索引

#### 场景描述

下载座席技能变更详单索引压缩包zip文件（yyyyymmdd\_responseld），可查看每个zip包对应的座席技能变更详单（yyyyymmddhhmmssSSS+3位随机数\_agentSkillInfo.csv）。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已调用“生成座席技能变更详单索引”在后台生成文件。
  - 已通过鉴权（Authorization）、获得接入地址。
- 使用限制

开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）和数据记录文件名称（agentOprInfoFileName）必须对应。

开发者账号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadAgentSkillInfoFile

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

#### 请求说明

表 6-46 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-47 请求参数说明

| 序号 | 名称                     | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------|--------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | agentSkillInfoFileName | String | True | 无   | 座席技能变更详单索引文件名称。<br>调用“座席技能详单索引”接口获取。<br>格式：yyyyMMdd_{responseId}.zip。<br>例如：<br>调用生成座席技能变更详单索引接口的日期为2023-04-06<br>获取到的responseId为<br>9239cb50a8384bb0ab503441bf089446<br>则该参数值为<br>20230406_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成话单文件。文件后缀名为.zip，文件中各参数定义参考座席技能变更详单索引文件定义，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息。

表 6-48 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                    |
|----|------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码<br>0：成功<br>非0： <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                               |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据。                                               |

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/ivr/deleteFile HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2021-08-31T09:38:50.872Z/content-length;content-type;host/c12f0ed0\*\*\*\*\*941bdd106  
Accept: /\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数  
{  
  "request": {

```
{
  "version": "2.0"
},
"msgBody": {
  "agentSkillInfoFileName": "20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip"
}
}
```

- 响应参数

```
{
  "resultData": null,
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

### 6.4.1.10 请求回放录音文件

#### 场景描述

调用该API，后台会校验录音文件名称，成功则返回token，用于“[6.4.1.11 回放录音文件](#)”。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已调用“下载话单和录音索引”获取录音索引文件。
  - 已通过鉴权（Authorization）、获取接入地址。
- 使用限制

开发者只能播放自己帐号下的录音文件，开发者帐号（appId）和录音文件名称（fileName）必须对应。

开发者账号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/requestPlayVoice

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-49 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-50 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型               | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|--------------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String<br>( 1-32 ) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-51 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                      |
|----|----------|--------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName | String | True | 无   | 录音文件相对路径名称，从调用“下载话单和录音索引”时返回的录音索引文件字段“original_file_name”中获取。<br>注意：fileName中“\”需改为“/”。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则返回相应的响应信息，并且响应信息中resultCode值为0，resultMsg值为success；

响应数据结构请查看[表6-52](#)，resultData携带参数token；

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，resultData默认为null。

表 6-52 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                       |
|----|------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码， <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0：详见6.5.1 错误码参考。</li></ul> |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                                                                  |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据，参数说明详见表6-53                                                                       |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见表6-54<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。                                                  |

表 6-53 响应消息 resultData 参数说明

| 序号  | 名称    | 参数类型   | 说明                                       |
|-----|-------|--------|------------------------------------------|
| 3.1 | token | String | 调用本接口成功后，用于“6.4.1.11 回放录音文件”鉴权，失效时间30分钟。 |

表 6-54 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                      |
|-----|------------|--------------------|-------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。              |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                 |

报文样例

- 请求头

```
POST /CCFS/resource/ccfs/requestPlayVoice HTTP/1.1
Authorization: auth-v2/taikang/2018-07-02T02:42:49Z/content-length;content-type;host /
7a8fb9d6*****5df0cce3c6a253
Accept: */*
Host: 10.154.198.164:18084
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
```
- 请求参数

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
```

```
    "fileName": "Y:/1/0/20180309/108/2022318.V3"
  }
}
```

- 响应头

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Date: Mon, 02 Jul 2018 02:43:03 GMT
```

- 响应参数

```
{
  "response": {
    "version": "2.0",
    "resultCode": "0",
    "resultMsg": "success"
  },
  "resultData": {
    "token": "DC45F*****6D46F90"
  },
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

### 6.4.1.11 回放录音文件

#### 场景描述

用于windows media player播放器url方式播放录音文件。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已调用“[6.4.1.10 请求回放录音文件](#)”获取token。
  - 已获取接入地址。
- 使用限制

开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）和录音文件名称（fileName）必须对应。

#### 接口方法

GET

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/playVoice

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-55 请求 Request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                            |
|----|---------|--------|------|-----|-------------------------------|
| 1  | t       | String | True | 无   | 防止缓存，建议使用当前时间戳。               |
| 2  | version | String | True | 2.0 | 协议版本，默认2.0。                   |
| 3  | st      | String | True | 无   | “6.4.1.10 请求回放录音文件”返回值 token。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则返回对应录音文件的二进制数据流，可供windows media player直接播放。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，响应中content-type字段为application/octet-stream;charset=UTF-8，错误码响应数据结构请查看表6-56，resultData为保留字段，默认为null。

表 6-56 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                      |
|----|------------|--------|-----------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。                 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                 |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                                  |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见表6-57<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 6-57 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                      |
|-----|------------|--------------------|-------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。              |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |



| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明      |
|-----|-----------|--------|---------|
| 4.3 | resultMsg | String | 请求结果描述。 |

报文样例

- 请求示例  
GET https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/playVoice?  
t=1596677685425&version=2.0&st=7D41CF5DE98948979AAE063114C8AFCF3
- 响应头  
HTTP/1.1 200 OK  
Content-Type: application/octet-stream;charset=UTF-8  
Date: Mon, 02 Jul 2018 02:43:03 GMT
- 响应参数  
{  
  "resultData": null,  
  "resultCode": "010106",  
  "resultDesc": "Parameter token is empty."  
}

6.4.1.12 下载智能 IVR 录音文件

场景描述

下载智能IVR录音文件

使用说明

- 前提条件
  - 已通过鉴权（Authorization）、获取接入地址。
- 使用限制  
开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（appId）所对应的vdnId中必须包含智能IVR录音文件名称（fileName）中的vdnId。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadOiapRecord?locationId={locationId}  
其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。  
如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

表 6-58 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                                |
|----|------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | locationId | int  | False | 节点Id，通过调用会话记录查询接口（https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryRecordHistory）查询locationId。 |

请求说明

表 6-59 请求 Request 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-60 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-61 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型           | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------|----------------|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName | String (1-127) | True | 无   | 智能IVR录音文件名称<br>参数格式：<br>一： {录音盘符}/{record}/{vdnId}/{odfsrecord}/{yyyymmdd}/{文件主名}.wav；<br>例如： Y:/record/39/odfsrecord/20201015/10233946082696733.wav<br>二： {录音盘符}/{vdnId}/{odfsrecord}/{yyyymmdd}/{文件主名}.wav；<br>例如： Y:/39/odfsrecord/20201015/10233946082696733.wav<br>三： {录音盘符}/{record}/{vdnId}/{yyyymmdd}/{文件主名}.wav ；<br>例如： Y:/record/39/20201015/10233946082696733.wav<br>四： {录音盘符}/{vdnId}/{transferrecord}/{yyyymmdd}/{文件主名}.wav<br>例如： Y:/39/transferrecord/20201015/10233946082696733.wav<br>说明： {vdnId}为vdn编号，{yyyymmdd}为生成智能IVR录音文件的日期，{文件主名}为录音文件的名称。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成录音文件，文件后缀名为.wav，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 响应消息response参数说明](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-62 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                        |
|----|------------|--------|-------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                   |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                                    |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 说明                                      |
|----|----------|--------|-----------------------------------------|
| 4  | response | Object | 请求结果对象，参数说明详见表6-63<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 6-63 响应消息 response 参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型               | 说明                      |
|-----|------------|--------------------|-------------------------|
| 4.1 | version    | String<br>( 1-32 ) | 协议版本，如2.0。              |
| 4.2 | resultCode | String(1-32)       | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 4.3 | resultMsg  | String             | 请求结果描述。                 |

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/downloadOiapRecordHTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:45:50Z/content-length;content-type;host/eb453f68e\*\*\*\*\*96c509c4913  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数

```
{  "request": {    "version": "2.0"  },  "msgBody": {    "fileName": "Y:/39/odfsrecord/20201019/1603089033-1205143033.wav"  }}
```

6.4.1.13 下载 IVR 留言

场景描述

下载IVR留言录音文件。

使用说明

- 前提条件
  - 已通过鉴权（ Authorization ）、获取接入地址。
- 使用限制

开发者只能下载自己帐号下的文件，开发者帐号（ appId ）所对应的vdnId中必须包含IVR留言录音文件名称（ fileName ）中的vdnId。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadIVRRecordFile?locationId={locationId}

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

表 6-64 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                                                                |
|----|------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | locationId | int  | False | 节点Id，通过调用会话记录查询接口（https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryRecordHistory）查询locationId。 |

请求说明

表 6-65 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-66 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-67 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型           | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|----------|----------------|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName | String (1-225) | True | 无   | IVR留言录音文件名称<br>参数格式：{录音盘符}：/{vdnId}/record/{yyyymmdd}/{文件主名}.wav<br>例如：Y:/39/record/20201015/10233946082696733.wav<br>说明：{vdnId}为vdn编号，{yyyymmdd}为生成IVR留言录音文件的日期，{文件主名}为录音文件的名称。vdnId后续字段需要与系统级参数“IVR留言录音文件中vdnId后的目录”保持一致，请联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > IVR留言录音文件中vdnId后的目录”。默认值为：record。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成录音文件，文件后缀名为.wav，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看下表，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-68 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                      |
|----|------------|--------|-------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                 |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                  |

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/downloadRecordFile HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:45:50Z/content-length;content-type;host/eb453f68e858\*\*\*\*\*196c509c4913  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数  
{  
  "request": {

```
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "fileName": "Y:/39/record/20201015/10233946082696733.wav"
  }
}
```

### 6.4.1.14 第三方下载录音文件

#### 场景描述

调用该API，第三方（IVR加载定制 jar 包与第三方对接的模式）下载录音文件。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已通过鉴权（Authorization）。
- 使用限制

开发者只能下载路径和系统级参数“第三方下载录音路径规则”相同并且属于自己帐号下的文件，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。系统级参数“第三方下载录音路径规则”可联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > 第三方下载录音路径规则”。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/downloadFile

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

#### 请求说明

表 6-69 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-70 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型               | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|--------------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String<br>( 1-32 ) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-71 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型    | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------|---------|-------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | filePath | String  | True  | 无   | mode 传 1，filePath 为文件所在文件夹路径，例如：Y:/voice/1/IVRrecordFile<br>mode 不传或其他取值，filePath 必须是文件全路径，例如：Y:/voice/1/IVRrecordFile/xx.wav<br>说明：文件路径由系统级参数“第三方下载录音路径规则”控制，请联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > 第三方下载录音路径规则”。<br>默认值为：/voice/%VDNNO%/IVRrecordFile;/3rdfile/%VDNNO%/IVRrecordFile;/3rdfile/%VDNNO%/thirdvoicebotfile。 |
| 2  | mode     | Integer | False | 无   | mode 为 1表示 filePath 是个目录，下载目录下唯一的文件，如果目录下不存在文件或者存在多个文件则返回失败；mode 不传或其他取值则 filePath 必须是包含文件名的全路径。                                                                                                                                                                                                                                                   |

响应说明

当调用本接口响应成功，则从httpresponse消息中获取文件的二进制数据生成录音文件，文件后缀名为.wav，响应中content-type字段为Application/Octet-stream;charset=UTF-8。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 响应消息response参数说明](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。



表 6-72 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                        |
|----|------------|--------|-------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见 <a href="#">6.5.1 错误码参考</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                   |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                                    |

报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/ivr/downloadFile HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2021-08-31T09:38:50.872Z/content-length;content-type;host/  
c12f0ed0\*\*\*\*\*94941bdd106  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数  

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "filePath": "Y:/3rdfile/53/thirdvoicebotfile",
    "mode": "1"
  }
}
```

6.4.1.15 第三方上传文件

场景描述

调用该API，第三方（IVR加载定制JAR包形式与第三方对接的模式）上传文件，用于第三方机器人使用场景。支持SAAS、OP部署模式。

使用说明

- 前提条件
  - 已通过鉴权（Authorization）。
- 使用限制

开发者只能上传到属于自己帐号下的文件夹，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

上传路径地址请联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > 第三方下载录音路径规则”。

接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/uploadFile?vdnId={vdnId}

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

表 6-73 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 名称    | 参数类型 | 是否必选 | 说明         |
|----|-------|------|------|------------|
| 1  | vdnId | int  | True | 虚拟呼叫中心 id。 |

请求说明

表 6-74 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-75 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-76 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                              |
|----|------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | data | String | True | 无   | 上传文件的 base64 编码值<br>说明：目前仅支持wav格式的音频文件，音频文件格式:8bit，8000Hz，64kbps，单声道。<br>文件大小由系统级参数“第三方上传文件大小限制”控制，单位MB，默认为5。需要修改时，请联系系统管理员配置，配置路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 资源配置 > 第三方上传文件大小限制”。 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则返回0和operate success。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看表 6-25，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-77 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                      |
|----|------------|--------|-------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                 |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据，参数说明详见表6-78。     |

表 6-78 响应 resultData 说明

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 | fileName | String | 上传文件的文件名，文件名需要与系统级参数“第三方上传文件路径规则”保持一致，请联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > 第三方上传文件路径规则”。默认值为：/3rdfile/%VDNNO%/thirdvoicebotfile/。<br>例：{盘符}:/3rdfile/{VDN编号}/thirdvoicebotfile/xxx.wav |

| 序号  | 名称         | 参数类型         | 说明                  |
|-----|------------|--------------|---------------------|
| 3.2 | locationId | List<String> | CTI POOL 模式下上传成功会返回 |

### 报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/ivr/upload?vdnId=xx HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2021-08-31T09:38:50.872Z/content-length;content-type;host/c12f0ed\*\*\*\*\*941bdd106  
Accept: /\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数  

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "data": "base64"
  }
}
```
- 响应参数  

```
{
  "resultData": {
    "fileName": "Y:/3rdfile/53/thirdvoicebotfile/8fSsBaEb_1631869974029.wav",
    "locationId": [
      "0",
      "256"
    ]
  },
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

#### 6.4.1.16 第三方生成文件 Hash 值

### 场景描述

调用该API，第三方（IVR加载定制 jar 包形式与第三方对接的模式）生成已经上传文件的 Hash 值，用于校验服务器文件与本地是否一致。

### 使用说明

- 前提条件
  - 已通过鉴权（Authorization）。
- 使用限制  
开发者只能获取属于自己帐号下的文件 Hash 值，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

### 接口方法

POST

接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/getFileHash

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

请求说明

表 6-79 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-80 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型          | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|---------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String (1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-81 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------|--------|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName | String | True | 无   | 要获取的文件 hash 值的全地址，文件路由系统级参数“第三方上传文件路径规则”控制，请联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > > 第三方上传文件路径规则”。默认值：/3rdfile/%VDNNO%/thirdvoicebotfile/。<br>例：{盘符}:/3rdfile/{VDN编号}/thirdvoicebotfile/xxx.wav |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明               |
|----|------------|--------|-------|-----|------------------|
| 2  | locationId | String | False | 无   | 仅 CTI POOL 模式下生效 |

响应说明

当调用本接口响应成功，则返回0和operate success。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看表6-25，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-82 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                      |
|----|------------|--------|-------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                 |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据，参数说明详见表6-83。     |

表 6-83 响应 resultData 说明

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 说明                  |
|-----|-----------|--------|---------------------|
| 3.1 | hashValue | String | 放音文件 SHA256 编码后的字符串 |

报文样例

- 请求头

POST /CCFS/resource/ccfs/ivr/getFileHash HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2021-08-31T09:38:50.872Z/content-length;content-type;host/c12f0ed0\*\*\*\*\*494941bdd106  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数

{  
  "request": {  
    "version": "2.0"  
  },  
  "msgBody": {  
    "fileName": "Y:/3rdfile/2/thirdvoicebotfile/5dckNDei\_1647502396161.wav"  
  }  
}
- 响应参数

{  
  "resultData": {

```
    "hashValue": "2b67748fe335617*****cf19f28bb8"
  },
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

### 6.4.1.17 第三方删除上传的文件

#### 场景描述

调用该API，第三方（IVR加载定制 jar 包形式与第三方对接的模式）删除上传的文件。

#### 使用说明

- 前提条件
  - 已通过鉴权（Authorization）。
- 使用限制

开发者只能删除属于自己帐号下的文件，详见[1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式](#)。

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/ivr/deleteFile

其中，ip为CC-FS安装的服务器IP地址，port为CC-FS的HTTPS端口号。

如果经过NSLB路由，ip为NSLB的服务器IP地址，port为CC-FS服务在NSLB映射的HTTPS端口号。

#### 请求说明

表 6-84 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-----|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">1.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 6-85 请求 Body 中 request 参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型             | 是否必选 | 默认值 | 说明              |
|----|---------|------------------|------|-----|-----------------|
| 1  | version | String<br>(1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 6-86 请求 Body 中 msgBody 参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------|--------|-------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName   | String | True  | 无   | 要删除的文件，文件路径由系统级参数“第三方上传文件路径规则”控制，请联系系统管理员获取，获取路径：“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置 > 系统参数 > 文件存储服务 > 路径配置 > > 第三方上传文件路径规则”。默认值：/3rdfile/%VDNNO%/thirdvoicebotfile/。<br>例：{盘符}:/3rdfile/{VDN编号}/thirdvoicebotfile/xxx.wav |
| 2  | locationId | String | False | 无   | 仅 CTI POOL 模式下生效<br>locationId 有值，删除 locationId 对应的 uapId 路径下的文件；locationId 为空则删除所有文件                                                                                                                        |

响应说明

当调用本接口响应成功，则返回0和operate success。

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看表 6-25，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 6-87 响应消息参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                      |
|----|------------|--------|-------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码，详见6.5.1 错误码参考。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                 |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据                  |



报文样例

- 请求头  
POST /CCFS/resource/ccfs/ivr/deleteFile HTTP/1.1  
Authorization: auth-v2/ak/2021-08-31T09:38:50.872Z/content-length;content-type;host/  
c12f0ed0\*\*\*\*\*941bdd106  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 请求参数  

```
{
  "request": {
    "version": "2.0"
  },
  "msgBody": {
    "fileName": "Y:/3rdfile/2/thirdvoicebotfile/5dckNDei_1647502396161.wav"
  }
}
```
- 响应参数  

```
{
  "resultData": null,
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success"
}
```

6.4.2 索引文件定义

6.4.2.1 话单录音索引文件定义

录音记录索引文件(yyyymmddhhmmssSSS+3 位随机数\_record\_文件序号.csv)定义

导出的录音记录csv文件中每一行表示一条数据，在该条数据下每行数据按列排序，每行数据描述说明请参考下表。

| 顺序 | 参数名称       | 数据类型               | 参数说明    |
|----|------------|--------------------|---------|
| 1  | developer  | String<br>( 1-64 ) | 开发者ID。  |
| 2  | account_id | String<br>( 1-64 ) | 企业帐号。   |
| 3  | cc_id      | String<br>( 1-64 ) | 呼叫中心ID。 |
| 4  | agent_id   | String<br>( 1-32 ) | 座席ID。   |
| 5  | call_id    | String<br>( 1-25 ) | 呼叫标识。   |
| 6  | caller_no  | String<br>( 1-25 ) | 主叫号码。   |
| 7  | callee_no  | String<br>( 1-25 ) | 被叫号码。   |

| 顺序 | 参数名称                 | 数据类型                | 参数说明                                                                |
|----|----------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 8  | call_begin           | DATE                | 开始时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30       |
| 9  | call_end             | DATE                | 结束时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30       |
| 10 | file_name            | String<br>( 1-255 ) | 录音文件名。例如： /10/1/<br>record/100/13533/0903379.wav                    |
| 11 | task_status          | String<br>( 1-20 )  | 是否有将录音文件转为文字文件（ 1： 是， 0： 否 ）。                                       |
| 12 | task_result          | String<br>( 1-20 )  | 录音文件转为文字文件是否成功的状态信息<br>（ success： 成功， failed： 失败 ）。                 |
| 13 | original_file_name   | String<br>( 1-129 ) | 原始录音文件路径。例如： X:<br>\\17\\0\\20180903\\15470\\2043295.V3             |
| 14 | vdn_id               | String<br>( 1-64 )  | 指处理呼叫的虚拟呼叫中心编号。                                                     |
| 15 | call_type            | String<br>( 1-64 )  | 呼叫类型：<br>• 呼入<br>• 呼出<br>详情请参见 <a href="#">6.5.7 呼叫类型说明（录音索引）</a> 。 |
| 16 | media_type           | String<br>( 1-64 )  | 媒体类型。详见 <a href="#">6.5.5 媒体类型</a> 。                                |
| 17 | user_wanted_skill_id | String<br>( 1-64 )  | 引导技能。                                                               |
| 18 | current_skill_id     | String<br>( 1-64 )  | 当前处理呼叫的技能队列的编号。                                                     |

话单记录文件（yyyymmddhhmmssSSS+3 位随机数\_call\_文件序号.csv）定义

导出的话单记录csv文件中每一行表示一条数据，在该条数据下每行数据按列排序，每行数据描述说明请参考下表。

| 顺序 | 参数名称      | 数据类型               | 参数说明   |
|----|-----------|--------------------|--------|
| 1  | developer | String<br>( 1-64 ) | 开发者ID。 |

| 顺序 | 参数名称        | 数据类型               | 参数说明                                                                              |
|----|-------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | account_id  | String<br>( 1-64 ) | 企业帐号。                                                                             |
| 3  | cc_id       | String<br>( 1-64 ) | 呼叫中心ID。                                                                           |
| 4  | agent_id    | String<br>( 1-32 ) | 座席ID。                                                                             |
| 5  | call_id     | String<br>( 1-25 ) | 呼叫标识。                                                                             |
| 6  | caller_no   | String<br>( 1-26 ) | 主叫号码。                                                                             |
| 7  | callee_no   | String<br>( 1-26 ) | 被叫号码。                                                                             |
| 8  | wait_begin  | DATE               | 等待开始时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30                   |
| 9  | wait_end    | DATE               | 等待结束时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30                   |
| 10 | ack_begin   | DATE               | 应答开始时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30                   |
| 11 | ack_end     | DATE               | 应答结束时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30                   |
| 12 | call_begin  | DATE               | 呼叫开始时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30                   |
| 13 | call_end    | DATE               | 呼叫截止时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，例如：<br>2015-02-08 20:23:30                   |
| 14 | device_type | Int<br>( 1-4 )     | 设备类型。<br>1:技能队列，2:座席，3:IVR流程                                                      |
| 15 | device_no   | Int<br>( 1-5 )     | 设备号。<br>如果设备类型为技能队列，设备号为技能队列ID；<br>如果设备类型为座席，设备号为座席ID；<br>如果设备类型为IVR，设备号为IVR流程ID。 |

| 顺序 | 参数名称             | 数据类型               | 参数说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | call_type        | Int<br>( 1-4 )     | 呼叫类型。详见 <a href="#">6.5.6 呼叫类型说明（话单索引）</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17 | release_cause    | Int<br>( 1-5 )     | 呼叫释放原因。详见 <a href="#">6.5.3 呼叫释放原因码参考</a><br>对CallIDNUM = -1的话单（参考本表第18项），表示呼叫的释放原因，其他情况下无意义。                                                                                                                                                                                                                                               |
| 18 | call_id_num      | Int<br>( 1-4 )     | 呼叫标识的序列。其中：<br>若相同呼叫标识只有一条，即该呼叫标识是唯一的，则该序列为-1。<br>若相同呼叫标识为多条，则最后一条是-1，其他的按顺序排列。如：相同呼叫标识有4条，callidnum为1、2、3以及-1。                                                                                                                                                                                                                             |
| 19 | vdn_id           | String<br>( 1-32 ) | 指处理呼叫的虚拟呼叫中心编号。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 20 | pre_device_type  | String<br>( 1-32 ) | 呼叫经历的上一个设备的设备类型。取值范围：1：队列 2：座席 3：IVR                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 21 | pre_device_no    | String<br>( 1-32 ) | 呼叫经历的上一个设备的设备编号。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 22 | skill_id         | String<br>( 1-32 ) | 呼叫所属技能队列的ID。当溢出转和无人上班转时，为呼入的第一个技能队列的ID                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 23 | current_skill_id | String<br>( 1-32 ) | 当前处理呼叫的技能队列的编号。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 24 | device_in        | String<br>( 1-32 ) | 当前服务设备描述。 <ul style="list-style-type: none"><li>技能队列取值为DEVICE_QUEUE。</li><li>业务代表取值为DEVICE_AGENT。</li><li>当DeviceType = IVR业务流程（3）时，该字段取值为对应的IVR流程接入码。</li><li>呼叫取值为对应的电话号码。</li><li>路由临时设备取值为DEVICE_ROUTE。</li><li>虚设备取值为DEVICE_VNR。</li><li>当DeviceType = CDN设备（10）时，该字段取值为CDN的号码。</li><li>当DeviceType = PGR（14）时，该字段取值为PGR接入码。</li></ul> |

| 顺序 | 参数名称           | 数据类型            | 参数说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | pre_device_in  | String ( 1-32 ) | 上一个服务设备描述。取值范围如下： <ul style="list-style-type: none"><li>技能队列取值为DEVICE_QUEUE。</li><li>业务代表取值为DEVICE_AGENT。</li><li>当DeviceType = IVR业务流程（3）时，该字段取值为对应的IVR流程接入码。</li><li>呼叫取值为对应的电话号码。</li><li>路由临时设备取值为DEVICE_ROUTE。</li><li>虚设备取值为DEVICE_VNR。</li><li>当DeviceType = CDN设备（10）时，该字段取值为CDN的号码。</li><li>当DeviceType = PGR（14）时，该字段取值为PGR接入码。</li></ul> |
| 26 | service_no     | String ( 1-32 ) | 业务类型。当前服务设备的业务类型。<br><b>说明</b><br>当前参数无实际业务含义，请勿使用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 27 | leave_reason   | String ( 1-32 ) | 呼叫离开设备原因，具体请参考 <a href="#">6.5.8 呼叫离开设备原因</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 28 | media_type     | String ( 1-32 ) | 呼叫的媒体类型，具体请参考 <a href="#">6.5.9 呼叫媒体类型说明</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 29 | sub_media_type | String ( 1-32 ) | 子媒体类型，具体请参考 <a href="#">表1 呼叫子媒体类型</a> 。<br>当media_type（呼叫媒体类型）为MEDIA_TYPE_WEB_LEAVE_MESSAGE(20)时，该字段有效。                                                                                                                                                                                                                                            |

6.4.2.2 座席操作详单索引文件定义

座席操作详单索引文件(yyyymmddhhmmssSSS+3 位随机数\_agentOprInfo\_文件序号.csv)定义

导出的csv文件中每一行表示一条数据，在该条数据下每行数据按列排序，每行数据描述说明请参考下表。

| 顺序 | 参数名称         | 数据类型            | 参数说明   |
|----|--------------|-----------------|--------|
| 1  | id           | String ( 1-32 ) | 唯一标识。  |
| 2  | developer_id | String ( 1-64 ) | 开发者ID。 |
| 3  | account_id   | String ( 1-64 ) | 企业帐号。  |
| 4  | agent_id     | String ( 1-32 ) | 座席ID。  |

| 顺序 | 参数名称         | 数据类型         | 参数说明                                                                                                              |
|----|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | service_no   | String（1-25） | 业务类型ID。<br><b>说明</b><br>当前参数无实际业务含义，请勿使用。                                                                         |
| 6  | skill_id     | String（1-25） | 技能队列ID。                                                                                                           |
| 7  | call_id      | String（1-25） | 呼叫标识。                                                                                                             |
| 8  | begin_time   | DATE         | 统计操作开始时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，<br>例如：2015-02-08 20:23:30                                                 |
| 9  | end_time     | DATE         | 统计操作结束时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，<br>例如：2015-02-08 20:23:30                                                 |
| 10 | op_type      | String（1-20） | 操作类型，请参考表6-90。                                                                                                    |
| 11 | op_object    | String（1-20） | 操作对象                                                                                                              |
| 12 | op_cause     | String（1-20） | 操作原因。                                                                                                             |
| 13 | media_type   | String（1-20） | 媒体类型                                                                                                              |
| 14 | vdn_id       | String（1-20） | VDN ID                                                                                                            |
| 15 | cc_id        | String（1-20） | 呼叫中心编码                                                                                                            |
| 16 | agent_type   | String（1-20） | 座席类型/客户级别                                                                                                         |
| 17 | phone_no     | String（1-32） | 座席IP/座席电话号码/被叫号码/会议的ID                                                                                            |
| 18 | callIn_out   | String（1-20） | 呼入呼出标志，包括： <ul style="list-style-type: none"><li>• 呼入</li><li>• 呼出</li><li>• IVR呼出</li><li>• outbound呼出</li></ul> |
| 19 | location_id  | String（1-20） | 分布式节点编号                                                                                                           |
| 20 | logon_sn     | String（1-25） | 签入序列号                                                                                                             |
| 21 | skillInfo_sn | String（1-25） | 执行当前操作时座席拥有技能列表的索引。<br>当取值为空时，表示座席不拥有任务技能。例如：座席签入时，此字段则为空。                                                        |

6.4.2.3 座席技能详单索引文件定义

座席技能详单索引文件(yyyymmddhhmmssSSS+3 位随机数\_agentSkillInfo\_文件序号.csv)定义

导出的csv文件中每一行表示一条数据，在该条数据下每行数据按列排序，每行数据描述说明请参考下表。

| 顺序 | 参数名称             | 数据类型           | 参数说明                                                                |
|----|------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | id               | String（1-32）   | 唯一标识。                                                               |
| 2  | developer_id     | String（1-64）   | 开发者ID。                                                              |
| 3  | account_id       | String（1-64）   | 企业帐号。                                                               |
| 4  | sub_cc_no        | Int（1-11）      | 呼叫中心编码。                                                             |
| 5  | vdn              | Int（1-11）      | 子系统呼叫中心号。                                                           |
| 6  | agent_id         | Int（1-11）      | 座席工号。                                                               |
| 7  | operate_time     | DATE           | 租户时区操作时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，<br>例如：2015-02-08 20:23:30   |
| 8  | operate_id       | Int（1-11）      | 操作者工号                                                               |
| 9  | operate_type     | Int（1-11）      | 操作类型，请参考表6-90。                                                      |
| 10 | skill_list       | String（1-2000） | 技能集合，ID间以“;”分开。                                                     |
| 11 | logon_sn         | String（1-26）   | 签入序列号                                                               |
| 12 | operate_sn       | Int（1-11）      | 本次操作的序号，从1开始编。                                                      |
| 13 | operate_end_time | DATE           | 租户时区操作结束时间。<br>时间格式为：YYYY-MM-DD hh:mm:ss，<br>例如：2015-02-08 20:23:30 |
| 14 | renew_flag       | Int（1-11）      | 更新标识                                                                |
| 15 | update_time      | DATE           | 数据入表时间（零时区）                                                         |
| 16 | month_of_year    | Int（1-4）       | 时间所属的月份                                                             |

6.5 参考说明

6.5.1 错误码参考

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                               | 中文描述                        | 处理方法                  |
|-----|---------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 200 | 0       | success                                                            | 成功。                         | 无需处理。                 |
| 200 | 0300001 | The value of <b>{param}</b> cannot be null.                        | 参数 <b>{param}</b> 不能为空。     | 请检查请求字符串中参数值是否为空字符串。  |
| 200 | 0300002 | The value of <b>{param}</b> cannot be an empty string.             | 参数 <b>{param}</b> 不能为空字符串。  | 请检查请求字符串中参数的值是否为空字符串。 |
| 200 | 0300003 | The length of <b>{param}</b> is too long.                          | 参数 <b>{param}</b> 长度太长。     | 查看参数是否大于文档限制的长度。      |
| 200 | 0300004 | The format of <b>{param}</b> is incorrect.                         | 参数 <b>{param}</b> 格式错误。     | 查看参数是否符合文档描述的格式。      |
| 200 | 0300005 | The length of <b>{param}</b> is too short.                         | 参数 <b>{param}</b> 长度太短。     | 查看参数是否小于文档限制的长度。      |
| 200 | 0300006 | The value of version is error, current version is <b>{param}</b> . | 版本号错误，当前版本号为 <b>{param}</b> | 查看参数中的版本号是否匹配         |
| 200 | 0300007 | The params of requestBody is null.                                 | 参数长度不匹配                     | 参看参数长度是否匹配            |
| 200 | 0300008 | Reached the download flow control threshold.                       | 达到最大下载流控点。                  | 到达系统下载最大处理流控点，请稍后重试。  |
| 200 | 0300009 | Reached the query flow control threshold.                          | 达到最大查询流控点。                  | 到达系统查询最大处理流控点，请稍后重试。  |



| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                                    | 中文描述                    | 处理方法                                                                                                                         |
|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200 | 0300010 | The date in the value of fileName is in an incorrect format.            | 请求参数fileName的路径中日期格式错误。 | 查看请求字符串的文件名称是否有效。文件名称格式：/{nodeId}/{ccId}/record/{appId}/{accountId}/{yyyymmdd}/{agentId}/{原始文件主名}.文件扩展名。请检查{yyyymmdd}部分是否正确。 |
| 200 | 0300011 | The file does not exist.                                                | 该文件不存在。                 | 请求的文件不存在，请检查请求的文件是否有误。                                                                                                       |
| 200 | 0300012 | No data found.                                                          | 没有数据被找到。                | 查看参数fileName参数是否有误。文件名称格式：<br>盘符:/ vdn号/0是呼入,1是呼出/日期/座席号/当天时间毫秒值.V3                                                          |
| 200 | 0300013 | The beginTime cannot be later than the endTime.                         | 开始时间不能小于结束时间。           | 请检查请求参数beginTime和endTime。                                                                                                    |
| 200 | 0300014 | The maximum duration between the beginTime and endTime is {param} days. | 开始时间到结束时间之间最多跨{param}天。 | 查看请求字符串的beginTime和endTime是否在有效范围内。默认最大是3天内。                                                                                  |
| 200 | 0300015 | The local storage or voice path does not exist.                         | 本地存储路径或录音路径未配置          | 配置文件中以下配置项配置合理路径<br>ccfs.common.local.store.path<br>ccfs.common.local.voice.path                                             |
| 200 | 0300016 | The value of {param} is greater than current time.                      | 查询时间不能大于当前系统时间          | 请检查查询时间。                                                                                                                     |
| 200 | 0300017 | Specify ccId.                                                           | 请传入ccId参数值。             | 查询到多条数据，需要多传入ccId进行更精确的查询。                                                                                                   |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                                 | 中文描述                                     | 处理方法                                                                                                                                                                                                    |
|-----|---------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200 | 0300018 | This record belongs to another developer.                            | 该条记录属于其他开发者。                             | 查询的录音记录的开发者信息和请求开发者信息对应不上，请检查appld传入是否正确。                                                                                                                                                               |
| 200 | 0300019 | Specify at least one of fileName and callId.                         | fileName或者callId参数值至少传入一个。               | 请检查是否传入了fileName或者callId参数值。                                                                                                                                                                            |
| 200 | 0300020 | Only one record is required but multiple records are obtained.       | 只需要一条记录，实际得到多条记录。                        | 根据条件查询到多条记录，而实际只需要一条录音，请联系管理员。                                                                                                                                                                          |
| 200 | 0300021 | The {param} in fileName does not match the {param} in the directory. | 请求参数中fileName的路径中{param}和请求参数{param}不匹配。 | 查看请求字符串的文件名称是否有效。文件名称格式：/{nodeld}/{ccld}/record/{appld}/{accountld}/{yyyymmdd}/{agentld}/{原始文件主名}.文件扩展名。请检查{appld}，record，{nodeld}是否正确。                                                                 |
| 200 | 0300022 | The parameter {param} value contains illegal characters.             | 请求参数{param}包含非法字符。                       | 请求参数包含了非法特殊字符。如：<br>下载话单和录音索引接口中参数billFileName只能由“a-zA-Z0-9.-”组成。<br>下载录音文件接口中参数fileName只能由“a-zA-Z0-9/.”组成。<br>下载录音变成文字的文件接口中参数fileName只能由“a-zA-Z0-9/.”组成。<br>查询并下载录音文件接口中参数fileName只能由“a-zA-Z0-9/.”组成。 |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                                        | 中文描述                       | 处理方法                                                                                    |
|-----|---------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 200 | 0300023 | The file name does not match the path configured in the configuration file. | 文件名与配置文件中配置的路径不匹配。         | 下载IVR留言录音时，请求参数中fileName的路径中vdnId后的文件夹和配置项中配置的路径不匹配，修改系统级参数：IVR留言录音文件中vdnId后的目录为合理文件路径。 |
| 200 | 0300024 | The file path is not canonical path.                                        | 文件路径不是一个标准路径               | 请检查路径是否是标准路径。                                                                           |
| 200 | 0300025 | Internal system error.                                                      | 系统内部错误。                    | 请联系管理员处理。                                                                               |
| 200 | 0300026 | Authentication failed.                                                      | 开发者accountId或vdnId鉴权失败     | 请检查accountId或vdnId是否有误。                                                                 |
| 200 | 0300027 | Parameter <b>{param}</b> is empty.                                          | 参数为空。                      | 请检查参数是否为空或空字符串。                                                                         |
| 200 | 0300028 | Parameter <b>{param}</b> is error.                                          | 参数错误。                      | 请检查参数是否符合文档描述的要求。                                                                       |
| 200 | 0300029 | File does not exist.                                                        | 获取的文件不存在。                  | 请检查fileName参数是否有误，请求回放录音文件接口和回放录音文件接口请求播放的文件不存在。                                        |
| 200 | 0300030 | Failure of system processing.                                               | 下载失败。                      | 请联系管理员处理。                                                                               |
| 200 | 0300031 | Invalid oiap fileName, fileName Length is not legal.                        | fileName长度不合法。             | 请检查参数fileName的长度。                                                                       |
| 200 | 0300032 | file path is invalid.                                                       | 文件路径不合法。                   | 请检查文件路径是否合法。                                                                            |
| 200 | 0300033 | locationId is empty                                                         | CTI的pool模式下，locationId不能为空 | 请检查参数是否为空或空字符串。                                                                         |
| 200 | 0300034 | tenantId is empty                                                           | tenantId为空                 | 请检查参数是否为空或空字符串。                                                                         |
| 200 | 0300035 | audio file type should be wav.                                              | 文件格式不匹配，仅支持 wav 格式的音频文件。   | 检查文件格式，仅支持 wav 格式的音频文件。                                                                 |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                             | 中文描述                             | 处理方法                  |
|-----|---------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 200 | 0300036 | audio file channel should be mono.                               | 第三方上传录音文件，音频文件声道不匹配，仅支持单声道。      | 检查文件声道。               |
| 200 | 0300037 | audio file fileSampleSizeInBits should be 8000Hz.                | 第三方上传录音文件，音频文件帧数不匹配，仅支持 8 bit。   | 检查文件帧数。               |
| 200 | 0300038 | audio file fileSampleRate should be 8000Hz.                      | 第三方上传录音文件，音频文件采样速率不匹配，仅支持 8000Hz | 检查文件采样速率。             |
| 200 | 0300039 | Failed to read the audio file format.                            | 第三方上传录音文件，读取音频文件格式失败             | 校验上传的音频文件格式是否符合要求。    |
| 200 | 0300040 | An exception occurred during file deletion.                      | 第三方删除录音文件，部分文件删除失败               | 检查文件权限是否正确。           |
| 200 | 0300041 | The file size exceeds the limit.                                 | 第三方上传录音文件，文件大小超过限制               | 检查文件大小                |
| 200 | 0300042 | file path config miss parameter %VDNNO%                          | 配置项中路径规则缺少 VDNNO 变量              | 配置项中路径规则补充 VDNNO 变量   |
| 200 | 0300043 | file path configuration should refer to the example.             | 配置项中路径规则不符合规则                    | 检查配置项中路径内容。           |
| 200 | 0300044 | The directory contains multiple files.                           | 该目录包含多个文件                        | 判断文件夹下是否只包含一个 wav 文件。 |
| 200 | 0300045 | Failed to compress the recording files.                          | 录音文件压缩成 zip 包错误                  | 检查录音文件是否存在。           |
| 200 | 0300046 | The mount path corresponding to the drive letter does not exist. | 盘符对应挂载路径不存在                      | 检查文件路径。               |
| 200 | 0300047 | Upload file to OBS/LSS failed                                    | 上传 OBS/LSS失败                     | 请OBS/LSS服务是否正常。       |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                          | 中文描述                                         | 处理方法                                                                                                                                      |
|-----|---------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200 | 0300048 | In CTI pool mode,the value of ccfs.uap.id cannot be empty     | CTI的pool模式下，CCFS后台配置文件的配置项ccfs.uap.id的值不能为空  | 请检查/home/ccfsapp/webapps/ccfsapp/WEB-INF/classes/config/servicecloud.base.properties配置文件的配置项ccfs.uap.id的值是否为空。                            |
| 200 | 0300049 | In CTI pool mode,the value format of ccfs.uap.id is incorrect | CTI的pool模式下，CCFS后台配置文件的配置项ccfs.uap.id的值格式不正确 | 请检查/home/ccfsapp/webapps/ccfsapp/WEB-INF/classes/config/servicecloud.base.properties配置文件的配置项ccfs.uap.id的值格式是否正确。<br>配置规则：{挂载目录},{uap节点标识} |

6.5.2 状态码说明

系统返回信息中的状态码为200，为正常业务信息返回。其他状态码，为异常信息返回。

表 6-88 状态码参数说明

| 状态码 | 中文描述                                      | 说明                                             |
|-----|-------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 200 | 正常业务信息返回。                                 | 具体信息请查看上述接口。                                   |
| 401 | 越权或未授权访问接口。                               | 请参考接口的鉴权算法和表6-89，检查鉴权字符串和请求参数是否有误。如果有疑问，联系管理员。 |
| 403 | Ip被锁定。在一段时间内，请求携带的鉴权字符串信息错误次数超过允许错误的最大次数。 | 请参考接口的鉴权算法和表6-89，检查鉴权字符串和请求参数是否有误。如果有疑问，联系管理员。 |

表 6-89 异常状态码参数说明

| 参数名称      | 是否必选 | 参数类型   | 说明                                        |
|-----------|------|--------|-------------------------------------------|
| timestamp | 是    | Long   | 时间戳。如：1532142010247                       |
| status    | 是    | int    | 状态码。如：401，403                             |
| error     | 是    | String | 错误类型。如：Forbidden表示禁止，Unauthorized表示越权/未授权 |
| message   | 是    | String | 提示信息。如：No message available               |
| path      | 是    | String | 请求路径。如：/CCFS/resource/ccfs/queryBillData  |

• 异常状态码返回信息示例

```
{"timestamp":1532142010247,"status":403,"error":"Forbidden","message":"Nomessageavailable","path":"/CCFS/resource/ccfs/queryBillData"}
```

6.5.3 呼叫释放原因码参考

指呼叫离开此设备的原因，具体请参见Call\_release\_cause.xlsx。

6.5.4 座席操作类型

表 6-90 座席操作类型

| 操作类型 | 含义        | 操作对象 | 操作原因                                                                                                                                                                                                                        |
|------|-----------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0    | 座席签出 CCS。 | -1   | 1~255：客户端传入原因<br>256：座席与平台断连<br>257：座席被质检员强制签出<br>258：座席主动签出<br>259：座席重新签入前的签出<br>260：媒体服务器和CCS关于座席控制块握手超时<br>261：CCS检测到与UIS关于座席控制块握手超时<br>262：媒体服务器与CCS握手断连导致座席签出<br>263：UIS与座席握手超时<br>264：具有相同工号的座席正在新的客户端强制登录，导致本座席被强制签出 |
| 1    | 座席签入。     | -1   | -1                                                                                                                                                                                                                          |
| 2    | 空闲。       | -1   | -1                                                                                                                                                                                                                          |
| 3    | 示忙。       | -1   | 1：自己示忙<br>2：久不应答被示忙<br>3：被质检员强制示忙<br>4：休息<br>5：座席电话不可用<br>7：座席拒接呼叫<br>200~250：业务自定义原因码                                                                                                                                      |
| 4    | 通话态。      | -1   | 1：座席未真实退出通话态时，每个准点0分和5分输出的话单。<br>0：座席完全退出通话态时的话单。<br>说明：此通话态话单仅表示文字交谈时的话单                                                                                                                                                   |
| 10   | 三方通话。     | 工号   | -1                                                                                                                                                                                                                          |

| 操作类型 | 含义                | 操作对象 | 操作原因                                                                                                                            |
|------|-------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13   | 人工转自动，业务代表处于挂起状态。 | -1   | -1                                                                                                                              |
| 20   | 监听/插入/耳语。         | 工号   | 0                                                                                                                               |
| 22   | 放音。               | -1   | -1                                                                                                                              |
| 26   | 座席休假(休息)。         | 工号   | 休息原因由客户端调用CCC_REQUEST_REST_EX_Msg时指定（默认0）。                                                                                      |
| 27   | 工作状态。             | -1   | 0：事后整理，业务侧设置自动进入工作状态。<br>0~255：手动调整，由业务座席通过调用接口手动进入工作状态。<br>缺省为0，即事后整理。                                                         |
| 29   | 强制签出。             | 工号   | -1                                                                                                                              |
| 30   | 强制示闲。             | 工号   | -1                                                                                                                              |
| 31   | 强制示忙。             | 工号   | -1                                                                                                                              |
| 32   | 座席对用户静音。          | -1   | -1                                                                                                                              |
| 38   | 座席保持呼叫。           | 工号   | -1                                                                                                                              |
| 40   | 座席发起内部求助。         | 工号   | 0：无组合操作<br>1：两方人工求助<br>2：三方人工求助<br>3：通话转被叫应答后先和业务代表通话，业务代表释放时连接主被叫用户。<br>4：三方通话转被叫应答后实现三方通话，业务代表释放时连接主被叫用户。<br>5：三方通话<br>6：连接呼叫 |



| 操作类型 | 含义              | 操作对象 | 操作原因 |
|------|-----------------|------|------|
| 41   | 座席发起内部呼叫。       | 工号   | -1   |
| 43   | 拦截呼叫。           | 工号   | -1   |
| 44   | 暂停放音。           | -1   | -1   |
| 45   | 内部转移。           | 工号   | -1   |
| 46   | 转出。             | -1   | -1   |
| 47   | 签入媒体服务器。        | -1   | -1   |
| 52   | 签出媒体服务器。        | -1   | -1   |
| 53   | 转移正在公有队列中排队的呼叫。 | -1   | -1   |
| 54   | 释放转。            | -1   | -1   |
| 55   | 转移到其他设备。        | -1   | -1   |
| 57   | 内部求助时切换保持。      | -1   | -1   |
| 58   | 座席进入“会议态”。      | 座席工号 | -1   |

6.5.5 媒体类型

表 6-91 媒体类型

| 媒体类型 | 描述     |
|------|--------|
| 1    | 文字交谈   |
| 5    | 普通语音电话 |

6.5.6 呼叫类型说明（话单索引）

呼叫类型

表 6-92 呼叫类型

| 编号 | 呼叫类型                | 描述                                                     | 呼叫方式 |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------|------|
| 0  | SP_CALL_NORMAL      | 普通呼入                                                   | 呼入   |
| 1  | SP_CALL_SPECIAL     | 特殊呼入                                                   | 呼入   |
| 2  | KE11_CALL           | VMS呼叫（获取语音信息）                                          | 呼出   |
| 3  | KE15_CALL           | VMS呼叫（删除语音信息）                                          | 呼出   |
| 4  | BP_CALL             | VMS呼叫（向BP发送信息）                                         | 呼出   |
| 5  | SP_CALL_LONG        | 长途呼入呼叫                                                 | 呼入   |
| 6  | INTER_CALL          | 内部呼叫<br>内部呼叫是指一个业务代表向另一个业务代表发起呼叫并实现通话。内部呼叫不能被转出、不能被静音。 | 呼出   |
| 7  | SP_CALL_OUT         | 普通呼出<br>一般指人工呼出。                                       | 呼出   |
| 8  | OP_CALL_OUT         | 座席呼出类型                                                 | 呼出   |
| 9  | OP_PRI_OUT          | PRI呼出                                                  | 呼出   |
| 10 | IVR_CALL_OUT        | IVR呼出                                                  | 呼出   |
| 11 | SELF_CALLOUT        | 电话座席的自身呼出                                              | 呼出   |
| 12 | IVR_PRI_CALL        | IVR PRI呼出                                              | 呼出   |
| 13 | NIRC_CALL_IN        | 网络呼叫中心的呼入                                              | 呼入   |
| 14 | NIRC_CALL_OUT       | 网络呼叫中心的呼出                                              | 呼出   |
| 15 | NIRC_SPY_CALL_IN    | 网络呼叫中心的质检呼入                                            | 呼入   |
| 16 | NIRC_SPY_CALL_OUT   | 网络呼叫中心的质检呼出                                            | 呼出   |
| 17 | NIRC_INTER_CALL_IN  | 内部呼叫虚座席的网络呼入                                           | 呼入   |
| 18 | NIRC_INTER_CALL_OUT | 内部呼叫虚座席的网络呼出                                           | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                                   | 描述                                                                        | 呼叫方式 |
|----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------|
| 20 | ICD_SP_OPS_AID<br>ERCALL               | 辅助呼叫                                                                      | 呼出   |
| 21 | ICD_SP_OPS_INC<br>ALL                  | 来话呼叫(国际话务员)                                                               | 呼入   |
| 22 | ICD_SP_OPS_PAS<br>SCALL                | 递延呼叫                                                                      | 呼出   |
| 23 | ICD_SP_OPS_GIV<br>ECALL                | 去话呼叫(国际话务员)                                                               | 呼出   |
| 30 | ICD_SP_VCP_ISD<br>NCALL_IN             | 视频呼入实际呼叫（排队机发起）                                                           | 呼入   |
| 31 | ICD_SP_VCP_ISD<br>NCALL_OUT            | 视频呼出实际呼叫（到排队机）                                                            | 呼出   |
| 32 | ICD_SP_VCP_VIR<br>TUALCALL_IN_2<br>BD  | 视频呼入2B+D虚呼叫（2路呼叫整<br>合成的一路呼叫）                                             | 呼入   |
| 33 | ICD_SP_VCP_VIR<br>TUALCALL_IN_6<br>BD  | 视频呼入6B+D虚呼叫（6路呼叫整<br>合成的一路呼叫）                                             | 呼入   |
| 34 | ICD_SP_VCP_VIR<br>TUALCALL_OUT_<br>2BD | 视频呼出2B+D虚呼叫（CCS发起）                                                        | 呼出   |
| 35 | ICD_SP_VCP_VIR<br>TUALCALL_OUT_<br>6BD | 视频呼出6B+D虚呼叫（CCS发起）                                                        | 呼出   |
| 40 | OUTBOUND_CA<br>LL_OUT                  | 预约呼出<br>预约呼出就是系统定期查询一次预<br>约呼出数据库，将预约时间在当前<br>机器时间之前的所有预约呼叫取<br>回，进行强制呼出。 | 呼出   |
| 41 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_PRE_OCCU<br>PY     | 预占用呼出<br>系统首先占用某空闲座席，然后才<br>发起呼出，成功后由该座席处理。                               | 呼出   |
| 42 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_PRE_CON<br>NECT    | 预连接呼出<br>系统直接向用户发起呼叫，呼叫成<br>功用户开始振铃后再连接座席。                                | 呼出   |
| 43 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_VIRTUAL_<br>CALLIN | 预测呼出<br>系统直接向用户发起呼叫，呼叫成<br>功用户摘机后再连接座席。                                   | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                                                | 描述                                                                                                                                   | 呼叫方式 |
|----|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 44 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_PREVIEW                         | 预览呼出<br>呼出信息首先发给座席预览，然后由座席发起呼叫。                                                                                                      | 呼出   |
| 45 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_CALLBACK                        | 回呼请求<br>当Web用户在因特网上进行浏览时，如需要与呼叫中心取得联系，可以通过该网页的“回呼请求”服务，由呼叫中心的业务代表呼叫该Web用户预先指定的电话号码。<br>当电话接通后，Web用户既可以接受业务代表的语音指导，同时又可以享受到护航浏览等其他服务。 | 呼出   |
| 46 | ICD_SP_IDD                                          | 国际长途来话                                                                                                                               | 呼入   |
| 50 | ICD_SP_CBRT_C<br>ALL                                | 彩铃业务呼叫                                                                                                                               | 呼出   |
| 51 | ICD_SP_INTERN<br>AL_TWO_HELP                        | 两方求助呼叫<br>业务代表在接听来话的时候，可以发起内部求助。如果是两方求助，客户的呼叫被保持，业务代表和被求助的业务代表通话。                                                                    | 呼出   |
| 52 | ICD_SP_INTERN<br>AL_THREE_HELP                      | 三方求助呼叫<br>业务代表在接听来话的时候，可以发起内部求助。如果是三方求助，用户、业务代表和被求助的业务代表三方通话。在两方求助的情况，可以通过再发起三方求助进行三方通话。                                             | 呼出   |
| 60 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_PRE_OCCU<br>PY_PRI_CALL         | 预占用PRI呼出                                                                                                                             | 呼出   |
| 61 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_PRE_CON<br>NECT_PRI_CALL        | 预连接PRI呼出                                                                                                                             | 呼出   |
| 62 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_VIRTUAL_<br>CALLIN_PRI_C<br>ALL | 虚呼入PRI呼出                                                                                                                             | 呼出   |
| 63 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_PREVIEW_<br>PRI_CALL            | 预览PRI呼出                                                                                                                              | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                              | 描述            | 呼叫方式 |
|----|-----------------------------------|---------------|------|
| 64 | ICD_SP_OUTBOUND_CALLBACK_PRI_CALL | PRI回呼请求       | 呼出   |
| 80 | SP_SUBSCRIBE_CALLIN               | SUBSCRIBE呼入   | 呼入   |
| 81 | SP_SUBSCRIBE_CALLOUT              | SUBSCRIBE呼出   | 呼出   |
| 82 | SP_VOICE_OPEN_CALLIN              | 互联网语音呼入       | 呼入   |
| 83 | SP_VOICE_OPEN_CALLOUT             | 互联网语音呼出       | 呼出   |
| 90 | SP_ROUTEOUT_CALLOUT               | 路由到外部DN呼出     | 呼出   |
| 92 | BRIDGE_PHONE_CALL_IN              | 座席phone桥呼叫的呼入 | 呼入   |
| 93 | BRIDGE_PHONE_CALL_OUT             | 座席phone桥呼叫的呼出 | 呼出   |
| 94 | AGENT_CONF_CALL                   | 人工会议占用呼叫      | 呼出   |
| 95 | OFFLINE_OUT                       | 离线外呼          | 呼出   |
| 96 | SMC_PROXY_CALL                    | 视频报警 代理呼叫     | 呼出   |

6.5.7 呼叫类型说明（录音索引）

表 6-93 呼叫类型

| 编号 | 呼叫方式 |
|----|------|
| 0  | 呼入   |
| 1  | 呼出   |

6.5.8 呼叫离开设备原因

表 6-94 呼叫进入/离开设备原因

| 原因码 | 含义         |
|-----|------------|
| 0   | 普通接入/转移    |
| 1   | 溢出转、遇忙转    |
| 2   | 超时转        |
| 3   | 无人上班转      |
| 4   | 取消排队转移     |
| 5   | 座席久不应答转移   |
| 6   | 挂起恢复       |
| 7   | 连接保持       |
| 8   | 三方求助       |
| 9   | 取保持        |
| 10  | 三方通话       |
| 11  | 内部求助，求助方释放 |
| 12  | 拦截         |
| 13  | 代答         |
| 14  | 呼叫的被叫分析未配置 |
| 15  | 用户主动释放     |
| 16  | 座席释放       |
| 17  | 转出         |
| 18  | 保持         |
| 19  | 内部处理错误     |
| 20  | 被叫忙        |
| 22  | 手机关机       |
| 23  | 手机不在服务区    |
| 24  | 空号         |
| 25  | 排队机无资源     |
| 26  | 用户不应答      |
| 27  | 被叫拒绝       |
| 28  | 成功转队列      |

| 原因码 | 含义                      |
|-----|-------------------------|
| 29  | 三方转队列                   |
| 30  | 成功转队列超时                 |
| 31  | 三方转队列超时                 |
| 34  | 超时/溢出/遇忙网呼失败排队          |
| 35  | 网络呼叫返回原呼叫中心排队           |
| 36  | 排队的呼叫重路由                |
| 37  | 由呼入路由进入CDN              |
| 38  | 由座席咨询进入CDN              |
| 39  | CDN正常返回路由结果             |
| 40  | CDN路由超时                 |
| 41  | 咨询时座席取消或路由失败            |
| 42  | 由CDN路由超时进入PGR           |
| 43  | 由CDN正常返回路由进入PGR         |
| 44  | 由呼入路由进入PGR              |
| 45  | 由座席咨询进入PGR              |
| 46  | 座席不可达，CDN重路由            |
| 47  | 呼叫在多个队列排队               |
| 48  | 在从队列中接听主队列的呼叫           |
| 49  | 座席拒绝呼入来话（取消）            |
| 50  | 座席拒接呼叫                  |
| 51  | 用户呼叫进入电话会议              |
| 52  | 会议主席主动释放会议，或CCS异常导致会议释放 |
| 53  | 与会者被请出会议                |
| 54  | 接通率低于阈值转接               |
| 88  | 座席应答后，用户挂机              |
| 89  | 座席应答前，用户挂机              |

6.5.9 呼叫媒体类型说明

表 6-95 呼叫媒体类型

| 编号 | 媒体类型                         | 描述                           |
|----|------------------------------|------------------------------|
| 1  | MEDIA_TYPE_CHAT              | 文字交谈                         |
| 2  | MEDIA_TYPE_WEBPHONE          | 点击通话                         |
| 3  | MEDIA_TYPE_ESCORT            | 护航浏览、表单共享                    |
| 4  | MEDIA_TYPE_CALLBACK          | 回呼请求呼叫                       |
| 5  | MEDIA_TYPE_PHONE             | 普通语音电话                       |
| 6  | MEDIA_TYPE_EMAIL             | 电子邮件呼叫<br>说明<br>当前版本暂不支持该类型。 |
| 7  | MEDIA_TYPE_FAX               | 传真呼叫<br>说明<br>当前版本暂不支持该类型。   |
| 8  | MEDIA_TYPE_VIDEO             | IP视频呼叫(H.323)                |
| 9  | MEDIA_TYPE_WB                | 电子白板                         |
| 10 | MEDIA_TYPE_APP_SHARE         | 应用程序共享                       |
| 11 | MEDIA_TYPE_FILE_TRANSFER     | 文件传输                         |
| 12 | MEDIA_TYPE_VIDEO_2B1D        | 2B+D ISDN视频呼叫                |
| 13 | MEDIA_TYPE_VIDEO_6B1D        | 6B+D ISDN视频呼叫                |
| 14 | MEDIA_TYPE_OPS               | OPS呼叫                        |
| 15 | MEDIA_TYPE_PREDICT_OUTBOUND  | 预测呼出                         |
| 16 | MEDIA_TYPE_PREVIEW_OUTBOUND  | 预浏览呼出                        |
| 17 | MEDIA_TYPE_MSG               | 消息媒体                         |
| 18 | MEDIA_TYPE_WEBPHONE_VIDEO    | 视频点击通话                       |
| 19 | MEDIA_TYPE_PHONE_VIDEO       | 视频普通呼叫                       |
| 20 | MEDIA_TYPE_WEB_LEAVE_MESSAGE | 非实时呼叫                        |
| 21 | MEDIA_TYPE_DESKTOP_SHARE     | 桌面共享媒体类型                     |
| 22 | MEDIA_TYPE_VC_CALL           | 技能队列呼入主叫号码功能                 |
| 23 | CLASSIC_MEDIA_TYPE_NUM       | 接触媒体类型总数                     |



| 编号 | 媒体类型                              | 描述   |
|----|-----------------------------------|------|
| 50 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_EMAILCHAT  | 邮件交谈 |
| 51 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_WEBCHAT    | 网络交谈 |
| 52 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_SMSCHAT    | 短信交谈 |
| 53 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_SOCIALCHAT | 文字交谈 |
| 54 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_FAXCHAT    | 传真交谈 |
| 55 | MEDIA_TYPE_MULTI_MEDIA_H5CHAT     | H5视频 |

6.5.10 呼叫子媒体类型说明

表 6-96 呼叫子媒体类型（对应呼叫媒体类型编号 53）

| 编号 | 子媒体类型                    | 描述                 |
|----|--------------------------|--------------------|
| 1  | SUB_MEDIA_TYPE_WEB       | WEB                |
| 2  | SUB_MEDIA_TYPE_WHATSAPP  | WhatsApp           |
| 3  | SUB_MEDIA_TYPE_LINE      | Line               |
| 4  | SUB_MEDIA_TYPE_WECHAT    | 微信                 |
| 5  | SUB_MEDIA_TYPE_FACEBOOK  | FaceBook Messenger |
| 6  | SUB_MEDIA_TYPE_TWITTER   | Twitter            |
| 7  | SUB_MEDIA_TYPE_EMAIL     | Email              |
| 8  | SUB_MEDIA_TYPE_SMS       | SMS                |
| 9  | SUB_MEDIA_TYPE_TELEGRAM  | Telegram           |
| 10 | SUB_MEDIA_TYPE_INSTAGRAM | Instagram          |

# 7 智能化模块接口参考

---

- 7.1 概述
- 7.2 修改记录
- 7.3 领域查询接口
- 7.4 对话标识绑定类接口
- 7.5 流程查询接口
- 7.6 对话接口
- 7.7 对话接口（V2）
- 7.8 交互记录查询接口
- 7.9 会话记录查询接口
- 7.10 FAQ配置接口
- 7.11 意图列表查询接口
- 7.12 静默座席专有接口
- 7.13 抓包录制请求结果推送接口
- 7.14 拼写检查接口
- 7.15 ODFS与第三方机器人系统对接的接口规格
- 7.16 统计报表接口
- 7.17 外呼失败原因离线分析查询接口
- 7.18 智能填单接口
- 7.19 查询转接第三方录音记录接口
- 7.20 语义识别业务请求接口
- 7.21 GTS RPA集成接口
- 7.22 依据文本生成TTS语音接口
- 7.23 离线转写回调接口

7.24 健康检查接口

7.1 概述

智能助手平台(OIAP)提供接口给包括IVR，聊天APP，CSP或客服云系统等调用，满足智能化交互场景的操作。

说明

所有URL中的IP：PORT均为OIAP在NSLB上对应的IP和PORT。

典型交互序列

- 第一步 获取token  
首先确认是系统粒度（内部系统如客服云或CSP）对接还是租户粒度（第三方系统）对接。  
第三方系统在与智能助手平台系统对接,需要使用租户id来获取token（1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式）,在token有效期内完成调用操作，而且后续每一次接口调用都需要传入获取的token。  
内部系统（客服云或CSP）与OIAP对接，需要使用默认系统对接约定的默认用户来获取token（1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式），在token有效期内完成调用操作，而且后续每一次接口调用都需要传入获取的token。
- 第二步 建立与智能助手平台系统的绑定关系
- 在获取token后，第三方需通过传入特定租户和语言信息查询号航系统对应已激活的领域（7.3 领域查询接口），并绑定第三方的接入标识与领域的绑定（7.4.1 对话标识绑定查询接口）。
- 第三步 完成对话交互  
在将接入标识与智能助手平台系统的领域完成绑定后，就可以通过调用智能助手平台的各种对话接口来实现对话交互了（7.6 对话接口），比如初始化，放音，转接，挂机等。

常用错误码

表 7-1 常用错误码参考表

| 错误码      | 描述                       |
|----------|--------------------------|
| 900001   | 无Token信息,或Token已过期。      |
| 900002   | 检查Token信息失败。             |
| 10000001 | 内部错误，通常因为应用系统故障引起。       |
| 10000002 | 参数错误。通常由于请求中未提供全部必填字段的值。 |
| 10000006 | 接口入参重复                   |
| 10000007 | 接口出参重复                   |
| 10000008 | 接口头参数重复                  |
| 10000003 | 参数不存在,必须输入该参数            |

| 错误码       | 描述                      |
|-----------|-------------------------|
| 10000004  | 参数已经在系统中存在,不能重复使用       |
| 20000001  | 处于发布状态不能修改              |
| 20000002  | 流程名已经存在                 |
| 20000003  | 删除节点错误,节点被别的流程引用        |
| 20000004  | 删除变量错误,变量被流程或者模板引用      |
| 20000005  | 修改变量错误,原变量被流程或者模板引用     |
| 20000006  | 文件路径不存在                 |
| 20000007  | IOException 读取文件流错误     |
| 20000008  | 更新数据错误                  |
| 200900002 | 内部错误,通常因为应用系统故障引起       |
| 200900003 | 参数错误。通常由于请求中未提供全部必填字段的值 |
| 200800001 | 密钥不存在                   |
| 200800002 | 密钥错误                    |
| 200800003 | 锁账号                     |

## 7.2 修改记录

### Issue 25 (2025-03-31)

本次随AICC 25.100.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口     | 类型 | 备注              |
|----|--------|----|-----------------|
| 1  | 拼写检查接口 | 修改 | language增加中文繁体。 |

### Issue 24 (2025-01-15)

本次随AICC 24.400.0版本发布，无变更。

Issue 23 (2024-09-30)

表 7-2 修改记录

| 序号 | API名称  | 描述        |
|----|--------|-----------|
| 1  | 健康检查接口 | 增加健康检查接口。 |
| 2  | 智能填单接口 | 增加智能填单接口。 |

Issue 22 (2024-06-30)

本次随AICC 24.200.0版本发布，无变更。

Issue 21 (2024-03-30)

本次随AICC 24.100.0版本发布，无变更。

Issue 20 (2024-01-30)

本次随AICC 23.400.0版本发布，无变更。

Issue 19 ( 2023-10-30 )

表 7-3 修改记录

| 序号 | API名称                      | 描述                             |
|----|----------------------------|--------------------------------|
| 1  | 对话初始化接口<br>( inaction=8 )  | 增加字段呼入ivr的呼叫类型call_media_type。 |
| 2  | 对话交互后接口<br>( inaction=9 )  | 增加字段呼入ivr的呼叫类型call_media_type。 |
| 3  | 对话转接后请求<br>( inaction=11 ) | 增加字段呼入ivr的呼叫类型call_media_type。 |
| 4  | 对话初始化接口                    | 增加字段呼入ivr的呼叫类型call_media_type。 |
| 5  | 对话转接后请求<br>( inaction=11 ) | 增加字段呼入ivr的呼叫类型call_media_type。 |

Issue 18（2023-07-30）

表 7-4 修改记录

| 序号 | API名称        | 描述                            |
|----|--------------|-------------------------------|
| 1  | 领域查询接口       | 接口字段language选项增加法语、阿拉伯语。      |
| 2  | 对话接口         | 修改接口字段inparams、extparams参数描述。 |
| 3  | 对话接口V2       | 修改接口字段inparams、extparams参数描述。 |
| 4  | 交互记录查询接口     | 修改接口字段params、beans参数描述。       |
| 5  | 会话记录查询接口     | 增加前提条件。                       |
| 6  | 意图列表查询接口     | 接口字段language选项增加法语、阿拉伯语。      |
| 7  | 抓包录制请求结果推送接口 | 补充接口字段sentence、analysis参数描述。  |
| 8  | 业务请求接口       | 补充接口字段analysis参数描述。           |
| 9  | 实体识别接口       | 补充接口字段values参数描述。             |
| 10 | 语义识别业务请求接口   | 接口字段language选项增加法语、阿拉伯语。      |

Issue 17（2023-04-30）

本次随AICC 23.100.0版本发布,无变更。

Issue 15（2023-01-30）

本次随AICC 22.200.0 版本发布,变更如下接口。

表 7-5 修改记录

| 序号 | API名称      | 描述                                                            |
|----|------------|---------------------------------------------------------------|
| 1  | 静默座席返回应答结果 | 修改接口，请求参数新增必选参数：tenantId（租户ID）                                |
| 2  | 会话记录查询接口   | 修改接口<br>会话记录查询接口，响应参数businessInfoStr的JSON串中新增locationId（节点Id） |
| 3  | 离线转写回调接口   | 新增接口                                                          |

Issue 14（2022-07-30）

本次随AICC 22.100.0 版本发布,变更如下接口。

表 7-6 修改记录

| 序号 | API名称                                                    | 描述                                                                           |
|----|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 对话接口（V2）                                                 | 新增接口。                                                                        |
| 2  | 查询转接第三方录音记录接口                                            | 新增接口。                                                                        |
| 3  | 语义识别业务请求接口                                               | 新增接口。                                                                        |
| 4  | 对话交互后接口（inaction=9）                                      | 修改接口。<br>请求参数新增可选参数：estimateTime（查询技能队列的预计等待时间）、idleAgentCount（查询技能队列的空闲座席数） |
| 5  | 会话记录查询接口                                                 | 修改接口。<br>响应参数新增参数：involveMode（流程的介入方式）<br>响应参数新增参数组：qaRecords[]（问答详细内容）      |
| 6  | 查询RPA任务列表接口<br>查询RPA任务详情接口<br>创建RPA队列数据接口<br>查询RPA队列数据接口 | 新增接口。                                                                        |
| 7  | 依据文本生成TTS语音接口                                            | 新增接口。                                                                        |

7.3 领域查询接口

场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用,实现智能交互系统内的已激活领域信息的查询。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/querydomaininfo

请求说明

表 7-7 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

表 7-8 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                     |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID。                                                                                                                                                                                  |
| language  | String | body | False | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li><li>es_ES：西班牙语</li><li>ar：阿拉伯语</li><li>fr_FR：法语</li></ul> 如果language为空或者为""都是返回全部的领域结果，如果有，只返回指定语言domain。 |
| authToken | String | body | True  | 认证Token<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                   |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                            |
|-----------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int  | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0或者null：成功</li><li>非0表示失败或可通过状态码为200判断为成功</li></ul> |



| 参数名称     | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述          |
|----------|----------|------|-------|-------------|
| errorMsg | String   | body | False | 错误描述        |
| domains  | domain[] | body | True  | 领域信息，数组形式输出 |

表 7-9 domain

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                |
|------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                                                                                                                                              |
| domainId   | int    | body | True  | 领域ID                                                                                                                                                                              |
| domainName | String | body | True  | 领域名称                                                                                                                                                                              |
| language   | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li><li>es_ES：西班牙语</li><li>ar：阿拉伯语</li><li>fr_FR：法语</li></ul> 如果没有该字段，则返回所有语言的domain，如果有，只返回指定语言的domain。 |

报文样例

- 请求报文
- ```
{
  "tenantId":"202104237142",
  "language":"zh_CN",
  "authToken":"w*****"
}
```
- 响应报文
- ```
{
  "errorCode" : 0, // int, 错误码,无错时为0
  "errorMsg" : "", // String, 出错信息,无错时为空
  "domains" : [{ // Object Array, 领域列表
    "tenantId":"tenant0001", // String, 租间id
    "domainId": 10079, // int, 领域ID
    "domainName":"山西流程" // String, 领域名称
    "language" : "zh_CN" // String, 语言(目前支持中文zh_CN、英文en_US、西班牙语es_ES和阿拉伯语ar)
  },{
    .....
  }]
}
```

## 7.4 对话标识绑定类接口

提供第三方对对话标识与租户、领域绑定关系的增删改查接口。

### 7.4.1 对话标识绑定查询接口

#### 场景描述

该接口用于查询对话标识绑定结果。

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/querynavigationinfo

#### 请求说明

表 7-10 消息体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                 |
|------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                               |
| accessCode | String | body | False | 接入标识,如果不传,则查询租户下所有绑定关系;如果传入,则需要传参数页码pageNum和每页条数pageSize<br>不超过20位 |
| pageNum    | String | body | True  | 页码<br>分页查询, 查询第几页, 首页为1                                            |
| pageSize   | String | body | True  | 每页多少条<br>[5,10,20,50,100]                                          |
| authToken  | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。              |

| 参数名称   | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                        |
|--------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| source | String | body | False | 发起对话识别的源设备。 <ul style="list-style-type: none"><li>• IVR：来自IVR流程</li><li>• OIFDE：表示来自ODFS配置的智能<br/>化流程</li><li>• 如果不传该字段，<br/>默认查询IVR<br/>不超过64位</li></ul> |

响应说明

| 参数名称           | 数据类型         | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                              |
|----------------|--------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| errorCode      | int          | body | False | 错误码<br>成功，不返回<br>errorCode；<br>失败，参见 <a href="#">常用错误<br/>码</a> |
| errorMsg       | String       | body | False | 错误描述                                                            |
| total          | long         | body | True  | 总条数                                                             |
| accessInfoList | accessInfo[] | body | True  | 返回对话绑定关系列<br>表（数组结构）                                            |

表 7-11 accessInfo

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                 |
|------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| accessId   | String | body | True  | 内部序号                                                                                                               |
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                                                                               |
| accessCode | String | body | True  | 接入码（被叫号码）                                                                                                          |
| domainId   | int    | body | False | 领域ID                                                                                                               |
| dialogType | int    | body | True  | 对话类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：语音导航</li><li>• 2：智能外呼</li><li>• 3：聊天机器人</li><li>• 4：IVR流程</li></ul> |
| flowCode   | String | body | False | 流程编码                                                                                                               |

| 参数名称               | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                           |
|--------------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------|
| flowName           | String | body | False | 流程名称                                                         |
| description        | String | body | False | 描述                                                           |
| source             | String | body | False | 发起对话识别的源设备。<br>• IVR：来自IVR流程<br>• OIFDE：表示来自ODFS配置的智能<br>化流程 |
| chatBotName        | String | body | False | 机器人名称                                                        |
| usingRecordService | int    | body | False | 是否使用宇高录制<br>• 0：关闭宇高录制<br>• 非0：开启宇高录制                        |

报文样例

• 请求报文

```
{
  "tenantId": "tenant001",
  "accessCode": "10086",
  "pageNum": "1",
  "pageSize": "10",
  "authToken": "0dbe1*****b505de",
  "source": "OIFDE"
}
```

• 响应报文

```
{
  "total": 2, // long, 总条数
  "accessInfoList": [{ // Object Array, 对话绑定关系列表
    "accessId": "100001", // String, 内部序号
    "tenantId": "tenantId001", // String, 租户
    "accessCode": "10086", // String, 接入标识ID
    "domainId": 10001, // int, 领域ID
    "dialogType": 1, // int, 对话类型
    "flowCode": "flowxxxxxx", // String, 流程编码
    "description": "", // String, 发起对话识别的源设备
    "source": "OIFDE", // String, 描述
    "chatBotName": "10086", // String, 机器人名称
    "usingRecordService": 0 // int, 关闭宇高录制
  }],
  .....
}
```

7.4.2 对话标识绑定新增接口

场景描述

该接口用于新增对话标识绑定。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/createnavigationinfo

请求说明

表 7-12 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                                                                                                                                                                                                      |
| accessCode | String | body | False | 接入标识，如果不传，则系统自动生成接入标识 <ul style="list-style-type: none"><li>在Op场景下，如source参数没有值，或值为IVR时，本参数必填，且不超过20位字符。</li><li>在SaaS场景下，如果createFlag有值，则使用系统生成的accessCode，本参数可不用填</li><li>在SaaS场景下，如果createFlag没有值，则accessCode必填，且长度为9~24位字符。</li></ul> |
| domainId   | int    | body | False | 领域ID                                                                                                                                                                                                                                      |
| dialogType | int    | body | True  | 对话类型 <ul style="list-style-type: none"><li>1：语音导航</li><li>2：智能外呼</li><li>3：聊天机器人</li><li>4：IVR流程</li></ul>                                                                                                                                |
| flowCode   | String | body | True  | 流程编码                                                                                                                                                                                                                                      |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| description | String | body | False | 描述<br>description参数和<br>createFlag参数中有<br>一个必填。<br><br>在saas场景下将作为<br>流程描述使用，需要<br>确保全局唯一，长度<br>不超过50位                                                                                                                                                                  |
| authToken   | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                                                                                                   |
| source      | String | body | False | 发起对话识别的源设备。<br><ul style="list-style-type: none"><li>• IVR：来自IVR流程</li><li>• OIFDE：表示来自ODFS配置的智能<br/>化流程</li><li>• 不传,默认按照IVR<br/>处理</li></ul>                                                                                                                          |
| createFlag  | String | body | False | 是否创建。<br>description参数和<br>createFlag参数中有<br>一个必填。<br><ul style="list-style-type: none"><li>• createFlag=0，添<br/>加机器人场景，添<br/>加机器人与流程的<br/>绑定关系；</li><li>• createFlag=1，导<br/>入流程涉及接入码<br/>导入，允许重名覆<br/>盖场景，在查询到<br/>绑定关系的情况<br/>下，先删除绑定关<br/>系，再添加绑定关<br/>系。</li></ul> |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                         |
|-----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | False | 错误码<br>成功，不返回<br>errorCode；<br>失败，参见 <a href="#">常用错误码</a> |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                                                       |

报文样例

- 请求报文

```
{
  "tenantId": "tenant001",
  "accessCode": "10086",
  "domainId": 10001,
  "dialogType": 1,
  "flowCode": "flowxxxxx",
  "description": "",
  "authToken": "0dbe*****b505de"
}
```
- 响应报文  
新增成功：  
无响应体报文。  
新增错误：

```
{
  "errorCode": 10000, // int, 错误码,成功通过状态码为200判断
  "errorMsg": ""
}
```

7.4.3 对话标识绑定修改接口

场景描述

该接口用于修改对话标识绑定。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/updatenavigationinfo

请求说明

表 7-13 请求体参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                          |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId    | String | body | True  | 租户ID                                                                                                        |
| accessId    | String | body | True  | 对话标识绑定关系内部序号                                                                                                |
| accessCode  | String | body | False | 接入标识<br>不超过20位                                                                                              |
| domainId    | int    | body | False | 领域ID                                                                                                        |
| dialogType  | int    | body | True  | 对话类型 <ul style="list-style-type: none"><li>1：语音导航</li><li>2：智能外呼</li><li>3：聊天机器人</li><li>4：IVR流程</li></ul>  |
| flowCode    | String | body | False | 流程编码                                                                                                        |
| description | String | body | True  | 描述                                                                                                          |
| authToken   | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                       |
| source      | String | body | False | 发起对话识别的源设备。 <ul style="list-style-type: none"><li>IVR：来自IVR流程</li><li>OIFDE：表示来自ODFS配置的智能<br/>化流程</li></ul> |

响应说明

表 7-14 响应体参数

| 参数名称      | 数据类型 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                         |
|-----------|------|------|-------|------------------------------------------------------------|
| errorCode | int  | body | False | 错误码<br>成功，不返回<br>errorCode；<br>失败，参见 <a href="#">常用错误码</a> |



| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述   |
|----------|--------|------|-------|------|
| errorMsg | String | body | False | 错误描述 |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId": "tenant001",  "accessCode": "10086",  "accessId": "100001",  "domainId": 10001,  "dialogType": 1,  "flowCode": "flowxxxxxx",  "description": "",  "authToken": "0dbe11*****b505de"}
```
- 响应消息样例

**修改成功：**  
无响应体报文。

**修改失败场景：**

```
{  "errorCode" : 100000, // int, 错误码,成功通过状态码为200判断  "errorMsg" : ""}
```

7.4.4 对话标识绑定删除接口

场景描述

该接口用于删除对话标识绑定。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/deletenavigationinfo

请求说明

表 7-15 请求体参数

| 参数名称         | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                   |
|--------------|----------|------|-------|----------------------|
| tenantId     | String   | body | True  | 租户ID                 |
| accessIdList | String[] | body | True  | 对话绑定关系ID的列表（字符串数组结构） |

| 参数名称           | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|----------------|----------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| accessCodeList | String[] | body | False | 对话绑定关系Code的列表                                         |
| authToken      | String   | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                     |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | False | 错误码<br>成功，不返回errorCode；<br>失败，参见 <a href="#">常用错误码</a> |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                                                   |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "tenant001",
  "accessIdList": ["10001", "..."],
  "accessCodeList": ["10086", "..."],
  "authToken": "0*****"
}
```
- 响应消息样例  
删除成功：  
无响应体报文。  
删除失败场景：

```
{
  "errorCode": 100000, // int, 错误码,成功时通过状态码为200判断
  "errorMsg": ""
}
```

7.5 流程查询接口

场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用,实现智能交互系统内的流程信息的查询。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryflows

请求说明

表 7-16 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                             |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID。                                                                                                                          |
| flowId    | String | body | False | 流程ID                                                                                                                           |
| flowName  | String | body | False | 流程名称                                                                                                                           |
| flowCode  | String | body | False | 流程编码                                                                                                                           |
| source    | String | body | False | 流程来源 <ul style="list-style-type: none"><li>IVR: 来自IVR传统流程</li><li>OIFDE: 表示来自ODFS配置的智能<br/>化流程<br/>不传,默认按照IVR<br/>处理</li></ul> |
| pageNum   | int    | body | False | 页码<br>分页查询，查询第几<br>页，首页为1                                                                                                      |
| pageSize  | int    | body | False | 每页多少条                                                                                                                          |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助<br/>手平台接口鉴权方<br/>式</a> 。                                                                |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                              |
|-----------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | False | 错误码<br>成功，不返回<br>errorCode；<br>失败，参见 <a href="#">常用错误<br/>码</a> |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                                                            |
| total     | long   | body | M     | 总条数                                                             |

| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述 |
|----------|--------|------|-------|----|
| flowList | Flow[] | body | True  | 数组 |

表 7-17 Flow

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                  |
|---------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------|
| tenantId      | String | body | True  | 租户ID                                                                |
| flowId        | int    | body | True  | 流程ID                                                                |
| flowCode      | String | body | True  | 流程编码                                                                |
| flowName      | String | body | True  | 流程名称                                                                |
| flowDesc      | String | body | False | 流程描述                                                                |
| scenarioType  | String | body | True  | 场景类型<br>Default: 缺省（主流程）<br>subFlow: 子流程<br>SYS_ERROR_DEFAULT: 异常流程 |
| createDate    | Date   | body | False | 创建日期<br>格式为时间戳                                                      |
| status        | String | body | False | 状态<br>INITIAL: 初始状态<br>VALID: 有效状态                                  |
| statusDate    | Date   | body | False | 修改时间<br>格式为时间戳                                                      |
| flowStartNode | String | body | False | 开始节点                                                                |
| flowEndNode   | String | body | False | 结束节点                                                                |
| ext01         | String | body | False | 拓展字段                                                                |
| logSwitch     | String | body | False | 日志开关<br>0: 关闭<br>1: 打开                                              |
| isDefault     | String | body | False | 是否默认流程<br>0: 否<br>1: 是                                              |
| version       | String | body | False | 流程版本                                                                |

| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                    |
|----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ruleId   | String | body | False | 灰度规则ID                                                                                                                                                                                                |
| ruleName | String | body | False | 灰度规则名称                                                                                                                                                                                                |
| source   | String | body | True  | 流程来源<br>IVR: 传统流程<br>OIFDE: 智能化流程                                                                                                                                                                     |
| workMode | int    | body | False | 发布模式<br><ul style="list-style-type: none"><li>0: 普通模式</li><li>1: 监控模式</li><li>2: 插入模式</li></ul> 当前系统还支持对接静默坐席系统的流程，对接了静默坐席系统后，可以在流程发布时根据需要选择发布模式为监控（静默坐席只是查看机器人的回复）或插入（静默坐席全部辅助机器人回复），否则发布模式就选择默认的正常。 |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "tenant001",
  "flowId": "??",
  "flowName": "??",
  "flowCode": "??",
  "pageNum": 5,
  "pageSize": 10,
  "authToken": "0*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "total": 1,
  "flowList": [
    {
      "flowId": "201904151183171584",
      "flowCode": "flow_ivr_5d06dad92731499abbe6cc6ebcb9d29d",
      "flowName": "按键测试",
      "flowDesc": null,
      "scenarioType": "subFlow",
      "tenantId": "NJ_001",
      "createDate": 1555293043000,
      "status": "VALID",
      "statusDate": 1555401640000,
      "flowStartNode": "node_view_c157d73a1b5640d280ee1cb4dcb239e2",
      "flowEndNode": "node_end_97dda8c5a62541c5b44b184a4645f6e8",
    }
  ]
}
```

```
        "ext01": null,
        "logSwitch": null,
        "isDefault": "1",
        "version": "v1",
        "ruleId": null,
        "ruleName": null,
        "source": "IVR",
        "flowVariableList": []
    }
}
```

## 7.6 对话接口

### 场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用，实现初始化、对话交互、对话转移以及拆线的实时对话操作，第三方通过调用该接口能够实现与终端用户的进行多轮对话交互以及办理和查询等业务。

### 接口方法

设置成“POST”。

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/crs/process

### 请求说明

表 7-18 请求体参数

| 参数名称   | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                           |
|--------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| userid | String | body | True  | ODFS根据在Userid内部建立呼叫实例，同一时间ODFS内部可能有多个呼叫实例，后继的交互根据Userid将同一通电话关联起来。<br>不超过64位 |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| inaction  | int    | body | True  | 接入方本次执行的是什么类型的请求：<br>8: 对话初始化请求<br>(第一次调用时)<br>9: 对话交互后请求<br>11: 对话转移后请求<br>注：除了第一次调用时必须为8，后继传入值即为上次交互接收到的“outaction”即可。                                                                                                                   |
| seat      | String | body | False | 座席类型，不填默认为vir<br><ul style="list-style-type: none"><li>• vir：虚拟座席</li><li>• ass：座席助手</li></ul>                                                                                                                                             |
| inparams  | Object | body | True  | 用于向ODFS传递参数，告知ODFS本次操作结果的详细信息，Inaction的值不同,Inparams的参数也不相同，根据下面细分的场景详细了解参数介绍。<br><ul style="list-style-type: none"><li>• inaction=8</li><li>• inaction=9</li><li>• inaction=11</li><li>• inaction=7</li><li>• inaction=13</li></ul>        |
| extparams | Object | body | False | 用于向ODFS传递参数，可选的扩展参数，当前只有初始化场景使用。<br>Inaction的值不同，extparams的参数也不相同，根据下面细分的场景详细了解参数介绍。<br><ul style="list-style-type: none"><li>• inaction=8</li><li>• inaction=9</li><li>• inaction=11</li><li>• inaction=7</li><li>• inaction=13</li></ul> |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ret       | int    | body | True  | 执行结果 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败</li></ul>                                                                                                                                                                                       |
| userid    | String | body | True  | ODFS根据在userid内部建立呼叫实例，同一时间ODFS内部可能有多个呼叫实例，后继的交互根据userid将同一通电话关联起来。                                                                                                                                                                                             |
| outaction | int    | body | True  | 接下来接入方需要执行什么类型的操作 <ul style="list-style-type: none"><li>9：对话交互类操作</li><li>11：对话转接类操作</li><li>10：拆线操作</li><li>12：查询类操作</li><li>7：对话开启抓包录制请求</li><li>13：请求识别结果</li></ul>                                                                                         |
| outparams | Object | body | True  | 用于知会接入方完成操作需要的详细信息，请根据具体的场景查看参数介绍。 <ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">表1 outparams参数（outaction=9：对话交互类操作）</a></li><li><a href="#">表7-22</a></li><li><a href="#">表7-21</a></li><li><a href="#">表7-20</a></li><li><a href="#">表7-35</a></li></ul> |



返回码

须知

在响应消息体中没有返回码和描述信息，直接使用如下HTTPS协议原生的返回码。

| 返回码 | 返回描述            | 可能原因                                   | 解决方案             |
|-----|-----------------|----------------------------------------|------------------|
| 200 | 成功响应码           | 处理成功                                   | -                |
| 400 | 错误请求            | 请求URL错误                                | 请核对您的请求URL是否正确。  |
| 500 | 业务失败            | 您请求中的某参数值在系统中不存在，例如，您发送的工单类别编码在系统中不存在。 | 请依次确认您请求中各参数的取值。 |
| 其他  | 参照标准的HTTPS协议状态码 | -                                      | -                |

7.6.1 对话初始化接口（inaction=8）

接入方首次向ODFS发起请求时，需要发送一条inaction为8的请求，表示通知ODFS初始化,由ODFS在outparams中返回接入方的下一步操作。本节介绍请求参数inparams的具体结构以及请求消息样例，几种不同场景的返回参数结构与消息样例。

inparams 参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                              |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同,给流程使用。<br>不超过64位             |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，其他交互场景传入用户id）<br>不超过64位 |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                           |
|-----------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id     | String | body | True              | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位 |
| real_callee     | String | body | False             | 实际接入IVR时的被叫号码，当语音导航场景下有效<br>不超过32位                                           |
| cti_callid      | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 华为ivr传入的实际呼叫的CTI的callid，其他场景此值为空<br>不超过32位                                   |
| auth_token      | String | body | True              | 授权信息，取接入控制系统返回的token值。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。          |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼入地。<br>不超过64位                                                               |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| entrance_id     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 导航入口。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 01：广告语</li><li>● 02：欢迎语</li><li>● 03：首层主菜单</li><li>● 04：人工拦截</li><li>● 05：人工座席</li><li>● 06：直接通过短号接入</li><li>● 07：全语音门户</li><li>● 08：“0”号夜间导航模式</li><li>● 09：夜间全语音门户</li><li>● 10：直接通过自助短号接入</li><li>● 11：人工忙碌</li><li>● 98：其他</li><li>● 99：未识别</li></ul> |
| mediaType       | String | body | False             | 媒体类型（文本，音频，视频...）                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| call_media_type | String | body | False             | 呼入ivr的呼叫类型，文本：0 音频：1视频：3                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| channelType   | String | body | False | 渠道类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB（Web）</li><li>• INSTAGRAM（Instagram）</li><li>• TELEGRAM(Telegram)</li><li>• WECHAT(微信)</li><li>• FACEBOOK（Facebook）</li><li>• TWITTER（X（Twitter））</li><li>• EMAIL（邮件）</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP（WhatsApp）</li><li>• 5G（5G消息）</li><li>• SMS（短信）。</li></ul> <b>说明</b><br>括号里为界面字段，区别于接口传参字段。 |
| responseStyle | String | body | False | 回复风格                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

ExtParams 参数

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                         |
|--------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| transin_data | String | body | False | 由接入方跟OIAP约定的随路数据参数,例如IVR传入的数据包参数                                                           |
| locationid   | String | body | False | 呼叫录音节点号                                                                                    |
| mediaability | String | body | False | 媒体能力 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：音频</li><li>• 2：视频</li><li>• 3：音视频</li></ul> |

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                             |
|---------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ieValue | String | body | False | 接入方跟OIAP约定的User To User类型的随路数据参数，使用场景为：在与其他的平台对接时，如果呼叫是从其他的第三方的平台转移过来的呼叫，使用该参数携带SIP Header UII信息。该参数的取值记录日志时会匿名化处理，保存数据库时会加密处理 |

请求消息样例 1

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 8,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "auth_token": "eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpYXQiOiE1MzgwMzg5MzUslmV4cCI6MTUzODA0MjUzNSwian",
    "suilu_region_id": "025",
    "entrance_id": "03"
  },
  "extparams": {
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005"
  }
}
```

ODFS接收到inaction为8/9/11的请求后，根据TUC的配置，都可能返回几种不同的响应,即outaction=9/10/11/12，以下分别描述：

表 7-19 outparams 参数（outaction=9：对话交互类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 交互类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：语音交互播放指定提示音(全路径)</li><li>• 1：语音交互播放指定提示</li><li>• 2：语音交互播放TTS内容</li><li>• 3：文字交互</li><li>• 4：对呼叫方录音</li><li>• 5：视频播放</li><li>• 6：多媒体</li><li>• 7：卡片</li><li>• 8：变量音</li><li>• 9：语音文本混合放音</li></ul> |
| prompt_wav  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当 prompt_type=0,4,5 时填播放或录音的文件全路径名(必须保证为UAP可读取的路径)；<br>当 prompt_type=1 时填语音文件名（不包含路径头,播放时由IVR拼接路径头）                                                                                                                                                |
| prompt_text | String | body | True              | TTS动态文本内容/文字对话内容,<br>当 prompt_type 为2、3、6、7 时必须填                                                                                                                                                                                                   |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                      |
|-----------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------|
| language  | String | body | True              | 语种id(TTS放音以及ASR识别必须传)<br>0: 中文<br>1: 英文 |
| inter_idx | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                     |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选         | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| model_type | String | body | O(语音导航场景特有字段) | <p>模板类型,由7位数字组成,前三位分别代表放音\识别\按键的支持情况:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100: 只播放。</li><li>• 101: 按键打断播放,不支持识别。</li><li>• 110: 识别打断播放,不支持按键。</li><li>• 120: 识别不中断播放,不支持按键。</li><li>• 122: 按键+识别,不中断播放。</li><li>• 111: 按键+识别,打断播放。</li><li>• 102: 按键不中断播放,不支持识别。</li></ul> <p>紧接着两位代表最大按键长度,后两位是*#是否做为功能键(1功能键-#代表确定,*代表取消,0不作为功能键-普通输入键)。如:<br/>1011201代表支持放音按键,不支持识别,最大按键长度为12位,#为确认键。<br/>1101200 代表支持放音识</p> |



| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                              |
|---------------|--------|------|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
|               |        |      |                     | 别，不支持按键，后面四位1200无效。                                             |
| timeout       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 放音超时时长（秒），放音结束后等待输入超时时间。                                        |
| tone          | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 当prompt_type=4 录音时必须传<br>true：录音开始前播放“嘀”音<br>false：录音开始前不播放“嘀”音 |
| vendor        | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 语音识别扩展参数                                                        |
| grammar       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 语法文件名（包含路径和后缀）                                                  |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题序号(外呼场景使用)，如Q1,Q2；（废弃）                                        |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃）                                                |

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                                                                                                                                    |
|----------------|--------|------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| answer_id      | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)， <ul style="list-style-type: none"><li>是：Y；</li><li>否：N；</li><li>超时:TIMEOUT；</li><li>拒识：NOMATCH；</li><li>其他异常：ERROR</li></ul> 如问题设定非“是”“否”这种答案,则需要以实际约定配置的结果为准<br>( 废弃 ) |
| flowRecordFlag | String | body | False               | 是否需要录音标志。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：需要</li><li>1：不需要不设置的场景，默认为1</li></ul>                                                                                               |
| flowRecordPath | String | body | False               | 需要录音时返回录音文件的路径。                                                                                                                                                                       |
| ttsGroupId     | String | body | False               | TTS服务器在Uap上配置的GroupId                                                                                                                                                                 |
| ttsSoundEffect | String | body | False               | TTS声效<br>男生朗读：0<br>女生朗读：1；                                                                                                                                                            |
| ttsSoundSpeed  | String | body | False               | TTS音速：<br>低速朗读：0；<br>中速朗读：1；<br>高速朗读：8                                                                                                                                                |

| 参数名称                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                |
|--------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------|
| ttsMRCPVendor            | String | body | False | TTS扩展参数，即它的mrcp vendor参数，当前最大长度40 |
| asrMRCPId                | String | body | False | ASR服务器在Uap上配置的MRCPId              |
| asrSlotName              | String | body | False | 解析ASR识别槽位使用的关键字                   |
| asrRecognizeType         | String | body | False | ASR识别类型<br>普通识别：0；<br>智能识别：1      |
| asrNoInputTimeout        | String | body | False | 用户无话超时时长，默认100，单位s                |
| asrRecognitionTimeout    | String | body | False | 识别结果超时时长，默认200，单位s                |
| asrSpeechCompleteTimeout | String | body | False | 用户停顿超时时长，默认500，单位s                |
| responseSource           | int    | body | False | 回复来自机器人还是静默座席,机器人--0，静默座席--1      |
| specialRecognize         | int    | body | False | 是否使用抓包录制的识别<br>原始识别--0，抓包录制识别--1  |

Prompt\_text格式说明【 for 智能信息匹配业务 】

| 参数名称           | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 来源         |
|----------------|-------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| sensitive_word | Json Object | body | False | 敏感词的提醒信息<br>{ "违禁语": ["密码"] }                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TUC敏感词配置   |
| Intend         | String      | body | True  | 客户意图说明文本                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TUC意图      |
| recomand_KP    | List        | body | False | 推荐知识点信息                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 业务知识库      |
| call_script    | Json String | body | True  | 话术推荐说明：<br>intentcode是TUC意图码,允许为空；<br>intentDsp是意图描述,不能为空<br>{<br>{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ", "status": "" ,childintent[{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ", "status": "" },<br>{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ", "status": "" }<br>...]}<br>{ intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": "" }<br>} | ODFS资源模板配置 |

| 参数名称                    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                   | 来源    |
|-------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------|-------|
| call_script_matchedstep | String | body | False | 意图码<br>对应上述<br>call_script中的<br>意图码<br>表示话术进展(被匹配的<br>步骤) | TUC意图 |

Prompt\_text格式说明【 for 智能工单填写业务 】

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                | 使用方法                         |
|------------|--------|------|-------|-------------------|------------------------------|
| beginIndex | String | body | True  | 实体在文本<br>中的开始索引位置 | 实体在文本<br>中的开始索引位置            |
| endIndex   | String | body | True  | 实体在文本<br>中的结束索引位置 | 实体在文本<br>中的结束索引位置            |
| type       | String | body | True  | 抽取的实体<br>类型       | 用于标注此<br>实体的识别<br>类型，不需要填入表单 |
| entity     | String | body | True  | 实体内容，<br>已做规则化    | 用于填入表<br>单对应字段               |
| tag        | String | body | True  | 表单中待填<br>写的字段名    | 如：对象二<br>级                   |

响应消息样例 2

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 9,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "prompt_wav": "welcome",
    "prompt_text": "查询话费",
    "language": "0",
    "inter_idx": "1",
    "model_type": "1011201"
    "timeout": "10",
    "tone": "",
    "grammar": "",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-20 outparams 参数（outaction=12：查询类操作,用于普通 IVR 流程）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置   | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                     |
|-------------|--------|--------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| call_id     | String | body   | True              | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。                                                                                                                                                              |
| prompt_type | String | body   | True              | 查询类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：通话在技能队列中排队时，查询当前技能队列排队信息；</li><li>• 2：通话不在技能队列排队，进入技能队列前，根据技能队列Id查询排队信息；</li><li>• 3：根据座席工号，查询座席所在技能队列信息</li><li>• 5：音视频切换操作</li></ul> |
| skill_id    | String | String | False             | 技能队列Id。<br>prompt_type为2的场景，必填；其他场景无该参数。                                                                                                                                               |
| moduleName  | String | body   | False             | 模块名称，图元的名称                                                                                                                                                                             |
| inter_idx   | String | body   | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                    |

响应消息样例 3

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
```

```
    "moduleName": "查询",  
    "xxx": "xxx" //扩展  
  }  
}
```

表 7-21 outparams 参数（outaction=11：对话转接类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                        |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid 取值相同，给流程使用。                |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。<br>（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trans_type | String | body | True  | 对话转移类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：转人工（路由码方式转技能队列）</li><li>• 2：转IVR</li><li>• 3：转人工（技能名称方式转技能队列）</li><li>• 4：转人工（转座席工号）</li><li>• 5：转接第三方号码</li><li>• 6：在线数字辅助</li><li>• 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）</li><li>• 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）</li><li>• 31：转多媒体留言（转熟客）</li><li>• 32：转多媒体留言（转技能队列）</li><li>• 33：转多媒体留言（转座席）</li><li>• 34：转离线排队</li></ul> |



| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选                     | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------|------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| route_value | String | body | True                      | 路由值信息，<br>依赖<br>trans_type取<br>值，当<br>trans_type=<br>如下值时：<br>1,route_value<br>=技能队列后<br>续接入码<br>2,route_value<br>=IVR流程接入<br>码<br>3,route_value<br>=技能队列名<br>称<br>4,route_value<br>=座席工号<br>5,route_value<br>=第三方号码<br>6,流程路由码<br>7,无<br>8,座席工号<br>31,无<br>32,技能队列名<br>称或者接入码<br>33,座席工号<br>34,转离线排队 |
| trans_data  | String | body | False                     | 随路数据(转人<br>工时传递)                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| calling_num | String | body | False                     | 呼叫转移第三<br>方号码时,优先<br>使用此号码作<br>为主叫号码                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| record_path | String | body | False                     | 录音全路径名<br>( 仅当<br>route_value=<br>第三方号码时<br>生效,启动会场<br>录音,当为空或<br>不存在时则不<br>录音)                                                                                                                                                                                                                       |
| inter_idx   | String | body | False(语音导<br>航场景特有字<br>段) | ODFS侧记录<br>的与用户连续<br>交互的次数。                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述               |
|---------------|--------|------|---------------------|------------------|
| trans_idx     | String | body | O(语音导航场景特有字段)       | 跳转序数。            |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题id(外呼场景使用)（废弃） |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃） |
| answer_id     | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)（废弃） |

响应消息样例 4

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 11,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "calling_num": "1234567890",
    "trans_type": "1",
    "route_value": "123456789",
    "inter_idx": "1",
    "trans_idx": "1",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-22 outparams 参数（outaction=10：对话拆线类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                   |
|-------------|--------|------|-------|--------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。           |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，他交互场景传入用户id） |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                         |
|-----------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id     | String | body | True              | 接入标识<br>( 1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识 )。     |
| start_time      | String | body | True              | 对话交互开始时间                                                                   |
| end_time        | String | body | True              | 对话交互结束时间。                                                                  |
| release_reason  | String | body | False             | odfs流程走到结束图元是否是正常流程逻辑<br>0、正常业务逻辑进入结束图元；<br>1、流程遇到异常、超时等没有容错业务逻辑处理时走到结束图元。 |
| region_id       | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户归属地。                                                                     |
| entrance_id     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 入口维度。                                                                      |
| exit_id         | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 出口维度，取值同入口维度。                                                              |
| user_type_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户类型。                                                                      |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼叫接入地。                                                                     |

#### 说明

注：一通会话结束,都要以IVR发起inaction=9/11且input=hangup的请求后,ODFS触发拆线响应,返回给IVR后为结束标记,IVR此后不再调用ODFS的接口。

响应消息样例 5

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 10,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "start_time": "2018090407:16:24",
    "end_time": "2018090407:30:24",
    "release_reason": "0",
    "region_id": "025",
    "entrance_id": "03",
    "exit_id": "05",
    "user_type_id": "01",
    "suilu_region_id": "025"
  }
}
```

7.6.2 对话交互后接口（inaction=9）

接入方执行完放音、文字交谈等操作后，将当前操作的结果作为入参，继续请求ODFS下一次的操作，以下是请求参数结构。

inparams 参数

| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                               |
|------------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
| call_id          | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。<br>不超过64位                                              |
| call_dst_id      | String | body | True  | 接入标识<br>1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位     |
| flow_result_type | String | body | True  | 结果类型。<br>● 1：语音识别输入或者文字输入<br>● 2：语音按键输入<br>● 3：正常无输入（只播放）<br>● 4：录音结束<br>● -1：其他 |

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选                     | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------|------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| input          | String | body | True                      | 对话交互结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>语音识别结果或者文字输入：语音识别结果为id值,格式为redis值编号key+@+inter_no；文字输入结果则直接为文字内容</li><li>语音按键结果：按键值,如"1","201801"等</li><li>playover：放音结束</li><li>timeout：超时</li><li>nomatch：识别或按键失败</li><li>sys_err：系统异常</li><li>hangup：挂机</li><li>recordend：录音结束</li></ul> 当结果为hangup时,可触发ODFS的拆线响应。<br>不超过1024位 |
| auth_token     | String | body | True                      | 授权信息，取接入控制系统返回的token值。<br><a href="#">请参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式。</a>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| recordFileName | String | body | False(支持全流程录音的语音导航场景特有字段) | 全流程录音的路径文件名，例如：Y:/record/1/20200421/xxxxxx.wav                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| inter_idx      | String | body | False(语音导航场景特有字段)         | 交互次数，直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| begin_play     | String | body | False(语音导航场景特有字段)         | 放音开始时间                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                  |
|-----------------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| end_play        | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 放音结束时间                                                                                                                                              |
| result_time     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 结果产生的时间                                                                                                                                             |
| inter_no        | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 识别标识                                                                                                                                                |
| IACmd           | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 智能匹配和智能工单填写专用字段<br>智能匹配时，只支持值为match<br>智能工单时，可取值如下：<br>match：请求填单<br>rematch：当识别的事项分类错误时,重新识别<br>confirm：当座席点选某字段时,告知odfs该字段已确认                     |
| TextSource      | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当IACmd为match时，用于区分输入文本来自座席还是用户（智能匹配、智能工单相同）,值为staff或customer<br>staff：座席<br>customer：用户<br>当IACmd为confirm时，传入座席点选的字段名,如：对象二级<br>当IACmd为rematch时，可不填 |
| feedback        | int    | body | False             | 反馈的满意度: 1(满意); 0(不满意)                                                                                                                               |
| feedbackContent | String | body | False             | 反馈的不满意原因(如果反馈为满意则为空)                                                                                                                                |

| 参数名称                          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mediaType                     | String | body | False | 媒体类型（文本,音频,视频...<br>例如：<br>audio,video...）                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| channelType                   | String | body | False | 渠道类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB（Web）</li><li>• INSTAGRAM（Instagram）</li><li>• TELEGRAM(Telegram)</li><li>• WECHAT(微信)</li><li>• FACEBOOK（Facebook）</li><li>• TWITTER（X (Twitter)）</li><li>• EMAIL（邮件）</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP（WhatsApp）</li><li>• 5G（5G消息）</li><li>• SMS（短信）。</li></ul> <b>说明</b><br>括号里为界面字段,区别于接口传参字段。 |
| refeedbackContentcordFileName | String | body | False | 录音文件名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| call_media_type               | String | body | False | 呼入ivr的呼叫类型, 文本：0 音频：1 视频：3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

ExtParams 参数

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                |
|--------------|--------|------|-------|-----------------------------------|
| transin_data | String | body | False | 由接入方跟OIAPI约定的随路数据参数，例如IVR传入的数据包参数 |

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                         |
|----------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------|
| release_reason | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ivr上报给odfs呼叫拆线的原因码：<br>0、业务流程正常拆线；<br>1、系统异常拆线；<br>2、用户拆线； |
| queueIndex     | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的排队位置                                                |
| agentCount     | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的在线座席数                                               |
| estimateTime   | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的预计等待时间                                              |
| idleAgentCount | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的空闲座席数                                               |

请求消息样例

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 9,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_dst_id": "10086",
    "flow_result_type": "1",
    "input": "帮我查一下我的话费",
    "inter_idx": "1",
    "begin_play": "2018090407:16:24",
    "end_play": "2018090407:16:30",
    "result_time": "2018090407:16:3",
    "inter_no": "0"
  },
  "extparams": {
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005",
    "queueIndex": "2",
    "agentCount": "5"
  }
}
```

ODFS判断如果 flow\_result\_type = 1 且 input = (识别结果id值) 时会调用Redis获取转写文本（key=识别结果id值中redis值编号key），获取到的识别文本格式为字符串（非JSON格式）。

Lua脚本获取Redis结果示例代码如下，示例中代码key值为“msg”字符串。



```
--创建实例
local red = redis:new()
--设置超时（毫秒）
red:set_timeout(1000)
--建立连接
local ip = "192.168.77.193"
local port = 22122
local ok, err = red:connect(ip, port)
- if not ok then
    ngx.say("connect to redis error : ", err)
    return close_redis(red)
end

--调用API获取数据
local resp, err = red:get("msg")
- if not resp then
    ngx.say("get msg error : ", err)
    return close_redis(red)
end
```

ODFS接收到inaction为8/9/11的请求后，根据TUC的配置,都可能返回几种不同的响应，即outaction=9/10/11/12，以下分别描述：

表 7-23 outparams 参数（outaction=9：对话交互类操作）

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                        |
|---------|--------|------|-------|---------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 交互类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：语音交互播放指定提示音(全路径)</li><li>• 1：语音交互播放指定提示</li><li>• 2：语音交互播放TTS内容</li><li>• 3：文字交互</li><li>• 4：对呼叫方录音</li><li>• 5：视频播放</li><li>• 6：多媒体</li><li>• 7：卡片</li><li>• 8：变量音</li><li>• 9：语音文本混合放音</li></ul> |
| prompt_wav  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当 prompt_type=0,4,5 时填播放或录音的文件全路径名(必须保证为UAP可读取的路径)；<br>当 prompt_type=1 时填语音文件名（不包含路径头，播放时由IVR拼接路径头）                                                                                                                                                |
| prompt_text | String | body | True              | TTS动态文本内容/文字对话内容，<br>当 prompt_type 为2,3,6,7时必填                                                                                                                                                                                                     |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                      |
|-----------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------|
| language  | String | body | True              | 语种id(TTS放音以及ASR识别必须传)<br>0: 中文<br>1: 英文 |
| inter_idx | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                     |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选         | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|--------|------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| model_type | String | body | O(语音导航场景特有字段) | <p>模板类型，由7位数字组成，前三位分别代表放音\识别\按键的支持情况：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100：只播放。</li><li>• 101：按键打断播放，不支持识别。</li><li>• 110：识别打断播放，不支持按键。</li><li>• 120：识别不中断播放，不支持按键。</li></ul> <p>122：按键+识别，不中断播放。</p> <p>111：按键+识别，打断播放。</p> <p>102：按键不中断播放，不支持识别。紧接着两位代表最大按键长度，后两位是*#是否做为功能键（1功能键-#代表确定，*代表取消，0不作为功能键-普通输入键）。</p> <p>如：<br/>1011201代表支持放音按键，不支持识别，最大按键长度</p> |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                               |
|---------------|--------|------|---------------------|------------------------------------------------------------------|
|               |        |      |                     | 为12位，#为确认键。1101200代表支持放音识别,不支持按键，后面四位1200无效。                     |
| timeout       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 放音超时时长（秒），放音结束后等待输入超时时间。                                         |
| tone          | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 当prompt_type=4 录音时必传<br>true: 录音开始前播放“嘀”音<br>false: 录音开始前不播放“嘀”音 |
| vendor        | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | ASR语音识别扩展参数                                                      |
| grammar       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | ASR语法文件名（包含路径和后缀）                                                |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题序号(外呼场景使用),如Q1，Q2；<br>（废弃）                                     |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)<br>（废弃）                                             |

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                                                                                                                                         |
|----------------|--------|------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| answer_id      | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用), <ul style="list-style-type: none"><li>是: Y;</li><li>否: N;</li><li>超时:TIMEOUT;</li><li>拒识: NOMATCH;</li><li>其他异常: ERROR</li></ul> 如问题设定非“是”“否”这种答案, 则需要以实际约定配置的结果为准<br>( 废弃 ) |
| flowRecordFlag | String | body | False               | 是否需要录音标志。 <ul style="list-style-type: none"><li>0: 需要</li><li>1: 不需要</li></ul>                                                                                                             |
| flowRecordPath | String | body | False               | 需要录音时返回录音文件的路径。                                                                                                                                                                            |
| ttsGroupId     | String | body | False               | TTS服务器在Uap上配置的GroupId                                                                                                                                                                      |
| ttsSoundEffect | String | body | False               | TTS声效<br>男生朗读: 0<br>女生朗读: 1;                                                                                                                                                               |
| ttsSoundSpeed  | String | body | False               | TTS音速:<br>低速朗读: 0;<br>中速朗读: 1;<br>高速朗读: 8                                                                                                                                                  |

| 参数名称                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                |
|--------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------|
| ttsMRCPVendor            | String | body | False | TTS扩展参数,即它的mrcp vendor参数,当前最大长度40 |
| asrMRCPId                | String | body | False | ASR服务器在Uap上配置的MRCPId              |
| asrSlotName              | String | body | False | 解析ASR识别槽位使用的关键字                   |
| asrRecognizeType         | String | body | False | ASR识别类型<br>普通识别: 0;<br>智能识别: 1    |
| asrNoInputTimeout        | String | body | False | 用户无话超时时长, 默认100, 单位s              |
| asrRecognitionTimeout    | String | body | False | 识别结果超时时长, 默认200, 单位s              |
| asrSpeechCompleteTimeout | String | body | False | 用户停顿超时时长, 默认500, 单位s              |
| responseSource           | int    | body | False | 回复来自机器人还是静默座席, 机器人--0, 静默座席--1    |
| specialRecognize         | int    | body | False | 是否使用抓包录制的识别<br>原始识别--0, 抓包录制识别--1 |

Prompt\_text格式说明【 for 智能信息匹配业务 】

| 参数名称                     | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                         | 来源       |
|--------------------------|-------------|------|-------|-------------------------------------------------|----------|
| sentiment_analysis       | String      | body | False | 情绪检测类型：<br>negative,<br>positive,<br>neutrality | TUC实时质检  |
| sentiment_analysis_score | Integer     | body | False | 情绪检测得分<br>0-100                                 | TUC实时质检  |
| role                     | String      | body | False | 用户类型<br>座席：staff<br>用户：customer<br>其他：空字符串      | TUC实时质检  |
| sensitive_word           | Json Object | body | O     | 敏感词的提醒信息<br>{ "违禁语": ["密码"] }                   | TUC敏感词配置 |
| Intend                   | String      | body | True  | 客户意图说明文本                                        | TUC意图    |
| recomand_KP              | List        | body | False | 推荐知识点信息                                         | 业务知识库    |



| 参数名称                    | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 来源         |
|-------------------------|-------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| call_script             | Json String | body | True  | 话术推荐说明：<br>intentcode是TUC意图码,允许为空<br>intentDsp是意图描述,不能为空<br><pre>{<br/>  {intentcode:<br/>    " ",<br/>    intentDsp:<br/>      " ",<br/>    "status":<br/>      "",<br/>    childintent[<br/>      {intentcode:<br/>        " ",<br/>        intentDsp:<br/>          " ",<br/>        "status":<br/>          ""<br/>      }<br/>    ],<br/>    {intentcode:<br/>      " ",<br/>      intentDsp:<br/>        " ",<br/>      "status":<br/>        ""<br/>    }<br/>  }<br/>  { intentcode:<br/>    " ",<br/>    intentDsp:<br/>      " ",<br/>    "status":<br/>      ""<br/>  }<br/>}</pre> | ODFS资源模板配置 |
| call_script_matchedstep | String      | body | False | 意图码<br>对应上述call_script中的意图码<br>表示话术进展(被匹配的<br>步骤)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TUC意图      |

Prompt\_text格式说明【 for 智能工单填写业务 】

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述            | 使用方法                 |
|------------|--------|------|-------|---------------|----------------------|
| beginIndex | String | body | True  | 实体在文本中的开始索引位置 | 实体在文本中的开始索引位置        |
| endIndex   | String | body | True  | 实体在文本中的结束索引位置 | 实体在文本中的结束索引位置        |
| type       | String | body | True  | 抽取的实体类型       | 用于标注此实体的识别类型，不需要填入表单 |
| entity     | String | body | True  | 实体内容，已做规则化    | 用于填入表单对应字段           |
| tag        | String | body | True  | 表单中待填写的字段名    | 如：对象二级               |

响应消息样例 1

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 9,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "prompt_wav": "welcome",
    "prompt_text": "查询话费",
    "language": "0",
    "inter_idx": "1",
    "model_type": "1011201"
    "timeout": "10",
    "tone": "",
    "grammar": "",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-24 outparams 参数（outaction=12：查询类操作）

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                         |
|---------|--------|------|-------|----------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid 取值相同，给流程使用。 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                              |
|-------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 查询类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>1：通话在技能队列中排队时,查询当前技能队列排队信息；</li><li>2：通话不在技能队列排队,进入技能队列前,根据技能队列Id查询排队信息；</li><li>3：根据座席工号,查询座席所在技能队列信息</li><li>5: 音视频切换操作</li></ul> |
| moduleName  | String | body | False             | 模块名称，图元的名称                                                                                                                                                                      |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                             |
| changeType  | String | body | True              | 切换类型。<br>1. 音频：1<br>2. 音视频：3                                                                                                                                                    |

响应消息样例

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
    "moduleName": "查询",
    "xxx": "xxx" //扩展
  }
}
```

表 7-25 outparams 参数（outaction=11：对话转接类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                    |
|-------------|--------|------|-------|---------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。             |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trans_type | String | body | True  | 对话转移类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：转人工（路由码方式转技能队列）</li><li>• 2：转IVR</li><li>• 3：转人工（技能名称方式转技能队列）</li><li>• 4：转人工（转座席工号）</li><li>• 5：转接第三方号码</li><li>• 6：在线数字辅助</li><li>• 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）</li><li>• 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）</li><li>• 31：转多媒体留言（转熟客）</li><li>• 32：转多媒体留言（转技能队列）</li><li>• 33：转多媒体留言（转座席）</li><li>• 34：转离线排队</li></ul> |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选         | 描述                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------|------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| route_value | String | body | True          | 路由值信息,依赖trans_type取值，当trans_type=如下值时：<br>1,route_value=技能队列后续接入码<br>2,route_value=IVR流程接入码<br>3,route_value=技能队列名称<br>4,route_value=座席工号<br>5,route_value=第三方号码<br>6,流程路由码<br>7,无<br>8,座席工号<br>31,无<br>32,技能队列名称或者接入码<br>33,座席工号<br>34,转离线排队 |
| trans_data  | String | body | False         | 随路数据(转人工时传递)                                                                                                                                                                                                                                  |
| calling_num | String | body | O             | 呼叫转移第三方号码时，优先使用此号码作为主叫号码                                                                                                                                                                                                                      |
| record_path | String | body | O             | 录音全路径名（仅当route_value=第三方号码时生效,启动会场录音，当为空或不存在时则不录音）                                                                                                                                                                                            |
| inter_idx   | String | body | O(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                                                                           |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述               |
|---------------|--------|------|---------------------|------------------|
| trans_idx     | String | body | O(语音导航场景特有字段)       | 跳转序数。            |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题id(外呼场景使用)（废弃） |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃） |
| answer_id     | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)（废弃） |

响应消息样例 2

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 11,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "calling_num": "1234567890",
    "trans_type": "1",
    "route_value": "123456789",
    "inter_idx": "1",
    "trans_idx": "1",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-26 outparams 参数（outaction=10：对话拆线类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                    |
|-------------|--------|------|-------|---------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。             |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                         |
|-----------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id     | String | body | True              | 接入标识<br>( 1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识 )。     |
| start_time      | String | body | True              | 对话交互开始时间                                                                   |
| end_time        | String | body | True              | 对话交互结束时间。                                                                  |
| release_reason  | String | body | False             | odfs流程走到结束图元是否是正常流程逻辑<br>0、正常业务逻辑进入结束图元；<br>1、流程遇到异常、超时等没有容错业务逻辑处理时走到结束图元。 |
| region_id       | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户归属地。                                                                     |
| entrance_id     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 入口维度。                                                                      |
| exit_id         | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 出口维度,取值同入口维度。                                                              |
| user_type_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户类型。                                                                      |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼叫接入地。                                                                     |

#### 说明

一通会话结束,都要以IVR发起inaction=9/11且input=hangup的请求后,ODFS触发拆线响应,返回给IVR后为结束标记,IVR此后不再调用ODFS的接口。



响应消息样例 3

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 10,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "start_time": "2018090407:16:24",
    "end_time": "2018090407:30:24",
    "release_reason": "0",
    "region_id": "025",
    "entrance_id": "03",
    "exit_id": "05",
    "user_type_id": "01",
    "suilu_region_id": "025"
  }
}
```

7.6.3 对话转接后请求（inaction=11）

接入方执行完对话转接操作后,将当前操作的结果作为入参,继续请求ODFS下一次的操  
作,以下是请求参数结构。

inparams 参数

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位<br>置 | 必选/可<br>选 | 描述                                                                                       |
|--------------|--------|----------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| call_id      | String | body     | True      | 呼叫唯一标志,与userid 取<br>值相同，给流程使用。<br>不超过64位                                                 |
| call_dst_id  | String | body     | True      | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流<br>程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时<br>为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入<br>接入标识。<br>不超过20位 |
| begin_trans  | String | body     | True      | 转移开始时间。                                                                                  |
| end_trans    | String | body     | True      | 转移结束时间。                                                                                  |
| trans_result | String | body     | True      | 转移结果。<br>● 0：成功<br>● 其他值：失败                                                              |
| auth_token   | String | body     | True      | 授权信息,取接入控制系统<br>返回的token值。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平<br/>台接口鉴权方式</a> 。             |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| record_result   | String | body | False             | 录音结果（仅当转接第三方号码成功时生效） <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他值：失败</li></ul>                                                                                                                      |
| input           | String | body | False             | 交互结果,（此参数请参考以下场景）<br>当转移成功后,接入方的请求参数需要传入trans_result=0的参数,不需要input；此后接入方收到ODFS的拆线(outaction=10)的响应，需接入方再次发送此请求，且请求参数需要包含input参数，取值为hangup。 <ul style="list-style-type: none"><li>hangup：挂机</li></ul> 不超过1024位 |
| inter_idx       | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 交互次数，直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可。                                                                                                                                                                               |
| mediaType       | String | body | False             | 媒体类型（文本、音频、视频...<br>例如：audio,video...）                                                                                                                                                                        |
| call_media_type | String | body | False             | 呼入ivr的呼叫类型，文本：0 音频：1 视频：3                                                                                                                                                                                     |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| channelType | String | body | False | 渠道类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB（Web）</li><li>• INSTAGRAM（Instagram）</li><li>• TELEGRAM(Telegram)</li><li>• WECHAT(微信)</li><li>• FACEBOOK（Facebook）</li><li>• TWITTER（X（Twitter））</li><li>• EMAIL（邮件）</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP（WhatsApp）</li><li>• 5G（5G消息）</li><li>• SMS（短信）。</li></ul> <b>说明</b><br>括号里为界面字段，区别于接口传参字段。 |

ExtParams 参数

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                               |
|--------------|--------|------|-------|----------------------------------|
| transin_data | String | body | False | 由接入方跟OIAP约定的随路数据参数，例如IVR传入的数据包参数 |

请求消息样例

- 如果呼叫转移成功,接入方先发起如下请求。

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 11,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_dst_id": "10086",
    "begin_trans": "2018090407:16:24",
    "end_trans": "2018090407:20:24",
    "trans_result": "0",
    "input": "",
    "inter_idx": "1"
  },
  "extparams": {
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005"
  }
}
```

```
}  
}
```

在收到ODFS的响应后,则再次发起如下请求。

```
{  
  "userid": "1528780879-9581",  
  "inaction": 11,  
  "inparams": {  
    "call_id": "1528780879-9581",  
    "call_dst_id": "10086",  
    "begin_trans": "2018090407:16:24",  
    "end_trans": "2018090407:20:24",  
    "trans_result": "0",  
    "input": "hangup",  
    "inter_idx": "1"  
  },  
  "extparams": {  
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005"  
  }  
}
```

收到请求后,ODFS侧则再次返回拆线响应,接入方侧不需再调用ODFS侧接口,整个呼叫转移动作完成。

- 如果呼叫转移失败  
传入上述参数后,可能收到ODFS返回 outaction=9/10/11 类型的返回（由业务逻辑决定）

ODFS接收到inaction为8/9/11的请求后,根据TUC的配置,都可能返回几种不同的响应,即outaction=9/10/11/12,以下分别描述:

表 7-27 outparams 参数（outaction=9：对话交互类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 交互类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：语音交互播放指定提示音(全路径)</li><li>• 1：语音交互播放指定提示</li><li>• 2：语音交互播放TTS内容</li><li>• 3：文字交互</li><li>• 4：对呼叫方录音</li><li>• 5：视频播放</li><li>• 6：多媒体</li><li>• 7：卡片</li><li>• 8：变量音</li><li>• 9：语音文本混合放音</li></ul> |
| prompt_wav  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当 prompt_type=0,4,5 时填播放或录音的文件全路径名(必须保证为UAP可读取的路径)；<br>当 prompt_type=1 时填语音文件名（不包含路径头,播放时由IVR拼接路径头）                                                                                                                                                |
| prompt_text | String | body | True              | TTS动态文本内容/文字对话内容,<br>当 prompt_type 为2、3、6、7 时必须填                                                                                                                                                                                                   |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                      |
|-----------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------|
| language  | String | body | True              | 语种id(TTS放音以及ASR识别必须传)<br>0: 中文<br>1: 英文 |
| inter_idx | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                     |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|--------|------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| model_type | String | body | False(语音导航场景特有字段) | <p>模板类型,由7位数字组成,前三位分别代表放音\识别\按键的支持情况:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100: 只播放。</li><li>• 101: 按键打断播放,不支持识别。</li><li>• 110: 识别打断播放,不支持按键。</li><li>• 120: 识别不中断播放,不支持按键。</li><li>• 122: 按键+识别,不中断播放。</li><li>• 111: 按键+识别,打断播放。</li><li>• 102: 按键不中断播放,不支持识别。紧接着两位代表最大按键长度,后两位是*#是否做为功能键（1功能键-#代表确定,*代表取消,0不作为功能键-普通输入键）。</li></ul> <p>如:<br/>1011201代表支持放音按键,不支持识别,最大按键长度</p> |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                               |
|---------------|--------|------|---------------------|------------------------------------------------------------------|
|               |        |      |                     | 为12位，#为确认键。1101200代表支持放音识别,不支持按键，后面四位1200无效。                     |
| timeout       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 放音超时时长（秒），放音结束后等待输入超时时间。                                         |
| tone          | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 当prompt_type=4 录音时必传<br>true: 录音开始前播放“嘀”音<br>false: 录音开始前不播放“嘀”音 |
| vendor        | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 语音识别扩展参数                                                         |
| grammar       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 语法文件名（包含路径和后缀）                                                   |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题序号(外呼场景使用)，如Q1，Q2；（废弃）                                         |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用）（废弃）                                                 |



| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| answer_id      | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)， <ul style="list-style-type: none"><li>• 是：Y；</li><li>• 否：N；</li><li>• 超时:TIMEOUT；</li><li>• 拒识：NOMATCH；</li><li>• 其他异常：ERROR</li></ul> 如问题设定非“是”“否”这种答案，则需要以实际约定配置的结果为准<br>( 废弃 ) |
| flowRecordFlag | String | body | False               | 是否需要录音标志。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：需要</li><li>• 1：不需要不设置的场景，默认为1</li></ul>                                                                                                     |
| flowRecordPath | String | body | False               | 需要录音时返回录音文件的路径。                                                                                                                                                                                 |
| ttsGroupId     | String | body | False               | TTS服务器在Uap上配置的GroupId                                                                                                                                                                           |
| ttsSoundEffect | String | body | False               | TTS声效<br>男生朗读：0<br>女生朗读：1；                                                                                                                                                                      |
| ttsSoundSpeed  | String | body | False               | TTS音速：<br>低速朗读：0；<br>中速朗读：1；<br>高速朗读：8                                                                                                                                                          |

| 参数名称                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                   |
|--------------------------|--------|------|-------|--------------------------------------|
| ttsMRCPVendor            | String | body | False | TTS扩展参数，即它的mrcp vendor参数，当前最大长度40    |
| asrMRCPIId               | String | body | False | ASR服务器在Uap上配置的MRCPIId                |
| asrSlotName              | String | body | False | 解析ASR识别槽位使用的关键字                      |
| asrRecognizeType         | String | body | False | ASR识别类型<br>普通识别：0；<br>智能识别：1         |
| asrNoInputTimeout        | String | body | False | 用户无话超时时长，默认100，单位s                   |
| asrRecognitionTimeout    | String | body | False | 识别结果超时时长，默认200，单位s                   |
| asrSpeechCompleteTimeout | String | body | False | 用户停顿超时时长，默认500，单位s                   |
| responseSource           | int    | body | False | 回复来自机器人还是静默座席,机器人--0，静默座席--1         |
| specialRecognize         | int    | body | False | 是否使用抓包录制的识别<br>原始识别--0，<br>抓包录制识别--1 |

表 7-28 Prompt\_text 格式说明【 for 智能信息匹配业务 】

| 参数名称           | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 来源         |
|----------------|-------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| sensitive_word | Json Object | body | False | 敏感词的提醒信息<br>{ "违禁语": ["密码"] }                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TUC敏感词配置   |
| Intend         | String      | body | True  | 客户意图说明文本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TUC意图      |
| recomand_KP    | List        | body | False | 推荐知识点信息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 业务知识库      |
| call_script    | Json String | body | True  | 话术推荐说明：<br>intentcode是TUC意图码,允许为空；<br>intentDsp是意图描述,不能为空<br>{<br>{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": "",<br>childintent[{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": ""}],<br>{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": ""}<br>...}]<br>{ intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": ""}<br>} | ODFS资源模板配置 |

| 参数名称                    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                   | 来源    |
|-------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------|-------|
| call_script_matchedstep | String | body | False | 意图码<br>对应上述<br>call_script中的<br>意图码<br>表示话术进展(被匹配的<br>步骤) | TUC意图 |

表 7-29 Prompt\_text 格式说明【 for 智能工单填写业务 】

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                | 使用方法                             |
|------------|--------|------|-------|-------------------|----------------------------------|
| beginIndex | String | body | True  | 实体在文本<br>中的开始索引位置 | 实体在文本<br>中的开始索引位置                |
| endIndex   | String | body | True  | 实体在文本<br>中的结束索引位置 | 实体在文本<br>中的结束索引位置                |
| type       | String | body | True  | 抽取的实体<br>类型       | 用于标注此<br>实体的识别<br>类型，不需要<br>填入表单 |
| entity     | String | body | True  | 实体内容，<br>已做规则化    | 用于填入表<br>单对应字段                   |
| tag        | String | body | True  | 表单中待填<br>写的字段名    | 如：对象二<br>级                       |

响应消息样例 1

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 9,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "prompt_wav": "welcome",
    "prompt_text": "查询话费",
    "language": "0",
    "inter_idx": "1",
    "model_type": "1011201"
  },
  "timeout": "10",
  "tone": "",
  "grammar": "",
  "question_id": "Q1",
  "question_name": "问题1",
  "answer_id": "Y"
}
```

表 7-30 outparams 参数（outaction=12：查询类操作，用于普通 IVR 流程）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置   | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                         |
|-------------|--------|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| call_id     | String | body   | True              | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                                                                                                                                                                 |
| prompt_type | String | body   | True              | 查询类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1: 通话在技能队列中排队时，查询当前技能队列排队信息；</li><li>• 2: 通话不在技能队列排队，进入技能队列前，根据技能队列Id查询排队信息；</li><li>• 3: 根据座席工号，查询座席所在技能队列信息</li><li>• 5: 音视频切换操作</li></ul> |
| skill_id    | String | String | False             | 技能队列Id。prompt_type 为 2 的场景，必填；其他场景无该参数。                                                                                                                                                    |
| moduleName  | String | body   | False             | 模块名称，图元的名称                                                                                                                                                                                 |
| inter_idx   | String | body   | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                        |

响应消息样例

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
```

```
    "moduleName": "查询",  
    "xxx": "xxx" //扩展  
  }  
}
```

表 7-31 outparams 参数（outaction=11：对话转接类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                        |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同,给流程使用。                 |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。<br>（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trans_type | String | body | True  | 对话转移类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：转人工（路由码方式转技能队列）</li><li>• 2：转IVR</li><li>• 3：转人工（技能名称方式转技能队列）</li><li>• 4：转人工（转座席工号）</li><li>• 5：转接第三方号码</li><li>• 6：在线数字辅助</li><li>• 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）</li><li>• 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）</li><li>• 31：转多媒体留言（转熟客）</li><li>• 32：转多媒体留言（转技能队列）</li><li>• 33：转多媒体留言（转座席）</li><li>• 34：转离线排队</li></ul> |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| route_value | String | body | True              | 路由值信息,依赖trans_type取值,当trans_type=如下值时:<br>1,route_value=技能队列后续接入码<br>2,route_value=IVR流程接入码<br>3,route_value=技能队列名称<br>4,route_value=座席工号<br>5,route_value=第三方号码<br>6,流程路由码<br>7,无<br>8,座席工号<br>31,无<br>32,技能队列名称或者接入码<br>33,座席工号<br>34,转离线排队 |
| trans_data  | String | body | False             | 随路数据(转人工时传递)                                                                                                                                                                                                                                  |
| calling_num | String | body | False             | 呼叫转移第三方号码时, 优先使用此号码作为主叫号码                                                                                                                                                                                                                     |
| record_path | String | body | False             | 录音全路径名（仅当route_value=第三方号码时生效,启动会场录音, 当为空或不存在时则不录音）                                                                                                                                                                                           |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                                                                           |



| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述               |
|---------------|--------|------|---------------------|------------------|
| trans_idx     | String | body | O(语音导航场景特有字段)       | 跳转序数。            |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题id(外呼场景使用)（废弃） |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃） |
| answer_id     | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)（废弃） |

响应消息样例 2

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 11,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "calling_num": "1234567890",
    "trans_type": "1",
    "route_value": "123456789",
    "inter_idx": "1",
    "trans_idx": "1",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-32 outparams 参数（outaction=10：对话拆线类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                    |
|-------------|--------|------|-------|---------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。            |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                         |
|-----------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id     | String | body | True              | 接入标识<br>( 1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识 )。     |
| start_time      | String | body | True              | 对话交互开始时间                                                                   |
| end_time        | String | body | True              | 对话交互结束时间。                                                                  |
| release_reason  | String | body | 0                 | odfs流程走到结束图元是否是正常流程逻辑<br>0、正常业务逻辑进入结束图元；<br>1、流程遇到异常、超时等没有容错业务逻辑处理时走到结束图元。 |
| region_id       | String | body | 0(语音导航场景特有字段)     | 用户归属地。                                                                     |
| entrance_id     | String | body | 0(语音导航场景特有字段)     | 入口维度。                                                                      |
| exit_id         | String | body | 0(语音导航场景特有字段)     | 出口维度，取值同入口维度。                                                              |
| user_type_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户类型。                                                                      |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼叫接入地。                                                                     |

#### 说明

一通会话结束，都要以IVR发起inaction=9/11且input=hangup的请求后，ODFS触发拆线响应，返回给IVR后为结束标记，IVR此后不再调用ODFS的接口。

响应消息样例 3

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 10,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "start_time": "2018090407:16:24",
    "end_time": "2018090407:30:24",
    "release_reason": "0",
    "region_id": "025",
    "entrance_id": "03",
    "exit_id": "05",
    "user_type_id": "01",
    "suilu_region_id": "025"
  }
}
```

7.6.4 对话开启抓包录制请求（inaction=7）

接入方首次向ODFS发起请求时，首先请求ODFS开启宇高录制，但ODFS是否会向宇高请求开启,则还由发布流程时确定。只限对接了抓包系统（如宇高）组网下智能IVR业务

表 7-33 inparams 参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                           |
|-------------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| call_id     | String | body | False | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。<br>不超过64位                                          |
| call_sor_id | String | body | False | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）<br>不超过64位                              |
| call_dst_id | String | body | True  | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位 |
| real_callee | String | body | False | 实际接入IVR时的被叫号码，当语音导航场景下有效<br>不超过32位                                           |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                         |
|------------|--------|------|-------------------|--------------------------------------------|
| cti_callid | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 华为ivr传入的实际呼叫的CTI的callid，其他场景此值为空<br>不超过32位 |
| auth_token | String | body | True              | 授权信息，取接入控制系统返回的token值。                     |

请求消息样例

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 7,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "auth_token": "eyJhbG*****UzNSwian"
  }
}
```

ODFS接收到inaction为7的请求后,根据流程本身的配置，确定是否向抓包录制系统（例如：宇高）发送启动录制或启动抓包会话的请求，ODFS再根据响应结果,返回给IVR：

outparams 参数（outaction=7：开启并对接抓包系统成功）

响应消息样例

```
{
  "ret": "0",
  "userid": "16128422559300717ed3bf958dca2d0cda6c1",
  "outaction": "7",
  "outparams": {}
}
```

7.6.5 请求识别结果（inaction=13）

接入方请求ODFS返回用户语音识别结果，便于进行打断放音等处理。只限对接了抓包系统（如宇高）组网下智能IVR业务

表 7-34 inparams 参数

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                   |
|---------|--------|------|-------|--------------------------------------|
| call_id | String | body | False | 呼叫唯一标志。与userid 取值相同，给流程使用。<br>不超过64位 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                           |
|-------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| call_sor_id | String | body | False             | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）<br>不超过64位                              |
| call_dst_id | String | body | True              | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位 |
| real_callee | String | body | False             | 实际接入IVR时的被叫号码，当语音导航场景下有效<br>不超过32位                                           |
| cti_callid  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 华为ivr传入的实际呼叫的CTI的callid，其他场景此值为空<br>不超过32位                                   |
| auth_token  | String | body | True              | 授权信息，取接入控制系统返回的token值。                                                       |

请求消息样例

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 13,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "auth_token": "eyJhbG*****jUzNSwian"
  }
}
```

ODFS接收到inaction为13的请求后，检索该呼叫从宇高上报识别结果队列是否有数据，如果有数据，就给IVR返回1，否则返回0：

表 7-35 outparams 参数（outaction=13：识别结果反馈）

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                              |
|----------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| call_id        | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。                                                       |
| recognize_type | String | body | True  | 是否已经得到识别结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：未得到</li><li>1：已得到</li></ul> |

响应消息样例

```
{
  "ret": "0",
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": "13",
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "recognize_type": "0"
  }
}
```

7.7 对话接口（V2）

场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用，实现初始化、对话交互、对话转移以及拆线的实时对话操作，第三方通过调用该接口能够实现与终端用户的进行多轮对话交互以及办理和查询等业务。

此对话接口（V2）对比原对话接口，区别是对话接口（V2）支持依据vdnId进行灰度路由（在接口url中携带vdnId标识），接口参数与逻辑均与原对话接口相同。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/v2/crs/process/{vdnId}

请求说明

表 7-36 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                   |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| userid    | String | body | True  | ODFS根据在Userid内部建立呼叫实例，同一时间ODFS内部可能有多个呼叫实例，后继的交互根据Userid将同一通电话关联起来。<br>不超过64位                                         |
| inaction  | int    | body | True  | 接入方本次执行的是什么类型的请求：<br>8: 对话初始化请求（第一次调用时）<br>9: 对话交互后请求<br>11: 对话转移后请求<br>注：除了第一次调用时必须为8，后继传入值即为上次交互接收到的“outaction”即可。 |
| seat      | String | body | False | 座席类型，不填默认为vir<br><ul style="list-style-type: none"><li>• vir：虚拟座席</li><li>• ass：座席助手</li></ul>                       |
| inparams  | Object | body | True  | 用于向ODFS传递参数，告知ODFS本次操作结果的详细信息，Inaction的值不同，Params的参数也不相同，根据下面细分的场景详细了解参数介绍。                                          |
| extparams | Object | body | False | 用于向ODFS传递参数，可选的扩展参数，当前只有初始化场景使用。                                                                                     |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ret       | int    | body | True  | 执行结果 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败</li></ul>                                                                                                                           |
| userid    | String | body | True  | ODFS根据在userid内部建立呼叫实例，同一时间ODFS内部可能有多个呼叫实例，后继的交互根据userid将同一通电话关联起来。                                                                                                                                 |
| outaction | int    | body | True  | 接下来接入方需要执行什么类型的操作 <ul style="list-style-type: none"><li>9：对话交互类操作</li><li>11：对话转接类操作</li><li>10：拆线操作</li><li>12：查询类操作</li><li>7：对话开启抓包录制请求</li><li>13：请求识别结果</li></ul>                             |
| outparams | Object | body | True  | 用于知会接入方完成操作需要的详细信息，请根据具体的场景查看参数介绍。 <ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">表7-37</a></li><li><a href="#">表7-43</a></li><li><a href="#">表7-42</a></li><li><a href="#">表7-41</a></li></ul> |

返回码

须知

在响应消息体中没有返回码和描述信息，直接使用如下HTTPS协议原生的返回码。



| 返回码 | 返回描述            | 可能原因                                   | 解决方案             |
|-----|-----------------|----------------------------------------|------------------|
| 200 | 成功响应码           | 处理成功                                   | -                |
| 400 | 错误请求            | 请求URL错误                                | 请核对您的请求URL是否正确。  |
| 500 | 业务失败            | 您请求中的某参数值在系统中不存在，例如，您发送的工单类别编码在系统中不存在。 | 请依次确认您请求中各参数的取值。 |
| 其他  | 参照标准的HTTPS协议状态码 | -                                      | -                |

### 7.7.1 对话初始化接口（inaction=8）

接入方首次向ODFS发起请求时，需要发送一条inaction为8的请求，表示通知ODFS初始化，由ODFS在outparams中返回接入方的下一步操作。本节介绍请求参数inparams的具体结构以及请求消息样例，几种不同场景的返回参数结构与消息样例。

#### inparams 参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                           |
|-------------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。<br>不超过64位                                          |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，其他交互场景传入用户id）<br>不超过64位                              |
| call_dst_id | String | body | True  | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位 |
| real_callee | String | body | False | 实际接入IVR时的被叫号码，当语音导航场景下有效<br>不超过32位                                           |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| cti_callid      | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 华为ivr传入的实际呼叫的CTI的callid，其他场景此值为空<br>不超过32位                                                                                                                                                                                                                                                              |
| auth_token      | String | body | True              | 授权信息，取接入控制系统返回的token值。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                                                                                                                     |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼入地。<br>不超过64位                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| entrance_id     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 导航入口。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 01：广告语</li><li>● 02：欢迎语</li><li>● 03：首层主菜单</li><li>● 04：人工拦截</li><li>● 05：人工座席</li><li>● 06：直接通过短号接入</li><li>● 07：全语音门户</li><li>● 08：“0”号夜间导航模式</li><li>● 09：夜间全语音门户</li><li>● 10：直接通过自助短号接入</li><li>● 11：人工忙碌</li><li>● 98：其他</li><li>● 99：未识别</li></ul> |
| mediaType       | String | body | False             | 媒体类型（文本,音频,视频...）                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| call_media_type | String | body | False             | 呼入ivr的呼叫类型，文本：0 音频：1视频：3                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| channelType   | String | body | False | 渠道类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB（Web）</li><li>• INSTAGRAM（Instagram）</li><li>• TELEGRAM(Telegram)</li><li>• WECHAT(微信)</li><li>• FACEBOOK（Facebook）</li><li>• TWITTER（X（Twitter））</li><li>• EMAIL（邮件）</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP（WhatsApp）</li><li>• 5G（5G消息）</li><li>• SMS（短信）。</li></ul> <div>说明<br/>括号里为界面字段，区别于接口传参字段。</div> |
| responseStyle | String | body | False | 回复风格                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

ExtParams 参数

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                         |
|--------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| transin_data | String | body | False | 由接入方跟OIAP约定的随路数据参数，例如IVR传入的数据包参数                                                           |
| locationid   | String | body | False | 呼叫录音节点号                                                                                    |
| mediaability | String | body | False | 媒体能力 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：音频</li><li>• 2：视频</li><li>• 3：音视频</li></ul> |

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                             |
|---------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ieValue | String | body | False | 接入方跟OIAP约定的User To User类型的随路数据参数，使用场景为：在与其他的平台对接时，如果呼叫是从其他的第三方的平台转移过来的呼叫，使用该参数携带SIP Header UII信息。该参数的取值记录日志时会匿名化处理，保存数据库时会加密处理 |

请求消息样例 1

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 8,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "auth_token": "eyJhbGc*****MjUzNSwian",
    "suilu_region_id": "025",
    "entrance_id": "03"
  },
  "extparams": {
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005"
  }
}
```

ODFS接收到inaction为8/9/11的请求后，根据TUC的配置，都可能返回几种不同的响应，即outaction=9/10/11/12，以下分别描述：

表 7-37 outparams 参数（outaction=9：对话交互类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 交互类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：语音交互播放指定提示音(全路径)</li><li>• 1：语音交互播放指定提示</li><li>• 2：语音交互播放TTS内容</li><li>• 3：文字交互</li><li>• 4：对呼叫方录音</li><li>• 5：视频播放</li><li>• 6：多媒体</li><li>• 7：卡片</li><li>• 8：变量音</li><li>• 9：语音文本混合放音</li><li>• 15：whatsapp 交互式消息</li><li>• 17：邮件</li></ul> |
| prompt_wav  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当 prompt_type=0,4,5 时填播放或录音的文件全路径名(必须保证为UAP可读取的路径)；<br>当 prompt_type=1 时填语音文件名（不包含路径头，播放时由IVR拼接路径头）                                                                                                                                                                                            |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                  |
|-------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------|
| prompt_text | String | body | True              | TTS动态文本内容/文字对话内容/多媒体内容/卡片资源id/邮件模版id，当prompt_type为2、3、6、7、15、17时必须填 |
| language    | String | body | True              | 语种id(TTS放音以及ASR识别必须传)<br>0：中文<br>1：英文                               |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                 |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| model_type | String | body | False(语音导航场景特有字段) | <p>模板类型，由7位数字组成，前三位分别代表放音\识别\按键的支持情况：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100：只播放。</li><li>• 101：按键打断播放，不支持识别。</li><li>• 110：识别打断播放，不支持按键。</li><li>• 120：识别不中断播放，不支持按键。</li><li>• 122：按键+识别，不中断播放。</li><li>• 111：按键+识别，打断播放。</li><li>• 102：按键不中断播放，不支持识别。紧接着两位代表最大按键长度，后两位是*#是否做为功能键（1功能键-#代表确定，*代表取消，0不作为功能键-普通输入键）。如：1011201代表支持放音按键，不支持识别，最大按键长度</li></ul> |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选                       | 描述                                                                                       |
|---------------|--------|------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |        |      |                             | 为12位，#<br>为确认键。<br>1101200<br>代表支持放<br>音识别,不<br>支持按键，<br>后面四位<br>1200无<br>效。             |
| timeout       | String | body | False(语音导<br>航场景特有字<br>段)   | 放音超时时长<br>（秒），放音<br>结束后等待输<br>入超时时间。                                                     |
| tone          | String | body | False(语音导<br>航场景特有字<br>段)   | 当<br>prompt_type=<br>4 录音时必传<br>true: 录音开<br>始前播放<br>“嘀”音<br>false: 录音开<br>始前不播放<br>“嘀”音 |
| vendor        | String | body | False(语音导<br>航场景特有字<br>段)   | 语音识别扩展<br>参数                                                                             |
| grammar       | String | body | False(语音导<br>航场景特有字<br>段)   | 语法文件名<br>（包含路径和<br>后缀）                                                                   |
| question_id   | String | body | False(语音外<br>呼问卷场景特<br>有字段) | 问题序号(外呼<br>场景使用)，如<br>Q1,Q2；（废<br>弃）                                                     |
| question_name | String | body | False(语音外<br>呼问卷场景特<br>有字段) | 问题名称(外呼<br>场景使用)<br>（废弃）                                                                 |



| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------|------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| answer_id      | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)， <ul style="list-style-type: none"><li>是：Y；</li><li>否：N；</li><li>超时:TIMEOUT；</li><li>拒识：NOMATCH；</li><li>其他异常：ERROR</li></ul> 如问题设定非“是”“否”这种答案，则需要以实际约定配置的结果为准（废弃） |
| flowRecordFlag | String | body | False               | 是否需要录音标志。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：需要</li><li>1：不需要不设置的场景,默认为1</li></ul>                                                                                         |
| flowRecordPath | String | body | False               | 需要录音时返回录音文件的路径。                                                                                                                                                                 |
| ttsGroupId     | String | body | False               | TTS服务器在Uap上配置的GroupId                                                                                                                                                           |
| ttsSoundEffect | String | body | False               | TTS声效<br>男生朗读：0<br>女生朗读：1；                                                                                                                                                      |
| ttsSoundSpeed  | String | body | False               | TTS音速：<br>低速朗读：0；<br>中速朗读：1；<br>高速朗读：8                                                                                                                                          |

| 参数名称                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                |
|--------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------|
| ttsMRCPVendor            | String | body | False | TTS扩展参数,即它的mrcp vendor参数,当前最大长度40 |
| asrMRCPId                | String | body | False | ASR服务器在Uap上配置的MRCPId              |
| asrSlotName              | String | body | False | 解析ASR识别槽位使用的关键字                   |
| asrRecognizeType         | String | body | False | ASR识别类型<br>普通识别: 0;<br>智能识别: 1    |
| asrNoInputTimeout        | String | body | False | 用户无话超时时长, 默认100, 单位s              |
| asrRecognitionTimeout    | String | body | False | 识别结果超时时长, 默认200, 单位s              |
| asrSpeechCompleteTimeout | String | body | False | 用户停顿超时时长, 默认500, 单位s              |
| responseSource           | int    | body | False | 回复来自机器人还是静默座席, 机器人--0, 静默座席--1    |
| specialRecognize         | int    | body | False | 是否使用抓包录制的识别<br>原始识别--0, 抓包录制识别--1 |

Prompt\_text格式说明【 for 智能信息匹配业务 】

| 参数名称           | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 来源         |
|----------------|-------------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| sensitive_word | Json Object | body | False | 敏感词的提醒信息<br>{ "违禁语": ["密码"] }                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TUC敏感词配置   |
| Intend         | String      | body | True  | 客户意图说明文本                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TUC意图      |
| recomand_KP    | List        | body | False | 推荐知识点信息                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 业务知识库      |
| call_script    | Json String | body | True  | 话术推荐说明:<br>intentcode是TUC意图码,允许为空;<br>intentDsp是意图描述,不能为空<br>{<br>{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ", "status": ""},<br>childintent[{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ", "status": ""},<br>{intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": ""}]<br>{ intentcode: " ",<br>intentDsp: " ",<br>"status": ""}<br>} | ODFS资源模板配置 |

| 参数名称                    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                   | 来源    |
|-------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------|-------|
| call_script_matchedstep | String | body | False | 意图码<br>对应上述<br>call_script中的<br>意图码<br>表示话术进展(被匹配的<br>步骤) | TUC意图 |

Prompt\_text格式说明【 for 智能工单填写业务 】

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                | 使用方法                             |
|------------|--------|------|-------|-------------------|----------------------------------|
| beginIndex | String | body | True  | 实体在文本<br>中的开始索引位置 | 实体在文本<br>中的开始索引位置                |
| endIndex   | String | body | True  | 实体在文本<br>中的结束索引位置 | 实体在文本<br>中的结束索引位置                |
| type       | String | body | True  | 抽取的实体<br>类型       | 用于标注此<br>实体的识别<br>类型,不需要<br>填入表单 |
| entity     | String | body | True  | 实体内容,已<br>做规则化    | 用于填入表<br>单对应字段                   |
| tag        | String | body | True  | 表单中待填<br>写的字段名    | 如：对象二<br>级                       |

响应消息样例 2

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 9,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "prompt_wav": "welcome",
    "prompt_text": "查询话费",
    "language": "0",
    "inter_idx": "1",
    "model_type": "1011201"
    "timeout": "10",
    "tone": "",
    "grammar": "",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

outparams 参数（outaction=12：查询类操作，用于普通 IVR 流程）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置   | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                     |
|-------------|--------|--------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| call_id     | String | body   | True              | 呼叫唯一标志与userid 取值相同，给流程使用。                                                                                                                                                              |
| prompt_type | String | body   | True              | 查询类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：通话在技能队列中排队时，查询当前技能队列排队信息；</li><li>• 2：通话不在技能队列排队，进入技能队列前，根据技能队列Id查询排队信息；</li><li>• 3：根据座席工号，查询座席所在技能队列信息</li><li>• 5：音视频切换操作</li></ul> |
| skill_id    | String | String | False             | 技能队列Id。<br>prompt_type 为 2 的场景，必填；其他场景无该参数。                                                                                                                                            |
| moduleName  | String | body   | False             | 模块名称，图元的名称                                                                                                                                                                             |
| inter_idx   | String | body   | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                    |

响应消息样例 3

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
```

```
    "moduleName": "查询",  
    "xxx": "xxx" //扩展  
  }  
}
```

outparams 参数（outaction=11：对话转接类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                        |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志，与userid取值相同,给流程使用。                 |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。<br>（语音导航、语音外呼场景传入用户号码，其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trans_type | String | body | True  | 对话转移类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：转人工（路由码方式转技能队列）</li><li>• 2：转IVR</li><li>• 3：转人工（技能名称方式转技能队列）</li><li>• 4：转人工（转座席工号）</li><li>• 5：转接第三方号码</li><li>• 6：在线数字辅助</li><li>• 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）</li><li>• 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）</li><li>• 31：转多媒体留言（转熟客）</li><li>• 32：转多媒体留言（转技能队列）</li><li>• 33：转多媒体留言（转座席）</li><li>• 34：转离线排队</li></ul> |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| route_value | String | body | True              | 路由值信息，<br>依赖<br>trans_type取值,当<br>trans_type=<br>如下值时：<br>1,route_value<br>=技能队列后<br>续接入码<br>2,route_value<br>=IVR流程接入<br>码<br>3,route_value<br>=技能队列名<br>称<br>4,route_value<br>=座席工号<br>5,route_value<br>=第三方号码<br>6,流程路由码<br>7,无<br>8,座席工号<br>31,无<br>32,技能队列名<br>称或者接入码<br>33,座席工号<br>34,转离线排队 |
| trans_data  | String | body | False             | 随路数据(转人工时传递)                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| calling_num | String | body | False             | 呼叫转移第三<br>方号码时，优<br>先使用此号码<br>作为主叫号码                                                                                                                                                                                                                                                              |
| record_path | String | body | False             | 录音全路径名<br>( 仅当<br>route_value=<br>第三方号码时<br>生效，启动会<br>场录音，当为<br>空或不存在时<br>则不录音 )                                                                                                                                                                                                                  |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| 参数名称                | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                            |
|---------------------|--------|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| trans_idx           | String | body | O(语音导航场景特有字段)       | 跳转序数。                                                                         |
| skillId             | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队的队列ID，即CTI侧的技能[L1] 队列ID                                                   |
| offlineQueueTimeOut | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队超时时长，范围1-720分钟，非必传，值非法时传递空值；                                              |
| offlineCallData     | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队呼叫数据，长度100，非必传，传递当前时间，即离线排队时间UTC时间，{"offlineQueueDate": "20240211111513"} |
| question_id         | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题id(外呼场景使用)（废弃）                                                              |
| question_name       | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃）                                                              |
| answer_id           | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)（废弃）                                                              |

响应消息样例 4

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 11,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "calling_num": "1234567890",
    "trans_type": "1",
    "route_value": "123456789",
    "inter_idx": "1",
    "trans_idx": "1",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

```
    }  
}
```

outparams 参数（outaction=10：对话拆线类操作）

注：一通会话结束,都要以IVR发起inaction=9/11且input=hangup的请求后,ODFS触发拆线响应,返回给IVR后为结束标记,IVR此后不再调用ODFS的接口。

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                         |
|----------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| call_id        | String | body | True              | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                                                 |
| call_sor_id    | String | body | True              | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）                                      |
| call_dst_id    | String | body | True              | 接入标识<br>（1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识）。       |
| start_time     | String | body | True              | 对话交互开始时间                                                                   |
| end_time       | String | body | True              | 对话交互结束时间。                                                                  |
| release_reason | String | body | False             | odfs流程走到结束图元是否是正常流程逻辑<br>0、正常业务逻辑进入结束图元；<br>1、流程遇到异常、超时等没有容错业务逻辑处理时走到结束图元。 |
| region_id      | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户归属地。                                                                     |
| entrance_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 入口维度。                                                                      |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述            |
|-----------------|--------|------|-------------------|---------------|
| exit_id         | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 出口维度，取值同入口维度。 |
| user_type_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户类型。         |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼叫接入地。        |

响应消息样例 5

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 10,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "start_time": "2018090407:16:24",
    "end_time": "2018090407:30:24",
    "release_reason": "0",
    "region_id": "025",
    "entrance_id": "03",
    "exit_id": "05",
    "user_type_id": "01",
    "suilu_region_id": "025"
  }
}
```

7.7.2 对话交互后接口（inaction=9）

接入方执行完放音、文字交谈等操作后,将当前操作的结果作为入参,继续请求ODFS下一次的操作,以下是请求参数结构。

inparams 参数

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                   |
|---------|--------|------|-------|--------------------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同，给流程使用。<br>不超过64位 |

| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                     |
|------------------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id      | String | body | True  | 接入标识<br>1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位                                                                                           |
| flow_result_type | String | body | True  | 结果类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 1：语音识别输入或者文字输入</li><li>● 2：语音按键输入</li><li>● 3：正常无输入（只播放）</li><li>● 4：录音结束</li><li>● -1：其他</li><li>● 5：数字人流媒体服务</li></ul> |

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选                     | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|--------|------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| input          | String | body | True                      | 对话交互结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>语音识别结果或者文字输入：语音识别结果为id值，格式为redis值编号key+@+inter_no；文字输入结果则直接为文字内容</li><li>语音按键结果：按键值，如"1","201801"等</li><li>playover：放音结束</li><li>timeout：超时</li><li>nomatch：识别或按键失败</li><li>sys_err：系统异常</li><li>hangup：挂机</li><li>recordend：录音结束</li></ul> 当结果为hangup时，可触发ODFS的拆线响应。<br>不超过1024位 |
| auth_token     | String | body | True                      | 授权信息,取接入控制系统返回的token值。<br><a href="#">请参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式。</a>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| recordFileName | String | body | False(支持全流程录音的语音导航场景特有字段) | 全流程录音的路径文件名，例如：Y:/record/1/20200421/xxxxxx.wav                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| inter_idx      | String | body | False(语音导航场景特有字段)         | 交互次数,直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| begin_play     | String | body | False(语音导航场景特有字段)         | 放音开始时间                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                  |
|-----------------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| end_play        | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 放音结束时间                                                                                                                                              |
| result_time     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 结果产生的时间                                                                                                                                             |
| inter_no        | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 识别标识                                                                                                                                                |
| IACmd           | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 智能匹配和智能工单填写专用字段<br>智能匹配时，只支持值为match<br>智能工单时，可取值如下：<br>match：请求填单<br>rematch：当识别的事项分类错误时,重新识别<br>confirm：当座席点选某字段时,告知odfs该字段已确认                     |
| TextSource      | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当IACmd为match时，用于区分输入文本来自座席还是用户（智能匹配、智能工单相同）,值为staff或customer<br>staff：座席<br>customer：用户<br>当IACmd为confirm时，传入座席点选的字段名,如：对象二级<br>当IACmd为rematch时，可不填 |
| feedback        | int    | body | False             | 反馈的满意度: 1(满意); 0(不满意)                                                                                                                               |
| feedbackContent | String | body | False             | 反馈的不满意原因(如果反馈为满意则为空)                                                                                                                                |

| 参数名称                          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选   | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------|------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mediaType                     | String | body | False   | 媒体类型（文本,音频,视频...<br>例如：<br>audio,video...）                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| call_media_type               | String | body | False   | 呼入ivr的呼叫类型，<br>文本：0 音频：1 视频：3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| channelType                   | String | body | False   | 渠道类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB（Web）</li><li>• INSTAGRAM（Instagram）</li><li>• TELEGRAM(Telegram)</li><li>• WECHAT(微信)</li><li>• FACEBOOK（Facebook）</li><li>• TWITTER（X (Twitter)）</li><li>• EMAIL（邮件）</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP（WhatsApp）</li><li>• 5G（5G消息）</li><li>• SMS（短信）。</li></ul> <b>说明</b><br>括号里为界面字段,区别于接口传参字段。 |
| refeedbackContentcordFileName | String | body | False   | 录音文件名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| action                        | String | body | 数字人回复图元 | 操作类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 3: interrupt</li><li>• 4: callback</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| action_result                 | int    | body | False   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 0: 流媒体处理成功</li><li>• 1: 流媒体处理失败</li><li>• 2: 流媒体处理异常</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                              |

ExtParams 参数

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                         |
|----------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------|
| transin_data   | String | body | False             | 由接入方跟OIAP约定的随路数据参数，例如IVR传入的数据包参数                           |
| release_reason | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ivr上报给odfs呼叫拆线的原因码：<br>0、业务流程正常拆线；<br>1、系统异常拆线；<br>2、用户拆线； |
| queueIndex     | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的排队位置                                                |
| agentCount     | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的在线座席数                                               |
| estimateTime   | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的预计等待时间                                              |
| idleAgentCount | String | body | False(查询排队信息场景特有) | 查询技能队列的空闲座席数                                               |

请求消息样例

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 9,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_dst_id": "10086",
    "flow_result_type": "1",
    "input": "帮我查一下我的话费",
    "inter_idx": "1",
    "begin_play": "2018090407:16:24",
    "end_play": "2018090407:16:30",
    "result_time": "2018090407:16:3",
    "inter_no": "0"
  },
  "extparams": {
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005",
    "queueIndex": "2",
    "agentCount": "5",
    "estimateTime": "10",
    "idleAgentCount": "1"
  }
}
```



ODFS判断如果 flow\_result\_type = 1 且 input = (识别结果id值) 时会调用Redis获取转写文本（key=识别结果id值中redis值编号key），获取到的识别文本格式为字符串（非JSON格式）。

Lua脚本获取Redis结果示例代码如下，示例中代码key值为“msg”字符串。

```
--创建实例
local red = redis:new()
--设置超时（毫秒）
red:set_timeout(1000)
--建立连接
local ip = "192.168.77.193"
local port = 22122
local ok, err = red:connect(ip, port)
- if not ok then
    ngx.say("connect to redis error : ", err)
    return close_redis(red)
end

--调用API获取数据
local resp, err = red:get("msg")
- if not resp then
    ngx.say("get msg error : ", err)
    return close_redis(red)
end
```

ODFS接收到inaction为8/9/11的请求后，根据TUC的配置,都可能返回几种不同的响应，即outaction=9/10/11/12，以下分别描述：

表 7-38 outparams 参数（outaction=9：对话交互类操作）

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                        |
|---------|--------|------|-------|---------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志。与userid取值相同，给流程使用。 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------|------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 交互类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0: 语音交互播放指定提示音(全路径)</li><li>• 1: 语音交互播放指定提示</li><li>• 2: 语音交互播放TTS内容</li><li>• 3: 文字交互</li><li>• 4: 对呼叫方录音</li><li>• 5: 视频播放</li><li>• 6: 多媒体</li><li>• 7: 卡片</li><li>• 8: 变量音</li><li>• 9: 语音文本混合放音</li><li>• 10: 数字人交互</li><li>• 15: whatsapp交互式消息</li><li>• 17: 邮件</li></ul> |
| prompt_wav  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当 prompt_type=0,4,5 时填播放或录音的文件全路径名(必须保证为UAP可读取的路径);<br>当 prompt_type=1 时填语音文件名（不包含路径头,播放时由IVR拼接路径头）                                                                                                                                                                                                                           |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                  |
|-------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------|
| prompt_text | String | body | True              | TTS动态文本内容/文字对话内容/多媒体内容/卡片资源id/邮件模版id, 当prompt_type为2,3,6,7,15,17时必填 |
| language    | String | body | True              | 语种id(TTS放音以及ASR识别必须传)<br>0: 中文<br>1: 英文                             |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                 |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选         | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|--------|------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| model_type | String | body | O(语音导航场景特有字段) | <p>模板类型。由7位数字组成,前三位分别代表放音\识别\按键的支持情况:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100: 只播放。</li><li>• 101: 按键打断播放,不支持识别。</li><li>• 110: 识别打断播放,不支持按键。</li><li>• 120: 识别不中断播放,不支持按键。</li><li>• 122: 按键+识别,不中断播放。</li><li>• 111: 按键+识别,打断播放。</li><li>• 102: 按键不中断播放,不支持识别。紧接着两位代表最大按键长度,后两位是*#是否做为功能键（1功能键-#代表确定,*代表取消,0不作为功能键-普通输入键）。</li></ul> <p>如:<br/>1011201代表支持放音按键,不支持识别,最大按键长度</p> |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                   |
|---------------|--------|------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|
|               |        |      |                     | 为12位,#为确认键。<br>1101200<br>代表支持放音识别,不支持按键,<br>后面四位1200无效。             |
| timeout       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 放音超时时长（秒）,放音结束后等待输入超时时间。                                             |
| tone          | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 当<br>prompt_type=4 录音时必传<br>true: 录音开始前播放“嘀”音<br>false: 录音开始前不播放“嘀”音 |
| vendor        | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | ASR语音识别扩展参数                                                          |
| grammar       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | ASR语法文件名（包含路径和后缀）                                                    |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题序号(外呼场景使用),如Q1,Q2;（废弃）                                             |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)<br>（废弃）                                                 |

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| answer_id      | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用), <ul style="list-style-type: none"><li>是: Y;</li><li>否: N;</li><li>超时:TIMEOUT;</li><li>拒识: NOMATCH;</li><li>其他异常: ERROR</li></ul> 如问题设定非“是”“否”这种答案,则需要以实际约定配置的结果为准<br>( 废弃 ) |
| flowRecordFlag | String | body | False               | 是否需要录音标志。 <ul style="list-style-type: none"><li>0: 需要</li><li>1: 不需要</li></ul>                                                                                                            |
| flowRecordPath | String | body | False               | 需要录音时返回录音文件的路径。                                                                                                                                                                           |
| ttsGroupId     | String | body | False               | TTS服务器在Uap上配置的GroupId                                                                                                                                                                     |
| ttsSoundEffect | String | body | False               | TTS声效<br>男生朗读: 0<br>女生朗读: 1;                                                                                                                                                              |
| ttsSoundSpeed  | String | body | False               | TTS音速:<br>低速朗读: 0;<br>中速朗读: 1;<br>高速朗读: 8                                                                                                                                                 |

| 参数名称                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选   | 描述                                                                                                       |
|--------------------------|--------|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ttsMRCPVendor            | String | body | False   | TTS扩展参数,即它的mrcp vendor参数,当前最大长度40                                                                        |
| asrMRCPId                | String | body | False   | ASR服务器在Uap上配置的MRCPId                                                                                     |
| asrSlotName              | String | body | False   | 解析ASR识别槽位使用的关键字                                                                                          |
| asrRecognizeType         | String | body | False   | ASR识别类型<br>普通识别：0；<br>智能识别：1                                                                             |
| asrNoInputTimeout        | String | body | False   | 用户无话超时时长,默认100,单位s                                                                                       |
| asrRecognitionTimeout    | String | body | False   | 识别结果超时时长,默认200,单位s                                                                                       |
| asrSpeechCompleteTimeout | String | body | False   | 用户停顿超时时长,默认500,单位s                                                                                       |
| responseSource           | int    | body | False   | 回复来自机器人还是静默座席,机器人--0,静默座席--1                                                                             |
| specialRecognize         | int    | body | False   | 是否使用抓包录制的识别<br>原始识别--0,抓包录制识别--1                                                                         |
| action                   | String | body | 数字人回复图元 | 操作类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>● 1: start</li><li>● 2: stop</li><li>● 5: sendtext</li></ul> |

| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                               |
|------------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------|
| offlineQueueInfo | String | body | False | 用户的离线排队信息，字符串。（队列ID,排队位置,排队时长 队列ID,排队位置,排队时长 …）; |

表 7-39 Prompt\_text 格式说明【 for 智能信息匹配业务 】

| 参数名称                     | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                         | 来源       |
|--------------------------|-------------|------|-------|-------------------------------------------------|----------|
| sentiment_analysis       | String      | body | False | 情绪检测类型：<br>negative,<br>positive,<br>neutrality | TUC实时质检  |
| sentiment_analysis_score | Integer     | body | False | 情绪检测得分<br>0-100                                 | TUC实时质检  |
| role                     | String      | body | False | 用户类型<br>座席：staff<br>用户：customer<br>其他：空字符串      | TUC实时质检  |
| sensitive_word           | Json Object | body | O     | 敏感词的提醒信息<br>{ "违禁语": ["密码"] }                   | TUC敏感词配置 |
| Intend                   | String      | body | True  | 客户意图说明文本                                        | TUC意图    |
| recomand_KP              | List        | body | False | 推荐知识点信息                                         | 业务知识库    |



| 参数名称                    | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 来源         |
|-------------------------|-------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| call_script             | Json String | body | True  | 话术推荐说明：<br>intentcode是TUC意图码,允许为空<br>intentDsp是意图描述,不能为空<br><pre>{<br/>  {intentcode:<br/>    " ",<br/>    intentDsp:<br/>      " ",<br/>    "status":<br/>      "",<br/>    childintent[<br/>      {intentcode:<br/>        " ",<br/>        intentDsp:<br/>          " ",<br/>        "status":<br/>          ""<br/>      }<br/>    ],<br/>    {intentcode:<br/>      " ",<br/>      intentDsp:<br/>        " ",<br/>      "status":<br/>        ""<br/>    }<br/>  }<br/>  { intentcode:<br/>    " ",<br/>    intentDsp:<br/>      " ",<br/>    "status":<br/>      ""<br/>  }<br/>}</pre> | ODFS资源模板配置 |
| call_script_matchedstep | String      | body | False | 意图码<br>对应上述call_script中的意图码<br><br>表示话术进展(被匹配的步骤)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TUC意图      |

表 7-40 Prompt\_text 格式说明【 for 智能工单填写业务 】

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述            | 使用方法                 |
|------------|--------|------|-------|---------------|----------------------|
| beginIndex | String | body | True  | 实体在文本中的开始索引位置 | 实体在文本中的开始索引位置        |
| endIndex   | String | body | True  | 实体在文本中的结束索引位置 | 实体在文本中的结束索引位置        |
| type       | String | body | True  | 抽取的实体类型       | 用于标注此实体的识别类型,不需要填入表单 |
| entity     | String | body | True  | 实体内容,已做规则化    | 用于填入表单对应字段           |
| tag        | String | body | True  | 表单中待填写的字段名    | 如：对象二级               |

响应消息样例 1

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 9,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "prompt_way": "welcome",
    "prompt_text": "查询话费",
    "language": "0",
    "inter_idx": "1",
    "model_type": "1011201"
    "timeout": "10",
    "tone": "",
    "grammar": "",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-41 outparams 参数（ outaction=12： 查询类操作 ）

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                         |
|---------|--------|------|-------|----------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。 |

| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                              |
|------------------|--------|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type      | String | body | True              | 查询类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>1：通话在技能队列中排队时,查询当前技能队列排队信息；</li><li>2：通话不在技能队列排队,进入技能队列前,根据技能队列Id查询排队信息；</li><li>3：根据座席工号,查询座席所在技能队列信息</li><li>5: 音视频切换操作</li></ul> |
| moduleName       | String | body | False             | 模块名称,图元的名称                                                                                                                                                                      |
| inter_idx        | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                             |
| changeType       | String | body | True              | 切换类型.<br>1. 音频：1<br>2. 音视频：3                                                                                                                                                    |
| offlineQueueInfo | String | body | False             | 用户的离线排队信息，字符串。(队列ID,排队位置,排队时长 队列ID,排队位置,排队时长 …);                                                                                                                                |

响应消息样例

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
```

```
    "moduleName": "查询",  
    "xxx": "xxx" //扩展  
  }  
}
```

表 7-42 outparams 参数（outaction=11：对话转接类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                        |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。<br>（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trans_type | String | body | True  | 对话转移类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：转人工（路由码方式转技能队列）</li><li>• 2：转IVR</li><li>• 3：转人工（技能名称方式转技能队列）</li><li>• 4：转人工（转座席工号）</li><li>• 5：转接第三方号码</li><li>• 6：在线数字辅助</li><li>• 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）</li><li>• 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）</li><li>• 31：转多媒体留言（转熟客）</li><li>• 32：转多媒体留言（转技能队列）</li><li>• 33：转多媒体留言（转座席）</li><li>• 34：转离线排队</li></ul> |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选         | 描述                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------|------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| route_value | String | body | True          | 路由值信息,依赖trans_type取值,当trans_type=如下值时:<br>1,route_value=技能队列后续接入码<br>2,route_value=IVR流程接入码<br>3,route_value=技能队列名称<br>4,route_value=座席工号<br>5,route_value=第三方号码<br>6,流程路由码<br>7,无<br>8,座席工号<br>31,无<br>32,技能队列名称或者接入码<br>33,座席工号<br>34,转离线排队 |
| trans_data  | String | body | False         | 随路数据(转人工时传递)                                                                                                                                                                                                                                  |
| calling_num | String | body | O             | 呼叫转移第三方号码时,优先使用此号码作为主叫号码                                                                                                                                                                                                                      |
| record_path | String | body | O             | 录音全路径名（仅当route_value=第三方号码时生效,启动会场录音,当为空或不存在时则不录音）                                                                                                                                                                                            |
| inter_idx   | String | body | O(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                                                                           |

| 参数名称                | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                            |
|---------------------|--------|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| trans_idx           | String | body | O(语音导航场景特有字段)       | 跳转序数。                                                                         |
| skillId             | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队的队列ID，即CTI侧的技能[L1] 队列ID                                                   |
| offlineQueueTimeout | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队超时时长，范围1-720分钟，非必传，值非法时传递空值；                                              |
| offlineCallData     | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队呼叫数据，长度100，非必传，传递当前时间，即离线排队时间UTC时间，{"offlineQueueDate": "20240211111513"} |
| question_id         | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题id(外呼场景使用)（废弃）                                                              |
| question_name       | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃）                                                              |
| answer_id           | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)（废弃）                                                              |

响应消息样例 2

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 11,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "calling_num": "1234567890",
    "trans_type": "1",
    "route_value": "123456789",
    "inter_idx": "1",
    "trans_idx": "1",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

```
    }  
}
```

表 7-43 outparams 参数（outaction=10：对话拆线类操作）

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                         |
|----------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| call_id        | String | body | True              | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                                                 |
| call_sor_id    | String | body | True              | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）                                      |
| call_dst_id    | String | body | True              | 接入标识<br>（1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识）。       |
| start_time     | String | body | True              | 对话交互开始时间                                                                   |
| end_time       | String | body | True              | 对话交互结束时间。                                                                  |
| release_reason | String | body | False             | odfs流程走到结束图元是否是正常流程逻辑<br>0、正常业务逻辑进入结束图元；<br>1、流程遇到异常、超时等没有容错业务逻辑处理时走到结束图元。 |
| region_id      | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户归属地。                                                                     |
| entrance_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 入口维度。                                                                      |
| exit_id        | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 出口维度,取值同入口维度。                                                              |



| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                 |
|------------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------|
| user_type_id     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户类型。                                              |
| suilu_region_id  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼叫接入地。                                             |
| offlineQueueInfo | String | body | False             | 用户的离线排队信息，字符串。(队列ID,排队位置,排队时长 队列ID,排队位置,排队时长 ...); |

 说明

一通会话结束,都要以IVR发起inaction=9/11且input=hangup的请求后,ODFS触发拆线响应,返回给IVR后为结束标记,IVR此后不再调用ODFS的接口。

响应消息样例 3

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 10,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "start_time": "2018090407:16:24",
    "end_time": "2018090407:30:24",
    "release_reason": "0",
    "region_id": "025",
    "entrance_id": "03",
    "exit_id": "05",
    "user_type_id": "01",
    "suilu_region_id": "025"
  }
}
```

7.7.3 对话转接后请求（inaction=11）

接入方执行完对话转接操作后,将当前操作的结果作为入参,继续请求ODFS下一次的操  
作,以下是请求参数结构。

inparams 参数

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                   |
|---------|--------|------|-------|--------------------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。<br>不超过64位 |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id   | String | body | True              | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位                                                                                                                                         |
| begin_trans   | String | body | True              | 转移开始时间。                                                                                                                                                                                                          |
| end_trans     | String | body | True              | 转移结束时间。                                                                                                                                                                                                          |
| trans_result  | String | body | True              | 转移结果。<br><ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他值：失败</li></ul>                                                                                                                                     |
| auth_token    | String | body | True              | 授权信息,取接入控制系统返回的token值。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                              |
| record_result | String | body | False             | 录音结果（仅当转接第三方号码成功时生效）<br><ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他值：失败</li></ul>                                                                                                                      |
| input         | String | body | False             | 交互结果,（此参数请参考以下场景）<br>当转移成功后,接入方的请求参数需要传入trans_result=0的参数,不需要input；此后接入方收到ODFS的拆线(outaction=10)的响应,需接入方再次发送此请求,且请求参数需要包含input参数,取值为hangup。<br><ul style="list-style-type: none"><li>hangup：挂机</li></ul> 不超过1024位 |
| inter_idx     | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 交互次数,直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可。                                                                                                                                                                                  |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mediaType       | String | body | False | 媒体类型（文本,音频,视频...<br>例如：audio,video...）                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| call_media_type | String | body | False | 呼入ivr的呼叫类型,文本：0 音频：1 视频：3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| channelType     | String | body | False | 渠道类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• WEB（Web）</li><li>• INSTAGRAM（Instagram）</li><li>• TELEGRAM(Telegram)</li><li>• WECHAT(微信)</li><li>• FACEBOOK（Facebook）</li><li>• TWITTER（X (Twitter)）</li><li>• EMAIL（邮件）</li><li>• LINE</li><li>• WHATSAPP（WhatsApp）</li><li>• 5G（5G消息）</li><li>• SMS（短信）。</li></ul> <b>说明</b><br>括号里为界面字段,区别于接口传参字段。 |

ExtParams 参数

| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                               |
|--------------|--------|------|-------|----------------------------------|
| transin_data | String | body | False | 由接入方跟OIAP约定的随路数据参数,例如IVR传入的数据包参数 |

请求消息样例

- 如果呼叫转移成功,接入方先发起如下请求。

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 11,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
```

```
{
  "call_dst_id": "10086",
  "begin_trans": "2018090407:16:24",
  "end_trans": "2018090407:20:24",
  "trans_result": "0",
  "input": "",
  "inter_idx": "1"
},
"extparams": {
  "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005"
}
}
```

在收到ODFS的响应后,则再次发起如下请求。

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 11,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_dst_id": "10086",
    "begin_trans": "2018090407:16:24",
    "end_trans": "2018090407:20:24",
    "trans_result": "0",
    "input": "hangup",
    "inter_idx": "1"
  },
  "extparams": {
    "transin_data": "95,22714,0,,1,1,,test_gdj_01005"
  }
}
```

收到请求后,ODFS侧则再次返回拆线响应,接入方侧不需再调用ODFS侧接口,整个呼叫转移动作完成。

- 如果呼叫转移失败  
传入上述参数后,可能收到ODFS返回 outaction=9/10/11 类型的返回（由业务逻辑决定）

ODFS接收到inaction为8/9/11的请求后,根据TUC的配置,都可能返回几种不同的响应,即outaction=9/10/11/12,以下分别描述:

表 7-44 outparams 参数（outaction=9：对话交互类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body | True              | 交互类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0：语音交互播放指定提示音(全路径)</li><li>• 1：语音交互播放指定提示</li><li>• 2：语音交互播放TTS内容</li><li>• 3：文字交互</li><li>• 4：对呼叫方录音</li><li>• 5：视频播放</li><li>• 6：多媒体</li><li>• 7：卡片</li><li>• 8：变量音</li><li>• 9：语音文本混合放音</li><li>• 15：whatsapp 交互式消息</li><li>• 17：邮件</li></ul> |
| prompt_wav  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 当 prompt_type=0,4,5 时填播放或录音的文件全路径名(必须保证为UAP可读取的路径)；<br>当 prompt_type=1 时填语音文件名（不包含路径头,播放时由IVR拼接路径头）                                                                                                                                                                                            |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                   |
|-------------|--------|------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|
| prompt_text | String | body | True              | TTS动态文本内容/文字对话内容/多媒体内容/卡片资源id/邮件模版id, 当prompt_type为2、3、6、7、15、17时必须填 |
| language    | String | body | True              | 语种id(TTS放音以及ASR识别必须传)<br>0: 中文<br>1: 英文                              |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                  |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|--------|------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| model_type | String | body | False(语音导航场景特有字段) | <p>模板类型,由7位数字组成,前三位分别代表放音\识别\按键的支持情况:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100: 只播放。</li><li>• 101: 按键打断播放,不支持识别。</li><li>• 110: 识别打断播放,不支持按键。</li><li>• 120: 识别不中断播放,不支持按键。</li><li>• 122: 按键+识别,不中断播放。</li><li>• 111: 按键+识别,打断播放。</li><li>• 102: 按键不中断播放,不支持识别。紧接着两位代表最大按键长度,后两位是*#是否做为功能键（1功能键-#代表确定,*代表取消,0不作为功能键-普通输入键）。</li></ul> <p>如:<br/>1011201代表支持放音按键,不支持识别,最大按键长度</p> |

| 参数名称          | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                   |
|---------------|--------|------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|
|               |        |      |                     | 为12位,#为确认键。<br>1101200<br>代表支持放音识别,不支持按键,<br>后面四位1200无效。             |
| timeout       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 放音超时时长（秒）,放音结束后等待输入超时时间。                                             |
| tone          | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 当<br>prompt_type=4 录音时必传<br>true: 录音开始前播放“嘀”音<br>false: 录音开始前不播放“嘀”音 |
| vendor        | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 语音识别扩展参数                                                             |
| grammar       | String | body | False(语音导航场景特有字段)   | 语法文件名（包含路径和后缀）                                                       |
| question_id   | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题序号(外呼场景使用),如Q1,Q2;（废弃）                                             |
| question_name | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用）（废弃）                                                     |



| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| answer_id      | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用), <ul style="list-style-type: none"><li>是: Y;</li><li>否: N;</li><li>超时:TIMEOUT;</li><li>拒识: NOMATCH;</li><li>其他异常: ERROR</li></ul> 如问题设定非“是”“否”这种答案,则需要以实际约定配置的结果为准<br>( 废弃 ) |
| flowRecordFlag | String | body | False               | 是否需要录音标志。 <ul style="list-style-type: none"><li>0: 需要</li><li>1: 不需要不设置的场景,默认为1</li></ul>                                                                                                 |
| flowRecordPath | String | body | False               | 需要录音时返回录音文件的路径。                                                                                                                                                                           |
| ttsGroupId     | String | body | False               | TTS服务器在Uap上配置的GroupId                                                                                                                                                                     |
| ttsSoundEffect | String | body | False               | TTS声效<br>男生朗读: 0<br>女生朗读: 1;                                                                                                                                                              |
| ttsSoundSpeed  | String | body | False               | TTS音速:<br>低速朗读: 0;<br>中速朗读: 1;<br>高速朗读: 8                                                                                                                                                 |

| 参数名称                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                |
|--------------------------|--------|------|-------|-----------------------------------|
| ttsMRCPVendor            | String | body | False | TTS扩展参数,即它的mrcp vendor参数,当前最大长度40 |
| asrMRCPIId               | String | body | False | ASR服务器在Uap上配置的MRCPIId             |
| asrSlotName              | String | body | False | 解析ASR识别槽位使用的关键字                   |
| asrRecognizeType         | String | body | False | ASR识别类型<br>普通识别：0；<br>智能识别：1      |
| asrNoInputTimeout        | String | body | False | 用户无话超时时长,默认100,单位s                |
| asrRecognitionTimeout    | String | body | False | 识别结果超时时长,默认200,单位s                |
| asrSpeechCompleteTimeout | String | body | False | 用户停顿超时时长,默认500,单位s                |
| responseSource           | int    | body | False | 回复来自机器人还是静默座席,机器人--0,静默座席--1      |
| specialRecognize         | int    | body | False | 是否使用抓包录制的识别<br>原始识别--0,抓包录制识别--1  |

表 7-45 Prompt\_text 格式说明（for 智能信息匹配业务）

| 参数名称           | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                    | 来源       |
|----------------|-------------|------|-------|----------------------------|----------|
| sensitive_word | Json Object | body | False | 敏感词的提醒信息<br>{"违禁语":["密码"]} | TUC敏感词配置 |

| 参数名称                    | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | Value描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 来源         |
|-------------------------|-------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Intend                  | String      | body | True  | 客户意图说明文本                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TUC意图      |
| recomand_KP             | List        | body | False | 推荐知识点信息                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 业务知识库      |
| call_script             | Json String | body | True  | 话术推荐说明：<br>intentcode是TUC意图码,允许为空；<br>intentDsp是意图描述,不能为空<br>{<br>{intentcode: “ ”,<br>intentDsp: “ ”,"status": "" ,childintent[{intentcode: “ ” ,<br>intentDsp: “ ” ,<br>"status": "" }<br>{intentcode: “ ” ,<br>intentDsp: “ ” ,<br>"status": "" }<br>...]}<br>{ intentcode: “ ” ,<br>intentDsp: “ ” ,<br>"status": "" }<br>} | ODFS资源模板配置 |
| call_script_matchedstep | String      | body | False | 意图码<br>对应上述call_script中的意图码<br>表示话术进展(被匹配的步骤)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TUC意图      |

Prompt\_text格式说明【 for 智能工单填写业务 】

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述            | 使用方法                 |
|------------|--------|------|-------|---------------|----------------------|
| beginIndex | String | body | True  | 实体在文本中的开始索引位置 | 实体在文本中的开始索引位置        |
| endIndex   | String | body | True  | 实体在文本中的结束索引位置 | 实体在文本中的结束索引位置        |
| type       | String | body | True  | 抽取的实体类型       | 用于标注此实体的识别类型,不需要填入表单 |
| entity     | String | body | True  | 实体内容,已做规则化    | 用于填入表单对应字段           |
| tag        | String | body | True  | 表单中待填写的字段名    | 如：对象二级               |

响应消息样例 1

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 9,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "prompt_wav": "welcome",
    "prompt_text": "查询话费",
    "language": "0",
    "inter_idx": "1",
    "model_type": "1011201"
    "timeout": "10",
    "tone": "",
    "grammar": "",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

表 7-46 outparams 参数（ outaction=12： 查询类操作,用于普通 IVR 流程 ）

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                         |
|---------|--------|------|-------|----------------------------|
| call_id | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置   | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                      |
|-------------|--------|--------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prompt_type | String | body   | True              | 查询类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：通话在技能队列中排队时,查询当前技能队列排队信息；</li><li>• 2：通话不在技能队列排队,进入技能队列前,根据技能队列Id查询排队信息；</li><li>• 3：根据座席工号,查询座席所在技能队列信息</li><li>• 5: 音视频切换操作</li></ul> |
| skill_id    | String | String | False             | 技能队列Id。<br>prompt_type为2的场景,必填；其他场景无该参数。                                                                                                                                                |
| moduleName  | String | body   | False             | 模块名称,图元的名称                                                                                                                                                                              |
| inter_idx   | String | body   | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                     |

响应消息样例

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
    "moduleName": "查询",
    "xxx": "xxx" //扩展
  }
}
```

表 7-47 outparams 参数（outaction=11：对话转接类操作）

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                        |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------|
| call_id     | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                |
| call_sor_id | String | body | True  | 用户标识。<br>（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id） |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| trans_type | String | body | True  | 对话转移类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：转人工（路由码方式转技能队列）</li><li>• 2：转IVR</li><li>• 3：转人工（技能名称方式转技能队列）</li><li>• 4：转人工（转座席工号）</li><li>• 5：转接第三方号码</li><li>• 6：在线数字辅助</li><li>• 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）</li><li>• 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）</li><li>• 31：转多媒体留言（转熟客）</li><li>• 32：转多媒体留言（转技能队列）</li><li>• 33：转多媒体留言（转座席）</li><li>• 34：转离线排队</li></ul> |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| route_value | String | body | True              | 路由值信息,依赖trans_type取值,当trans_type=如下值时:<br>1,route_value=技能队列后续接入码<br>2,route_value=IVR流程接入码<br>3,route_value=技能队列名称<br>4,route_value=座席工号<br>5,route_value=第三方号码<br>6,流程路由码<br>7,无<br>8,座席工号<br>31,无<br>32,技能队列名称或者接入码<br>33,座席工号<br>34,转离线排队 |
| trans_data  | String | body | False             | 随路数据(转人工时传递)                                                                                                                                                                                                                                  |
| calling_num | String | body | False             | 呼叫转移第三方号码时,优先使用此号码作为主叫号码                                                                                                                                                                                                                      |
| record_path | String | body | False             | 录音全路径名（仅当route_value=第三方号码时生效,启动会场录音,当为空或不存在时则不录音）                                                                                                                                                                                            |
| inter_idx   | String | body | False(语音导航场景特有字段) | ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。                                                                                                                                                                                                                           |



| 参数名称                | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选               | 描述                                                                            |
|---------------------|--------|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| trans_idx           | String | body | O(语音导航场景特有字段)       | 跳转序数。                                                                         |
| skillId             | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队的队列ID，即CTI侧的技能[L1] 队列ID                                                   |
| offlineQueueTimeOut | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队超时时长，范围1-720分钟，非必传，值非法时传递空值；                                              |
| offlineCallData     | String | body | False（转离线排队场景字段）    | 离线排队呼叫数据，长度100，非必传，传递当前时间，即离线排队时间UTC时间，{"offlineQueueDate": "20240211111513"} |
| question_id         | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题id(外呼场景使用)（废弃）                                                              |
| question_name       | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题名称(外呼场景使用)（废弃）                                                              |
| answer_id           | String | body | False(语音外呼问卷场景特有字段) | 问题答案(外呼场景使用)（废弃）                                                              |

响应消息样例 2

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 11,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "calling_num": "1234567890",
    "trans_type": "1",
    "route_value": "123456789",
    "inter_idx": "1",
    "trans_idx": "1",
    "question_id": "Q1",
    "question_name": "问题1",
    "answer_id": "Y"
  }
}
```

```
}  
}
```

表 7-48 outparams 参数（outaction=10：对话拆线类操作）

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选         | 描述                                                                         |
|----------------|--------|------|---------------|----------------------------------------------------------------------------|
| call_id        | String | body | True          | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                                                 |
| call_sor_id    | String | body | True          | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）                                      |
| call_dst_id    | String | body | True          | 接入标识<br>（1、语音导航场景传入被叫号码；<br>2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id；<br>3、其他交互场景时传入接入标识）。       |
| start_time     | String | body | True          | 对话交互开始时间                                                                   |
| end_time       | String | body | True          | 对话交互结束时间。                                                                  |
| release_reason | String | body | 0             | odfs流程走到结束图元是否是正常流程逻辑<br>0、正常业务逻辑进入结束图元；<br>1、流程遇到异常、超时等没有容错业务逻辑处理时走到结束图元。 |
| region_id      | String | body | 0(语音导航场景特有字段) | 用户归属地。                                                                     |
| entrance_id    | String | body | 0(语音导航场景特有字段) | 入口维度。                                                                      |
| exit_id        | String | body | 0(语音导航场景特有字段) | 出口维度,取值同入口维度。                                                              |

| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述     |
|-----------------|--------|------|-------------------|--------|
| user_type_id    | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 用户类型。  |
| suilu_region_id | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 呼叫接入地。 |

 说明

一通会话结束,都要以IVR发起inaction=9/11且input=hangup的请求后,ODFS触发拆线响应,返回给IVR后为结束标记,IVR此后不再调用ODFS的接口。

响应消息样例 3

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": 10,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "start_time": "2018090407:16:24",
    "end_time": "2018090407:30:24",
    "release_reason": "0",
    "region_id": "025",
    "entrance_id": "03",
    "exit_id": "05",
    "user_type_id": "01",
    "suilu_region_id": "025"
  }
}
```

7.7.4 对话开启抓包录制请求（inaction=7）

接入方首次向ODFS发起请求时,首先请求ODFS开启宇高录制,但ODFS是否会向宇高请求开启,则还由发布流程时确定。只限对接了抓包系统（如宇高）组网下智能IVR业务

inparams 参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                              |
|-------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------|
| call_id     | String | body | False | 呼叫唯一标志,与userid取值相同,给流程使用。<br>不超过64位             |
| call_sor_id | String | body | False | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）<br>不超过64位 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                           |
|-------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| call_dst_id | String | body | True              | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位 |
| real_callee | String | body | False             | 实际接入IVR时的被叫号码,当语音导航场景下有效<br>不超过32位                                           |
| cti_callid  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 华为ivr传入的实际呼叫的CTI的callid,其他场景此值为空<br>不超过32位                                   |
| auth_token  | String | body | True              | 授权信息,取接入控制系统返回的token值。                                                       |

请求消息样例

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 7,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "auth_token": "eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJYXQiOiJlMzgwMzg5MzUslmV4cCI6MTUzODA0MjUzNSwian"
  }
}
```

ODFS接收到inaction为7的请求后,根据流程本身的配置,确定是否向抓包录制系统（例如：宇高）发送启动录制或启动抓包会话的请求,ODFS再根据响应结果,返回给IVR：

outparams 参数（outaction=7：开启并对接抓包系统成功）

响应消息样例

```
{
  "ret": "0",
  "userid": "16128422559300717ed3bf958dca2d0cda6c1",
  "outaction": "7",
  "outparams": {}
}
```

7.7.5 请求识别结果（inaction=13）

接入方请求ODFS返回用户语音识别结果,便于进行打断放音等处理。只限对接了抓包系统（如宇高）组网下智能IVR业务

inparams 参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                           |
|-------------|--------|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| call_id     | String | body | False             | 呼叫唯一标志,与userid取值相同,给流程使用。<br>不超过64位                                          |
| call_sor_id | String | body | False             | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id）<br>不超过64位                              |
| call_dst_id | String | body | True              | 接入标识<br>1、语音导航场景传入流程接入码；<br>2、语音外呼问卷场景时为流程接入码；<br>3、其他交互场景时传入接入标识。<br>不超过20位 |
| real_callee | String | body | False             | 实际接入IVR时的被叫号码,当语音导航场景下有效<br>不超过32位                                           |
| cti_callid  | String | body | False(语音导航场景特有字段) | 华为ivr传入的实际呼叫的CTI的callid,其他场景此值为空<br>不超过32位                                   |
| auth_token  | String | body | True              | 授权信息,取接入控制系统返回的token值。                                                       |

请求消息样例

```
{
  "userid": "1528780879-9581",
  "inaction": 13,
  "inparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "call_sor_id": "13500000001",
    "call_dst_id": "10086",
    "auth_token": "eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpYXQiOiJlMTMzZGwMzg5MzUslmV4cCI6MTUzODA0MjUzNSwian"
  }
}
```

ODFS接收到inaction为13的请求后,检索该呼叫从宇高上报识别结果队列是否有数据,如果有数据,就给IVR返回1,否则返回0:

表 7-49 outparams 参数（outaction=13：识别结果反馈）

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                              |
|----------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
| call_id        | String | body | True  | 呼叫唯一标志,与userid 取值相同,给流程使用。                                                      |
| recognize_type | String | body | True  | 是否已经得到识别结果。 <ul style="list-style-type: none"><li>0：未得到</li><li>1：已得到</li></ul> |

响应消息样例

```
{
  "ret": "0",
  "userid": "1528780879-9581",
  "outaction": "13",
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "recognize_type": "0"
  }
}
```

7.8 交互记录查询接口

场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用,实现智能交互信息记录的查询,此接口只能查询用户最近一次来话的实例。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryHistory

请求说明

| 参数名称     | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                  |
|----------|--------------------|------|-------|-------------------------------------|
| tenantId | String             | body | True  | 租间ID。                               |
| params   | Map<String,Object> | body | True  | 参数包。详情见 <a href="#">表1 params参数</a> |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                     |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| authToken | String | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

表 7-50 params 参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                    |
|------------|--------|------|-------|---------------------------------------|
| userMobile | String | body | True  | 用户标识。（语音导航、语音外呼场景传入用户号码,其他交互场景传入用户id） |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                            |
|-----------|--------------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| rtnCode   | int                | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0或者null：成功</li><li>非0表示失败或可通过状态码为200判断为成功</li></ul> |
| rtnMsg    | String             | body | False | 错误描述                                                                                          |
| beans     | Map<String,String> | body | True  | 返回内容数组。详情见 <a href="#">表2 beans参数说明</a>                                                       |
| callId    | String             | body | True  | 呼叫唯一标志                                                                                        |
| callSorId | String             | body | True  | 用户标识,与入参userMobile相同                                                                          |
| object    | Object             | body | False | 默认 null(专有局点特有)                                                                               |
| bean      | String             | body | False | 默认 null(专有局点特有)                                                                               |

表 7-51 beans 参数说明

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                               |
|----------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
| interNo        | String | body | True  | 内部序号                                                                             |
| userSaying     | String | body | True  | 用户和机器人交谈记录的文本                                                                    |
| intention      | String | body | True  | 用户意图                                                                             |
| systemReply    | String | body | True  | 系统回复                                                                             |
| type           | String | body | True  | 回复类型,TTS、voice file或text                                                         |
| timestamp      | String | body | True  | 系统回复时间                                                                           |
| responseSource | String | body | True  | 对话的回复来源 <ul style="list-style-type: none"><li>0：机器人回复</li><li>1：静默座席回复</li></ul> |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "123456",
  "params": {
    "userMobile": "180****9999"
  },
  "authToken": "n*****"
}
```

- 响应消息样例

```
{
  "rtnCode": 0, //接口成功失败标识
  "rtnMsg": "成功", //接口成功失败描述
  "beans": [
    {
      "interNo": "1", //序号
      "userSaying": "我有多少话费", //语音转写结果
      "intention": "查询话费", //用户意图
      "systemReply": "您好,您当月累计消费100元,话费余额100元", //系统回复
      "type": "TTS", //回复类型
      "timestamp": "2019-04-25 17:42:10.0", //系统回复时间
      "responseSource": "0" //机器人回复
    }
  ],
  "object": null,
  "bean": null,
  "callId": "xytest02131110",
  "callSorId": "18019919999"
}
```

7.9 会话记录查询接口

场景描述

给第三方接入方调用,实现智能会话信息记录的查询。

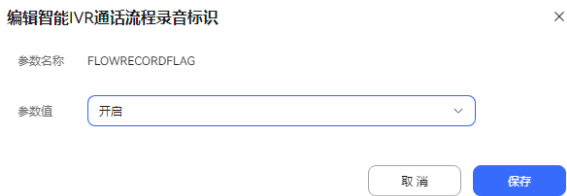


前提条件

请参考以下步骤开启“FLOWRECORDFLAG”参数。

- 步骤1 选择“配置中心>机器人管理>流程配置”,进入流程配置页面。
- 步骤2 选择“系统管理 > 系统设置”。在“系统参数”页签,在“FLOWRECORDFLAG”参数的后面点击“编辑”,然后选择开启,再点击“保存”开启该参数。

图 7-1 开启参数



----结束

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryRecordHistory

请求说明

表 7-52 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                     |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID                                                                                   |
| authToken | String | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |
| beginTime | String | body | False | 开始时间<br>格式：<br>yyyy-MM-dd<br>HH:mm:ss                                                  |

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                        |
|------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------|
| endTime    | String | body | False | 结束时间<br>格式：<br>yyyy-MM-dd<br>HH:mm:ss                     |
| pageNum    | String | body | False | 页码<br>分页查询,查询第几页,<br>首页为1<br>不传,默认页码为1                    |
| pageSize   | String | body | False | 每页多少条<br>可配置：<br>5,10,20,50,100<br>不传,默认一页100条            |
| callId     | String | body | False | callId(userMobile、<br>callId和ctiCallId需要<br>传其中一个)        |
| userMobile | String | body | False | 用户号码<br>(userMobile、callId<br>和ctiCallId需要传其中<br>一个)      |
| ctiCallId  | String | body | False | ctiCallId<br>(userMobile、callId<br>和ctiCallId需要传其中<br>一个) |

响应说明

| 参数名称       | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述               |
|------------|----------|------|-------|------------------|
| errorCode  | int      | body | False | 错误码<br>● 非0表示失败  |
| errorMsg   | String   | body | False | 错误描述             |
| total      | long     | body | True  | 总条数              |
| recordList | record[] | body | True  | 返回对话绑定关系列表（数组结构） |

表 7-53 record 参数说明

| 参数名称            | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                       |
|-----------------|-----------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| logId           | String          | body | True  | 会话记录的唯一标识                                                                                |
| tenantId        | String          | body | True  | 租户ID                                                                                     |
| callSorId       | String          | body | True  | 用户号码                                                                                     |
| callId          | String          | body | True  | callId                                                                                   |
| ctiCallId       | String          | body | False | ctiCallId                                                                                |
| callingNumber   | String          | body | True  | 主叫号码                                                                                     |
| calledNumber    | String          | body | True  | 被叫号码                                                                                     |
| startTime       | long            | body | False | 通话起始时间<br>格式为时间戳                                                                         |
| endTime         | long            | body | False | 通话结束时间<br>格式为时间戳                                                                         |
| lastUpdateTime  | long            | body | False | 最后更新时间<br>格式为时间戳                                                                         |
| flowInstId      | String          | body | False | 流程实例ID                                                                                   |
| dialogType      | String          | body | False | 对话类型                                                                                     |
| callData        | String          | body | False | 呼叫数据                                                                                     |
| locationId      | int             | body | False | 录音节点,CTI POOL时<br>有用                                                                     |
| flag            | String          | body | False | 标识                                                                                       |
| businessInfo    | JSON String     | body | True  | 录音文件等信息                                                                                  |
| businessInfoStr | JSON String     | body | True  | 录音文件信息<br>包括<br>yugaoFileName、<br>locationId（节点<br>Id）、<br>recordFileName（录<br>音文件路径和名称） |
| recordDetials   | RecordDetials[] | body | True  | 通话详细内容                                                                                   |
| qaRecords       | qaRecords[]     | body | True  | 问答详细内容                                                                                   |

表 7-54 RecordDetials 参数说明

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                 |
|----------------|--------|------|-------|------------------------------------|
| interNo        | String | body | True  | 内部序号                               |
| userSaying     | String | body | True  | 语音转写结果                             |
| intention      | String | body | True  | 用户意图                               |
| systemReply    | String | body | True  | 系统回复                               |
| timestamp      | long   | body | True  | 系统回复时间                             |
| requetTime     | long   | body | True  | 用户请求时间                             |
| responseSource | int    | body | True  | 回复来自机器人还是静默座席。<br>机器人--0,静默座席--1   |
| involveMode    | int    | body | True  | 流程的介入方式<br>普通模式--0,监控模式--1,插入模式--2 |

表 7-55 qaRecords 参数说明

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述      |
|----------------|--------|------|-------|---------|
| interNo        | String | body | False | 内部序号    |
| seriesId       | String | body | False | 问答的系列标识 |
| questionTitle  | String | body | False | 问题标题    |
| questionType   | String | body | False | 问题类型    |
| answerIntent   | String | body | False | 回答意图    |
| originalAnswer | String | body | False | 用户原始回答  |
| createTime     | long   | body | False | 创建时间    |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "tenant001",
  "authToken": "0dbe11892be840cf983453ea70b505de",
  "userMobile": "180****9999"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": 0,
  "errorMsg": "Success",
}
```

```
"total": 1,
"recordList": [
  {
    "logId": "7343-4256-a659-c7fe7682ef03",
    "tenantId": "xxxxxx",
    "callSorId": "10086",
    "callId": "16185589414826353c2c0036c0292e43ca7a4",
    "ctiCallId": null,
    "callingNumber": "10086",
    "calledNumber": "899149138753490944",
    "startTime": 1618558942000,
    "endTime": 1618559267000,
    "lastUpdateTime": 1618559267000,
    "flowInstId": "1234567892021041615422158916185589414826353c2c0036c0292e43ca7a4",
    "businessInfo": null,
    "businessInfoStr": "{ \"yugaoFileName\": \"\", \"locationId\": \"\", \"recordFileName\": \"\", \"Y:/135/odfsrecord/20220720/1658313131-85918321361224.wav\" }",
    "recordDetials": [
      {
        "interNo": "1",
        "userSaying": "我有多少话费",
        "intention": "话费查询",
        "systemReply": "您好,您当月累计消费100元,话费余额100元",
        "timestamp": 1618558954000,
        "requetTime": 1618558954000,
        "responseSource": 0,
        "involveMode": 0
      }
    ],
    "qaRecords": [
      {
        "interNo": "1",
        "seriesId": "100",
        "questionTitle": "是否做过核酸",
        "questionType": "2",
        "answerIntent": "是",
        "originalAnswer": "做过",
        "createTime": 1650774697000
      }
    ]
  }
]
```

## 7.10 FAQ 配置接口

给第三方提供FAQ配置及测试接口。

### 7.10.1 问答组查询接口

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faqGroup/query

请求说明

表 7-56 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|-----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID                                                                               |
| language  | String | body | False | 语言<br>英文：en_US、<br>中文：zh_CN、<br>西班牙语：es_ES、<br>阿拉伯语：ar、<br>泰语：th_TH、<br>葡萄牙语：pt_BR |
| name      | String | body | False | 名称                                                                                 |
| pageNum   | int    | body | True  | 页码<br>分页查询,查询第几页,<br>首页为1                                                          |
| pageSize  | int    | body | True  | 每页多少条                                                                              |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a>                                |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述    |
|-----------|------------|------|-------|-------|
| data      | FaqModel[] | body | True  | 问答组数据 |
| totalSize | int        | body | True  | 总条数   |

表 7-57 FaqModel

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述          |
|-------------|--------|------|-------|-------------|
| id          | int    | body | False | 内部序号        |
| tenantId    | String | body | True  | 租户ID        |
| name        | String | body | True  | 名称,最大64个字符  |
| description | String | body | False | 描述,最大512个字符 |

| 参数名称       | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                           |
|------------|---------|------|-------|------------------------------|
| language   | String  | body | True  | 语言<br>英文：en_US、<br>中文：zh_CN  |
| updateTime | long    | body | False | 修改时间<br>格式为时间戳               |
| on         | boolean | body | False | 是否激活<br>true：激活<br>false：去激活 |
| amount     | int     | body | True  | Faq数量                        |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "00030010",
  "language": "en_US",
  "name": "",
  "pageNum": 1,
  "pageSize": 10,
  "authToken": "0*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "data": [
    {
      "id": 10003,
      "tenantId": "00030010",
      "name": "FAQ",
      "description": "",
      "language": "en_US",
      "updateTime": 1556260264000,
      "on": false,
      "amount": 1
    },
    {
      "id": 10005,
      "tenantId": "00030010",
      "name": "Social Security Related FAQ",
      "description": "",
      "language": "en_US",
      "updateTime": 1556260257000,
      "on": false,
      "amount": 1
    },
    {
      "id": 10002,
      "tenantId": "00030010",
      "name": "Service Provisioning",
      "description": "",
      "language": "en_US",
      "updateTime": 1554285568000,
      "on": false,
      "amount": 1
    }
  ]
}
```

```
    "totalSize": 3
  }
```

### 7.10.2 创建问答组接口

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faqGroup/create

#### 请求说明

| 参数名称      | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                  |
|-----------|----------|------|-------|-----------------------------------------------------|
| model     | FaqModel | body | True  | 问答组模型                                               |
| authToken | String   | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> |

表 7-58 FaqModel

| 参数名称        | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                           |
|-------------|---------|------|-------|------------------------------|
| id          | int     | body | False | 内部序号,创建时填-1,不填默认为-1          |
| tenantId    | String  | body | True  | 租户ID                         |
| name        | String  | body | True  | 名称,最大64个字符                   |
| description | String  | body | True  | 描述,最大512个字符                  |
| updateTime  | long    | body | False | 修改时间<br>格式为时间戳               |
| on          | boolean | body | False | 是否激活<br>true：激活<br>false：去激活 |
| amount      | int     | body | False | Faq数量                        |



| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| language | String | body | True  | 语言<br>英文：en_US、<br>中文：zh_CN、<br>西班牙语：es_ES、<br>阿拉伯语：ar、<br>泰语：th_TH、<br>葡萄牙语：pt_BR |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                        |
|---------------|-----------------|------|-------|---------------------------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | False | 问答数据                      |
| faqModel      | FaqElementModel | body | False | 问答对象数据                    |
| errorCode     | String          | body | True  | 错误码<br>● 0：成功<br>● 非0表示失败 |
| errorMsg      | String          | body | False | 错误描述                      |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "authToken": "e*****",
  "model": {
    "id": -1,
    "tenantId": "00030010",
    "name": "Social Security Related FAQ2",
    "description": "This is a test group.",
    "language": "en_US"
  }
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": "0",
  "errorMsg": ""
}
```

7.10.3 修改问答组接口

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faqGroup/update

请求说明

表 7-59 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                  |
|-----------|----------|------|-------|-----------------------------------------------------|
| model     | FaqModel | body | True  | 问答组模型                                               |
| authToken | String   | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> |

表 7-60 FaqModel

| 参数名称        | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                           |
|-------------|---------|------|-------|------------------------------|
| id          | int     | body | True  | 问答组ID                        |
| tenantId    | String  | body | True  | 租户ID                         |
| name        | String  | body | True  | 名称,最大64个字符                   |
| description | String  | body | True  | 描述,最大512个字符                  |
| language    | String  | body | True  | 语言,实际不生效,不能修改                |
| updateTime  | long    | body | False | 修改时间                         |
| on          | boolean | body | False | 是否激活<br>true：激活<br>false：去激活 |
| amount      | int     | body | False | FAQ数量                        |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述     |
|---------------|-----------------|------|-------|--------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | False | 问答数据   |
| faqModel      | FaqElementModel | body | False | 问答对象数据 |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                              |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | String | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败,参见<a href="#">常用错误码</a></li></ul> |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                                                                                            |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "authToken": "e*****",  "model":{    "id": 10000,    "tenantId": "00030010",    "name": "Social Security Related FAQ2",    "description": "This is a test group.",    "language": ""  }}
```
- 响应消息样例

```
{  "errorCode" : "0",  "errorMsg" : ""}
```

7.10.4 删除问答组接口

接口方法

设置成 “POST” 。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faqGroup/delete

请求说明

表 7-61 请求体参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                  |
|-------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------|
| tenantId    | String | body | True  | 租户ID                                                |
| faqGroupIds | int[]  | body | True  | 要删除的ID列表                                            |
| authToken   | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                        |
|---------------|-----------------|------|-------|---------------------------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | False | 问答数据                      |
| faqModel      | FaqElementModel | body | False | 问答对象数据                    |
| errorCode     | String          | body | True  | 错误码<br>● 0：成功<br>● 非0表示失败 |
| errorMsg      | String          | body | False | 错误描述                      |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId": "00030010",  "faqGroupIds": [10000, 10001],  "authToken": "e*****"}
```
- 响应消息样例

```
{  "errorCode": "0",  "errorMsg": ""}
```

7.10.5 变更问答组状态接口

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faqGroup/changeStatus

请求说明

表 7-62 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述           |
|------------|--------|------|-------|--------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID。        |
| faqGroupId | int    | body | True  | 要变更状态的问答组ID。 |

| 参数名称      | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------|---------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| on        | boolean | body | False | 是否激活,默认为false。<br>true：激活<br>false：去激活                |
| authToken | String  | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                        |
|---------------|-----------------|------|-------|---------------------------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | False | 问答数据                      |
| faqModel      | FaqElementModel | body | False | 问答对象数据                    |
| errorCode     | String          | body | True  | 错误码<br>● 0：成功<br>● 非0表示失败 |
| errorMsg      | String          | body | False | 错误描述                      |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId": "00030010",  "faqGroupId":10012,  "on":true,  "authToken": "e*****"}
```
- 响应消息样例

```
{  "errorCode" : "0",  "errorMsg" : ""}
```

7.10.6 问答查询接口

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faq/query

请求说明

表 7-63 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                  |
| faqGroupId | int    | body | True  | 问答组id                                                 |
| name       | String | body | False | 名称：一条问答记录的问题,不填则返回全部问答。                               |
| pageNum    | int    | body | True  | 页码<br>分页查询,查询第几页,首页为1                                 |
| pageSize   | int    | body | True  | 每页多少条                                                 |
| authToken  | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型              | 参数位置 | 必选/可选 | 描述   |
|-----------|-------------------|------|-------|------|
| data      | FaqElementModel[] | body | True  | 问答数据 |
| totalSize | int               | body | True  | 总条数  |

表 7-64 FaqElementModel

| 参数名称         | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述          |
|--------------|--------------------|------|-------|-------------|
| id           | int                | body | True  | 内部序号        |
| faqGroupId   | int                | body | True  | 问答组id       |
| question     | String             | body | True  | 问,最大8192个字符 |
| simQuestions | SimStatementUnit[] | body | False | 相似问,最多100个  |
| answer       | String             | body | True  | 答,最大8192个字符 |

| 参数名称       | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述         |
|------------|--------------------|------|-------|------------|
| simAnswers | SimStatementUnit[] | body | False | 相似答,最多100个 |
| keywords   | KeywordUnit[]      | body | False | 关键字,最多20个  |

表 7-65 SimStatementUnit

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述               |
|-----------|--------|------|-------|------------------|
| id        | int    | body | True  | 内部序号             |
| elementId | int    | body | True  | 问答id             |
| statement | String | body | True  | 问或答的内容,最大8192个字符 |
| type      | String | body | True  | Q: 问<br>A: 答     |

表 7-66 KeywordUnit

| 参数名称 | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述          |
|------|--------|------|-------|-------------|
| w    | String | body | True  | 关键字,最大64个字符 |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "00030010",
  "faqGroupId": 10000,
  "name": "",
  "pageNum": 1,
  "pageSize": 10,
  "authToken": "e*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "data": [
    {
      "id": 10007,
      "faqId": 10000,
      "question": "什么是问答机器人？",
      "simQuestions": [],
      "answer": " 根据用户的具体问题自动给出具体答案的应答机器人。",
      "simAnswers": [],
      "keywords": []
    },
    {
      "id": 10008,
      "faqId": 10000,
```

```
    "question": "什么是任务型对话机器人？",
    "simQuestions": [],
    "answer": "一系列以完成某项有明确目标的一系列任务（例如预订机票、订餐、开通彩铃等）为导向的对话机器人。",
    "simAnswers": [],
    "keywords": []
  }
],
"totalSize": 2
}
```

### 7.10.7 创建问答接口

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faq/create

#### 请求说明

| 参数名称      | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------|-----------------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| tenantId  | String          | body | True  | 租户ID                                                  |
| model     | FaqElementModel | body | True  | 问答模型                                                  |
| authToken | String          | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

表 7-67 FaqElementModel

| 参数名称         | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                  |
|--------------|--------------------|------|-------|---------------------|
| id           | int                | body | False | 内部序号,创建时填-1,不填默认为-1 |
| faqGroupId   | int                | body | True  | 问答组id               |
| question     | String             | body | True  | 问,最大8192个字符         |
| simQuestions | SimStatementUnit[] | body | False | 相似问,最多100个          |
| answer       | String             | body | True  | 答,最大8192个字符         |
| simAnswers   | SimStatementUnit[] | body | False | 相似答,最多100个          |



| 参数名称     | 数据类型           | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                 |
|----------|----------------|------|-------|--------------------|
| keywords | KeywordUnit[ ] | body | False | 关键字,最多20个,关键词不允许输入 |

表 7-68 SimStatementUnit

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述               |
|-----------|--------|------|-------|------------------|
| id        | int    | body | True  | 内部序号             |
| elementId | int    | body | False | 问答id,不填默认值为-1    |
| statement | String | body | True  | 问或答的内容,最大8192个字符 |
| type      | String | body | True  | Q: 问<br>A: 答     |

表 7-69 KeywordUnit

| 参数名称 | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述          |
|------|--------|------|-------|-------------|
| w    | String | body | True  | 关键字,最大64个字符 |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                         |
|---------------|-----------------|------|-------|----------------------------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | True  | 问答数据                       |
| faqModel      | FaqElementModel | body | True  | 问答对象数据                     |
| errorCode     | String          | body | True  | 错误码<br>● 0: 成功<br>● 非0表示失败 |
| errorMsg      | String          | body | False | 错误描述                       |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId":"00030010",  "authToken": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
```

```
"model": {
  "id": -1,
  "faqGroupId": 10012,
  "question": "南京市购房限购",
  "simQuestions": [
    {
      "statement": "南京市购房限购政策",
      "type": "Q"
    }
  ],
  "answer": "每户限购2套",
  "simAnswers": [
    {
      "statement": "每户最多购买2套",
      "type": "A"
    }
  ],
  "keywords": [
    {
      "w": "限购"
    }
  ]
}
```

● 响应消息样例

```
{
  "errorCode": "0",
  "errorMsg": ""
}
```

7.10.8 修改问答接口

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faq/update

请求说明

表 7-70 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------|-----------------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| tenantId  | String          | body | True  | 租户ID                                                  |
| model     | FaqElementModel | body | True  | 问答组模型                                                 |
| authToken | String          | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

表 7-71 FaqElementModel

| 参数名称         | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                 |
|--------------|--------------------|------|-------|--------------------|
| id           | int                | body | True  | 问答ID               |
| faqGroupId   | int                | body | True  | 问答组ID              |
| question     | String             | body | True  | 问,最大8192个字符        |
| simQuestions | SimStatementUnit[] | body | False | 相似问,最多100个         |
| answer       | String             | body | True  | 答,最大8192个字符        |
| simAnswers   | SimStatementUnit[] | body | False | 相似答,最多100个         |
| keywords     | KeywordUnit[]      | body | False | 关键字,最多20个,关键词不允许输入 |

表 7-72 SimStatementUnit

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述               |
|-----------|--------|------|-------|------------------|
| id        | int    | body | True  | 内部序号             |
| elementId | int    | body | True  | 问答id             |
| statement | String | body | True  | 问或答的内容,最大8192个字符 |
| type      | String | body | True  | Q: 问<br>A: 答     |

表 7-73 KeywordUnit

| 参数名称 | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述          |
|------|--------|------|-------|-------------|
| w    | String | body | True  | 关键字,最大64个字符 |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述     |
|---------------|-----------------|------|-------|--------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | True  | 问答数据   |
| faqModel      | FaqElementModel | body | True  | 问答对象数据 |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                        |
|-----------|--------|------|-------|---------------------------|
| errorCode | String | body | True  | 错误码<br>● 0：成功<br>● 非0表示失败 |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                      |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId":"00030010",
  "authToken": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
  "model": {
    "id": 22897,
    "faqGroupId": 10012,
    "question": "南京市购房限购",
    "simQuestions": [
      {
        "statement": "南京市购房限购政策",
        "type": "Q"
      }
    ],
    "answer": "每户限购2套",
    "simAnswers": [
      {
        "statement": "每户最多购买2套",
        "type": "A"
      }
    ],
    "keywords": [
      {
        "w": "限购"
      }
    ]
  }
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode" : "0",
  "errorMsg" : ""
}
```

7.10.9 删除问答接口

接口方法

设置成 “POST” 。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faq/delete

请求说明

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                  |
| faqGroupId | int    | body | True  | 问答组ID                                                 |
| faqIds     | int[]  | body | True  | 要删除的ID列表                                              |
| authToken  | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称          | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                      |
|---------------|-----------------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| faqGroupModel | FaqModel        | body | True  | 问答数据                                                                    |
| faqModel      | FaqElementModel | body | True  | 问答对象数据                                                                  |
| errorCode     | String          | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg      | String          | body | False | 错误描述                                                                    |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId": "00030010",  "faqGroupId": 10012,  "faqIds": [22897],  "authToken": "9*****"}
```
- 响应消息样例

```
{  "errorCode": "0",  "errorMsg": ""}
```

7.10.10 测试特定问答组接口

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faq/testOneGroup

请求说明

表 7-74 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                  |
| faqGroupId | int    | body | True  | 问答组ID                                                 |
| user       | String | body | True  | 测试用户ID                                                |
| sentence   | String | body | True  | 请求语句                                                  |
| authToken  | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称        | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述  |
|-------------|-------------|------|-------|-----|
| answer      | FaqAnswer   | body | True  | 答案  |
| similarFaqs | FaqAnswer[] | body | True  | 答案组 |

表 7-75 FaqAnswer

| 参数名称         | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                            |
|--------------|----------|------|-------|-------------------------------|
| faqGroupId   | int      | body | True  | 问答组ID                         |
| faqGroupName | String   | body | True  | 问答组名称                         |
| faqId        | int      | body | True  | 问答ID                          |
| question     | String   | body | True  | 问题                            |
| answers      | String[] | body | True  | 回答。                           |
| prob         | float    | body | True  | 匹配度,数字越大,匹配度越高。<br>取值范围为0及以上。 |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "00030010",
  "faqGroupId": 10000,
  "user": "138****8888",
  "sentence": "什么是守护人寿险",
  "authToken": "5*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "answer": {
    "faqGroupId": 10000,
    "faqGroupName": "保险咨询",
    "faqId": 10039,
    "question": "什么是寿险？",
    "answers": ["人寿保险是人身保险的一种,以被保险人的寿命为保险标的,且以被保险人的生存或死亡为给付条件的人身保险。和所有保险业务一样,被保险人将风险转嫁给保险人,接受保险人的条款并支付保险费。与其他保险不同的是,人寿保险转嫁的是被保险人的生存或者死亡的风险。"],
    "prob": 121.11094785672965
  }
}
```

7.10.11 测试激活问答组接口

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/faq/testEnabledGroups

请求说明

表 7-76 请求体参数

| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId | String | body | True  | 租户ID                                                                               |
| user     | String | body | True  | 测试用户ID                                                                             |
| sentence | String | body | True  | 请求语句                                                                               |
| language | String | body | True  | 语言<br>英文：en_US、<br>中文：zh_CN、<br>西班牙语：es_ES、<br>阿拉伯语：ar、<br>泰语：th_TH、<br>葡萄牙语：pt_BR |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称        | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述  |
|-------------|-------------|------|-------|-----|
| answer      | FaqAnswer   | body | True  | 答案  |
| similarFaqs | FaqAnswer[] | body | True  | 答案组 |

表 7-77 FaqAnswer

| 参数名称         | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                            |
|--------------|----------|------|-------|-------------------------------|
| faqGroupId   | int      | body | True  | 问答组ID                         |
| faqGroupName | String   | body | True  | 问答组名称                         |
| faqId        | int      | body | True  | 问答ID                          |
| question     | String   | body | True  | 问题                            |
| answers      | String[] | body | True  | 回答。                           |
| prob         | float    | body | True  | 匹配度,数字越大,匹配度越高。<br>取值范围为0及以上。 |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "00030010",
  "user": "138****8888",
  "sentence": "什么是寿险",
  "language": "zh_CN",
  "authToken": "5*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "answer": {
    "faqGroupId": 10000,
    "faqGroupName": "保险咨询",
    "faqId": 10039,
    "question": "什么是寿险?",
    "answers": [" 人寿保险是人身保险的一种,以被保险人的寿命为保险标的,且以被保险人的生存或死亡为给付条件的人身保险。和所有保险业务一样,被保险人将风险转嫁给保险人,接受保险人的条款并支付保险"]
  }
}
```



```
费。与其他保险不同的是,人寿保险转嫁的是被保险人的生存或者死亡的风险。"],
  "prob": 121.11094785672965
}
```

## 7.11 意图列表查询接口

### 基本信息

给第三方提供（例如静默座席系统）调用,实现意图列表的查询。

### 接口方法

设置成“POST”。

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/intentions/query

### 请求说明

表 7-78 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选                                                   | 描述                                                                                |
|------------|------------|------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String     | body | True                                                    | 租户ID                                                                              |
| language   | String     | body | True                                                    | 语言<br>en_US: 英文<br>zh_CN: 中文<br>pt_BR: 葡萄牙语<br>th_TH: 泰语<br>fr_FR: 法语<br>ar: 阿拉伯语 |
| pageNum    | int        | body | True                                                    | 页码<br>分页查询,查询第几页,<br>首页为1                                                         |
| pageSize   | int        | body | True                                                    | 每页多少条<br>支持每页 5、10、<br>20、50、100条                                                 |
| domainInfo | DomainInfo | body | 配置项<br>oifde.slient<br>.use = ipcc<br>时True,反<br>之False | 领域信息                                                                              |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

表 7-79 DomainInfo

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述   |
|------------|--------|------|-------|------|
| domainName | String | body | False | 领域名称 |
| domainId   | int    | body | True  | 领域ID |
| language   | String | body | False | 语言   |
| tenantId   | String | body | False | 租户ID |

响应说明

| 参数名称       | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                   |
|------------|-------------|------|-------|--------------------------------------|
| errorCode  | int         | body | False | 错误码<br>• 0：成功<br>• 非0表示失败            |
| errorMsg   | String      | body | False | 错误描述                                 |
| intentions | intention[] | body | True  | 返回意图列表（数组结构）<br>不包含默认意图,如：未知意图、敏感词等。 |
| total      | int         | body | True  | 返回意图的条数                              |

表 7-80 intention 参数说明

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                     |
|------------|--------|------|-------|------------------------|
| intentCmd  | String | body | False | 命令字                    |
| intentName | String | body | O     | 意图名称（格式：领域名称/意图名称-命令字） |
| intentDesc | String | body | False | 意图描述                   |

## 报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "202104237142",
  "language": "zh_CN",
  "pageNum": 1,
  "pageSize": 20,
  "authToken": "*****",
  "domainInfo": {
    "domainName": "机器人",
    "domainId": "10149"
  }
}
```

- 响应消息样例

```
{
  "errorMsg": "",
  "errorCode": 0,
  "intentions": [
    {
      "intentName": "移车地址",
      "intentDesc": "",
      "intentCmd": "移车地址"
    },
    {
      "intentName": "社保业务",
      "intentDesc": "",
      "intentCmd": "社保业务"
    },
    {
      "intentName": "移车业务",
      "intentDesc": "移车业务",
      "intentCmd": "移车"
    },
    {
      "intentName": "公积金问题",
      "intentDesc": "",
      "intentCmd": "公积金问题"
    },
    {
      "intentName": "是否",
      "intentDesc": "",
      "intentCmd": "是否"
    },
    {
      "intentName": "公积金业务",
      "intentDesc": "",
      "intentCmd": "公积金"
    }
  ],
  "total": 6
}
```

## 7.12 静默座席专有接口

给静默座席系统提供指导机器人进行静默座席业务相关的接口。

### 7.12.1 静默座席改变流程状态

#### 接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/flow/changeWorkMode

请求说明

表 7-81 请求体参数

| 参数名称                | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选             | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|--------|------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId            | String | body | True              | 租户ID                                                                                                                                                                                                                                                               |
| callId              | String | body | True              | 会话ID                                                                                                                                                                                                                                                               |
| agentId             | String | body | True              | 座席ID                                                                                                                                                                                                                                                               |
| workMode            | String | body | True              | 会话状态,要切换的流程状态<br>0：普通<br>1：监察<br>2：插入<br>3：转移<br><b>说明</b><br>只有在监察/插入状态下才能调用此接口切换状态。传入的新状态会和当前会话的状态比较： <ul style="list-style-type: none"><li>• 监察和插入状态之间互相转换,会话根据新状态决定静默座席如何控制会话</li><li>• 当前监察/插入-&gt;普通：会话不再由静默座席控制</li><li>• 当前监察/插入-&gt;转移：会话进行呼叫转移</li></ul> |
| callTransferRequest | Object | body | 当 workMode =3时,必填 | 呼叫转移参数请参考表7-82                                                                                                                                                                                                                                                     |
| authToken           | String | body | True              | 认证token。<br>请参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式。                                                                                                                                                                                                                                |

表 7-82 callTransferRequest 参数说明

| 参数               | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| callTransferType | String | body | True  | 呼叫转移类型。<br>1：转人工（通过路由码方式转技能队列）<br>2：转IVR<br>3：转人工（通过技能队列名称方式转技能队列）<br>4：转人工（转座席工号）<br>5：转接第三方号码<br>6：在线数字辅助<br>7：转人工（转熟客, 目前仅支持多媒体）<br>8：转人工（转座席所在技能队列,目前仅支持多媒体）<br>31：转多媒体留言（转熟客）<br>32：转多媒体留言（转技能队列）<br>33：转多媒体留言（转座席） |

| 参数                     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| callTransferRouteValue | String | body | True  | <p>呼叫转移路由值。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>如果“呼叫转移类型”设置为“1”，则设置为转技能队列的路由码。该配置项需确保人工流程与当前流程在同一个系统接入码下,人工技能队列通过被叫配置中的扩展码进行转接。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“2”，则设置为IVR的流程接入码。</li><li>在与云联络中心集成模式部署模式下,IVR的流程接入码如图所示。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“3”，则设置为需要转移到的座席所属技能队列的名称,例如“话务1组”。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“4”，则设置为需要转移到的座席对应的平台工号。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“5”，则直接填写第三方号码。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“6”，则配置为与第三方智能化系统约定的流程路由码。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“7”，无需配置</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“8”，则设置为需要转移到的座席对应的平</li></ul> |

| 参数                    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |        |      |       | 台工号或对应的变量。 <ul style="list-style-type: none"><li>如果“呼叫转移类型”设置为“31”，无需配置。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“32”，则设置为需要转移到的座席所属技能队列的名称或者接入码。</li><li>如果“呼叫转移类型”设置为“33”，则设置为需要转移到的座席对应的平台工号或对应的变量。</li></ul> |
| callTransferTransData | String | body | False | 随路数据                                                                                                                                                                                          |
| callTransferNumber    | String | body | False | 主叫号码                                                                                                                                                                                          |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                      |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | String | body | False | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | False | 响应描述                                                                    |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId":"XXX",  "callId":"123123412300030010",  "agentId":"88880002",  "workMode":"3",  "authToken": "t*****",  "callTransferRequest":{    "callTransferType":"5",    "callTransferRouteValue":"88880006",    "callTransferTransData":"","    "callTransferNumber":""  }}
```

- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": "0",
  "errorMsg": ""
}
```

### 7.12.2 静默座席返回应答结果

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/flow/receiveDialogrecord

#### 请求说明

表 7-83 请求体参数

| 参数名称               | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                            |
|--------------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------|
| tenantId           | String | body | True  | 租户ID                                                          |
| callId             | String | body | True  | 会话ID                                                          |
| agentId            | String | body | True  | 座席ID                                                          |
| nodeId             | String | body | True  | 图元节点ID,传给静默座席,静默座席回传                                          |
| nodeIndex          | int    | body | False | 回复的图元节点执行位置,传给静默座席,静默座席回传                                     |
| replyType          | int    | body | False | 回复类型,默认为0<br>0: 意图回复<br>1: 内容回复                               |
| replyIntentCode    | String | body | True  | 意图码,当静默座席回复自定义内容（即replyType为1）时,若为插入状态,固定赋值silentInsertReply。 |
| replyIntentContent | String | body | True  | 座席返回的答复。意图中配置的回复内容。<br>若为自定义内容,即直接输入静默座席回复的话。                 |



| 参数名称            | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| replyIntentName | String | body | True  | 意图名称,若为内容回复,则同replyIntentCode字段值。                     |
| authToken       | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                      |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | String | body | False | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | False | 错误描述                                                                    |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "callId":"16064786965020f6fb86792bd25dbbb489426",
  "agentId":"10001",
  "nodeId":"node_action_97511fbc15d9b23074405ee736187a82c529",
  "nodeIndex":2,
  "replyType":0,
  "replyIntentCode":"car",
  "replyIntentContent":"测试汽车",
  "replyIntentName":"ssq测试",
  "authToken": "t*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": "0",
  "errorMsg": ""
}
```

7.13 抓包录制请求结果推送接口

ODFS在控制音视频录制服务器录制时,只是让音视频录制服务器开启转发ASR的识别结果。因此,需要提供给音视频录制服务器接口,来接收不停上报的识别结果。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/flow/asrrecognizeresult

消息头

Content-Type:application/json; charset=UTF-8

请求说明

表 7-84 请求体参数

| 参数名称         | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| serviceToken | String      | body | True  | 鉴权token,OIAP调用<br>宇高请求识别接口<br>( transfertoasr ) 携<br>带的serviceToken字<br>段                                                                                                      |
| subCCID      | String      | body | False | 呼叫中心编号                                                                                                                                                                         |
| taskID       | String      | body | True  | capturesession时使用的ID<br>对话开启抓包录制请<br>求 ( inaction=7 ) 中<br>使用的呼叫唯一标志,<br>与userid 、 call_id取<br>值相同,给流程使用。<br><b>说明</b><br>capturesession的含义<br>请参见对应音视频录制<br>服务器配套提供的接口<br>参考。 |
| respType     | String      | body | True  | NormalResult: 正常<br>结束<br>StartSpeech: 用户开<br>始说话<br>默认为StartSpeech                                                                                                            |
| sentence     | Json Object | body | True  | 转写结果信息,请参考<br><a href="#">表7-85</a>                                                                                                                                            |
| analysis     | Json Object | body | False | 对象质检分析信息,请<br>参考 <a href="#">表7-86</a>                                                                                                                                         |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                            |
|-----------|--------|------|-------|-----------------------------------------------|
| speakerID | String | body | False | 通话者标识,人工通话时使用<br>0 客户<br>1 座席<br>2 其它<br>缺省为0 |

表 7-85 sentence 参数说明

| 参数         | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                      |
|------------|---------|------|-------|---------------------------------------------------------|
| st         | int     | body | True  | 一句的起始时间戳,单位ms                                           |
| et         | int     | body | True  | 一句的结束时间戳,单位ms                                           |
| isFinal    | boolean | body | True  | true表示是最终结果,false表示是中间临时结果                              |
| text       | String  | body | True  | 识别结果文本,使用<br>text =<br>URLEncoder.encode(text,"UTF-8"); |
| confidence | float   | body | True  | 识别结果的置信度<br>0~1,中间结果统一为0                                |

表 7-86 analysis 参数说明

| 参数       | 数据类型      | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                          |
|----------|-----------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| emotions | emotion[] | body | False | 情绪信息数组,如果checkEmotion 为 false 或者没有检测到情绪信息时,没有此字段<br><b>说明</b><br>checkEmotion的含义<br>请参见对应音视频录制服务器配套提供的接口参考。 |

| 参数     | 数据类型 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                               |
|--------|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| avgVol | int  | body | False | 平均音量,如果<br>outputVolume 为<br>false, 则无此字段<br><br><b>说明</b><br>outputVolume的含义<br>请参见对应音视频录制<br>服务器配套提供的接口<br>参考。 |
| maxVol | int  | body | False | 最大音量,如果<br>outputVolume 为<br>false, 则无此字段                                                                        |
| speed  | int  | body | False | 语速,如果<br>outputSpeed 为<br>false, 则无此字段<br><br><b>说明</b><br>outputSpeed的含义请<br>参见对应音视频录制服<br>务器配套提供的接口参<br>考。     |

表 7-87 emotion 参数说明

| 参数 | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                          |
|----|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------|
| st | int    | body | True  | 音频开始时间,单位ms                                                 |
| et | int    | body | True  | 音频结束时间,单位ms                                                 |
| c  | float  | body | True  | 置信度,范围[0.0, 1.0]                                            |
| e  | String | body | False | 情绪, HAPPY, ANGRY,<br>SAD, DISGUSTED 之<br>一（不同ASR厂家可<br>能不同） |

响应说明

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                     |
|---------|--------|------|-------|------------------------|
| retCode | String | body | True  | 错误码<br>0: 成功<br>非0表示失败 |
| retMsg  | String | body | True  | 描述信息                   |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "serviceToken":"160*****bbb489426",
  "subCCID":"10001",
  "taskId":"node_action_97511fbc15d9b23074405ee736187a82c529",
  "respType":"StartSpeech",
  "sentence":{
    "st":1,
    "et":2,
    "isFinal":true,
    "text":"sdfasdfaefasdfsad",
    "confidence":0
  }
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "retCode" : "0",
  "retMsg":"asr recognize success"
}
```

7.14 拼写检查接口

场景描述

给第三方接入方调用,实现拼写检查能力。

当用户输入要查询的问题时,如果输入的句子中存在错别字（中文是同音错字,英文是拼写错误）,系统能够具有对这些错误进行纠错的能力。

对接Customer Service Platform系统时,采取Headers头部的userName+token组合鉴权方式,其中userName为ipcc,token获取方式参见[1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式](#)。

对接其他第三方系统,采取请求体的authToken鉴权方式。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/spellcheck

请求说明

表 7-88 请求体参数

| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述               |
|----------|--------|------|-------|------------------|
| tenantId | String | body | True  | 租户ID,请填写固定值ipcc。 |

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| authToken   | String | body | True  | Token<br>token失效后,需重新调用获取token接口。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                                  |
| sentence    | String | body | True  | 输入文本,长度限制1024位                                                                                                                                                                                                                  |
| language    | String | body | True  | 传入语言参数: <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN: 中文</li><li>en_US: 英文</li><li>pt_BR: 葡萄牙语</li><li>zh_HK: 中文繁体</li></ul> 传入语言参数类型要求与输入文本类型匹配。<br>【限制】中文、中文繁体、英文、葡语可正常纠错,其他语种文本不做纠错直接返回。再返回的对象中的“是否存在错别字”字段设置为false,即不存在纠错的情况 |
| checkerType | String | body | True  | 校验类型:<br>错字纠错:<br>nonWordSpellChecker<br>别字纠错:<br>realWordSpellChecker<br>中文、中文繁体仅存在别字纠错。<br>英文推荐使用错字纠错。<br>葡语推荐使用错字纠错。                                                                                                         |

响应说明

| 参数名称                  | 数据类型                | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                        |
|-----------------------|---------------------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| hasMistake            | boolean             | body | True  | 是否存在错别字： <ul style="list-style-type: none"><li>• true 表示输入句子中存在错别字</li><li>• false表示输入句子中不存在错别字</li></ul> |
| spellCheckerMatchList | SpellCheckerMatch[] | body | True  | 纠错结果                                                                                                      |

表 7-89 SpellCheckerMatch

| 参数名称          | 数据类型         | 参数位置                  | 必选/可选 | 描述                                 |
|---------------|--------------|-----------------------|-------|------------------------------------|
| word          | String       | spellCheckerMatchList | True  | 原始输入中的字                            |
| startIndex    | int          | spellCheckerMatchList | True  | word在句子中开始索引                       |
| endIndex      | int          | spellCheckerMatchList | True  | word在句子中结束索引                       |
| hasMistake    | boolean      | spellCheckerMatchList | True  | 该word是否为错别字                        |
| correctWord   | String       | spellCheckerMatchList | True  | 若word为错别字,则为纠正后的字                  |
| candidateWord | List<String> | spellCheckerMatchList | False | 若word为错误词, 则为该word词的纠正词列表(以编辑距离排序) |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  "tenantId": "ipcc",  "authToken": "0*****",  "sentence": "请座",  "language": "zh_CN",  "checkerType": "nonWordSpellChecker"}
```
- 响应消息样例

```
{  "hasMistake": false,  "spellCheckerMatchList": [    {
```

```
    "word": "请",
    "startIndex": 0,
    "endIndex": 1,
    "hasMistake": false,
    "correctWord": "请",
    "candidateWord": []
  },
  {
    "word": "座",
    "startIndex": 1,
    "endIndex": 2,
    "hasMistake": true,
    "correctWord": "坐",
    "candidateWord": []
  }
]
```

## 7.15 ODFS 与第三方机器人系统对接的接口规格

当企业仅使用OIAP的ODFS做对话流程管理,而使用第三方系统的机器人语义理解模块做语义识别时,需确保第三方系统提供的接口符合本规格中的描述。

ODFS与第三方机器人系统对接时的处理逻辑如下所示：



### 7.15.1 认证接口

#### 场景描述

用于接口认证。

#### 接口方法

设置成“POST”。



URL

/chatbot/serverauth/login

请求参数

表 7-90 请求体参数

| 名称       | 是否必选 | 参数类型   | 长度  | 说明                                             |
|----------|------|--------|-----|------------------------------------------------|
| account  | True | String | 32  | 登录账号                                           |
| nonce    | True | String | 128 | 服务端提供的原始随机文本,来源于上一次业务请求返回401 unauthorized响应消息。 |
| checksum | True | String | 512 | 客户端根据nonce值及本地密钥使用HmacSHA256加密算法加密处理后的文本       |

响应参数

| 名称       | 是否必选  | 参数类型   | 长度  | 说明                      |
|----------|-------|--------|-----|-------------------------|
| token    | False | String | 128 | 认证成功必须返回,业务请求接口需要的token |
| duration | False | int    | 4   | 认证成功必须返回,token有效期（秒）    |
| error    | False | String | 512 | 认证失败时返回错误信息,同时状态码返回401。 |
| nonce    | False | String | 128 | 认证失败时返回,服务端随机生成的字符串。    |

报文样例

- 请求样例

```
{
  "account": "odfs",
  "nonce": "*****", // 服务端提供的原始随机文本
  "checksum": "0dbe11*****0b505de" // 客户端根据nonce值及本地密钥使用HmacSHA256加密算法加密处理后的文本
}
```
- 响应样例

```
{
  "token": "2*****d",
```

```
"duration":3600
}
```

### 7.15.2 业务请求接口

#### 场景描述

- 1、首次调用该接口可获取鉴权所需的nonce信息。
- 2、接口鉴权通过后,调用该接口可从第三方系统获取意图模板的匹配情况。

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

/chatbot/u-route/api/router\_service/recognize

#### 请求头参数

| 名称            | 是否必选 | 参数类型   | 说明                             |
|---------------|------|--------|--------------------------------|
| Content-Type  | True | String | application/json;charset=utf-8 |
| Chatbot-Token | True | String | 认证接口返回的token                   |

#### 请求说明

表 7-91 请求体参数

| 名称      | 是否必选 | 参数类型        | 说明  |
|---------|------|-------------|-----|
| request | True | requestBody | 请求体 |

表 7-92 requestBody

| 名称         | 是否必选  | 参数类型   | 长度   | 说明                 |
|------------|-------|--------|------|--------------------|
| userId     | True  | String | 64   | 用户ID               |
| accesscode | False | String | 32   | 接入码（用户通过拨打什么号码接入的） |
| channel    | False | String | 32   | 渠道（目前固定填OIFDE）     |
| sentence   | True  | String | 1024 | 客户输入的文本信息          |

| 名称                | 是否必选  | 参数类型   | 长度 | 说明                                                                      |
|-------------------|-------|--------|----|-------------------------------------------------------------------------|
| tenantId          | True  | String | 64 | 租户ID                                                                    |
| language          | True  | String | 20 | 语言<br>中文：zh_CN<br>英文：en_US                                              |
| context           | False | String | 64 | 意图识别需要的上下文                                                              |
| targetIntentCount | False | int    | 4  | 需要chatbot返回多个意图时的意图数量,一般用于客户输入一句话可以匹配多个意图的情况<br>范围：1——5                 |
| confidence2Top    | False | float  | 4  | 置信度间距<br>如果返回多个意图,要求后面的意图与第一个置信度最高的意图的置信度间距,这个值越小表示返回的意图越接近。<br>范围：0——1 |
| timeZone          | False | String | 10 | 时区,8表示东8区。                                                              |

响应参数

| 名称               | 是否必选  | 参数类型      | 长度  | 说明                                     |
|------------------|-------|-----------|-----|----------------------------------------|
| errorMsg         | False | String    | 512 | 错误信息                                   |
| errorCode        | False | String    | 20  | 错误码                                    |
| intentsResponses | False | Intents[] | -   | 意图数组,成功时必须返回。                          |
| nonce            | False | String    | 128 | token认证失败时返回,服务端随机生成的字符串,同时需要返回状态码401。 |

表 7-93 Intents

| 名称        | 是否必选  | 参数类型     | 长度   | 说明                          |
|-----------|-------|----------|------|-----------------------------|
| responses | False | String[] | 4096 | Chatbot返回的应答信息,字符串数组,可以有多个。 |

| 名称             | 是否必选  | 参数类型     | 长度 | 说明                                                                                                                                              |
|----------------|-------|----------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| confidence     | True  | float    | 4  | 置信度 <ul style="list-style-type: none"><li>机器人回复的可靠度,取值范围 0 ~ 1,最小值是 0,最大值是 1,例如基于你的一个问题1,有10个回答,其中6个回答是相同的Answer 1,那么Answer 1的置信度是0.6</li></ul> |
| commands       | True  | String[] | 64 | 意图命令字                                                                                                                                           |
| params         | False | Map      | -  | 命令字参数信息,一般意图的槽位信息都通过这个返回。例如 {"Number":"3"}。<br>一般意图操作具体详情参考添加意图模板章节。                                                                            |
| scenarioName   | False | String   | 64 | 意图名                                                                                                                                             |
| scenarioType   | False | int      | 4  | 场景类型,辅助场景=1, 业务场景=0, 无场景= -1                                                                                                                    |
| scenarioStatus | False | String   | 64 | 场景状态（暂不使用）                                                                                                                                      |

报文样例

● 请求样例

```
{
  "request":
  {
    "sentence":"查询3月账单",
    "targetIntentCount":1,
    "confidence2Top":0.2,
    "accessCode":"10086",
    "channel":"OIFDE",
    "tenantId":"NJ_001",
    "language":"zh_CN",
    "userId":"123456789"
  }
}
```

● 响应成功样例：

```
{
  "errorCode":"0",
  "errorMsg":"",
  "intentsResponses":
  [
    {
      "responses":[""],
      "confidence":1.0,
      "commands":["bill"],
      "params":{"Number":"3"},
      "scenarioName":"query bills",
    }
  ]
}
```

```
"scenarioType":"normal",
"scenarioStatus":"finish"
}
]
}
```

- 响应失败样例：

```
401 Unauthorized
{
  "errorMsg":"NEED_LOGIN", "nonce":"0cf*****accesaf"
}
```

## 7.16 统计报表接口

### 基本信息

给第三方接入方调用,实现统计报表查询能力,包含呼叫统计报表、机器人报表、知识报表等。

对接Customer Service Platform系统时,采取Headers头部的userName+token组合鉴权方式,其中userName为ipcc,token获取方式参见[1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式](#)。

对接其他第三方系统,采取请求体的authToken鉴权方式。

### 7.16.1 查询呼叫统计报表信息

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryCallStatisticsReport

#### 请求说明

表 7-94 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                          |
|------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| type       | String | body | True  | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>● hour: 按小时查询,特定日期 的报表数据</li><li>● day: 按天查询,三十日内的报表数据</li></ul> |
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                                                                        |
| accessCode | String | body | True  | 接入标识（机器人接入码）                                                                                                |
| timestamp  | long   | body | True  | 查询日期的毫秒时间戳                                                                                                  |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                    |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------|
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

响应说明

| 参数名称 | 数据类型                     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述       |
|------|--------------------------|------|-------|----------|
| -    | QueryCallStatisticsRes[] | body | True  | 呼叫统计报表信息 |

表 7-95 QueryCallStatisticsRes

| 名称                      | 是否必选 | 参数类型   | 说明                                                                                                                                |
|-------------------------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| recordTime              | True | long   | 记录日期的毫秒时间戳                                                                                                                        |
| tenantId                | True | String | 租户ID                                                                                                                              |
| accessCode              | True | String | 接入标识（机器人接入码）                                                                                                                      |
| callCount               | True | long   | 接入量                                                                                                                               |
| exitNoConsultCount      | True | long   | 直接退出量,用户和IVR只交互一次的量                                                                                                               |
| callStaffNoConsultCount | True | long   | 直接转人工量,用户和IVR交互大于1次且小于等于3次,并且不在IVR挂机的量                                                                                            |
| callStaffConsultCount   | True | long   | 咨询后转人工量,用户和IVR交互大于3次,并且不在IVR挂机的量                                                                                                  |
| exitConsultingCount     | True | long   | 仅咨询机器人量,用户和IVR交互大于1次,并且在IVR挂机的量                                                                                                   |
| interactCount           | True | long   | 对话轮次,总的用户和IVR交互次数                                                                                                                 |
| autonomyRate            | True | String | 净自助解决率 <ul style="list-style-type: none"><li>-1.000: 机器人总使用量为0（直接转人工量+咨询后转人工量+仅咨询机器人量）</li><li>0-1.000: 仅咨询机器人量/机器人总使用量</li></ul> |

| 名称                     | 是否必选 | 参数类型   | 说明                                                                                                       |
|------------------------|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| averageInteractPerCall | True | String | 平均对话轮次,平均每通对话,用户和IVR的交互次数                                                                                |
| dbRecordTime           | True | Date   | 数据库记录日期,未设置为null                                                                                         |
| type                   | True | String | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>hour: 按小时查询</li><li>day: 按天查询</li></ul>                       |
| interfaceRequestCount  | True | long   | 接口调用总数                                                                                                   |
| interfaceSuccessCount  | True | long   | 接口调用成功数                                                                                                  |
| interfaceSuccessRate   | True | String | 接口调用成功率 <ul style="list-style-type: none"><li>-1.000: 接口调用总数为0</li><li>0-1.000: 接口调用成功数/接口调用总数</li></ul> |

报文样例

- 请求样例

```
{
  "tenantId": "202104237142",
  "accessCode": "943370855474270208",
  "timestamp": 1628784000000,
  "type": "hour",
  "authToken": "wEd*****Q6VwYMj"
}
```
- 响应样例

```
[
  {
    "recordTime": 1628820000000,
    "tenantId": "202104237142",
    "accessCode": "943370855474270208",
    "callCount": 1,
    "exitNoConsultCount": 0,
    "callStaffNoConsultCount": 0,
    "callStaffConsultCount": 0,
    "exitConsultingCount": 1,
    "interactCount": 2,
    "autonomyRate": "1.0000",
    "averageInteractPerCall": "2.00",
    "dbRecordTime": 1628820000000,
    "type": "hour",
    "interfaceRequestCount": 0,
    "interfaceSuccessCount": 0,
    "interfaceSuccessRate": "-1.0000"
  }
]
```

7.16.2 查询机器人报表信息

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryChatbotReport

请求说明

表 7-96 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                      |
|------------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| type       | String | body | True  | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>hour: 按小时查询, 特定日期的报表数据</li><li>day: 按天查询,三十日内的报表数据</li></ul> |
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                                                                    |
| accessCode | String | body | True  | 接入标识（机器人接入码）                                                                                            |
| timestamp  | long   | body | True  | 查询日期的毫秒时间戳                                                                                              |
| authToken  | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                   |

响应说明

| 参数名称 | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述      |
|------|--------------------|------|-------|---------|
| -    | ChatbotReportRes[] | body | True  | 机器人报表信息 |

表 7-97 ChatbotReportRes

| Name       | Mandatory | Type | Description |
|------------|-----------|------|-------------|
| recordTime | True      | long | 记录日期的毫秒时间戳  |



| Name                  | Mandatory | Type   | Description                                                                                                                                              |
|-----------------------|-----------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId              | True      | String | 租户ID                                                                                                                                                     |
| accessCode            | True      | String | 接入标识（机器人接入码）                                                                                                                                             |
| type                  | True      | String | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>hour: 按小时查询</li><li>day: 按天查询</li></ul>                                                                       |
| consultCount          | True      | int    | 机器人总的回复数                                                                                                                                                 |
| responseSuccessCount  | True      | int    | 机器人总的成功回复数                                                                                                                                               |
| unknowCount           | True      | int    | 机器人未知回复数                                                                                                                                                 |
| responseRate          | True      | String | 成功回复率                                                                                                                                                    |
| feedbackCount         | True      | int    | 参评数<br>使用满意度反馈流程,客户参与评价的数目。                                                                                                                              |
| positiveFeedbackCount | True      | int    | 满意参评数<br>使用满意度反馈流程,客户满意评价的数目。                                                                                                                            |
| positiveFeedbackRate  | True      | String | 满意参评率 <ul style="list-style-type: none"><li>-1.0000: feedbackCount 为0;</li><li>0-1.0000: 满意参评率公式为<br/>positiveFeedbackCount/<br/>feedbackCount</li></ul> |

报文样例

- 请求样例

```
{  "tenantId":"202104237142",  "accessCode":"950964151029600256",  "timestamp":1630512000000,  "type":"hour",  "authToken":"E*****"}
```
- 响应样例

```
[  {    "tenantId": "202104237142",    "accessCode": "950964151029600256",    "recordTime": 1630580400000,    "type": "hour",    "consultCount": 1,    "responseSuccessCount": 0,    "unknowCount": 1,    "responseRate": "0.0000",
```

```
    "feedbackCount": 0,  
    "positiveFeedbackCount": 0,  
    "positiveFeedbackRate": "-1.0000"  
  }  
]
```

### 7.16.3 查询知识报表信息

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryKnowledgeReport

#### 请求说明

表 7-98 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                         |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| type      | String | body | True  | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>day: 按天查询,特定日期<br/>的报表数据</li><li>month: 按月查询,以timestamp<br/>往后一天作为结束时间,三十日<br/>内的报表数据</li></ul> |
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID                                                                                                                                       |
| timestamp | long   | body | False | 查询日期的毫秒时间戳<br>如果不传,仅返回租间问答、意<br>图和语聊的数目。                                                                                                   |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                      |

#### 响应说明

| 参数名称     | 数据类型 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述   |
|----------|------|------|-------|------|
| tenantId | int  | body | True  | 租户ID |

| 参数名称                 | 数据类型              | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                           |
|----------------------|-------------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| recordTime           | String            | body | True  | 查询日期的毫秒时间戳                                                                                                                   |
| type                 | long              | body | True  | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>day: 按天查询,特定日期 的报表数据</li><li>month: 按月查询,以timestamp往后一天作为结束时间,三十日内的报表数据</li></ul> |
| qaCount              | int               | body | True  | 租户问答总数<br>当前租间,配置的问答总数                                                                                                       |
| intentCount          | int               | body | True  | 租户意图总数                                                                                                                       |
| talkCount            | int               | body | True  | 租户语聊总数                                                                                                                       |
| effectiveQaCount     | int               | body | True  | 命中的问答个数                                                                                                                      |
| effectiveIntentCount | int               | body | True  | 命中的意图个数                                                                                                                      |
| effectiveTalkCount   | int               | body | True  | 命中的语聊个数                                                                                                                      |
| effectiveQaSum       | int               | body | True  | 命中的问答总数                                                                                                                      |
| effectiveIntentSum   | int               | body | True  | 命中的意图总数                                                                                                                      |
| effectiveTalkSum     | int               | body | True  | 命中的语聊总数                                                                                                                      |
| qaList               | List<HotspotData> | body | True  | Top10的问答列表                                                                                                                   |
| intentList           | List<HotspotData> | body | True  | Top10的意图列表                                                                                                                   |

表 7-99 HotspotData 热点机器人知识数据

| Name | Mandatory | Type   | Description |
|------|-----------|--------|-------------|
| name | True      | String | 热点知识数据的名称   |

| Name  | Mandatory | Type | Description                                                                                                   |
|-------|-----------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| count | True      | int  | 热点知识数据的命中个数 <ul style="list-style-type: none"><li>Top10的问答列表,表示问答命中的个数</li><li>Top10的意图列表,表示意图命中的个数</li></ul> |

报文样例

- 请求样例

```
{
  "tenantId": "202104237142",
  "timestamp": 1630684800000,
  "type": "month",
  "authToken": "0kQl*****PHFhoyDy"
}
```
- 响应样例

```
{
  "tenantId": "202104237142",
  "recordTime": 1630684800000,
  "type": "month",
  "qaCount": 78,
  "intentCount": 42,
  "talkCount": 45,
  "effectiveQaCount": 1,
  "effectiveIntentCount": 7,
  "effectiveTalkCount": 6,
  "effectiveQaSum": 1,
  "effectiveIntentSum": 17,
  "effectiveTalkSum": 22,
  "qaList": [
    {
      "name": "我们在测试",
      "count": 1
    }
  ],
  "intentList": [
    {
      "name": "话费查询(话费查询)",
      "count": 7
    },
    {
      "name": "套餐降级(套餐降级)",
      "count": 3
    },
    {
      "name": "无需服务(无需服务)",
      "count": 2
    },
    {
      "name": "是否(是否)",
      "count": 2
    },
    {
      "name": "Taxa de chamada(Taxa de chamada)",
      "count": 1
    },
    {
      "name": "公积金业务(公积金)",
      "count": 1
    }
  ]
}
```

```
        "name": "公积金问题(公积金问题)",
        "count": 1
    }
]
```

### 7.16.4 查询 Top 10 热点机器人信息

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryChatbotHotspotData

#### 请求说明

表 7-100 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                          |
|-----------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| type      | String | body | True  | 查询类型 <ul style="list-style-type: none"><li>day: 按天查询,特定日期的报表数据</li><li>month: 按月查询,以timestamp往后一天作为结束时间,三十日内的报表数据</li></ul> |
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID                                                                                                                        |
| timestamp | long   | body | True  | 查询日期的毫秒时间戳                                                                                                                  |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                       |

#### 响应说明

| 参数名称 | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述              |
|------|---------------|------|-------|-----------------|
| -    | HotspotData[] | body | True  | Top10 热点机器人调用信息 |

表 7-101 HotspotData

| 名称    | 是否必选 | 参数类型   | 说明     |
|-------|------|--------|--------|
| name  | True | String | 机器人接入码 |
| count | True | int    | 机器人访问量 |

报文样例

- 请求样例

```
{  "tenantId":"202104237142",  "timestamp":1630684800000,  "type":"month",  "authToken":"0kQ[*****FhoyDy"}
```
- 响应样例

```
[  {    "name": "947988117535592448",    "count": 19  },  {    "name": "943382168053223424",    "count": 10  },  {    "name": "943372803514568704",    "count": 4  },  {    "name": "940757366746386432",    "count": 4  },  {    "name": "943218432118099968",    "count": 4  },  {    "name": "947918435541585920",    "count": 4  },  {    "name": "942949731485618176",    "count": 3  },  {    "name": "950966390083293184",    "count": 3  },  {    "name": "943370855474270208",    "count": 2  },  {    "name": "942919556320464896",    "count": 1  }]
```

## 7.17 外呼失败原因离线分析查询接口

### 接口方法

设置成“POST”。

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryRbtRecognitionResult

### 请求说明

表 7-102 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                        |
|-----------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------|
| beginTime | long   | body | True  | 查询开始时间的毫秒时间戳<br>须知<br>该接口数据为保证效率已按月份分表,查询时只会查询开始时间所对应月份的表 |
| endTime   | long   | body | True  | 查询结束时间的毫秒时间戳                                              |
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID                                                      |
| pageNum   | int    | body | False | 查询页数,从1开始,默认为1                                            |
| pageSize  | int    | body | False | 查询每页数量,最大为1000,默认为1000                                    |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。     |

### 响应说明

| 参数名称           | 数据类型             | 参数位置 | 必选/可选 | 描述         |
|----------------|------------------|------|-------|------------|
| rbtRecognition | RbtRecognition[] | body | True  | 外呼失败原因分析结果 |
| total          | int              | body | True  | 总数         |
| pageSize       | int              | body | True  | 每页数量       |
| pageNum        | int              | body | True  | 第几页,从1开始   |

表 7-103 RbtRecognition

| 名称               | 是否必选  | 参数类型   | 说明                |
|------------------|-------|--------|-------------------|
| rbtRecognitionId | True  | long   | 结果标识              |
| callId           | True  | string | 机器人访问量            |
| fileName         | True  | string | 录音文件盘符路径          |
| callerNo         | True  | string | 主叫号码              |
| calleeNo         | True  | string | 被叫号码              |
| agentId          | True  | int    | 座席ID              |
| recordBeginTime  | True  | long   | 录音开始时间            |
| recordEndTime    | True  | long   | 录音结束时间            |
| callType         | True  | int    | 呼叫类型,固定值7,代表人工外呼  |
| mediaType        | True  | int    | 媒体类型,固定值5,代表语音    |
| vdnId            | True  | int    | CTI 虚拟呼叫中心标识      |
| tenantId         | True  | string | 租户标识              |
| callCenterId     | True  | int    | CTI 呼叫中心标识        |
| releaseCause     | True  | int    | 拆线原因,具体可参考CTI产品文档 |
| beginTime        | True  | long   | 结果录入时间            |
| endTime          | False | long   | 结果更新时间            |
| result           | False | int    | 结果,请参考表7-104      |
| asrTransResult   | False | string | ASR识别结果           |
| confirmedResult  | False | string | 人工确认结果            |
| confirmStatus    | True  | int    | 人工确认状态            |
| remark           | False | string | 备注                |
| locationId       | True  | int    | 录音节点,CTI POOL时有用  |
| updateTime       | False | long   | 修改时间              |

表 7-104 外呼失败原因

| code | 原因      |
|------|---------|
| -1   | 录音文件名错误 |
| -2   | 录音下载失败  |



| code | 原因              |
|------|-----------------|
| -3   | 请求ASR转写失败       |
| -4   | 获取ASR转写返回失败     |
| -5   | 获取意图识别结果失败      |
| 101  | 被叫号码是空号         |
| 102  | 被叫用户关机          |
| 103  | 被叫网络忙           |
| 104  | 主叫号码欠费停机        |
| 105  | 被叫号码停机          |
| 106  | 被叫正忙,且已登记呼叫等待   |
| 107  | 被叫正忙,且未登记呼叫等待   |
| 108  | 被叫不在服务区         |
| 109  | 被叫已开通呼叫转移       |
| 110  | 国际长途限制          |
| 111  | 被叫长时间未接听        |
| 112  | 被叫已设置呼入限制       |
| 113  | 其他运营商方向线路故障     |
| 114  | 被叫无法接通,且已开通来电提醒 |

报文样例

- 请求样例

```
{  "beginTime": 1631203200000,  "endTime": 1631289540000,  "tenantId": "xxxxxx",  "pageNum": 1,  "pageSize": 100,  "authToken": "xxxxxxxxxx"}
```
- 响应样例

```
{  "rbtRecognitions": [    {      "rbtRecognitionId": 953730645354352640,      "callId": "xxxxxxx-xxxx",      "fileName": "Y:\\268\\0\\20210908\\2608\\xxxx.V3",      "callerNo": "xxxxxxx",      "calleeNo": "xxxxxxx",      "agentId": 1234,      "recordBeginTime": 1631240233000,      "recordEndTime": 1631067449000,      "callType": 7,      "mediaType": 5,
```

```
{
  "vdnId": 123,
  "tenantId": "123456789",
  "callCenterId": 1,
  "releaseCause": 531,
  "beginTime": 1631241600000,
  "endTime": 1631241730000,
  "result": 105,
  "asrTransResult": null,
  "confirmedResult": null,
  "confirmStatus": 0,
  "remark": null,
  "locationId": 0,
  "updateTime": 1631241730000
},
{
  "total": 1,
  "pageSize": 100,
  "pageNum": 1
}
```

## 7.18 智能填单接口

### 基本信息

给第三方接入方调用,实现文本分类、实体识别能力,可应用于智能座席助手的智能工单分类场景。智能座席助手,通过调用文本分类接口进行完整的工单分类;通过调用实体识别接口,提取工单信息中的工单实体,完善工单;进一步增强智能座席助手的能力。

对接Customer Service Platform系统时,采取Headers头部的userName+token组合鉴权方式,其中userName为ipcc,token获取方式参见[1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式](#)。

对接其他第三方系统,采取请求体的authToken鉴权方式。

### 7.18.1 文本分类接口

#### 场景描述

给第三方接入方调用,实现文本分类能力,可应用于智能工单分类场景。

#### 须知

调用文本分类接口之前,请先完成文本分类功能调测,具体操作请参见OIAP VXXXRXXXCXX [产品文档](#) 01中的“安装和调测>调测>功能调测>”“调测文本分类模型功能”。

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/textClassification

请求说明

表 7-105 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                        |
|-----------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID。                                                                                                                                                                                     |
| language  | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li><li>es_ES：西班牙语</li><li>ar：阿拉伯语</li><li>th_TH：泰语</li><li>pt_BR：葡萄牙语</li></ul> 注意：智能工单分类场景，以Lodas文本分类模型支持语言为准。 |
| text      | String | body | True  | 输入语句。<br>文本分类的依据,最大长度4096字符。                                                                                                                                                              |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                     |

响应说明

| 参数名称    | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述     |
|---------|-------------|------|-------|--------|
| results | TextLabel[] | body | True  | 文本分类结果 |

表 7-106 TextLabel

| 名称          | 是否必选 | 参数类型   | 说明                          |
|-------------|------|--------|-----------------------------|
| label       | True | String | 分类的标签<br>智能工单分类的场景,即为工单类别名称 |
| probability | True | long   | 匹配度,取值范围：0~1                |

报文样例

- 请求样例

```
{
  "tenantId": "fangyg",
  "language": "zh_CN",
  "text": "发票开不出来",
  "authToken": "XIO*****[YbYACW]"
}
```
- 响应样例

```
{
  "results": [
    {
      "label": "移动业务 → 基础服务 → 电子发票 → 全局流转 → 功能使用 → 发票无法打印 → 全局流转",
      "probability": 0.41408610343933105
    },
    {
      "label": "移动业务 → 服务触点 → 一点对接业务 → 全局流转 → 业务规则 → 对业务规定/流程不满 → 全局流转",
      "probability": 0.012493142858147621
    },
    {
      "label": "移动业务 → 业务营销 → 资费套餐 → 降档套餐 → 办理规范 → 限制渠道办理不认可 → 全局流转",
      "probability": 0.004905845504254103
    }
  ]
}
```

7.18.2 实体识别接口

场景描述

给第三方接入方调用,实现实体识别能力。

须知

如果需要使用Lodas的实体识别模型,调用实体识别接口之前,请先完成实体识别功能调测,具体操作请参见《 OIAP 产品文档 》的调测实体提取模型功能章节。

接口方法

设置成 “POST” 。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/entityDetection

请求说明

表 7-107 请求体参数

| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述    |
|----------|--------|------|-------|-------|
| tenantId | String | body | True  | 租户ID。 |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| language  | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li><li>es_ES：西班牙语</li><li>ar：阿拉伯语</li><li>th_TH：泰语</li><li>pt_BR：葡萄牙语</li></ul> <b>说明：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>基于Tuc的实体识别,支持如上选项语种。</li><li>基于Lodas的实体识别,支持语言以Lodas实体识别模型为准。</li></ol> |
| sentence  | String | body | True  | 输入语句。<br>实体识别的依据,最大长度4096字符。                                                                                                                                                                                                                                                       |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                                                                                                              |

响应说明

| 参数名称            | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述       |
|-----------------|---------------|------|-------|----------|
| count           | int           | body | True  | 识别出的实体个数 |
| entityMsgV2List | EntityMsgV2[] | body | True  | 实体对象列表   |

表 7-108 EntityMsgV2

| Name     | Mandatory | Type   | Description                                   |
|----------|-----------|--------|-----------------------------------------------|
| citation | True      | String | 实体的引用名称<br>例如,系统实体中地址的引用名称<br>@system.address |

| Name       | Mandatory | Type               | Description                                                                                                                                         |
|------------|-----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| type       | True      | int                | 实体类型 <ul style="list-style-type: none"><li>• -1：系统或环境实体,非用户实体</li><li>• 0：一般实体</li><li>• 1：组合实体</li><li>• 2：规则实体</li><li>• 3：通过Lodas识别的实体</li></ul> |
| userEntity | True      | boolean            | 是否为用户实体                                                                                                                                             |
| envEntity  | True      | boolean            | 是否为环境实体                                                                                                                                             |
| beginIndex | True      | int                | 识别到实体值,在输入语句中的开始序号                                                                                                                                  |
| endIndex   | True      | int                | 识别到实体值,在输入语句中的结束序号                                                                                                                                  |
| values     | True      | Map<String,String> | 具体识别出的实体值对<br>实体种类：实体值<br>例如: "@system.address": "湖南省长沙市岳麓区"。<br>具体操作请参考添加实体章节。                                                                     |
| formats    | True      | List<String>       | 识别到实体的引用格式的列表<br>例如: ["raw","province"],<br>"raw"为原始值,"province"为省份。                                                                                |

报文样例

- 请求样例

```
{
  "tenantId": "202104237142",
  "language": "zh_CN",
  "sentence": "长沙岳麓区岳麓大道旺龙路,下雨天积水严重,影响出行",
  "authToken": "E2mjXcv*****XX1av"
}
```
- 响应样例

```
{
  "count": 4,
  "entityMsgV2List": [
    {
      "citation": "@system.any", // 匹配任意用户输入
      "type": -1,
      "userEntity": false,
      "envEntity": false,
      "beginIndex": 0,
```

```
        "endIndex": 25,
        "values": {
            "@system.any": "长沙岳麓区岳麓大道旺龙路,下雨天积水严重,影响出行",
            "@system.any.raw": "长沙岳麓区岳麓大道旺龙路,下雨天积水严重,影响出行"
        },
        "formats": [
            "raw"
        ]
    },
    {
        "citation": "@system.env.time", // 当前时间
        "type": -1,
        "userEntity": false,
        "envEntity": true,
        "beginIndex": -1,
        "endIndex": -1,
        "values": {
            "@system.env.time.hour": "11",
            "@system.env.time.minute": "09",
            "@system.env.time": "11:09"
        },
        "formats": [
            "hour",
            "minute"
        ]
    },
    {
        "citation": "@system.env.date", // 当前日期
        "type": -1,
        "userEntity": false,
        "envEntity": true,
        "beginIndex": -1,
        "endIndex": -1,
        "values": {
            "@system.env.date.yyyyMM": "202110",
            "@system.env.date": "2021-10-19",
            "@system.env.date.year": "2021",
            "@system.env.date.month": "10",
            "@system.env.date.day": "19"
        },
        "formats": [
            "yyyyMM",
            "year",
            "month",
            "day"
        ]
    },
    {
        "citation": "@system.address", // 地址检测
        "type": -1,
        "userEntity": false,
        "envEntity": false,
        "beginIndex": 0,
        "endIndex": 5,
        "values": {
            "@system.address.raw": "长沙岳麓区",
            "@system.address": "湖南省长沙市岳麓区",
            "@system.address.province": "湖南省"
        },
        "formats": [
            "raw",
            "province"
        ]
    }
]
```

### 7.18.3 工单类型识别接口

#### 场景描述

给第三方接入方调用,实现根据对话文本工单类型自动识别能力。

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/caseType

#### 请求说明

表 7-109 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID。                                                                                                                                                                                                                              |
| language  | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul>                                                                                                                                                 |
| history   | String | body | True  | 对话文本。<br>中文格式："座席：您好！<br>请问现在办理带宽有哪些套餐？稍等。\\n客户：你好我需要办理5G流量套餐并且携带有免费宽带"<br>英文格式："staff:Hello!<br>What are the bandwidth packages? Wait a minute.\\nuser:Hello, I need to apply for a 5G traffic package and carry free broadband." |
| authToken | String | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                                                              |



响应说明

表 7-110 响应参数

| 参数名称      | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int        | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| results   | caseType[] | body | True  | 工单类型对象列表                                                                 |

表 7-111 caseType

| Name         | Mandatory | Type   | Description |
|--------------|-----------|--------|-------------|
| caseTypeID   | True      | String | 工单类型ID      |
| caseTypeName | True      | String | 工单类型名称      |

报文样例

- 请求样例

```
{  "tenantId": "202301041851",  "language": "zh_CN",  "history": "座席：您好！请问现在办理宽带有哪些套餐？稍等.\n客户：你好我需要办理5G流量套餐并且携带有免费宽带",  "authToken": "E2mjXcv*****XX1av"}
```
- 响应样例

```
{  "errorCode": 0,  "results": [    {    "caseTypeID": "cvmC000001F0I9FRpqa0",    "caseTypeName": "宽带办理服务不周到"    },    {    "caseTypeID": "cvmC000001F0IDPr3O9Q",    "caseTypeName": "宽带费用扣除有争议"    },    {    "caseTypeID": "cvmC000001F0IjaxZOz2",    "caseTypeName": "宽带报装不成功"    }  ]}
```

7.18.4 工单字段抽取接口

场景描述

给第三方接入方调用,实现根据对话文本工单字段自动抽取能力。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/caseField

请求说明

表 7-112 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|----------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String   | body | True  | 租户ID。                                                                                                                                                                                                                                |
| language  | String   | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul>                                                                                                                                                   |
| history   | String   | body | True  | 对话文本。<br>中文格式："座席：您好！<br>请问现在办理带宽有哪些套餐？稍等。<br>客户：你好我需要办理5G流量套餐并且携带有免费宽带"<br>英文格式："staff:Hello!<br>What are the bandwidth packages? Wait a minute.<br>user:Hello, I need to apply for a 5G traffic package and carry free broadband." |
| caseType  | caseType | body | True  | 工单类型对象                                                                                                                                                                                                                               |
| authToken | String   | body | True  | 认证token。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。                                                                                                                                                                                |

表 7-113 caseType

| Name         | Mandatory | Type   | Description |
|--------------|-----------|--------|-------------|
| caseTypeId   | True      | String | 工单类型ID      |
| caseTypeName | True      | String | 工单类型名称      |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int        | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| results   | caseType[] | body | True  | 工单类型对象列表                                                                 |

表 7-114 caseType

| Name         | Mandatory   | Type   | Description |
|--------------|-------------|--------|-------------|
| caseTypeID   | True        | String | 工单类型ID      |
| caseTypeName | True        | String | 工单类型名称      |
| caseFields   | caseField[] | Array  | 工单字段对象数组    |

表 7-115 caseField

| Name           | Mandatory | Type   | Description |
|----------------|-----------|--------|-------------|
| caseFieldName  | True      | String | 工单字段名称      |
| caseFieldID    | True      | String | 工单字段ID      |
| caseFieldValue | True      | String | 工单字段抽取的值    |

报文样例

- 请求样例

```
{  "tenantId": "202301041851",  "language": "zh_CN",  "history": "客户: 人工 坐席: 哈喽! 萌哒哒真人小移已经飞奔到您的身边, 请问有什么可以为您【本机】效劳? 千兆宽带+超低折扣, 12月2日15:00直播间准时约定你\n 客户: 为什么有话费还欠费\n 客户: 坐席: 欠费10.10\n 客户: 这不是有一百多话费? 系统: 人工mm正在帮您核实问题, 请您稍等~ \n 坐席: 亲, 您目前的总余额是108.60元, 基本余额0.00元, 赠送余额108.60元, 您也可以拨打1008611核对余额哦, 如有疑问可以再来咨询小移哦。 \n 坐席: 赠送话费不能抵扣新版任我换产品\n 客户: 那个产品 \n 客户: 那可以拿来干嘛 \n 客户: 什么都不可用 \n 坐席: 亲稍等, 小移查询下o(^_^)o ",  "caseType": {    "caseTypeName": "话费投诉",    "caseTypeID": "cvmC000001F0I9FRpqa0"  },  "authToken": "E2mjXcv*****XX1av"}
```
- 响应样例

```
{  "errorCode": 0,  "results": {    "caseTypeName": "话费投诉",    "caseTypeID": "cvmC000001F0I9FRpqa0",  }}
```

```
"caseFields": [
  {
    "caseFieldName": "Origin",
    "caseFieldID": "AICC_Origin__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "Description",
    "caseFieldID": "AICC_Description__CST",
    "caseFieldValue": "停机问题投诉"
  },
  {
    "caseFieldName": "用户问题描述",
    "caseFieldID": "userProblemDescription__CST",
    "caseFieldValue": "停机问题投诉"
  },
  {
    "caseFieldName": "contactName",
    "caseFieldID": "AICC_contactName__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "Priority",
    "caseFieldID": "AICC_Priority__CST",
    "caseFieldValue": "高"
  },
  {
    "caseFieldName": "Title",
    "caseFieldID": "AICC_Title__CST",
    "caseFieldValue": "欺骗消费者"
  },
  {
    "caseFieldName": "用户电话号码",
    "caseFieldID": "userPhoneNumber__CST",
    "caseFieldValue": "195****309"
  },
  {
    "caseFieldName": "ContactId",
    "caseFieldID": "AICC_ContactId__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "OwnerType",
    "caseFieldID": "AICC_OwnerType__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "Type",
    "caseFieldID": "AICC_Type__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "OwnerId",
    "caseFieldID": "AICC_OwnerId__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "用户姓名",
    "caseFieldID": "name__CST",
    "caseFieldValue": null
  },
  {
    "caseFieldName": "DueDate",
    "caseFieldID": "AICC_DueDate__CST",
    "caseFieldValue": "2024-07-26"
  }
]
```

### 7.18.5 新增元数据接口

#### 场景描述

给第三方接入方调用，实现新增元数据，用于工单类型识别和工单字段抽取的功能。

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/batchAddPromptMetaData

#### 消息头

表 7-116 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                     |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。   |
| 2  | userName     | String | True | 参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式中的说明下的第三点的appKey。 |
| 3  | token        | String | True | 生成方式参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式。             |

#### 请求说明

表 7-117 请求体参数

| 参数名称        | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|-------------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId    | String | body | True  | 租户ID。                                                                              |
| category    | String | body | True  | 工单类型。                                                                              |
| typeId      | String | body | True  | 工单类型ID                                                                             |
| language    | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul> |
| description | String | body | False | 工单类型描述                                                                             |

| 参数名称                          | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述      |
|-------------------------------|------------|------|-------|---------|
| addPromptMe<br>taDataInfoList | metaData[] | body | True  | 元数据对象数组 |

表 7-118 metaData

| Name         | Mandatory | Type   | Description   |
|--------------|-----------|--------|---------------|
| metaDataId   | True      | String | 元数据ID(工单字段ID) |
| metaDataName | True      | String | 元数据名称(工单字段名称) |
| fieldType    | True      | String | 元数据类型(工单类型)   |
| metaDataDesc | False     | String | 元数据描述(工单字段描述) |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | True  | 响应信息                                                                     |
| data      | int    | body | True  | 新增数据量                                                                    |
| count     | int    | body | True  | 新增数据量                                                                    |

报文样例

- 请求样例

```
{  "category": "宽带故障维修",  "tenantId": "2023010325181111",  "typeId": "301ElNaslZCkK11111111kkkk",  "language": "zh_CN",  "description": "宽带故障维修",  "authToken": "E2mjXcv*****XX1av",  "addPromptMetaDataInfoList": [    {      "metaDataId": "AICC111",      "metaDataName": "地址",      "fieldType": "String"    },    {      "metaDataId": "AICC112",      "metaDataName": "姓名",      "fieldType": "String",      "metaDataDesc": "客户姓名"    }  ]}
```

```
    },
    {
      "metaDataId": "AICC113",
      "metaDataName": "性别",
      "fieldType": "String",
      "metaDataDesc": "客户性别"
    },
    {
      "metaDataId": "AICC114",
      "metaDataName": "联系人号码",
      "fieldType": "String",
      "metaDataDesc": "客户号码"
    }
  ]
}
```

● 响应样例

```
{
  "errorCode": 0,
  "errorMsg": null,
  "data": 5,
  "count": 5
}
```

7.18.6 删除元数据接口

场景描述

给第三方接入方调用，实现新增元数据，用于工单类型识别和工单字段抽取的功能。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/deletePromptMetaDataByCategory

消息头

表 7-119 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                       |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                     |
| 2  | userName     | String | True | 参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 中的说明下的第三点的appKey。 |
| 3  | token        | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。             |

请求说明

表 7-120 请求体参数

| 参数名称     | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|----------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId | String | body | True  | 租户ID。                                                                              |
| category | String | body | True  | 工单类型。                                                                              |
| typeId   | String | body | True  | 工单类型ID                                                                             |
| language | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul> |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | True  | 响应信息                                                                     |
| data      | int    | body | True  | 新增数据量                                                                    |
| count     | int    | body | True  | 新增数据量                                                                    |

报文样例

- 请求样例

```
{  "category": "宽带故障维修",  "tenantId": "2023010325181111",  "typeId": "301EINaslZCkK11111111kkkk",  "language": "zh_CN",  "authToken": "E2mjXcv*****XX1av"}
```
- 响应样例

```
{  "errorCode": 0,  "errorMsg": null,  "data": 5,  "count": 5}
```



## 7.18.7 工单模板启用接口

### 场景描述

给第三方接入方调用，实现工单模板启用，用于将工单模板以及工单模板下的工单字段列表同步到元数据的功能。

### 接口方法

设置成“POST”。

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/caseTemplateActive

### 消息头

表 7-121 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                       |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                     |
| 2  | userName     | String | True | 参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 中的说明下的第三点的appKey。 |
| 3  | token        | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。             |

### 请求说明

表 7-122 请求体参数

| 参数名称          | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|---------------|-------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId      | String      | body | True  | 租户ID。                                                                              |
| templateId    | String      | body | True  | 工单模板ID。                                                                            |
| language      | String      | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul> |
| caseTypeList  | caseType[]  | body | False | 工单类型对象数组。                                                                          |
| caseFieldList | caseField[] | body | True  | 工单字段对象数组。                                                                          |

表 7-123 caseType

| Name     | Mandatory | Type   | Description |
|----------|-----------|--------|-------------|
| typeId   | True      | String | 工单类型ID      |
| typeName | True      | String | 工单类型名称      |

表 7-124 caseField

| Name          | Mandatory | Type   | Description |
|---------------|-----------|--------|-------------|
| caseFieldId   | True      | String | 工单字段ID      |
| caseFieldName | True      | String | 工单字段名称      |
| caseFieldDesc | False     | String | 工单字段描述      |
| fieldType     | True      | String | 工单字段类型      |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | True  | 响应信息                                                                     |
| data      | int    | body | True  | 同步成功的工单字段数据量                                                             |

报文样例

• 请求样例

```
{
  "templateId": "templateIdxxx",
  "tenantId": "202301041851",
  "language": "zh_CN",
  "caseTypeList": [
    {
      "typeId": "rr111type111",
      "typeName": "rr1111TYPENAME"
    },
    {
      "typeId": "rr222type222",
      "typeName": "rr2222TYPENAME2"
    }
  ],
  "caseFieldList": [
    {
      "caseFieldId": "AICC111",
      "caseFieldName": "地址",
```

```
        "caseFieldDesc": "描述",
        "fieldType": "Text"
      },
      {
        "caseFieldId": "AICC222",
        "caseFieldName": "姓名",
        "caseFieldDesc": null,
        "fieldType": "Text"
      }
    ]
  }
}
```

● 响应样例

```
{
  "errorCode": 0,
  "errorMsg": null,
  "data": 2,
  "count": 0
}
```

7.18.8 工单模板删除接口

场景描述

给第三方接入方调用，实现工单模板删除，用于将工单模板信息删除，前提是该工单模板没有关联绑定任何工单类型才允许删除。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/caseTemplateDelete

消息头

表 7-125 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                       |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                     |
| 2  | userName     | String | True | 参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 中的说明下的第三点的appKey。 |
| 3  | token        | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。             |

请求说明

表 7-126 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|------------|--------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID。                                                                              |
| templateId | String | body | True  | 工单模板ID。                                                                            |
| language   | String | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul> |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | True  | 响应信息                                                                     |
| data      | int    | body | True  | true表示删除成功，false表示删除失败                                                   |

报文样例

- 请求样例

```
{  "templateId":"templateIdxxx",  "tenantId": "202301041851",  "language": "zh_CN"}
```
- 响应样例

```
{  "errorCode": 0,  "errorMsg": null,  "data": true,  "count": 0}
```

7.18.9 工单类型启用/取消启用接口

场景描述

给第三方接入方调用，实现工单类型启用/取消启用，工单类型关联绑定的工单模板必须已经先同步到了元数据当中

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/caseTypeActiveOrDeactive

消息头

表 7-127 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                     |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。   |
| 2  | userName     | String | True | 参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式中的说明下的第三点的appKey。 |
| 3  | token        | String | True | 生成方式参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式。             |

请求说明

表 7-128 请求体参数

| 参数名称                 | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                 |
|----------------------|--------------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId             | String             | body | True  | 租户ID。                                                                              |
| language             | String             | body | True  | 语言。选项如下： <ul style="list-style-type: none"><li>zh_CN：中文</li><li>en_US：英文</li></ul> |
| isActive             | String             | body | True  | "1"启用，"0"不启用                                                                       |
| caseTypeTemplateList | caseTypeTemplate[] | body | True  | 工单类型模板数组。                                                                          |

表 7-129 caseTypeTemplate

| Name     | Mandatory | Type   | Description |
|----------|-----------|--------|-------------|
| typeId   | True      | String | 工单类型ID      |
| typeName | True      | String | 工单类型名称      |

| Name       | Mandatory | Type   | Description |
|------------|-----------|--------|-------------|
| templateId | True      | String | 工单模板ID      |

响应说明

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|-----------|--------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode | int    | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMsg  | String | body | True  | 响应信息                                                                     |
| data      | int    | body | True  | 启用或取消启用的工单类型数据量                                                          |

报文样例

- 请求样例

```
{  "tenantId": "202301041851",  "language": "zh_CN",  "isActive": "1",  "caseTypeTemplateList": [    {      "typeId": "type111",      "typeName": "TYPENAME1",      "templateId": "templateIdxxx"    },    {      "typeId": "type222",      "typeName": "TYPENAME2",      "templateId": "templateIdxxx"    }  ]}
```
- 响应样例

```
{  "errorCode": 0,  "errorMsg": null,  "data": 2,  "count": 0}
```

7.19 查询转接第三方录音记录接口

场景描述

查询普通IVR转第三方录音记录。

接口方法

设置成“POST”。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryTransferRecordHistory

请求说明

表 7-130 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                     |
|------------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String | body | True  | 租户ID                                                                                   |
| authToken  | String | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |
| beginTime  | String | body | False | 开始时间<br>格式：<br>yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                                     |
| endTime    | String | body | False | 结束时间<br>格式：<br>yyyy-MM-dd HH:mm:ss                                                     |
| pageNum    | String | body | False | 页码<br>分页查询,查询第几页,首页为1<br>不传,默认页码为1                                                     |
| pageSize   | String | body | False | 每页多少条<br>可配置：5,10,20,50,100<br>不传,默认一页100条                                             |
| callId     | String | body | False | 流程呼叫ID (userMobile、callId和ctiCallId需要传其中一个)                                            |
| userMobile | String | body | False | 用户号码(userMobile、callId和ctiCallId需要传其中一个)                                               |
| ctiCallId  | String | body | False | 平台呼叫ID (userMobile、callId和ctiCallId需要传其中一个)                                            |

响应说明

表 7-131 响应体参数

| 参数名称               | 数据类型             | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                       |
|--------------------|------------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| errorCode          | int              | body | True  | 错误码 <ul style="list-style-type: none"><li>0表示成功</li><li>非0表示失败</li></ul> |
| errorMessage       | String           | body | True  | 错误描述                                                                     |
| total              | long             | body | False | 总条数                                                                      |
| transferRecordList | transferRecord[] | body | False | 返回转接记录列表（数组结构）                                                           |

表 7-132 transferRecord 参数说明

| 参数名称           | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                         |
|----------------|--------|------|-------|--------------------------------------------|
| id             | String | body | True  | 转接记录唯一标识                                   |
| tenantId       | String | body | True  | 租户ID                                       |
| callId         | String | body | True  | 流程呼叫ID                                     |
| ctiCallId      | String | body | True  | 平台呼叫ID                                     |
| flowInstId     | String | body | True  | 流程实例ID                                     |
| callingNumber  | String | body | True  | 主叫号码（用户号码）                                 |
| calledNumber   | String | body | True  | 被叫流程接入码                                    |
| transfNumber   | String | body | True  | 转接第三方号码                                    |
| startTime      | long   | body | True  | 通话起始时间<br>格式为时间戳                           |
| endTime        | long   | body | False | 通话结束时间<br>格式为时间戳                           |
| recordFilePath | String | body | False | 录音文件地址                                     |
| locationId     | String | body | True  | 录音节点,CTI POOL时<br>有用                       |
| opResult       | String | body | True  | 转接结果,INIT开始转<br>接,SUCCESS转接成<br>功,FAIL转接失败 |



| 参数名称         | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                       |
|--------------|--------|------|-------|--------------------------|
| recordResult | String | body | False | 录音结果,0-成功,N/A-无反馈,其他值-失败 |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "authToken": "P*****oN1ix",
  "tenantId": "202204017094",
  "beginTime": "2022-02-21 20:04:38",
  "endTime": "",
  "pageNum": "1",
  "pageSize": "5",
  "callId": "1648805538-165717321823298",
  "userMobile": "",
  "ctiCallId": ""
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": 0, //接口成功失败标识
  "errorMessage": "success!", //接口成功失败描述
  "total": 1, //总数
  "transferRecordList": [
    {
      "id": "202204013156893697",
      "tenantId": "202204017094",
      "callId": "1648805538-165717321823298",
      "ctiCallId": "1648805538-1657",
      "flowInstId": "88880301202204011732186311648805538-165717321823298",
      "callingNumber": "88880301",
      "calledNumber": "30502",
      "transfNumber": "88880302",
      "startTime": 1648805539000,
      "endTime": 1648805558000,
      "recordFilePath": "Y:/61/transferrecord/20220401/77448039.wav",
      "locationId": "0",
      "opResult": "SUCCESS",
      "recordResult": "N/A"
    }
  ]
}
```

7.20 语义识别业务请求接口

场景描述

获取意图模板的匹配情况。

接口方法

设置成 “POST” 。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/speechrecognition

请求说明

表 7-133 请求体参数

| 参数名称              | 数据类型         | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| userId            | String       | body | True  | 用户ID<br>限制长度：64                                                                                                                                                                                 |
| sentence          | String       | body | True  | 客户输入的文本信息<br>限制长度：1024                                                                                                                                                                          |
| tenantId          | String       | body | True  | 租户ID<br>限制长度：64                                                                                                                                                                                 |
| language          | String       | body | True  | 语言,选项如下: <ul style="list-style-type: none"><li>• 汉语: zh_CN</li><li>• 英语: en_US</li><li>• 西班牙语: es_ES</li><li>• 阿拉伯语: ar</li><li>• 泰语: th_TH</li><li>• 葡萄牙语: pt_BR</li><li>• 法语: fr_FR</li></ul> |
| targetIntentCount | String       | body | False | 需要chatbot返回多个意图时的意图数量,一般用于客户输入一句话可以匹配多个意图的情况。<br>取值范围：1~5                                                                                                                                       |
| confidence2Top    | String       | body | False | 置信度间距如果返回多个意图,要求后面的意图与第一个置信度最高的意图的置信度间距,这个值越小表示返回的意图越接近。<br>取值范围：0~1                                                                                                                            |
| context           | String       | body | False | 传递意图识别需要的上下文,当前接口只支持传递单个上下文。<br>上下文的使用,需要结合意图配置单个上下文。<br>限制长度：128                                                                                                                               |
| domainList        | List<String> | body | False | 传递已经存在且激活的领域id列表。<br>限制数量：100                                                                                                                                                                   |

| 参数名称         | 数据类型         | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                |
|--------------|--------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| faqGroupList | List<String> | body | False | 传递已经存在且激活的问答组id列表。<br>限制数量：100                                                                    |
| authToken    | String       | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度：32 |

响应说明

表 7-134 响应体参数

| 参数名称             | 数据类型               | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                   |
|------------------|--------------------|------|-------|----------------------|
| errorCode        | int                | body | True  | 错误码<br>返回0：成功 其他值：失败 |
| errorMessage     | String             | body | False | 错误信息                 |
| intentsResponses | intentsResponses[] | body | False | 意图数组,成功时必须返回。        |

表 7-135 intentsResponses 参数说明

| 参数名称          | 数据类型     | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                           |
|---------------|----------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------|
| responses     | String[] | body | False | Chatbot返回的应答信息,字符串数组,可以有多个。                                                  |
| confidence    | float    | body | True  | 置信度                                                                          |
| commands      | String[] | body | True  | 意图命令字                                                                        |
| commandParams | Map      | body | False | 命令字参数信息,一般意图的槽位信息都通过这个返回。<br>例如<br>{ "Number": "3" }。<br>一般意图操作具体详情参考添加意图章节。 |

| 参数名称           | 数据类型         | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                              |
|----------------|--------------|------|-------|-------------------------------------------------|
| scenarioName   | String       | body | False | 意图名                                             |
| scenarioStatus | String       | body | False | 场景状态                                            |
| simQuestions   | List<String> | body | False | 对于FAQ应答存在相似问时,返回相似问。<br>(相似问指的是:除匹配的主问题外的其他问题。) |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "userId": "1649209493813571405",
  "sentence": "查询话费",
  "tenantId": "202205125916",
  "language": "zh_CN",
  "targetIntentCount": "2",
  "confidence2Top": "0.5",
  "authToken": "Xun4*****yAmResnf",
  "context": "查询话费",
  "domainList": [10039],
  "faqGroupList": [10952, 10950]
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "intentsResponses": [
    {
      "scenarioStatus": "finish",
      "confidence": 1.0,
      "responses": "尊敬的用户,您当前话费账户余额为56元。",
      "scenarioName": "话费查询",
      "commands": "查询话费"
    }
  ],
  "errorCode": 0
}
```
- 请求消息样例(包含FAQ问答)

```
{
  "userId": "1649209493813571405",
  "sentence": "优惠套餐推荐",
  "tenantId": "202205125916",
  "language": "zh_CN",
  "targetIntentCount": "2",
  "confidence2Top": "0.5",
  "authToken": "Xun4vb*****mResnf",
  "context": "",
  "domainList": [10039],
  "faqGroupList": [10952, 10950]
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "intentsResponses": [
    {
      "simQuestions": [
        "有实惠一点的流量套餐可以办理"
      ]
    }
  ],
}
```

```
        "scenarioStatus": "SUCCESS",
        "confidence": 23.0,
        "responses": "本月特惠,10元3G流量。",
        "scenarioName": "1721756338",
        "commands": "systemQA"
      }
    ],
    "errorCode": 0
  }
```

## 7.21 GTS RPA 集成接口

### 7.21.1 查询 RPA 任务列表接口

#### 场景描述

查询RPA任务列表

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/rpa/queryJob

#### 请求说明

表 7-136 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                |
|------------|-----------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String          | body | True  | 租户ID<br>限制长度：64                                                                                   |
| pageNo     | Integer         | body | False | 查询页数,默认1页                                                                                         |
| pageSize   | Integer         | body | False | 每页多少条,默认50条<br>可选值：5,10,20,50                                                                     |
| conditions | RpaJobCondition | body | False | 查询条件                                                                                              |
| authToken  | String          | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度：32 |

表 7-137 RpaJobConditions 参数

| 参数名称    | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                         |
|---------|---------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| jobName | String  | body | False | 任务名称模糊查询                                                                                                                                   |
| status  | Integer | body | False | 任务状态条件搜索,如下: <ul style="list-style-type: none"><li>• init: 待执行</li><li>• running: 运行</li><li>• suspend: 暂停</li><li>• success: 完成</li></ul> |

响应说明

表 7-138 响应体参数

| 参数名称      | 数据类型                 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                     |
|-----------|----------------------|------|-------|------------------------|
| errorCode | Int                  | body | True  | 错误码<br>返回0: 成功 其他值: 失败 |
| errorMsg  | String               | body | False | 错误信息                   |
| total     | Int                  | body | False | 总记录数                   |
| jobs      | RpaDetailJobResult[] | body | False | 任务列表,成功时必须返回。          |

表 7-139 RpaDetailJobResult 参数说明

| 参数名称       | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                        |
|------------|--------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| uid        | String | body | False | 任务UUID                                                                                                                                    |
| jobName    | String | body | False | 任务名称                                                                                                                                      |
| createTime | String | body | False | 任务创建时间                                                                                                                                    |
| startTime  | String | body | False | 任务开始时间                                                                                                                                    |
| status     | String | body | False | 任务状态,枚举类型为: <ul style="list-style-type: none"><li>• init: 待执行</li><li>• running: 运行</li><li>• success: 完成</li><li>• suspend: 暂停</li></ul> |

| 参数名称        | 数据类型    | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                      |
|-------------|---------|------|-------|-------------------------|
| mode        | string  | body | False | 执行方式：once、repeat        |
| runMode     | string  | body | False | 运行模式：在线online；离线offline |
| timeout     | Integer | body | False | 任务的超时时间,单位s             |
| description | string  | body | False | 任务描述                    |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "202201072597",
  "authToken": "hjbLf*****RQFv3nq",
  "pageNo": 1,
  "pageSize": 10,
  "conditions": {}
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "total": 1,
  "jobs": [
    {
      "uid": "0c9358552188478a8d5ff9203db8791f",
      "jobName": "AICC_RPA",
      "createTime": "2022-04-24 17:12:02",
      "startTime": "2022-04-29 11:47:25",
      "status": "running",
      "mode": "queueTrigger",
      "runMode": "online",
      "timeout": 120,
      "description": null
    }
  ],
  "errorCode": 0,
  "errorMsg": null
}
```

7.21.2 查询 RPA 任务详情接口

场景描述

查询RPA任务详情

接口方法

设置成 “POST” 。

URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/rpa/queryJobDetails

请求说明

表 7-140 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                |
|-----------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID<br>限制长度：64                                                                                   |
| jobName   | String | body | False | 任务名称（根据jobName来查询,uid可设置为null,jobName或者uid必须传入一个值。）                                               |
| uid       | String | body | False | 任务UUID（jobName和uid都填,以uid为准,jobName或者uid必须传入一个值。）                                                 |
| authToken | String | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度：32 |

响应说明

表 7-141 响应体参数

| 参数名称      | 数据类型                 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                   |
|-----------|----------------------|------|-------|----------------------|
| errorCode | Int                  | body | True  | 错误码<br>返回0：成功 其他值：失败 |
| errorMsg  | String               | body | False | 错误信息                 |
| jobDetail | RpaDetailJobResult[] | body | False | 队列详情                 |

表 7-142 RpaDetailJobResult 参数说明

| 参数名称    | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述     |
|---------|--------|------|-------|--------|
| uid     | string | body | True  | 任务UUID |
| jobName | string | body | True  | 任务的名称  |



| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                            |
|------------------|--------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| startTime        | string | body | False | 作业开始时间,<br>格式: yyyy-mm-dd<br>HH:mm:ss                                                                                                         |
| createTime       | string | body | True  | 作业创建时间,<br>格式: yyyy-mm-dd<br>HH:mm:ss                                                                                                         |
| workstationName  | string | body | False | 执行器名称                                                                                                                                         |
| clusterName      | string | body | False | 集群名称                                                                                                                                          |
| runMode          | string | body | True  | 运行模式: 在线<br>online                                                                                                                            |
| mode             | string | body | True  | 执行方式: once、<br>repeat、<br>queueTrigger                                                                                                        |
| jobType          | string | body | True  | 任务类型固定为<br>procedure                                                                                                                          |
| status           | string | body | True  | 任务状态条件搜索,如下:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• init: 待执行</li><li>• running: 运行</li><li>• suspend: 暂停</li><li>• success: 完成</li></ul> |
| procedureName    | string | body | True  | 脚本包名称                                                                                                                                         |
| procedureVersion | string | body | True  | 脚本包版本                                                                                                                                         |
| description      | string | body | True  | 任务描述                                                                                                                                          |
| timeout          | int    | body | False | 任务超时时间                                                                                                                                        |
| recentTaskStatus | string | body | False | 最近一次作业状态,没有生成作业的任务不会返回该字段                                                                                                                     |
| queueUid         | string | body | False | 队列的UUID                                                                                                                                       |
| queueName        | string | body | False | 队列名称                                                                                                                                          |

报文样例

- 请求消息样例

```
{  
  "tenantId": "202201072597",
```

```
    "authToken": "hjbLfhu*****Fv3nq",  
    "uid": "0c9358552188478a8d5ff9203db8791f"  
  }  
  • 响应消息样例  
  {  
    "errorCode": 0,  
    "errorMsg": null,  
    "jobDetail": {  
      "jobName": "AICC_RPA",  
      "queueUid": "00019cad3dd5c71d4696b209d7024fa04d3a",  
      "workstationName": "AICC_RPA",  
      "runMode": "online",  
      "timeout": 120,  
      "mode": "queueTrigger",  
      "uid": "0c9358552188478a8d5ff9203db8791f",  
      "procedureVersion": "1.0.5",  
      "queueName": "创建工单",  
      "createTime": "2022-04-24 17:12:02",  
      "procedureName": "AICC_RPA",  
      "startTime": "2022-04-29 11:47:25",  
      "jobType": "procedure",  
      "recentTaskStatus": "failed",  
      "status": "running"  
    }  
  }
```

### 7.21.3 创建 RPA 队列数据接口

#### 场景描述

创建RPA队列数据

#### 接口方法

设置成“POST”。

#### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/rpa/createRpaQueueData

#### 请求说明

表 7-143 请求体参数

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                |
|-----------|--------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId  | String | body | True  | 租户ID<br>限制长度：64                                                                                   |
| authToken | String | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度：32 |

| 参数名称            | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                            |
|-----------------|---------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tag             | string(32)    | body | False | 队列数据标签,同一个队列标签唯一                                                                                              |
| priority        | string        | body | False | 优先级使用枚举类型,默认值为normal <ul style="list-style-type: none"><li>low: 低</li><li>normal: 中</li><li>high: 高</li></ul> |
| inputJsonData   | string(65535) | body | False | 输入的队列数据,json格式字符串                                                                                             |
| expectStartTime | long          | body | False | 计划开始时间<br>(0-7258089600000L)时间戳                                                                               |
| expectEndTime   | long          | body | False | 计划结束时间<br>(0-7258089600000L)时间戳                                                                               |
| description     | string(100)   | body | False | 队列数据描述                                                                                                        |
| queueUid        | string        | body | True  | 队列UUID,唯一标识。                                                                                                  |

响应说明

表 7-144 响应体参数

| 参数名称      | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                     |
|-----------|-------------|------|-------|------------------------|
| errorCode | int         | body | True  | 错误码<br>返回0: 成功 其他值: 失败 |
| errorMsg  | String      | body | False | 错误信息                   |
| queueData | QueueData[] | body | False | 队列数据,成功时必须返回。          |

表 7-145 QueueData 参数说明

| 参数名称      | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述       |
|-----------|------------|------|-------|----------|
| id        | long       | body | False | 队列数据自增ID |
| uid       | string     | body | False | 队列数据UUID |
| queueName | string(32) | body | False | 队列名称     |

| 参数名称               | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                       |
|--------------------|---------------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| queueUid           | string        | body | False | 队列UUID                                                                                                                                   |
| createTime         | long          | body | False | 创建时间<br>(0-7258089600000L)<br>时间戳                                                                                                        |
| expectStartTime    | long          | body | False | 计划开始时间<br>(0-7258089600000L)<br>时间戳                                                                                                      |
| expectEndTime      | long          | body | False | 计划结束时间<br>(0-7258089600000L)<br>时间戳                                                                                                      |
| status             | string        | body | False | 队列状态枚举类型为： <ul style="list-style-type: none"><li>• init：等待处理</li><li>• processing：处理中</li><li>• success：成功</li><li>• failed：失败</li></ul> |
| priority           | string        | body | False | 优先级枚举类型为： <ul style="list-style-type: none"><li>• low：低</li><li>• normal：中</li><li>• high：高</li></ul>                                    |
| inactived          | string        | body | False | 队列启用状态枚举类型为： <ul style="list-style-type: none"><li>• active：已启用</li><li>• inactive：已停用</li></ul>                                         |
| tag                | string(32)    | body | False | 队列数据标签                                                                                                                                   |
| inputJsonData      | string(65535) | body | False | 输入的队列数据,json<br>格式字符串                                                                                                                    |
| outputJsonData     | string(65535) | body | False | 输出的结果数据,json<br>格式字符串                                                                                                                    |
| analysisJsonData   | string(65535) | body | False | 中间的队列数据,json<br>格式字符串                                                                                                                    |
| failedReason       | string(512)   | body | False | 失败原因                                                                                                                                     |
| failedReasonDetail | string(65535) | body | False | 失败原因细节                                                                                                                                   |
| description        | string(100)   | body | False | 队列数据描述                                                                                                                                   |
| progress           | int           | body | False | 进度(0-100)                                                                                                                                |

## 报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "202201010101",
  "authToken": "abcdefg",
  "inputJsonData": {
    "caseId": "0000000002",
    "userId": "123456"
  },
  "description": "描述队列数据",
  "queueUid": "123456789",
  "priority": "normal"
}
```

- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": 0,
  "errorMsg": null,
  "queueData": {
    "id": 67,
    "uid": "1234567890123",
    "queueName": "创建工单",
    "queueUid": "123456789",
    "createTime": 1652100233488,
    "expectStartTime": null,
    "expectEndTime": null,
    "status": "init",
    "priority": "normal",
    "inactived": "active",
    "tag": null,
    "inputJsonData": "{\"caseId\":\"0000000002\"}",
    "outputJsonData": null,
    "analysisJsonData": null,
    "failedReason": null,
    "failedReasonDetail": null,
    "description": "描述队列数据",
    "progress": null
  }
}
```

## 7.21.4 查询 RPA 队列数据接口

### 场景描述

查询RPA队列数据

### 接口方法

设置成“POST”。

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/rpa/queryRpaQueueData

请求说明

表 7-146 请求体参数

| 参数名称       | 数据类型                   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                |
|------------|------------------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| tenantId   | String                 | body | True  | 租户ID<br>限制长度：64                                                                                   |
| authToken  | String                 | body | True  | 访问接口的有效Token值。<br>有效Token信息通过获取Token接口获取。<br>请参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度：32 |
| pageNo     | Integer                | body | False | 查询页数,默认1页                                                                                         |
| pageSize   | Integer                | body | False | 每页多少条,默认50条<br>可选值：5,10,20,50                                                                     |
| conditions | RpaQueueDataConditions | body | True  | 查询条件。<br>队列数据uid或者队列queueUid必须传入一个值。                                                              |

表 7-147 RpaQueueDataConditions 参数

| 参数名称      | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                            |
|-----------|------------|------|-------|-----------------------------------------------|
| uid       | string     | body | False | 根据队列数据UUID查询（至少传递uid、queueUid、queueName中一个参数） |
| queueUid  | string     | body | False | 根据队列数据UUID查询（至少传递uid、queueUid、queueName中一个参数） |
| queueName | string(32) | body | False | 根据队列名称查询（至少传递uid、queueUid、queueName中一个参数）     |
| tag       | string     | body | False | 根据队列数据标签查询                                    |

| 参数名称      | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                           |
|-----------|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| status    | string | body | False | 根据队列状态查询,枚举类型为 <ul style="list-style-type: none"><li>• init：等待处理</li><li>• processing：处理中</li><li>• success：成功</li><li>• failed：失败</li></ul> |
| inactived | string | body | False | 根据队列启用状态查询,枚举类型为： <ul style="list-style-type: none"><li>• active：已启用</li><li>• inactive：已停用</li><li>• 不传该参数,默认查询已启用</li></ul>                |
| priority  | string | body | False | 根据队列优先级查询,枚举类型为： <ul style="list-style-type: none"><li>• low：低</li><li>• normal：中</li><li>• high：高</li></ul>                                 |

响应说明

表 7-148 响应体参数

| 参数名称      | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                   |
|-----------|-------------|------|-------|----------------------|
| errorCode | int         | body | True  | 错误码<br>返回0：成功 其他值：失败 |
| errorMsg  | String      | body | False | 错误信息                 |
| total     | int         | body | False | 队列数据条数,成功时必须返回。      |
| queueData | QueueData[] | body | False | 队列数据,成功时必须返回。        |

表 7-149 QueueData 参数说明

| 参数名称 | 数据类型 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述       |
|------|------|------|-------|----------|
| id   | long | body | False | 队列数据自增ID |

| 参数名称               | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                          |
|--------------------|---------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| uid                | string        | body | False | 队列数据UUID                                                                                                                                    |
| queueName          | string(32)    | body | False | 队列名称                                                                                                                                        |
| queueUid           | string        | body | False | 队列UUID                                                                                                                                      |
| createTime         | long          | body | False | 创建时间<br>(0-7258089600000L)<br>时间戳                                                                                                           |
| expectStartTime    | long          | body | False | 计划开始时间<br>(0-7258089600000L)<br>时间戳                                                                                                         |
| expectEndTime      | long          | body | False | 计划结束时间<br>(0-7258089600000L)<br>时间戳                                                                                                         |
| status             | string        | body | False | 队列状态枚举类型为：<br><ul style="list-style-type: none"><li>• init：等待处理</li><li>• processing：处理中</li><li>• success：成功</li><li>• failed：失败</li></ul> |
| priority           | string        | body | False | 优先级枚举类型为：<br><ul style="list-style-type: none"><li>• low：低</li><li>• normal：中</li><li>• high：高</li></ul>                                    |
| inactived          | string        | body | False | 队列启用状态枚举类型为：<br><ul style="list-style-type: none"><li>• active：已启用</li><li>• inactive：已停用</li></ul>                                         |
| tag                | string(32)    | body | False | 队列数据标签                                                                                                                                      |
| inputJsonData      | string(65535) | body | False | 输入的队列数据,json<br>格式字符串                                                                                                                       |
| outputJsonData     | string(65535) | body | False | 输出的结果数据,json<br>格式字符串                                                                                                                       |
| analysisJsonData   | string(65535) | body | False | 中间的队列数据,json<br>格式字符串                                                                                                                       |
| failedReason       | string(512)   | body | False | 失败原因                                                                                                                                        |
| failedReasonDetail | string(65535) | body | False | 失败原因细节                                                                                                                                      |



| 参数名称        | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述        |
|-------------|-------------|------|-------|-----------|
| description | string(100) | body | False | 队列数据描述    |
| progress    | int         | body | False | 进度(0-100) |

报文样例

- 请求消息样例

```
{
  "tenantId": "202201072597",
  "authToken": "oqyo*****fGMCu",
  "pageNo": 1,
  "pageSize": 10,
  "conditions": {
    "uid": "000145cdb75b3a514821872b9734f02ae76d",
    "queueUid": "00019cad3dd5c71d4696b209d7024fa04d3a"
  }
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": 0,
  "errorMsg": null,
  "total": 1,
  "queueData": [
    {
      "id": 44,
      "uid": "000145cdb75b3a514821872b9734f02ae76d",
      "queueName": "创建工单",
      "queueUid": "00019cad3dd5c71d4696b209d7024fa04d3a",
      "createTime": 1651027548328,
      "expectStartTime": null,
      "expectEndTime": null,
      "status": "success",
      "priority": "normal",
      "inactivated": "active",
      "tag": null,
      "inputJsonData": "{\\\"caseId\\\":\\\"0607000000t1FY2F0Mb2\\\"}",
      "outputJsonData": null,
      "analysisJsonData": null,
      "failedReason": null,
      "failedReasonDetail": null,
      "description": "描述队列数据",
      "progress": null
    }
  ]
}
```

7.22 依据文本生成 TTS 语音接口

场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用,实现文本生成TTS语音。  
如果需要转换的文本内容较长时,则接口响应时间会对应的增加。

接口方法

POST

接口 URI

https://IP:PORT/oifde/rest/api/tts/texttovoice

消息头

Content-Type:application/json; charset=UTF-8

请求说明

表 7-150 请求体参数

| 序号 | 参数名       | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                  |
|----|-----------|--------|------|-------------------------------------|
| 1  | tenantId  | string | True | 租户ID。                               |
| 2  | authToken | string | True | 认证token。<br>请参见1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式。 |
| 3  | text      | string | True | 待合成的文本内容,必须使用UTF-8编码。               |
| 4  | config    | Object | True | 语音合成的配置信息。<br>该对象的参数说明请参见表7-151。    |

表 7-151 config 参数说明

| 序号  | 参数名       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1 | voiceName | String | True  | 模型特征串,服务器端利用此值来调用不同的模型。<br>目前支持的有: <ul style="list-style-type: none"><li>cn_chengshuxing_common（成熟型）</li><li>cn_kefuman_common（客服曼）</li><li>cn_roumeiqian_common（柔美倩）</li><li>cn_tianmeiru_common（甜美茹）</li><li>cn_ziranzhen_common（自然真）</li></ul> |
| 4.2 | pitch     | String | False | 基频,调节音调高低。<br>取值范围：-500~500,缺省:0。                                                                                                                                                                                                                 |

| 序号  | 参数名    | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                |
|-----|--------|--------|-------|-----------------------------------|
| 4.3 | volume | String | False | 音量,调节音量大小。<br>取值范围：0~100,缺省:50。   |
| 4.4 | speed  | String | False | 语速,调节语速快慢。<br>取值范围：-500~500,缺省:0。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 7-152 响应体参数

| 序号 | 参数名     | 参数类型   | 说明                          |
|----|---------|--------|-----------------------------|
| 1  | retCode | String | 0,成功,其他为失败。                 |
| 2  | retMsg  | String | 失败原因的描述。                    |
| 3  | data    | object | 返回结果。<br>该对象的参数说明请参见表7-153。 |

表 7-153 data 参数说明

| 序号  | 参数名        | 参数类型   | 说明                             |
|-----|------------|--------|--------------------------------|
| 3.1 | format     | String | 音频编码格式。                        |
| 3.2 | sampleRate | int    | 音频采样率。                         |
| 3.3 | voiceData  | String | BASE64编码之后的音频数据。               |
| 3.4 | sentences  | List   | 输出的分句信息。<br>该对象的参数说明请参见表7-154。 |

表 7-154 sentences 参数说明

| 序号    | 参数名 | 参数类型 | 说明               |
|-------|-----|------|------------------|
| 3.4.1 | st  | int  | 本句的开始时间戳,以ms为单位。 |

| 序号    | 参数名    | 参数类型 | 说明                     |
|-------|--------|------|------------------------|
| 3.4.2 | et     | int  | 本句的结束时间戳,以ms为单位。       |
| 3.4.3 | offset | int  | 本分句在原始文本中的起始位置,以字节为单位。 |
| 3.4.4 | len    | int  | 本分句在原始文本中的长度,以字节为单位。   |

- 响应状态码: 400**  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401**  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404**  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500**  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求消息头

Content-Type:application/json; charset=UTF-8

请求体消息

```
{  "config": {    "voiceName": "cn_tianmeiru_common"  },  "text": "你好,测试一下文本合成语音接口。",  "authToken": "*****",  "tenantId": "*****"}
```

响应体消息

```
{  "data": {    "sentences": [      {        "st": 0,        "offset": 0,        "len": 48,        "et": 2790      }    ],    "voiceData": "UklGRuRsAQBXQVZFZm10IIBA",    "format": "wav",    "sampleRate": "16000"  }
```

```
}  
  "retCode": "0"  
}
```

## 7.23 离线转写回调接口

### 场景描述

智能助手平台提供接口给第三方接入方调用,实现asr离线转写结果回传给ODFS。

该接口是系统级的第三方接口,鉴权方式请参考[1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式](#)中的说明下的第三点。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://IP:PORT/oifde/rest/sysapi/asrcallback

### 消息头

表 7-155 请求消息头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                       |
|----|--------------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                     |
| 2  | userName     | String | True | 参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 中的说明下的第三点的appKey。 |
| 3  | token        | String | True | 生成方式参见 <a href="#">1.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。             |

### 请求说明

表 7-156 请求体参数

| 序号 | 参数名  | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                            |
|----|------|--------|------|-----------------------------------------------|
| 1  | body | Object | True | 回写结果。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-157</a> 。 |

表 7-157 body 参数说明

| 序号  | 参数名   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                               |
|-----|-------|--------|------|----------------------------------|
| 1.1 | state | Object | True | 转写状态。<br>该对象的参数说明请参见表7-158。      |
| 1.2 | body  | Object | True | 回写结果body体。<br>该对象的参数说明请参见表7-159。 |

表 7-158 state 参数说明

| 序号    | 参数名     | 参数类型    | 是否必选 | 说明                         |
|-------|---------|---------|------|----------------------------|
| 1.1.1 | code    | String  | True | 转写的结果编码。                   |
| 1.1.2 | success | boolean | True | 转写是否成功,true标识成功,false标识失败。 |

表 7-159 body 参数说明

| 序号    | 参数名      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                          |
|-------|----------|--------|------|-----------------------------|
| 1.2.1 | aid      | String | True | 音频文件唯一标识符,由客户端传入。           |
| 1.2.2 | lattices | List   | True | 转写结果。<br>该对象的参数说明请参见表7-160。 |

表 7-160 lattices 参数说明

| 序号      | 参数名     | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|---------|---------|--------|------|---------|
| 1.2.2.1 | lid     | int    | True | 片段序列号。  |
| 1.2.2.2 | begin   | int    | True | 分片开始时间。 |
| 1.2.2.3 | end     | int    | True | 分片结束时间。 |
| 1.2.2.4 | onebest | String | True | 转写后的文本。 |

| 序号      | 参数名 | 参数类型 | 是否必选 | 说明      |
|---------|-----|------|------|---------|
| 1.2.2.5 | spk | int  | True | 说话人的角色。 |

响应说明

- 响应状态码: 200

表 7-161 响应体参数

| 序号 | 参数名     | 参数类型   | 说明          |
|----|---------|--------|-------------|
| 1  | retCode | String | 0,成功,其他为失败。 |
| 2  | retMsg  | String | 失败原因的描述。    |

- 响应状态码: 400  
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- 响应状态码: 401  
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- 响应状态码: 404  
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- 响应状态码: 500  
业务失败：请依次确认您请求中各参数的取值。

错误码

无。

报文样例

请求消息头

```
Content-Type:application/json; charset=UTF-8
userName:ODFS_SYS_OPENAPI
token:*****
```

请求体消息

```
{
  "body": {
    "state": {
      "code": 0,
      "success": true
    },
    "body": {
      "aid": "FJKkMeepk8l",
      "lattices": [{
        "begin": 4360,
        "end": 5970,
        "lid": 0,
        "onebest": "喂接通了吗？",

```

```
        "spk": 0
      }
    }
  }
}
```

响应体消息

```
{
  "retCode": "0",
  "retMsg": "success"
}
```

## 7.24 健康检查接口

### 场景描述

给第三方接入方调用,检查odfs是否正常运行,请求响应码为200表示正常运行。

### 接口方法

设置成 “POST” 或 "GET"。

### URL

https://IP:PORT/oifde/rest/api/servicemonitor

### 请求说明

表 7-162 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 7-163 响应体参数

| 序号 | 参数名 | 参数类型   | 说明        |
|----|-----|--------|-----------|
| 1  | jvm | Object | jvm健康指标对象 |



表 7-164 响应体参数

| 序号 | 参数名      | 参数类型   | 说明                        |
|----|----------|--------|---------------------------|
| 1  | fullgc   | String | fullgc检查状态，0表示成功，其他为失败。   |
| 2  | deadload | String | deadload检查状态，0表示成功，其他为失败。 |

- **响应状态码: 400**  
当前服务器状态异常。

报文样例

- 请求报文  
无
- 响应报文

```
{
  "jvm": {
    "fullgc": "0",
    "deadlock": "0"
  }
}
```

# 8 知识库管理类接口参考

---

[8.1 修改记录](#)

[8.2 鉴权方式](#)

[8.3 接口说明](#)

## 8.1 修改记录

### Issue 25 (2025-06-30)

本次随AICC 25.200.0版本发布，无变更。

### Issue 25 (2025-03-31)

本次随AICC 25.100.0版本发布，无变更。

### Issue 24 (2025-01-15)

本次随AICC 24.400.0版本发布，无变更。

### Issue 23 (2024-09-30)

本次随AICC 24.300.0版本发布，无变更。

### Issue 22 (2024-06-30)

本次随AICC 24.200.0版本发布，无变更。

### Issue 21 (2024-03-30)

本次随AICC 24.100.0版本发布，无变更。

### Issue 20 (2024-01-30)

本次随AICC 23.400.0版本发布，无变更。

**Issue 04（2023-10-30）**

本次随AICC 23.300.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                         | 类型 | 备注                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/advancedSearch</li></ul> | 修改 | 查询知识列表接口中 <a href="#">表8-16</a> 新增userId参数说明。 |

**Issue 03（2023-07-30）**

本次随AICC 23.200.0版本发布，无变更。

**Issue 02（2023-04-30）**

本次随AICC 23.100.0版本发布，无变更。

**Issue 01（2023-01-30）**

本次随AICC 22.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 类型 | 备注           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryKngDetail</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryColumnsBySuperCode</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/advancedSearch</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/knowledge/download</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryKngDetailByAKSK</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryColumnsBySuperCodeByAKSK</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/advancedSearchByAKSK</li><li>https://ip:port/rest/ccikbs/v1/knowledge/downloadByAKSK</li></ul> | 新增 | 新增知识库对外接口能力。 |

## 8.2 鉴权方式

### 8.2.1 SIA 鉴权

SIA鉴权认证就是通过调用sia接口，获取token，在请求CC-iKBS接口时将token添加到消息头，从而通过身份认证。

#### 场景描述

调用该API，则会根据请求参数中的jwt和domain生成鉴权token以及token过期时间，请求CC-iKBS接口时需要携带token，才能通过身份认证。

#### 使用说明

- 前提条件
    - 开发者环境已经配置SIA相关信息
- servicecloud.base.properties中：  
restapi.sia.tokenDeliveryServer=  
restapi.sia.serviceName=
- servicecloud.security.properties中：  
restapi.sia.encJwtContent=  
restapi.sia.encKey4JwtContent=

#### 接口方法

POST

#### 接口 URI

表 8-1 接口 URI 说明

|       |                                            |                       |
|-------|--------------------------------------------|-----------------------|
| 请求URI | https://ip:port/rest/sia/v1/tokens/jwt/sia | 其中，ip、port为SIA服务接入地址。 |
|-------|--------------------------------------------|-----------------------|

#### 请求说明

表 8-2 请求 Headers 参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                   |
|----|--------------|--------|------|-----|--------------------------------------|
| 1  | Content-Type | String | True | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

表 8-3 请求 Body 中参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选 | 说明              |
|----|--------|--------|------|-----------------|
| 1  | jwt    | String | True | jwt密码，联系运维人员获取  |
| 2  | domain | String | True | sia服务名，联系运维人员获取 |

## 响应说明

表 8-4 响应消息参数说明

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 说明      |
|----|-----------|--------|---------|
| 1  | token     | String | 鉴权token |
| 2  | expiredAt | String | 过期时间    |

## 报文样例

- 请求示例  
POST https://ip:port/rest/sia/v1/tokens/jwt/sia  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
{ "jwt": "\*\*\*\*\*", "domain": "ccfsAppService" }
- 响应示例  
{"token": "\*\*\*\*\*",  
"expiredAt": "2021-03-04T03:25:57.327+0000"}

## 8.2.2 知识库类接口鉴权方式

### AK/SK 获取方式

#### AK/SK认证

AK/SK认证就是使用AK/SK对请求进行签名，在请求时将签名信息添加到消息头，从而通过身份认证。

- AK（Access Key ID）：访问密钥ID。与私有访问密钥关联的唯一标识符；访问密钥ID和私有访问密钥一起使用，对请求进行加密签名。
- SK（Secret Access Key）：与访问密钥ID结合使用的密钥，对请求进行加密签名，可标识发送方，并防止请求被修改。

使用AK/SK认证时，您可以基于签名算法使用AK/SK对请求进行签名。

#### 私有AK、SK获取方式

- 集成环境：请联系运营人员获取。

说明

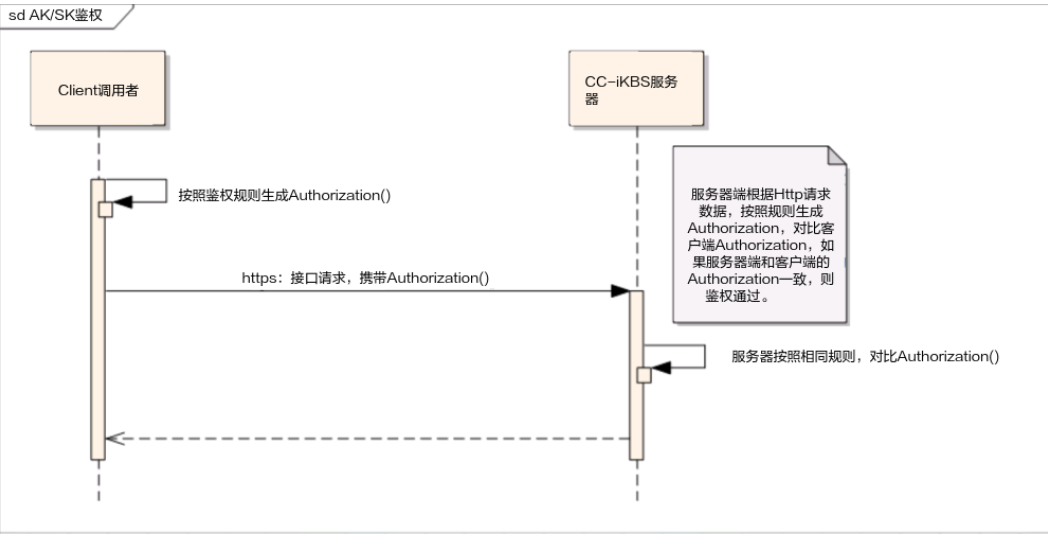
接口鉴权如果通过，则http响应码为200；如果不通过，则http的响应码为401。

鉴权算法

须知

下面以CC-CMS接口为例介绍鉴权算法，其余容器化网元CC-iKBS、虚拟化网元CC-FS、CC-iSales的鉴权算法可直接参考。

所有接口服务器端都会对客户端的请求数据做鉴权签名验证，鉴权流程如下：



调用者生成Authorization的生成规则内容如下：

## CanonicalRequest

```
$RequestMethod +"|n" +
$HttpURI +"|n" +
$HttpParameters +"|n" +
SignedHeaders($HttpHeaders) +"|n" +
CanonicalHeaders ($HttpHeaders) +"|n" +
Normalize($HttpBody)
```

## SignedHeaders

Records are sorted by dictionary.

```
lowerCase($HeadName)+","  
lowerCase($HeadName)+","  
.....  
lowerCase($HeadName)
```

## CanonicalHeaders

Records are sorted by dictionary.

```

Normalize (lowerCase($HeadName))*"."*Normalize($HeadValue)*"\"n
Normalize (lowerCase($HeadName))*"."*Normalize($HeadValue)*"\"n
*****
Normalize (lowerCase($HeadName))*"."*Normalize($HeadValue)

```

## Signature

```
SigningKey=Sha256Hex($SecreKey, "auth-v2/$AccessKey/$Timestamp/$SignedHeaders")
Signature=Sha256Hex($SigningKey, $CanonicalRequest)
```

*Authorization:auth-v2/\$AccessKey/\$Timestamp/\$SignedHeaders/\$Signature*

## 各内容的算法和规则

- **SignInfo**

## 说明

该类主要包含一些固定HEAD的定义，以及一些用于构造CanonicalRequest和Signature的基本函数。

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.sign;

import java.io.UnsupportedEncodingException;
import java.security.InvalidKeyException;
import java.security.NoSuchAlgorithmException;
import java.text.SimpleDateFormat;
import java.util.Date;
import java.util.HashMap;
import java.util.Locale;
import java.util.Map;
import java.util.Map.Entry;
import java.util.Set;
import java.util.TimeZone;
import java.util.TreeSet;

@Setter
@Getter
public class SignInfo
{
    public static final String HEAD_AUTHORIZATION = "authorization";
    public static final String HEAD_HOST = "host";
    public static final String HEAD_CONTENT_LENGTH = "Content-Length";
```

```
public static final String HEAD_CONTENT_TYPE = "Content-Type";
public static final String TIMESTAMP_FORMAT = "yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss'Z'";

// 默认值，不用设置
private String authVersion = "auth-v2";

private String httpMethod;
private String uri;

// 当前服务侧暂无GET支持
private Map<String, String> queryParameters;

private Map<String, String> signedHeaders;
private String payload;
private String accessKey;
private String secretKey;
private Date timestamp;

public String authString() throws NoSuchAlgorithmException, InvalidKeyException,
UnsupportedEncodingException
{
    String authStringPrefix = this.authStringPrefix();
    String signingKey = SignerUtils.sha256Hex(this.getSecretKey(), authStringPrefix);
    String canonicalRequest = this.canonicalRequest();
    String signature = SignerUtils.sha256Hex(signingKey, canonicalRequest);
    String authString = authStringPrefix + '/' + signature;

    return authString;
}

public String authStringPrefix()
{
    StringBuilder buffer = new StringBuilder();
    buffer.append(this.authVersion);
    buffer.append('/').append(this.accessKey);
    buffer.append('/').append(this.formatTimestamp());
    buffer.append('/');
    this.appendSignedHeaders(buffer);

    return buffer.toString();
}

public String canonicalRequest()
{
    StringBuilder buffer = new StringBuilder();
    buffer.append(this.httpMethod).append('\n');
    buffer.append(this.uri).append('\n');

    if (this.isEmpty(this.queryParameters))
    {
        this.appendCanonicalQueryString(buffer);
        buffer.append('\n');
    }

    this.appendSignedHeaders(buffer);
    buffer.append('\n');

    this.appendCanonicalHeaders(buffer);
    buffer.append('\n');

    if (this.isEmpty(this.payload))
    {
        buffer.append(PathUtils.normalize(this.payload));
    }

    return buffer.toString();
}

private String appendSignedHeaders(StringBuilder buffer)
```



```
{
    int start = buffer.length();

    Set<String> headerNames = new TreeSet<>(this.signedHeaders.keySet());
    for (String name : headerNames)
    {
        buffer.append(name.toLowerCase(Locale.ENGLISH)).append(';');
    }
    buffer.deleteCharAt(buffer.length() - 1);

    int end = buffer.length();
    String signedHeadersStr = buffer.substring(start, end);
    return signedHeadersStr;
}

private String appendCanonicalHeaders(StringBuilder buffer)
{
    int start = buffer.length();

    Set<String> headers = new TreeSet<>();
    for (Map.Entry<String, String> entry : this.signedHeaders.entrySet())
    {
        String header = PathUtils.normalize(entry.getKey()) + ':'
            + PathUtils.normalize(entry.getValue());
        headers.add(header);
    }
    for (String header : headers)
    {
        buffer.append(header).append('\n');
    }
    buffer.deleteCharAt(buffer.length() - 1);

    int end = buffer.length();
    String canonicalHeadersStr = buffer.substring(start, end);
    return canonicalHeadersStr;
}

private void appendCanonicalQueryString(StringBuilder buffer)
{
    // 编码并排序
    Set<String> sortedSet = new TreeSet<>();
    for (Map.Entry<String, String> e : this.queryParameters.entrySet())
    {
        String uriEncodeKey = PathUtils.normalize(e.getKey());
        String uriEncodeValue = this.isEmpty(e.getValue()) ? PathUtils.normalize(e.getValue()) : "";
        sortedSet.add(uriEncodeKey + "=" + uriEncodeValue);
    }

    for (String e : sortedSet)
    {
        buffer.append(e).append('&');
    }
    buffer.deleteCharAt(buffer.length() - 1);
}

private String formatTimestamp()
{
    SimpleDateFormat format = new SimpleDateFormat(SignInfo.TIMESTAMP_FORMAT);
    format.setTimeZone(TimeZone.getTimeZone("UTC"));
    return format.format(this.timestamp);
}

private boolean isEmpty(String str)
{
    if ((null == str) || str.isEmpty())
    {
        return false;
    }
    return true;
}
```

```
}

private <K, V> boolean isEmpty(Map<K, V> map)
{
    if ((null == map) || map.isEmpty())
    {
        return false;
    }
    return true;
}
}
```

其中，SignInInfo类用到的PathUtils工具类如下：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.utils;

import java.io.UnsupportedEncodingException;
import java.net.URI;
import java.net.URISyntaxException;
import java.net.URLDecoder;
import java.util.BitSet;

public class PathUtils {

    private static final String CHARSET = "UTF-8";

    private static BitSet URI_UNRESERVED_CHARACTERS = new BitSet();

    private static String[] PERCENT_ENCODED_STRINGS = new String[256];

    static {
        for (int i = 97; i <= 122; i++) {
            PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(i);
        }
        for (int i = 65; i <= 90; i++) {
            PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(i);
        }
        for (int i = 48; i <= 57; i++) {
            PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(i);
        }
        PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(45);
        PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(46);
        PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(95);
        PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.set(126);

        for (int i = 0; i < PathUtils.PERCENT_ENCODED_STRINGS.length; i++) {
            PathUtils.PERCENT_ENCODED_STRINGS[i] = String.format("%%%02X", new Object[]
{Integer.valueOf(i)});
        }
    }

    public static String normalizePath(String path) {
        return PathUtils.normalize(path).replace("%2F", "/");
    }

    public static String normalize(String value) {
        try {
            StringBuilder builder = new StringBuilder();
            for (byte b : value.getBytes(PathUtils.CHARSET)) {
                if (PathUtils.URI_UNRESERVED_CHARACTERS.get(b & 0xFF)) {
                    builder.append((char) b);
                } else {
                    builder.append(PathUtils.PERCENT_ENCODED_STRINGS[(b & 0xFF)]);
                }
            }
            return builder.toString();
        } catch (UnsupportedEncodingException e) {
            throw new RuntimeException(e);
        }
    }
}
```

```
/**
 * URL 归一化处理
 *
 * @param url
 * @return
 */
public static String normalizeURL(String url) {
    try {
        return URLDecoder.decode(new URI(url).normalize().toString(), PathUtils.CHARSET);
    } catch (URISyntaxException | UnsupportedEncodingException e) {
        return url;
    }
}

public static void main(String[] args)
{
    System.out.println(PathUtils.normalize("123%456"));
}
}
```

- **SignedHeaders**

- 📖 **说明**

调用者对HTTP请求中的Header部分进行选择编码，也可以自行决定哪些Header参与编码，唯一要求是Host域必须被编码，但headname=“Authorization”的head不能参与编码计算，因为Authorization是最终鉴权head域。

备注：Host的值为对应服务的https地址中的ip:port。

大多数情况下，我们推荐对以下Header进行编码：

```
Host="10.22.26.181:28080"
Content-Length="22"
Content-Type="application/json;charset=UTF-8"
```

- 内容计算规则：

遍历参与编码的HttpHead里面的Header name

- 把Header name都改为小写，即调用`lowerCase()`函数；
- 把上面Header name转换后的字符后面追加分割符";"，生成一条记录,注意最后一个字段不追加";"；
- 把上面所有记录按照字典排序，然后按照顺序连接成一个大字符串。

- 代码实现：

- 构建signedHeaders的Map，填充所需字段信息，然后调用`lowerCaseSignedHeaders`函数进行字符处理：

```
// 参与签名鉴权的head字段，host字段是必须的
Map<String, String> signedHeaders = new HashMap<>();
signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_HOST, CmsParameters.host);
signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_LENGTH,
String.valueOf(bodyJson.getBytes("UTF-8").length));
signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_TYPE, "application/json;charset=UTF-8");
```

```
// 鉴权数据接口设置
SignInfo signInfo = new SignInfo();
signInfo.setAccessKey(CmsParameters.accessKey);
signInfo.setSecretKey(CmsParameters.secretKey);
signInfo.setPayload(bodyJson);
signInfo.setTimestamp(new Date());
signInfo.setHttpMethod(HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_POST);
signInfo.setUri(httpPath);
signInfo.setSignedHeaders(lowerCaseSignedHeaders(signedHeaders));
```

以上函数的完整代码参见：[1.如何调通第一个接口：](#)

## ii. 函数：lowerCaseSignedHeaders的具体实现：

```
/**
 * 参与计算的signedHeaders进行转换
 * @param
 * @return Map<String, String>
 */
private Map<String, String> lowerCaseSignedHeaders(Map<String, String> signedHeaders)
{
    if ((null == signedHeaders) || signedHeaders.isEmpty())
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders can't be null.");
    }
    Map<String, String> headers = new HashMap<>();
    for (Entry<String, String> e : signedHeaders.entrySet())
    {
        String name = e.getKey();
        String value = e.getValue();
        headers.put(name.toLowerCase(Locale.ENGLISH), value.trim());
    }
    if (!signedHeaders.containsKey(SignInfo.HEAD_HOST))
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders must has host.");
    }
    return headers;
}
```

## - 具体例子：

例子：参与编码的HttpHead如下：

Host="10.22.26.181:28080"

Content-Length="22"

Content-Type="application/json;charset=UTF-8"

经过上述规则处理后为：

SignedHeaders=content-length;content-type;host

## ● CanonicalHeaders

## 📖 说明

其要求计算的编码规则与SignedHeaders一致，但增加了head value的编码。

## - 内容计算规则：

遍历参与编码的HttpHead里面的head name

- i. 把Header name都改为小写，即调用*lowerCase()*函数；
- ii. 调用NormalizePath函数，对刚才转换后的小写字符串进行格式化；
- iii. 格式化后的字符串+":"+NormalizePath((Header value).trim()),生成一条记录字符串；
- iv. 把上面的记录按照字典排序，进行排序；
- v. 遍历排序后的记录，中间追加字符串"\n"连接成一个大的字符串：

最后一条记录不追加"\n"。

例子：参与编码的HttpHead如下：

Host="10.22.26.181:28080"

Content-Length="22"

Content-Type="application/json;charset=UTF-8"

经过上述规则处理后CanonicalHeaders为：

content-length:22\n

content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\n

host:10.22.26.181%3A28080

## ● CanonicalRequest

## - 内容计算规则：

```
CanonicalRequest = $HttpMethod + "\n" + $HttpURI + "\n" + $HttpParameters + "\n" +  
SignedHeaders($HttpHeaders) + "\n" + CanonicalHeaders ($HttpHeaders) + "\n" +  
NormalizePath($HttpBody)
```

参数描述：

- i. \$HttpMethod, 指HTTP协议中定义的GET、PUT、POST等请求, 必须使用全大写的形式。所涉及的HTTP Method有: GET、POST、PUT、DELETE、HEAD, 但当前CC-CMS服务仅支持POST这1种;
  - ii. \$HttpURI, 指接口请求的http URI, 比如完整url为https://10.22.26.181:28080/rest/cmsapp/v1/ping那么HttpURI就为/rest/cmsapp/v1/ping, 必须以“/”开头, 不以“/”开头的需要补充上, 空路径为“/”;
  - iii. \$HttpParameters, 指接口请求URI后面的请求参数, 比如https://10.22.26.181:28080/rest/cmsapp/v1/ping?id=123&name=test, 那么HttpParameters就为id=123&name=test, CC-CMS接口目前没有该参数。
  - iv. \$HttpBody: 是通过HTTP BODY体提交到服务器端的字符串, 该字符串的形式为标准JSON串, 具体字段见各接口的定义。
- 代码实现:  
参见•**SignInfo**中的canonicalRequest()函数。

- **生成认证字符串Authorization**

- 内容计算规则:

- i. 首先生成authStringPrefix和SigningKey

- 1) 关于authStringPrefix和SigningKey的生成规则:

- ```
authStringPrefix="auth-v2/{accessKey}/{timestamp}/{SignedHeaders}";  
SigningKey = sha256Hex(secretKey, authStringPrefix);
```

- 说明:

- auth-v2: 鉴权版本号, 当期版本为固定字符串“auth-v2”;

- accessKey: 调用者的鉴权ID, 即AK;

- secretKey: 调用者的鉴权密钥, 即SK;

- timestamp: 调用者端生成的UTC时间, 时间字符串格式化为"yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss'Z'";

- 2) 代码实现: authStringPrefix

- 生成authStringPrefix的函数在**SignInfo**类的如下两个函数中实现

- ```
authStringPrefix()  
appendSignedHeaders(StringBuilder buffer)
```

- 3) 代码实现: SigningKey:

- 参见**SignInfo**类的authString()中,

- ```
String signingKey = SignerUtils.sha256Hex(this.getSecretKey(), authStringPrefix);
```

- 其中的sha256Hex()加密算法: 参见如下工具类

- ```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.utils;  
  
import java.io.UnsupportedEncodingException;  
import java.security.InvalidKeyException;  
import java.security.NoSuchAlgorithmException;  
  
import javax.crypto.Mac;  
import javax.crypto.spec.SecretKeySpec;  
  
/**  
 * Rest接口认证摘要算法工具类  
 */  
public class SignerUtils {
```

```
private static final String CHARSET = "UTF-8";
private static final char[] DIGITS_LOWER = {'0', '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', 'a',
'b', 'c', 'd', 'e', 'f'};

/**
 * 摘要算法
 * @param key
 * @param toSigned
 * @return String
 * @throws NoSuchAlgorithmException
 * @throws InvalidKeyException
 * @throws UnsupportedEncodingException
 */
public static String sha256Hex(String key, String toSigned) throws
NoSuchAlgorithmException, InvalidKeyException, UnsupportedEncodingException {
    Mac mac = Mac.getInstance("HmacSHA256");
    mac.init(new SecretKeySpec(key.getBytes(SignerUtils.CHARSET),
"HmacSHA256"));

    String digit = new
String(SignerUtils.encodeHex(mac.doFinal(toSigned.getBytes(SignerUtils.CHARSET)))
);
    return digit;
}

private static char[] encodeHex(final byte[] data) {
    final int l = data.length;
    final char[] out = new char[l << 1];
    for (int i = 0, j = 0; i < l; i++) {
        out[j++] = SignerUtils.DIGITS_LOWER[(0xF0 & data[i]) >>> 4];
        out[j++] = SignerUtils.DIGITS_LOWER[0x0F & data[i]];
    }
    return out;
}
}
```

## ii. 生成签名Signature

### 1) 签名的生成规则：

Signature = sha256Hex(SigningKey, CanonicalRequest)

### 2) 代码实现：包含加密函数：sha256Hex

参见上述：[c.代码实现：SigningKey](#)：SigningKey中的sha256Hex()实现方法。

## iii. 认证字符串

### 1) 认证字符串的生成规则：

Authorization:\$authStringPrefix/\$Signature

### 2) 代码实现：其中，signedHeaders为上述**signedHeaders**模块中构建的Map。

```
// 生成签名
String signature = signInfo.authString();
Map<String, String> httpHeads = new HashMap<>(signedHeaders);
// 追加到HTTPHEAD，发送到服务器端
httpHeads.put(SignInfo.HEAD_AUTHORIZATION, signature);
```

## • 完整例子

### a. 如何调通第一个接口：

## 📖 说明

调通一个接口，鉴权是必要的一环。

在该项目中，鉴权入口在于buildSignHttpHead()函数，该函数构造了signedHeaders的Map，并将该Map传入SignInfo中；

SignInfo类中的函数authString()，揭示了构造认证字符串的主要过程，生成signature签名；

而认证字符串的关键组成部分，则为签名。其余的信息拼接函数，也在SignInfo类中体现。

定义请求的BaseRequest：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

@Setter
@Getter
public class BaseRequest
{
    private RequestHeader request;

    private Object msgBody;

    public BaseRequest(Object body)
    {
        this.request = new RequestHeader();
        this.msgBody = body;
    }

    public BaseRequest(RequestHeader head, Object body)
    {
        this.request = head;
        this.msgBody = body;
    }

    public RequestHeader getRequest()
    {
        return this.request;
    }

    public void setRequest(RequestHeader request)
    {
        this.request = request;
    }

    public Object getMsgBody()
    {
        return this.msgBody;
    }

    public void setMsgBody(Object msgBody)
    {
        this.msgBody = msgBody;
    }
}
```

其中，RequestHeader如下：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

public class RequestHeader
{
    /**
     * 版本号
     */
    private String version = "2.0";

    public String getVersion()
    {
        return version;
    }
}
```

```
{
    return this.version;
}

public void setVersion(String version)
{
    this.version = version;
}
}
```

定义请求的BaseResponse：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

@Setter
@Getter
public class BaseResponse
{
    final static int SUCCESS = 0;

    private ResponseHead resultHead;

    private Object resultData;

    public BaseResponse()
    {
    }

    public BaseResponse(String resultCode, String resultMsg, Object resultData)
    {
        this.resultHead = new ResponseHead(resultCode, resultMsg);
        this.resultData = resultData;
    }

    public BaseResponse(ResponseHead resultHead, Object resultData)
    {
        this.resultHead = resultHead;
        this.resultData = resultData;
    }
}
```

其中，ResponseHead如下：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.base;

public class ResponseHead
{
    private String resultCode;

    /**
     * 响应结果
     */
    private String resultMsg;

    public ResponseHead()
    {
    }

    public ResponseHead(String resultCode, String resultMsg)
    {
        this.resultCode = resultCode;
        this.resultMsg = resultMsg;
    }

    public String getResultCode()
    {
        return this.resultCode;
    }
}
```



```
public void setResultCode(String resultCode)
{
    this.resultCode = resultCode;
}

public String getResultMsg()
{
    return this.resultMsg;
}

public void setResultMsg(String resultMsg)
{
    this.resultMsg = resultMsg;
}
}
```

buildSignHttpHead()函数的具体实现参见ToolUtils:

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo.utils;

import java.io.BufferedReader;
import java.io.File;
import java.io.FileOutputStream;
import java.io.FileReader;
import java.io.InputStream;
import java.io.UnsupportedEncodingException;
import java.security.InvalidKeyException;
import java.security.NoSuchAlgorithmException;
import java.text.SimpleDateFormat;
import java.util.ArrayList;
import java.util.Date;
import java.util.HashMap;
import java.util.List;
import java.util.Locale;
import java.util.Map;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;

import com.huawei.client.rest.v2.demo.HttpProxyHelper;
import com.huawei.client.rest.v2.demo.base.BaseRequest;
import com.huawei.client.rest.v2.demo.config.CmsParameters;
import com.huawei.client.rest.v2.demo.sign.SignInfo;

/**
 * Rest接口认证摘要算法工具类
 */
public class ToolUtils {
    /**
     * 由字符串转换成文件工具
     * @param in
     * @param filePath
     * @param fileName
     * @return
     */
    public static boolean saveToFileByStr(InputStream in, String filePath, String fileName){
        boolean flag = true;
        if(in != null){
            try {
                // 将上面生成的文件格式字符串 fileStr，还原成文件显示

                File file=new File(filePath,fileName);
                FileOutputStream fos=new FileOutputStream(file);
                try{
                    byte[] buffer = new byte[1024];
                    int reader = 0;
                    while ((reader = in.read(buffer)) != -1) {
                        fos.write(buffer, 0, reader);
                    }
                }
                fos.flush();
            }
        }
    }
}
```

```
        }
        finally {
            fos.close();
            in.close();
        }

    } catch (Exception e) {
        flag = false;
        e.printStackTrace();
    }
}
return flag;
}

/**
 * 传入.csv文件路径
 * 返回读取到的原始录音文件地址工具
 * @param filePath
 * @return
 */
public static List<String> readFile(String filePath){
    List<String> originalFileList = new ArrayList<String>();
    try {
        BufferedReader reader = new BufferedReader(new FileReader(filePath));
        //第一行为表头信息
        reader.readLine();

        String line = null;
        while((line=reader.readLine())!=null){
            String item[] = line.split(",");//CSV格式文件为逗号分隔符文件，这里根据逗号切分
            originalFileList.add(item[item.length-4]);
        }
    } catch (Exception e) {
        e.printStackTrace();
    }

    return originalFileList;
}

/**
 * 实际客户端开发根据JSON框架直接转换BaseRequest为Json串
 * @param request
 * @return String
 * @throws Exception
 */
public static String toJsonString(BaseRequest request) throws Exception
{
    JSONObject jsonObject = new JSONObject();
    StringBuilder buffer = new StringBuilder();
    buffer.append("{");
    buffer.append("\"request\":");
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getRequest()));
    buffer.append(",");
    buffer.append("\"msgBody\":");
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getMsgBody()));
    buffer.append("}");

    return buffer.toString();
}

/**
 * 构造鉴权字段信息
 * @param httpPath
 * @param bodyJson
 * @return
 * @throws InvalidKeyException
 * @throws NoSuchAlgorithmException
 * @throws UnsupportedEncodingException
 */
}
```

```
public Map<String, String> buildSignHttpHead(String httpPath, String bodyJson)
    throws InvalidKeyException, NoSuchAlgorithmException, UnsupportedEncodingException
{
    // 参与签名鉴权的head字段，host字段是必须的
    Map<String, String> signedHeaders = new HashMap<>();
    signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_HOST, CmsParameters.host);
    signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_LENGTH,
String.valueOf(bodyJson.getBytes("UTF-8").length));
    signedHeaders.put(SignInfo.HEAD_CONTENT_TYPE, "application/json;charset=UTF-8");

    // 鉴权数据接口设置
    SignInfo signInfo = new SignInfo();
    signInfo.setAccessKey(CmsParameters.accessKey);
    signInfo.setSecretKey(CmsParameters.secretKey);
    signInfo.setPayload(bodyJson);
    signInfo.setTimestamp(new Date());
    signInfo.setHttpMethod(HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_POST);
    signInfo.setUri(httpPath);
    signInfo.setSignedHeaders(this.lowerCaseSignedHeaders(signedHeaders));

    // 生成签名
    String signature = signInfo.authString();
    Map<String, String> httpHeads = new HashMap<>(signedHeaders);
    // 追加到HTTPHEAD，发送到服务器端
    httpHeads.put(SignInfo.HEAD_AUTHORIZATION, signature);

    return httpHeads;
}

/**
 * 参与计算的signedHeaders进行转换
 * @param
 * @return Map<String, String>
 */
private Map<String, String> lowerCaseSignedHeaders(Map<String, String> signedHeaders)
{
    if ((null == signedHeaders) || signedHeaders.isEmpty())
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders can't be null.");
    }
    Map<String, String> headers = new HashMap<>();
    for (Entry<String, String> e : signedHeaders.entrySet())
    {
        String name = e.getKey();
        String value = e.getValue();
        headers.put(name.toLowerCase(Locale.ENGLISH), value.trim());
    }
    if (!signedHeaders.containsKey(SignInfo.HEAD_HOST))
    {
        throw new IllegalArgumentException("signedHeaders must has host.");
    }
    return headers;
}
}
```

b. 代码实现：

■ 建立工程的main函数：

```
public static void main(String[] args)
{
    HttpClientMain demo = new HttpClientMain();

    try
    {
        demo.cmsPingTest();
    }
    catch (Exception e)
    {
        e.printStackTrace();
    }
}
```

```
}  
}
```

- 实现接口（包含鉴权）的post请求的主函数如下：

```
public void cmsPingTest() throws Exception  
{  
    HttpProxyHelper httpProxy = new HttpProxyHelper();  
    //请求接口的URL  
    final String httpPath = "/rest/cmsapp/v1/ping";  
    final String postUrl = CmsParameters.url + httpPath;  
    //构造请求接口中的bodyJson  
    JSONObject jsonBody = new JSONObject();  
    jsonBody.put("say", "Hello world!");  
    String jsonBodyStr = JSONObject.toJSONString(jsonBody);  
  
    // 构造鉴权信息  
    Map<String, String> httpHeads = ToolUtils.buildSignHttpHead(httpPath, jsonBodyStr);  
    // 执行HTTP请求，获取返回JSON字符串  
    String response = httpProxy.doPost(postUrl, httpHeads, jsonBodyStr);  
    //调用成功后，会返回包含responseId的信息  
    System.out.println(response);  
}
```

- 实现接口（包含鉴权）的get请求的主函数如下(对比post请求，get请求的其他代码不变)：

```
public void cmsPingTest() throws Exception  
{  
    HttpProxyHelper httpProxy = new HttpProxyHelper();  
    //请求接口的URL  
    final String httpPath = "/rest/cmsapp/v1/ping";  
    final String postUrl = CmsParameters.url + httpPath;  
    // GET请求参数  
    Map<String, String> queryParameters = new HashMap<>();  
    // GET请求构造鉴权信息  
    Map<String, String> httpHeads = ToolUtils.buildSignHttpHead(httpPath, null,  
queryParameters, HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_GET);  
    System.out.println("httpHeads:" + httpHeads);  
    // 执行HTTP请求，获取返回JSON字符串  
    String response = httpProxy.doGet(postUrl, httpHeads, queryParameters);  
    //调用成功后，会返回包含responseId的信息  
    System.out.println(response);  
}
```

- 函数ToolUtils.toJsonString()的实现，实际的调用者开发应根据JSON框架直接转换BaseRequest为JSON串，此处仅作为样例：

```
/**  
 * 实际客户端开发根据JSON框架直接转换BaseRequest为Json串  
 * @param request  
 * @return String  
 * @throws Exception  
 */  
public static String toJsonString(BaseRequest request) throws Exception  
{  
    JSONObject jsonObject = new JSONObject();  
    StringBuilder buffer = new StringBuilder();  
    buffer.append("{");  
    buffer.append("\"request\":");  
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getRequest()));  
    buffer.append(",");  
    buffer.append("\"msgBody\":");  
    buffer.append(jsonObject.toJSONString(request.getMsgBody()));  
    buffer.append("}");  
  
    return buffer.toString();  
}
```

- Http请求POST方法的实现，实际的调用者也可自有选择框架，使用其自带的POST方法：

```
package com.huawei.client.rest.v2.demo;

import java.io.BufferedInputStream;
import java.io.ByteArrayOutputStream;
import java.io.Closeable;
import java.io.IOException;
import java.io.InputStream;
import java.io.OutputStream;
import java.net.HttpURLConnection;
import java.net.URL;
import java.security.KeyManagementException;
import java.security.NoSuchAlgorithmException;
import java.security.cert.CertificateException;
import java.security.cert.X509Certificate;
import java.util.Map;
import java.util.Map.Entry;

import javax.net.ssl.HostnameVerifier;
import javax.net.ssl.HttpsURLConnection;
import javax.net.ssl.SSLContext;
import javax.net.ssl.SSLSession;
import javax.net.ssl.TrustManager;
import javax.net.ssl.X509TrustManager;

public class HttpProxyHelper
{
    public static final String HTTP_METHOD_POST = "POST";

    public String doPost(String urlAddress, Map<String, String> httpHeads, String
bodyJson) throws IOException, NoSuchAlgorithmException, KeyManagementException
    {
        byte[] byteData = bodyJson.getBytes("UTF-8");
        OutputStream out = null;
        InputStream in = null;

        // 建立连接
        this.initHttpsURLConnection();
        URL url = new URL(urlAddress);
        HttpURLConnection httpConn = (HttpURLConnection) url.openConnection();

        // 设置参数
        httpConn.setRequestMethod(HttpProxyHelper.HTTP_METHOD_POST);
        httpConn.setRequestProperty("Charset", "UTF-8");
        //httpConn.setRequestProperty("Content-Type", "application/json; charset=UTF-8");
        httpConn.setRequestProperty("accept", "application/json");
        //httpConn.setRequestProperty("Content-Length", String.valueOf(byteData.length));
        httpConn.setDoOutput(true);
        httpConn.setDoInput(true);
        httpConn.setUseCaches(false);
        httpConn.setConnectTimeout(20 * 1000);
        httpConn.setReadTimeout(30 * 1000);
        // 设置业务携带参数
        if ((null != httpHeads) && !httpHeads.isEmpty())
        {
            for (Entry<String, String> e : httpHeads.entrySet())
            {
                httpConn.setRequestProperty(e.getKey(), e.getValue());
            }
        }

        try
        {
            // 发送数据
            out = httpConn.getOutputStream();
            out.write(byteData);
            out.flush();

            // 接收数据
```

```
int responseCode = httpConn.getResponseCode();
if (responseCode != HttpURLConnection.HTTP_OK)
{
    throw new RuntimeException("Failed responseCode " + responseCode);
}

in = httpConn.getInputStream();
String reponseJson = this.getStreamAsString(in, "UTF-8");
return reponseJson;
}
finally
{
    this.closeStream(out);
    this.closeStream(in);
}
}

/**
 * 从流获取字符串
 * @param in
 * @param charset
 * @return String
 * @throws IOException
 */
private String getStreamAsString(InputStream in, String charset) throws IOException
{
    BufferedInputStream buffer = new BufferedInputStream(in);
    ByteArrayOutputStream out = new ByteArrayOutputStream();
    try
    {
        byte[] cache = new byte[512];
        int count = 0;
        while ((count = buffer.read(cache)) > 0)
        {
            out.write(cache, 0, count);
        }
    }
    finally
    {
        if (buffer != null)
        {
            buffer.close();
        }
    }

    return new String(out.toByteArray(), charset);
}

/**
 * 关闭流
 * @param stream
 */
private void closeStream(Closeable stream)
{
    if (null != stream)
    {
        try
        {
            stream.close();
        }
        catch (Exception e)
        {
            e.printStackTrace();
        }
    }
}

private void initHttpsURLConnection() throws NoSuchAlgorithmException,
KeyManagementException
```

```
{
    SSLContext sslcontext = SSLContext.getInstance("SSL");
    HostnameVerifier hnv = new HttpsHostnameVerifier();
    sslcontext.init(null, new TrustManager[] { new HttpsTrustAnyTrustManager() }, new
java.security.SecureRandom());

    HttpsURLConnection.setDefaultSSLSocketFactory(sslcontext.getSocketFactory());
    HttpsURLConnection.setDefaultHostnameVerifier(hnv);
}

private class HttpsTrustAnyTrustManager implements X509TrustManager
{
    @Override
    public void checkClientTrusted(X509Certificate[] chain, String authType) throws
CertificateException
    {
    }

    @Override
    public void checkServerTrusted(X509Certificate[] chain, String authType) throws
CertificateException
    {
    }

    @Override
    public X509Certificate[] getAcceptedIssuers()
    {
        return new X509Certificate[] {};
    }
}

private class HttpsHostnameVerifier implements HostnameVerifier
{
    @Override
    public boolean verify(String hostname, SSLSession session)
    {
        return true;
    }
}
```

c. 变量参数展示表：

| 变量                | 值                                                                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HttpHead          | Host="10.22.26.181:28080"<br>Content-Length="22"<br>Content-Type="application/json;charset=UTF-8" |
| accessKey         | globalaktest                                                                                      |
| secretKey         | 1qaz*****20                                                                                       |
| HttpURI           | /rest/cmsapp/v1/ping                                                                              |
| HttpMethod        | POST                                                                                              |
| timestamp         | 2018-10-17T11:48:24Z                                                                              |
| HttpBody          | {"say": "Hello world!"}                                                                           |
| SignedHeader<br>s | content-length;content-type;host                                                                  |

| 变量               | 值                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CanonicalHeaders | content-length:22\ncontent-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\nhost:10.22.26.181%3A28080                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| CanonicalRequest | POST\n/rest/cmsapp/v1/ping\ncontent-length;content-type;host\ncontent-length:22\ncontent-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\nhost:10.22.26.181%3A28080\n%7B%22request%22%3A%7B%22version%22%3A%222.0%22%7D%2C%22msgBody%22%3A%7B%22accountId%22%3A%22%22%2C%22beginTime%22%3A%222018-06-29%2010%3A42%3A49%22%2C%22endTime%22%3A%222018-07-02%2010%3A42%3A49%22%2C%22agentId%22%3A%22%22%2C%22callId%22%3A%22%22%2C%22dataType%22%3A%22call_record%22%2C%22callBackURL%22%3A%22http%3A%2F%2F10.57.118.171%3A8080%22%7D%7D |
| SigningKey       | b25b*****40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Signature        | d5a8*****2f                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Authorization    | auth-v2/globalak/2018-10-17T11:48:24Z/content-length;content-type;host/d5a8*****2f                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

8.3 接口说明

8.3.1 查询知识详情接口

场景描述

调用该接口，查询知识详情。

接口方法

该接口仅支持POST方法。

接口 URI

SIA鉴权：https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryKngDetail



AKSK鉴权：<https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryKngDetailByAKSK>  
其中，ip、port为NSLB服务器机接口接入地址。

请求说明

表 8-5 请求消息头参数说明

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                  |
|----|-----------------|--------|------|-----|-----------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type    | String | True | 无   | 固定填 application/json;charset=UTF-8（两种鉴权方式都填写）。      |
| 2  | X-TenantSpacelD | String | True | 无   | 租户id（SIA鉴权填写）。                                      |
| 3  | X-Access-Token  | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">8.2.1 SIA鉴权</a> （SIA鉴权填写）。       |
| 4  | Authorization   | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">8.2.2 知识库类接口鉴权方式</a> （AKSK鉴权填写）。 |

表 8-6 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                         |
|----|------------|--------|-------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | coluKngId  | String | True  | 无   | 栏目知识id。                                                                                                                    |
| 2  | openType   | String | True  | 无   | 知识打开途径。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：快捷入口</li><li>2：搜索</li><li>3：栏目</li><li>4：收藏夹</li><li>5：关联知识</li></ul> |
| 3  | openKng    | String | False | 无   | openType为5时必填。关联知识id。                                                                                                      |
| 4  | searchRank | String | False | 1   | openType为2时必填。检索结果序号。                                                                                                      |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                                     |
|----|----------------|--------|-------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | searchSortType | String | False | 无   | openType为2时必填。检索排序方式，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>hit：命中率</li><li>modifyTime：更新时间</li><li>clickNum：点击量</li><li>bidRankId：竞价排行</li></ul> |
| 6  | searchWord     | String | False | 无   | openType为2时必填。关键字。                                                                                                                                     |
| 7  | cclId          | Number | False | 无   | 呼叫中心id。AKSK鉴权必填。                                                                                                                                       |
| 8  | vdn            | Number | False | 无   | vdnId。AKSK鉴权必填。                                                                                                                                        |

响应说明

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 8-7](#)。

表 8-7 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                 |
|----|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode  | String | 请求返回的结果码。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0为成功。</li><li>1为失败。</li></ul> |
| 2  | description | String | 请求结果描述。                                                                            |
| 3  | data        | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表8-8</a>                                                 |

表 8-8 data 对象参数说明

| 序号  | 名称            | 参数类型   | 说明     |
|-----|---------------|--------|--------|
| 4.1 | relVersionNum | String | 发布版本号。 |

| 序号   | 名称             | 参数类型   | 说明                                                                                                                            |
|------|----------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2  | coluType       | String | 栏目类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：正常栏目</li><li>• 2：历史栏目（只有栏目知识类型为栏目时才有意义）</li></ul>                        |
| 4.3  | code           | String | 栏目编码。为栏目或者知识在栏目知识树上的节点编码。                                                                                                     |
| 4.4  | coluKngType    | Number | 栏目知识类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：栏目</li><li>• 2：普通知识</li><li>• 3：问答知识</li></ul>                         |
| 4.5  | creationTime   | Number | 创建时间。                                                                                                                         |
| 4.6  | releaseTimes   | Number | 知识发布次数。                                                                                                                       |
| 4.7  | orderId        | Number | 排序编号。                                                                                                                         |
| 4.8  | kngStatus      | Number | 知识状态。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：新建</li><li>• 2：审核</li><li>• 3：发布</li><li>• 4：更新</li><li>• 5：驳回</li></ul> |
| 4.9  | kngSize        | Number | 知识内容的大小。单位为KB。                                                                                                                |
| 4.10 | creatorId      | String | 创建人工号。                                                                                                                        |
| 4.11 | modifierId     | String | 修改人工号。                                                                                                                        |
| 4.12 | beyondColuPath | String | 所属栏目路径。首层栏目所属路径为/。                                                                                                            |
| 4.13 | coluKngName    | String | 栏目知识名称。                                                                                                                       |
| 4.14 | modifyTime     | Number | 修改时间。                                                                                                                         |
| 4.15 | validEndTime   | Number | 有效期结束时间。                                                                                                                      |
| 4.16 | summaryInfo    | String | 概要信息。                                                                                                                         |

| 序号   | 名称                | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|------|-------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.17 | serviceStatus     | Number | 业务状态。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：普通</li><li>2：热点</li><li>3：新业务</li><li>4：更新业务</li><li>5：过期</li></ul> |
| 4.18 | clickNum          | Number | 点击次数。                                                                                                                  |
| 4.19 | servicesEndTime   | Number | 业务有效期结束时间。                                                                                                             |
| 4.20 | keyword           | String | 关键字。                                                                                                                   |
| 4.21 | coluKngId         | String | 栏目知识id。                                                                                                                |
| 4.22 | curVersionNum     | Number | 当前版本号。                                                                                                                 |
| 4.23 | validStartTime    | Number | 有效期开始时间。                                                                                                               |
| 4.24 | displayFlag       | Number | 栏目知识展示标志。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：不展示</li><li>1：展示</li></ul>                                      |
| 4.25 | kngPath           | String | 知识路径。                                                                                                                  |
| 4.26 | superCode         | String | 栏目上级编码。                                                                                                                |
| 4.27 | beyondColumnId    | String | 所属栏目ID。首层栏目的所属栏目ID为0                                                                                                   |
| 4.28 | servicesStartTime | Number | 业务有效期开始时间。                                                                                                             |
| 4.29 | partDbId          | String | 分区id。                                                                                                                  |
| 4.30 | tenantId          | String | 租户id。                                                                                                                  |
| 4.31 | creatorName       | String | 创建人名称                                                                                                                  |

| 序号       | 名称         | 参数类型   | 说明                                  |
|----------|------------|--------|-------------------------------------|
| 4.3<br>2 | pre        | Object | 上一个知识。参数说明详见 <a href="#">表8-9</a>   |
| 4.3<br>3 | next       | Object | 下一个知识。参数说明详见 <a href="#">表8-9</a>   |
| 4.3<br>4 | kngContent | String | 知识内容。                               |
| 4.3<br>5 | kngFiles   | List   | 附件列表。参数说明详见 <a href="#">表8-10</a>   |
| 4.3<br>6 | relaKngs   | List   | 关联知识列表。参数说明详见 <a href="#">表8-11</a> |

表 8-9 pre/next 对象参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                                                    |
|----|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | coluKngId   | String | 栏目知识id。                                                                                               |
| 2  | coluKngName | String | 栏目知识名称。                                                                                               |
| 3  | coluKngType | Number | 栏目知识类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：栏目</li><li>• 2：普通知识</li><li>• 3：问答知识</li></ul> |

表 8-10 kngFiles 对象参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 说明     |
|----|--------------|--------|--------|
| 1  | adjKey       | String | 附件key。 |
| 2  | creationTime | String | 创建时间戳。 |
| 3  | orderId      | String | 排序编号。  |
| 4  | versionNum   | Number | 版本号。   |
| 5  | adjId        | String | 附件id。  |
| 6  | kngId        | String | 知识id。  |

| 序号 | 名称        | 参数类型   | 说明                                                                                                                    |
|----|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | creatorId | String | 创建人工号                                                                                                                 |
| 8  | adjName   | String | 附件名称。                                                                                                                 |
| 9  | adjClass  | Number | 附件类别。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：内置（属于知识的一部分，比如插入到知识内容中的图片、FLASH文件）</li><li>2：外置（上传的知识附件）</li></ul> |
| 10 | adjSize   | Number | 文件大小。                                                                                                                 |
| 11 | partDbId  | Number | 分区id。                                                                                                                 |
| 12 | tenantId  | String | 租户id。                                                                                                                 |
| 13 | adjType   | String | 附件类型。                                                                                                                 |

表 8-11 relaKngs 对象参数说明

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|----|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | coluKngId     | String | 栏目知识id。                                                                                                                |
| 2  | coluKngName   | String | 栏目知识名称。                                                                                                                |
| 3  | coluKngType   | Number | 栏目知识类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：栏目</li><li>2：普通知识</li><li>3：问答知识</li></ul>                        |
| 4  | serviceStatus | Number | 业务状态。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：普通</li><li>2：热点</li><li>3：新业务</li><li>4：更新业务</li><li>5：过期</li></ul> |

报文样例

- 请求头

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
X-TenantSpaceID: \*\*\*\*\*  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数

{  
  "coluKngId": "1286316841328705539",

```
"openType": "1",  
"openKng": "1286999404577816579"  
}
```

- 响应参数

```
{  
  "returnCode": "0",  
  "description": "success",  
  "data": {  
    "coluType": 1,  
    "coluKngType": 2,  
    "orderId": 7,  
    "modifierId": "1659333863849146111",  
    "modifyRemark": "",  
    "modifyTime": 1659426736000,  
    "recycleBinFlag": 0,  
    "summaryInfo": "概要信息",  
    "servicesEndTime": 1662025222000,  
    "keyword": "热点",  
    "coluKngId": "1291062494307024899",  
    "superCode": "001",  
    "beyondColuId": "1290527839128387593",  
    "indexNeedUpdate": "1",  
    "relVersionNum": 1,  
    "code": "001007",  
    "creationTime": 1659426503000,  
    "releaseTimes": 1,  
    "kngStatus": 3,  
    "kngSize": 1,  
    "creatorId": "1659333863849146111",  
    "passProceWay": 1,  
    "beyondColuPath": "/一级栏目",  
    "coluKngName": "全普通知识",  
    "validEndTime": 1662025227000,  
    "serviceStatus": 2,  
    "kngContent": "<p>1、产品描述- 》AICC 产品描述 &nbsp;   中英文<br>2、特性描述- 》AICC 特性描述 &nbsp;   中英文<br>3、AICC-操作指南 (总) &nbsp;   中英文<br>4、运营配置指南 &nbsp;   中英文<br>5、配置文件 &nbsp;   中文<br>6、数据文件参考 &nbsp;   中英文<br>7、AICC CC-CMS 接口参考 &nbsp;   中英文</p>",  
    "clickNum": 2,  
    "curVersionNum": 1,  
    "validStartTime": 1659346816000,  
    "displayFlag": 1,  
    "kngReleaseWay": 1,  
    "servicesStartTime": 1659346820000,  
    "partdbId": 0,  
    "tenantId": "202208016593",  
    "creatorName": "caoyun0802",  
    "pre": {  
      "coluKngId": "1290628927894585391",  
      "coluKngName": "1123",  
      "coluKngType": 2  
    },  
    "next": {  
      "coluKngId": "1291066079866519597",  
      "coluKngName": "34567",  
      "coluKngType": 2  
    },  
    "kngFiles": [  
      {  
        "adjKey": "ccikbs/file/202208016593/5c105100-a8fe-4244-8920-02185bab58e8",  
        "creationTime": 1659426504000,  
        "orderId": 1,  
        "versionNum": 1,  
        "adjId": "1291062496118964228",  
        "kngId": "1291062494307024899",  
        "creatorId": "1659333863849146111",  
        "adjName": "Content20220729 (1).xlsx",  
        "adjClass": 2,  
        "adjSize": 9146,  
        "adjType": 1  
      }  
    ]  
  }  
}
```

```
        "partdbld": 0,
        "tenantId": "202208016593",
        "adjType": "xlsx"
      },
      ],
      "relaKngs": [
        {
          "coluKngId": "1290612589302120476",
          "coluKngName": "已采集问答",
          "coluKngType": 3,
          "serviceStatus": 2
        },
        {
          "coluKngId": "1290628927894585391",
          "coluKngName": "1123",
          "coluKngType": 2,
          "serviceStatus": 1
        }
      ]
    }
  ]
}
```

### 8.3.2 查询栏目接口

#### 场景描述

调用该接口，查询栏目信息。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URI

SIA鉴权：https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/queryColumnsBySuperCode

AKSK鉴权：https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/  
queryColumnsBySuperCodeByAKSK

其中，ip、port为NSLB服务器接口接入地址。

#### 请求说明

表 8-12 请求消息头参数说明

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                             |
|----|-----------------|--------|------|-----|------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type    | String | True | 无   | 固定填 application/json;charset=UTF-8（两种鉴权方式都填写）。 |
| 2  | X-TenantSpacelD | String | True | 无   | 租户id（SIA鉴权填写）。                                 |
| 3  | X-Access-Token  | String | True | 无   | 生成方式参见8.2.1 SIA鉴权（SIA鉴权填写）。                    |



| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                  |
|----|---------------|--------|------|-----|-----------------------------------------------------|
| 4  | Authorization | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">8.2.2 知识库类接口鉴权方式</a> （AKSK鉴权填写）。 |

表 8-13 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                   |
|----|--------------|--------|-------|-----|----------------------|
| 1  | beyondCoulid | String | True  | 无   | 所属栏目ID。首层栏目的所属栏目ID为0 |
| 2  | cclid        | Number | False | 无   | 呼叫中心id。AKSK鉴权必填。     |
| 3  | vdn          | Number | False | 无   | vdnId。AKSK鉴权必填。      |

响应说明

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 8-14](#)。

表 8-14 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                               |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode  | String | 请求返回的结果码。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0为成功</li><li>1为失败</li></ul> |
| 2  | description | String | 请求结果描述。                                                                          |
| 3  | datas       | List   | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表8-15</a>                                              |

表 8-15 datas 对象参数说明

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 说明                        |
|----|----------------|--------|---------------------------|
| 1  | coluKngId      | String | 栏目知识id。                   |
| 2  | coluKngName    | String | 栏目知识名称。                   |
| 3  | coluKngType    | String | 栏目知识类型。                   |
| 4  | beyondColuld   | Number | 所属栏目ID。首层栏目的所属栏目ID为0      |
| 5  | beyondColuPath | Number | 所属栏目路径。首层栏目所属路径为/         |
| 6  | coluType       | Number | 栏目类型。                     |
| 7  | code           | Number | 栏目编码。为栏目或者知识在栏目知识树上的节点编码。 |
| 8  | superCode      | Number | 栏目上级编码。                   |
| 9  | id             | String | AppCube id。               |

报文样例

- 请求头

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
X-TenantSpaceID: \*\*\*\*\*  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数

{  
  "beyondColuld": "0"  
}
- 响应参数

{  
  "returnCode": "0",  
  "description": "success",  
  "datas": [  
    {  
      "coluKngName": "lzd0916父栏目",  
      "code": "001",  
      "coluType": 1,  
      "coluKngType": 1,  
      "superCode": "-1",  
      "id": "caBE00000wqY7oYeYPA",  
      "beyondColuld": "0",  
      "beyondColuPath": "/",  
      "coluKngId": "63e3e4b42c94482b95e04e911f497fbb"  
    }  
  ]  
}

### 8.3.3 查询知识列表接口

#### 场景描述

调用该接口，查询知识列表。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URI

SIA鉴权：https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/advancedSearch

AKSK鉴权：https://ip:port/rest/ccikbs/v1/columnkngapi/advancedSearchByAKSK

其中，ip、port为NSLB服务器机接口接入地址。

#### 请求说明

表 8-16 请求消息头参数说明

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                                  |
|----|-----------------|--------|------|-----|-----------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type    | String | True | 无   | 固定填 application/json;charset=UTF-8。                 |
| 2  | X-TenantSpacelD | String | True | 无   | 租户id。                                               |
| 3  | X-Access-Token  | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">8.2.1 SIA鉴权</a> （SIA鉴权填写）。       |
| 4  | Authorization   | String | True | 无   | 生成方式参见 <a href="#">8.2.2 知识库类接口鉴权方式</a> （AKSK鉴权填写）。 |
| 5  | userId          | String | True | 无   | 用户ID。                                               |

表 8-17 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明   |
|----|---------|--------|------|-----|------|
| 1  | keyword | String | True | 无   | 关键字。 |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                              |
|----|-------------|--------|-------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | offset      | Number | True  | 无   | 分页查询偏移量，默认值0，即不需要偏移。                                                                            |
| 3  | limit       | Number | True  | 无   | 分页查询时单页最多的记录条数。                                                                                 |
| 4  | code        | String | False | 无   | 栏目编码。为栏目或者知识在栏目知识树上的节点编码。                                                                       |
| 5  | coluKngType | String | False | 无   | 栏目知识类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：栏目</li><li>2：普通知识</li><li>3：问答知识</li></ul> |
| 6  | startTime   | Number | False | 无   | 开始时间。(时间戳)                                                                                      |
| 7  | endTime     | Number | False | 无   | 结束时间。(时间戳)                                                                                      |
| 8  | cclId       | Number | False | 无   | 呼叫中心id。AKSK鉴权必填。                                                                                |
| 9  | vdn         | Number | False | 无   | vdnId。AKSK鉴权必填。                                                                                 |

响应说明

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看[表 8-18](#)。

表 8-18 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                               |
|----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode | String | 请求返回的结果码。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0为成功</li><li>1为失败</li></ul> |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                  |
|----|-------------|--------|-------------------------------------|
| 2  | description | String | 请求结果描述。                             |
| 3  | data        | Object | 请求结果对象，参数说明详见 <a href="#">表8-19</a> |

表 8-19 data 对象参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                           |
|----|---------|--------|------------------------------|
| 1  | total   | String | 查询数量。                        |
| 2  | results | List   | 参数说明详见 <a href="#">表8-20</a> |

表 8-20 results 对象参数说明

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 说明                                                                                                    |
|----|----------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | adjs           | String | 栏目知识附件。                                                                                               |
| 2  | code           | String | 栏目编码。为栏目或者知识在栏目知识树上的节点编码。                                                                             |
| 3  | coluKngType    | String | 栏目知识类型。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：栏目</li><li>• 2：普通知识</li><li>• 3：问答知识</li></ul> |
| 4  | orderId        | String | 排序编号。                                                                                                 |
| 5  | creatorId      | String | 创建人工号。                                                                                                |
| 6  | modifierId     | String | 修改人工号。                                                                                                |
| 7  | creatorName    | String | 创建人名称。                                                                                                |
| 8  | beyondColuPath | String | 所属栏目路径。首层栏目所属路径为/。                                                                                    |
| 9  | contentInfo    | String | 知识内容。                                                                                                 |
| 10 | coluKngName    | String | 栏目知识名称。                                                                                               |
| 11 | modifyTime     | Number | 修改时间。                                                                                                 |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 说明                                                                                                                     |
|----|----------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | validEndTime   | Number | 有效期结束时间。                                                                                                               |
| 13 | summaryInfo    | String | 概要信息。                                                                                                                  |
| 14 | serviceStatus  | Number | 业务状态。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>1：普通</li><li>2：热点</li><li>3：新业务</li><li>4：更新业务</li><li>5：过期</li></ul> |
| 15 | clickNum       | Number | 点击次数。                                                                                                                  |
| 16 | keyword        | String | 关键字。                                                                                                                   |
| 17 | coluKngId      | String | 栏目知识id。                                                                                                                |
| 18 | curVersionNum  | Number | 当前版本号。                                                                                                                 |
| 19 | validStartTime | Number | 有效期开始时间。                                                                                                               |
| 20 | kngPath        | String | 知识路径。                                                                                                                  |
| 21 | superCode      | String | 栏目上级编码。                                                                                                                |
| 22 | beyondColumnId | String | 父栏目id。                                                                                                                 |
| 23 | createTime     | Number | 创建时间。                                                                                                                  |
| 24 | kngAdj         | String | 栏目知识附件。                                                                                                                |
| 25 | tenantId       | String | 租间id。                                                                                                                  |

报文样例

- 请求头

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
X-TenantSpaceID: \*\*\*\*\*  
Authorization: \*\*\*\*\*  
userId:\*\*\*\*\*
- 请求参数

{  
  "keyword": "001",  
  "offset": 0,  
  "limit": 10,  
  "code": "001",  
  "coluKngType": "2",

```
    "startTime": 1658474893000,
    "endTime": 1658820502000
  }
}

● 响应参数
{
  "returnCode": "0",
  "description": "success",
  "data": {
    "total": 1,
    "results": [
      {
        "adjs": null,
        "code": "001004",
        "coluKngType": 2,
        "orderId": 3,
        "creatorId": "1662469040313943431",
        "modifierId": "1662469040313943431",
        "creatorName": "lzd0906003",
        "beyondColuPath": "/lzd0916父栏目",
        "contentInfo": "业务知识 ",
        "coluKngName": "lzd父栏目0916005下的知识<font color = red>001</font color = red>",
        "modifyTime": "20220916153223",
        "validEndTime": "2022-12-16 14:22:34",
        "summaryInfo": "",
        "serviceStatus": 1,
        "clickNum": 0,
        "keyword": "",
        "coluKngId": "342ffe28003147f28b47da7d729d10e5",
        "curVersionNum": 1,
        "validStartTime": "2022-09-16 14:22:34",
        "kngPath": null,
        "superCode": "001",
        "beyondColuld": "63e3e4b42c94482b95e04e911f497fbb",
        "createTime": "2022-09-16 15:32:00",
        "kngAdj": null,
        "tenantId": "202209065604"
      }
    ]
  }
}
```

### 8.3.4 查询附件下载地址接口

#### 场景描述

调用该接口，查询附件下载地址。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URI

SIA鉴权：<https://ip:port/rest/ccikbs/v1/knowledge/download>

AKSK鉴权：<https://ip:port/rest/ccikbs/v1/knowledge/downloadByAKSK>

其中，ip、port为NSLB服务器机接口接入地址。

请求说明

表 8-21 请求消息头参数说明

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 默认值 | 说明                                             |
|----|-----------------|--------|------|-----|------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type    | String | True | 无   | 固定填 application/json;charset=UTF-8（两种鉴权方式都填写）。 |
| 2  | X-TenantSpacelD | String | True | 无   | 租户id（SIA鉴权填写）。                                 |
| 3  | X-Access-Token  | String | True | 无   | 生成方式参见8.2.1 SIA鉴权（SIA鉴权填写）。                    |
| 4  | Authorization   | String | True | 无   | 生成方式参见8.2.2 知识库类接口鉴权方式（AKSK鉴权填写）。              |

表 8-22 请求消息体参数说明

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                      |
|----|---------|--------|-------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | kngld   | String | True  | 无   | 知识id。参数值为APPCube数据库的数据表中的AICC_kngld_CST字段值，具体数据表根据知识状态查询AICC_lkbs_Kngadjedit_CST、AICC_lkbs_Columnknghis_CST或者AICC_lkbs_Kngadjpre_CST表。  |
| 2  | fileKey | String | True  | 无   | 文件id。参数值为APPCube数据库的数据表中的AICC_adjKey_CST字段值，具体数据表根据知识状态查询AICC_lkbs_Kngadjedit_CST、AICC_lkbs_Columnknghis_CST或者AICC_lkbs_Kngadjpre_CST表。 |
| 3  | cclid   | Number | False | 无   | 呼叫中心id。AKSK鉴权必填。                                                                                                                        |
| 4  | vdn     | Number | False | 无   | vdnId。AKSK鉴权必填。                                                                                                                         |



响应说明

当调用本接口响应失败，则返回相应的错误码信息，错误码响应数据结构请查看表8-23。

表 8-23 响应消息体参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 说明                                                                               |
|----|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | resultCode  | String | 请求返回的结果码。取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0为成功</li><li>1为失败</li></ul> |
| 2  | description | String | 请求结果描述。                                                                          |
| 3  | data        | Object | 请求结果对象，参数说明详见表8-19                                                               |

表 8-24 data 对象参数说明

| 序号 | 名称  | 参数类型   | 说明            |
|----|-----|--------|---------------|
| 1  | url | String | 当前知识附件obs下载地址 |

报文样例

- 请求头

Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
X-TenantSpaceID: \*\*\*\*\*  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数

{  
  "fileKey": "1286999405181796356",  
  "kngld": "1286999404577816579"  
}
- 响应参数

{  
  "returnCode": "0",  
  "description": "success",  
  "url": "https://aicc-develop-lab.obs.cn-north-1.myhuaweicloud.com:443/ccikbs/file/202209065604/9bda03e5-a538-404a-b719-869575b56edd?  
AccessKeyId=22QW\*\*\*\*\*B0GF&Expires=1665650432&Signature=tQMT\*\*\*\*\*pE%3D"  
}

# 9 Adapter 类接口参考

---

- [9.1 前言](#)
- [9.2 修改记录](#)
- [9.3 简介](#)
- [9.4 接口说明](#)

## 9.1 前言

### 概述

本文档主要介绍CC-Messaging模块各个Adapter的对外接口，这些接口提供给第三方社交平台调用，完成会话的建立、释放，消息的发送。文档提供了这些Restful接口的使用说明，供第三方业务定制开发团队人员参考。

### 读者对象

本文档主要适用于第三方社交平台的消息回调。

### 隐私声明

本产品提供二次开发能力，部分开发接口涉及处理用户个人数据（例如用户号码、邮箱地址、通信等）。请在正常业务需求以及在法律法规所允许的目的和范围内提供或开发相应的功能。在定制开发的过程中，您应采取足够的措施，以确保用户个人数据受到严格保护。包括但不限于以下内容：

- 只提供政策业务所必需的个人数据采集、处理。
- 禁止提供可绕过正常认证机制而直接进入系统的隐秘通道。
- 禁止在日志记录中记录敏感数据，例如用户口令明文、口令密文、银行账号等可能直接会导致用户经济损失的数据。

## 9.2 修改记录

### Issue 14（2025-06-30）

本次随AICC 25.200.0版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                 | 类型 | 备注   |
|----|----------------------------------------------------|----|------|
| 1  | <a href="#">9.4.1.7.5 接受并处理gupshup发送的上行消息接口</a>    | 新增 | 新增接口 |
| 2  | <a href="#">9.4.1.7.6 接受并处理gupshup发送的报告消息接口</a>    | 新增 | 新增接口 |
| 3  | <a href="#">9.4.1.7.7 接受并处理KooMessage发送的上行消息接口</a> | 新增 | 新增接口 |
| 4  | <a href="#">9.4.1.7.8 接受并处理KooMessage发送的报告消息接口</a> | 新增 | 新增接口 |

### Issue 13（2025-03-31）

本次随AICC 25.100.0 版本发布，无变更。

### Issue 12（2024-01-15）

本次随AICC 24.400.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                         | 类型 | 备注                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|
| 1  | <a href="#">https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelConfigId}</a> | 新增 | 接收并处理twilio发送的上行消息接口 |
| 2  | <a href="#">https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/report/{channelConfigId}</a>  | 新增 | 接收并处理twilio发送的报告消息接口 |

### Issue 11（2024-09-30）

本次随AICC 24.300.0 版本发布，无变更。

### Issue 10（2024-06-30）

本次随AICC 24.200.0 版本发布，无变更。

### Issue 09（2024-03-30）

本次随AICC 24.100.0 版本发布，无变更。

**Issue 08（2024-01-30）**

本次随AICC 23.400.0 版本发布，无变更。

**Issue 07（2023-10-30）**

本次随AICC 23.300.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                     | 类型 | 备注            |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|
| 1  | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryWebCardInfoById | 新增 | 新增查询WEB卡片信息接口 |

**Issue 06（2023-07-30）**

本次随AICC 23.200.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                 | 类型 | 备注                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/downloadDocument | 修改 | 删除请求参数：<br>fileKey、<br>fileSuffix、<br>contentType、<br>userId、channelId<br>新增请求参数：<br>messageCode |

**Issue 06（2023-04-30）**

本次随AICC 23.100.0 版本发布，变更如下接口。

| 序号 | 接口                                                                                  | 类型 | 备注               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------|
| 1  | https://ip:port/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryMultiMediaDocumentFileInfo | 新增 | 新增查询多媒体文档库资源信息接口 |
| 2  | https://ip:port/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/downloadDocument                | 新增 | 新增下载多媒体文档接口      |

**Issue 05（2023-01-30）**

本次随AICC 22.200.0 版本发布，无变更。

**Issue 04（2022-07-30）**

本次随AICC 22.100.0 版本发布，无变更。

### Issue 03（2022-01-30）

本次随AICC 8.17.0版本发布，无变更。

### Issue 02（2021-10-15）

第二次正式发布，变更如下接口：

| 序号 | 接口                                                             | 类型 | 备注                  |
|----|----------------------------------------------------------------|----|---------------------|
| 1  | https://ip/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelId | 修改 | 新增请求参数<br>transData |

### Issue 01（2021-08-16）

第一次正式发布。

## 9.3 简介

### 9.3.1 功能介绍

CC-Messaging的Adapter提供Restful接口，供第三方社交平台调用，完成会话的建立、断连，消息发送等功能。

### 9.3.2 接口参数使用原则

第三方社交平台在使用的Restful接口时，需遵循如表9-1所示的使用原则：

表 9-1 接口参数使用原则

| 类型 | 说明                                   |
|----|--------------------------------------|
| 必选 | 在任何情况下，业务侧向Adapter发接口调用请求消息时必须携带此参数。 |
| 可选 | 根据业务需要自行选择是否使用。                      |

## 9.4 接口说明

### 9.4.1 数据访问接口

#### 9.4.1.1 WEB 渠道

9.4.1.1.1 WEB 渠道接口鉴权方式

实现说明

调用WEB侧接口，请求中的Cookie需要携带ccmessaging-token，ccmessaging-token的值为集成页面的时候ccmessaging通过请求响应写到浏览器Cookie中的。校验token的方法如下：

```
/**
 * 校验Token是否有效
 *
 * @param oldToken 座席或者客户端访问的token
 * @return true:有效 false:无效
 */
@Override
public boolean isValid(String oldToken) throws Exception {
    boolean isValidResult = false;
    String cacheTokenValue = "";
    if (!ChatStringUtil.isEmpty(oldToken)) { // 传入的token必须非空
        String tokenCacheKey = null;
        try {
            String urlDecodeToken = URLDecoder.decode(oldToken, "UTF-8"); // 前台取得的是url编码后的
string
            String baseDecodeToken = new String(Base64.getDecoder().decode(urlDecodeToken), "UTF-8");
            JSONObject userInfoObject = JSON.parseObject(baseDecodeToken);
            String uid = String.valueOf(userInfoObject.get("tenantId")) + String.valueOf(
                userInfoObject.get("channelId")) + String.valueOf(userInfoObject.get("userId"));
            tokenCacheKey = cacheService.getChatCacheKey("TOKENKEY", uid);
            cacheTokenValue = BaseUtil.decode(cacheService.getValue(tokenCacheKey));
        } catch (Exception e) {
            RedisCacheUtil.putRedisCache(Boolean.FALSE, e);
            if (tokenCacheKey != null) {
                cacheTokenValue = BaseUtil.decode(cacheService.getValue(tokenCacheKey));
            }
            log.error("Invalid AccessToken!Please check!", e);
        }
        if (!ChatStringUtil.isEmpty(cacheTokenValue) && cacheTokenValue.equals(
            oldToken)) { // 请求传入的token是否和redis取出的token一样
            isValidResult = true;
        }
    }
    return isValidResult;
}
```

9.4.1.1.2 查询多媒体资源信息

接口功能

查询多媒体资源信息（目前只有富文本内容中的多媒体使用此接口）。

使用说明

前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-2 接口原型说明

|      |     |
|------|-----|
| 请求方法 | GET |
|------|-----|

|       |                                                                       |                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 请求URL | https://ip:port/social/on/{adapter}/resource/{channelId}/{resourceId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，adapter当前固定为web，channelId为渠道id，resourceId多媒体资源id |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

表 9-3 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

返回多媒体文件流。

接口示例

- 请求示例

```
GET /social/on/web/resource/45451654215/123

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: /*
```
- 响应示例

多媒体文件流。

9.4.1.1.3 查询渠道配置

接口功能

webclient页面查询渠道配置信息

使用说明

前提条件

正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-4 接口原型说明

|       |                                                                                                    |                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                                                |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryChannelConfigByChannelAndId | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-5 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称                  | 选取原则 | 参数类型   | 说明        |
|-----------------------|------|--------|-----------|
| queueReminderContent  | 必选   | String | 排队提醒内容    |
| useRobot              | 必选   | String | 是否使用机器人   |
| toArtificialKeyWord   | 必选   | String | 机器人转人工关键字 |
| queueReminderInterval | 必选   | String | 排队提醒间隔    |



接口示例

- 请求示例

```
GET service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryChannelConfigByChannelAndId

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"queueReminderContent":null,"useRobot":"false","toArtificialKeyWord":null,"queueReminderInterval":10}
```

9.4.1.1.4 发送消息

接口功能

用户给座席发送信息

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-6 接口原型说明

|       |                                                                                            |                              |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                       |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/sendMessageForWebChannel | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-7 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|--------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cookie | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                             |
|-------------|------|--------|------------------------------------------------|
| controlType | 必选   | String | 消息控制类型：<br>CONNECT,DISCONNECT,CHAT,TRANS2AGENT |
| mediaType   | 必选   | String | 多媒体类型：TEXT,IMAGE,VIDEO,AUDIO                   |
| content     | 必选   | String | 消息内容                                           |
| userAgent   | 必选   | String | 用户环境信息                                         |

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| resultDesc | 必选   | String | 接口描述       |

接口示例

- 请求示例

POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/sendMessageForWebChannel

host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*#\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*

{"controlType":"CONNECT","mediaType":"TEXT","content":"","userAgent":"Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/98.0.4758.102 Safari/537.36"}
- 响应示例

{"resultCode":"xxx","resultDesc":"xxxx"}

9.4.1.1.5 查询消息

接口功能

用户查询收到的消息

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-8 接口原型说明

|       |                                                                                           |                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                                       |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/getMessageForWebChannel | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-9 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| resultDesc | 必选   | String | 接口描述       |

| 参数名称             | 选取原则 | 参数类型  | 说明    |
|------------------|------|-------|-------|
| downlinkMessages | 可选   | Array | 消息结构体 |

表 9-10 downlinkMessages 消息结构体参数

| 参数名称            | 选取原则  | 参数类型    | 说明                                                                                                |
|-----------------|-------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| channel         | True  | string  | 消息渠道类型，当前固定为WEB，表示WEB渠道接入。                                                                        |
| content         | True  | string  | 发送给客户下行消息内容，最多500个字符。<br>根据mediaType不同，content有不同的格式。<br>如果是多媒体库文件，为多媒体库文件ID；<br>如果是本地文件，为obskey。 |
| from            | True  | string  | 消息发送方的id，一般为AICC侧渠道的“配置ID”。                                                                       |
| mediaType       | True  | string  | 消息媒体类型，如文本类型（TEXT）、图片（IMAGE）、视频（VIDEO）、语音（AUDIO）、位置（LOCATE）、文档（DOCUMENT）                          |
| senderNickName  | False | string  | 座席侧或机器人开启时配置的昵称。如果是系统消息，则返回“系统”（中文租间）或“system”（英文租间）。                                             |
| sourceType      | True  | string  | 消息发送方来源，如人工座席（AGENT）、机器人（ROBOT）、系统（SYSTEM）                                                        |
| timestamp       | False | string  | 消息发送时间戳                                                                                           |
| to              | True  | string  | 消息接收方id，通常为企业侧客户端发送的userId。                                                                       |
| simQuestions    | True  | string  | 相似问内容                                                                                             |
| isOfflineStatus | False | boolean | 用于客户端判断下一步是否可以发送消息。                                                                               |
| messageCode     | False | string  | 消息唯一编码，用来识别撤销或删除动作操作的消息                                                                           |
| interIdx        | False | string  | 交互次数，直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可                                                                    |
| contentType     | False | string  | 如果是多媒体库文件，返回值为null；<br>如果是本地文件，为"1"。                                                              |

| 参数名称          | 选取原则  | 参数类型   | 说明                                          |
|---------------|-------|--------|---------------------------------------------|
| mediaFileType | False | string | 如果是多媒体库文件，返回值为null；<br>如果是本地文件，返回值为多媒体文件类型。 |
| controlType   | False | string | 如聊天(CHAT)，断开连接(DISCONNECT)，READ（已读）         |

接口示例

- 请求示例  
GET /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/getMessageForWebChannel

```
host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```

- 响应示例  
{  
 "resultCode": "0",  
 "resultDesc": "query user messages success.",  
 "downlinkMessages": [{  
 "from": "1011577355744904195",  
 "channel": "WEB",  
 "to": "session\_fixed\_user\_fixed",  
 "controlType": "CHAT",  
 "mediaType": "TEXT",  
 "content": "欢迎欢迎，热烈欢迎",  
 "simQuestions": null,  
 "senderNickname": "test",  
 "senderAvatar": "1",  
 "timestamp": 1619590480756,  
 "sourceType": "ROBOT",  
 "callId": null,  
 "robotGender": "MALE"  
 }, {  
 "from": "1011577355744904195",  
 "channel": "WEB",  
 "to": "session\_fixed\_user\_fixed",  
 "controlType": "CHAT",  
 "mediaType": "TEXT",  
 "content": "转人工",  
 "simQuestions": null,  
 "senderNickname": "test",  
 "senderAvatar": "1",  
 "timestamp": 1619590482098,  
 "sourceType": "ROBOT",  
 "callId": null,  
 "robotGender": "MALE"  
 }, {  
 "from": "1011577355744904195",  
 "channel": "WEB",  
 "to": "session\_fixed\_user\_fixed",  
 "controlType": "CHAT",  
 "mediaType": "TEXT",

```
    "content": "已接通座席。",
    "simQuestions": null,
    "senderNickname": "系统",
    "senderAvatar": null,
    "timestamp": 1619590484115,
    "sourceType": "SYSTEM",
    "callId": null,
    "robotGender": null
  ]]
}
多媒体库文件场景下:
{
  "downlinkMessages": [
    {
      "callId": null,
      "simQuestions": null,
      "senderNickname": "agent",
      "handlerType": null,
      "isOfflineStatus": null,
      "channel": "WEB",
      "senderAvatar": "",
      "robotGender": null,
      "mediaType": "IMAGE",
      "associationContentId": null,
      "content": "1179725658739559425",
      "receiveTime": null,
      "controlType": "CHAT",
      "sourceType": "AGENT",
      "queueFlag": null,
      "messageCode": "1e1f2bf7-fd6e-4471-a45d-2b43d1eb6272",
      "from": "202201077401331370",
      "to": "1642643982282972758",
      "mediaFileType": null,
      "contentType": null,
      "interIdx": null,
      "timestamp": 1648102235191
    }
  ],
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "query user messages success."
}
发送本地文件场景下:
{
  "downlinkMessages": [
    {
      "callId": null,
      "simQuestions": null,
      "senderNickname": "agent",
      "handlerType": null,
      "isOfflineStatus": null,
      "channel": "WEB",
      "senderAvatar": "",
      "robotGender": null,
      "mediaType": "IMAGE",
      "associationContentId": null,
      "content": "878e7d9a-8e2f-4893-8b54-352f8ecbf86c",
      "receiveTime": null,
      "controlType": "CHAT",
      "sourceType": "AGENT",
      "queueFlag": null,
      "messageCode": "9374d9c4-b8ee-4035-aab9-ad5ceddbb856",
      "from": "202201077401331370",
      "to": "1642643982282972758",
      "mediaFileType": "png",
      "contentType": "1",
      "interIdx": null,
      "timestamp": 1648102054235
    }
  ]
}
```

```
],  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "query user messages success."  
}
```

9.4.1.1.6 查询排队信息

接口功能

查询当前会话在技能队列上的排队信息

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-11 接口原型说明

|       |                                                                                  |                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                             |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryQueueInfo | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-12 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |

| 参数名称                  | 选取原则 | 参数类型   | 说明                |
|-----------------------|------|--------|-------------------|
| position              | 可选   | Array  | 推荐常用语             |
| totalWaitTime         | 可选   | number | 本呼叫累计排队时长。        |
| currentDeviceWaitTime | 可选   | number | 当前技能队列的实际等待时长。    |
| configMaxcWaitTime    | 可选   | number | 配置的最大等待时长。        |
| longestWaitTime       | 可选   | number | 队列中正在排队呼叫的最大排队时长。 |
| estimateWaitTime      | 可选   | number | 对应队列的预估呼叫等待时长。    |

接口示例

- 请求示例

POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryQueueInfo

host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*
- 响应示例

{"resultCode":"xxx","position":1,"totalWaitTime":2,"currentDeviceWaitTime":3,"configMaxcWaitTime":4,"longestWaitTime":5,"estimateWaitTime":6}

9.4.1.1.7 用户留言

接口功能

用户留言保存

使用说明

前提条件  
正确创建web渠道配置。



接口原型

表 9-13 接口原型说明

|       |                                                                                  |                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                             |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/doLeaveMessage | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-14 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 说明   |
|--------------|------|--------|------|
| phoneNo      | 必选   | String | 联系号码 |
| leaveMessage | 必选   | String | 留言内容 |

响应参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                           |
|-------------|------|--------|------------------------------------------------------------------------------|
| resultCode  | 必选   | String | 接口响应码，0：成功                                                                   |
| resultDesc  | 必选   | String | 接口描述                                                                         |
| returnCode  | 必选   | String | 接口响应码（0或3）                                                                   |
| description | 必选   | String | 接口错误描述（returnCode为0时，返回空，returnCode为3时，返回"the leaveMessageParams is error."） |

接口示例

- 请求示例  
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/doLeaveMessage  
  
host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*
- 入参示例  
{  
  "phoneNo": "123456",  
  "leaveMessage": "12122331"  
}
- 响应示例  
{  
  "returnCode": "0",  
  "resultCode": "0",  
  "description": "",  
  "resultDesc": "Save leaveMessage success!"  
}

9.4.1.1.8 查询推荐常用语

接口功能

根据用户输入关键词查询推荐常用语

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-15 接口原型说明

|       |                                                                                        |                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                   |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryPhraseByKeyword | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-16 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明                 |
|------------|------|--------|--------------------|
| strContent | 必选   | String | 关键词                |
| locale     | 必选   | String | 语言，可选值为zh,en,th,pt |

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| question   | 必选   | Array  | 推荐常用语      |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryPhraseByKeyword

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"resultCode":"xxxxx","question":["xxx","xxx"]}
```

9.4.1.1.9 获取位置展示 url

接口功能

获取位置展示url，用于页面展示地址消息

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-17 接口原型说明

|       |                                                                                     |                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                                 |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/getWebLocationUrl | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-18 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                    |
|-------------|------|--------|-----------------------|
| locationUrl | 必选   | String | 地图展示url               |
| mapService  | 必选   | String | 地图服务类型：tencent,google |

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 说明           |
|---------|------|--------|--------------|
| channel | 必选   | String | 渠道类型，固定值：WEB |

接口示例

- 请求示例

```
GET /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/getWebLocationUrl

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{
  "locationUrl": "xxxxxxx",
  "channel": "WEB",
  "mapService": "tencent"
}
```

9.4.1.1.10 页面查看富文本信息

接口功能

WEB页面查看座席发送的富文本信息。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-19 接口原型说明

|       |                                                                                         |                                                 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                                     |                                                 |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/richtext/{richTextId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port,richTextId为富文本内容id |

表 9-20 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|-------------|------|--------|------------|
| returnCode  | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| returnDesc  | 可选   | String | 接口描述       |
| name        | 可选   | String | 富文本资源名称    |
| description | 可选   | String | 富文本资源描述    |
| content     | 可选   | String | 富文本资源内容    |

接口示例

- 请求示例

```
GET /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/richtext/123

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"returnCode":"0","name":"xxx","description":"xxxx","content":"xxxxx"}
```

9.4.1.1.11 查询在线交谈多媒体库的资源信息

接口功能

查询在线交谈多媒体库的资源信息。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-21 接口原型说明

|       |                                                                                                   |                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                              |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryMultiMediaDocumentFileInfo | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-22 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明          |
|------|------|--------|-------------|
| id   | 必选   | String | 多媒体库资源文件的id |

响应参数

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                      |
|---------------|------|--------|-------------------------------------------------------------------------|
| id            | 必选   | String | 多媒体库资源文件的id                                                             |
| parentTypeId  | 必选   | String | 多媒体库资源文件所属类别的id                                                         |
| mediaUrl      | 必选   | String | 多媒体库资源文件key                                                             |
| mediaType     | 必选   | String | 多媒体库资源文件的类型，可以是AUDIO、VIDEO、IMAGE、DOCUMENT、LOCATE、EMOTIONS、RICHTEXT、CARD |
| name          | 必选   | String | 多媒体库资源文件的名称                                                             |
| description   | 可选   | String | 多媒体库资源文件的描述                                                             |
| fileName      | 可选   | String | 文件名称                                                                    |
| fileSize      | 可选   | String | 文件大小                                                                    |
| sizeUnit      | 可选   | String | 文件大小单位，KB或MB                                                            |
| duration      | 可选   | String | 音视频文件的时长                                                                |
| latitude      | 可选   | String | 地址数据的纬度                                                                 |
| longitude     | 可选   | String | 地址数据的经度                                                                 |
| mediaFileType | 可选   | String | 多媒体文件的后缀名，可以是jpeg,png,mp3,mp4等                                          |
| content       | 可选   | String | 富文本文件的内容                                                                |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryMultiMediaDocumentFileInfo

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*

{
  "id": "1628942119960686593"
}
```
- 响应示例

```
{
  "id": "1628942119960686593",
```



```
"parentTypeId": "default_document",
"mediaUrl": "878e7d9a-8e2f-4893-8b54-352f8ecbf86c",
"mediaType": "DOCUMENT",
"name": "testZip",
"description": "haha",
"fileName": "testZip.zip",
"fileSize": "0.13",
"sizeUnit": "MB",
"duration": null,
"latitude": null,
"longitude": null
}
```

9.4.1.1.12 下载文档类型的资源信息

接口功能

根据文件标识下载文档类型的资源信息

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-23 接口原型说明

|       |                                                                                    |                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                               |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/downloadDocument | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-24 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                               |
|-------------|------|--------|----------------------------------|
| messageCode | 必选   | String | 文档消息对应的消息码                       |
| fileSuffix  | 必选   | String | 文件后缀（类型），可以是pdf、doc、docx、zip、gif |

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明                        |
|------------|------|--------|---------------------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口返回码。0为成功，2为入参无效，13为下载失败 |
| resultDesc | 可选   | String | 接口返回失败时的错误描述              |
| fileStream | 可选   | String | 接口返回成功时，对应文档类型多媒体资源的二进制流  |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/downloadDocument

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*

{
  "messageCode": "b1060006-15c6-4a15-aea1-b310198e3e89",
  "fileSuffix": "zip"
}
```
- 响应示例

```
{
  "resultCode": "0",
  "fileStream": "XXXXXXXXX"
}
```

9.4.1.1.13 满意度评价

接口功能

用户对通话进行满意度评价

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-25 接口原型说明

|       |                                                                                            |                              |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                       |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/doSatisfactionEvaluation | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-26 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                |
|------------|------|--------|-----------------------------------|
| evaluation | 必选   | String | 评价等级，1：很不满意 2：不满意 3：一般 4：满意 5：很满意 |
| comment    | 必选   | String | 评价内容                              |

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| resultDesc | 必选   | String | 接口描述       |

接口示例

- 请求示例

POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/doSatisfactionEvaluation

host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*
- 响应示例

{"resultCode":"xxx","resultDesc":"xxxx"}

9.4.1.1.14 查询满意度调查等级

接口功能

查询满意度调查等级

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-27 接口原型说明

|       |                                                                                    |                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                               |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/querySatisfyMode | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-28 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

表 9-29 返回参数说明

| 参数名称              | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                               |
|-------------------|------|--------|--------------------------------------------------|
| resultCode        | 必选   | String | 接口响应码，0:成功                                       |
| resultDesc        | 必选   | String | 接口描述                                             |
| surveyType        | 可选   | String | 满意度调查渠道类型                                        |
| satisfactionLevel | 可选   | List   | 满意度等级，satisfactionLevel详情见 <a href="#">表9-30</a> |

表 9-30 satisfactionLevel 参数说明

| 参数名称                  | 选取原则 | 参数类型   | 说明      |
|-----------------------|------|--------|---------|
| satisfactionLevelDesc | 必选   | String | 满意度等级描述 |
| satisfactionLevelKey  | 必选   | String | 满意度等级序号 |

接口示例

- 请求示例

POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/querySatisfyMode

host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*
- 响应示例

{  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "query satisfaction success!",  
  "surveyType": "WEB",  
  "satisfactionLevel": [  
    {  
      "satisfactionLevelDesc": "很不满意",  
      "satisfactionLevelKey": "1"  
    }  
  ]  
}

```
    },
    {
      "satisfactionLevelDesc": "不满意",
      "satisfactionLevelKey": "2"
    },
    {
      "satisfactionLevelDesc": "一般",
      "satisfactionLevelKey": "3"
    },
    {
      "satisfactionLevelDesc": "满意",
      "satisfactionLevelKey": "4"
    },
    {
      "satisfactionLevelDesc": "很满意",
      "satisfactionLevelKey": "5"
    }
  ]
}
```

9.4.1.1.15 点击通话校验

接口功能

校验渠道是否支持点击通话

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-31 接口原型说明

|       |                                                                                           |                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                                       |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/checkClickToCallSupport | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-32 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称                 | 选取原则 | 参数类型    | 说明                 |
|----------------------|------|---------|--------------------|
| resultCode           | 必选   | String  | 接口响应码，0:成功         |
| resultDesc           | 可选   | String  | 接口描述               |
| webRTCSupported      | 必选   | Boolean | 是否支持WebRTC,true：支持 |
| clickToCallSupported | 必选   | Boolean | 是否支持点击通话,true：支持   |

接口示例

- 请求示例

```
GET /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/checkClickToCallSupport

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSIONID*****#*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"resultCode":"0","webRTCSupported":false,"clickToCallSupported":true}
```

9.4.1.1.16 创建点击通话

接口功能

根据渠道配置创建点击通话

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-33 接口原型说明

|      |      |
|------|------|
| 请求方法 | POST |
|------|------|

|       |                                                                                     |                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/createClickToCall | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|

表 9-34 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 说明                         |
|--------------|------|--------|----------------------------|
| mediaAbility | 必选   | String | 点击通话媒体能力，"0":音频呼叫，"1":视频呼叫 |

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| resultDesc | 可选   | String | 接口描述       |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/createClickToCall

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
```



```
accept: /*  
{"mediaAbility":"1"}
```

- 响应示例  
{"resultCode":"0","resultDesc":"connect successfully."}

9.4.1.1.17 获取点击通话事件

接口功能

根据渠道获取点击通话事件。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-35 接口原型说明

|       |                                                                                        |                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                                    |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/getClickToCallEvents | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-36 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| resultDesc | 可选   | String | 接口描述       |
| eventId    | 可选   | number | 事件ID       |
| content    | 可选   | Object | 事件内容       |

表 9-37 content 消息结构体参数

| 参数名称              | 选取原则 | 参数类型   | 说明                           |
|-------------------|------|--------|------------------------------|
| domain            | 可选   | String | 建连成功事件，WebRTC Gateway域名      |
| gwAddresses       | 可选   | Array  | 建连成功事件，WebRTC Gateway通信地址和端口 |
| accessCode        | 可选   | number | 建连成功事件，点击通话接入码               |
| clickToCallCaller | 可选   | String | 建连成功事件，点击通话主叫号码              |
| causeId           | 可选   | number | 建连失败事件，CTI平台原因码              |
| causeDesc         | 可选   | String | 建连失败事件，CTI平台原因描述             |

接口示例

- 请求示例

```
GET /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/getClickToCallEvents

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"resultCode": "0", "resultDesc": "Call connected", "eventId": 168101, "content": {"domain": "xxx", "gwAddresses": ["xxx"], "accessCode": "xxxx", "clickToCallCaller": "xxx"}}
```

9.4.1.1.18 释放当前点击通话

接口功能

释放当前点击通话。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-38 接口原型说明

|       |                                                                                   |                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                              |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/dropClickToCall | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-39 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|------------|------|--------|------------|
| resultCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| resultDesc | 必选   | String | 接口描述       |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/dropClickToCall

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"resultCode":"0","resultDesc":"disconnect successfully."}
```

9.4.1.1.19 查询用户上传文件阈值

接口功能

WEB页面查询用户上传文件阈值。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-40 接口原型说明

|       |                                                                                 |                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                             |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryFileSize | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-41 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

无。

响应参数

| 参数名称           | 选取原则 | 参数类型   | 说明             |
|----------------|------|--------|----------------|
| resultCode     | 可选   | String | 接口响应码，0:成功     |
| resultDesc     | 可选   | String | 接口描述           |
| commonFileSize | 可选   | String | 多媒体图片或者其他类文件大小 |
| audioFileSize  | 可选   | String | 音频文件大小         |
| videoFileSize  | 可选   | String | 视频文件大小         |

接口示例

- 请求示例

```
GET /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryFileSize

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*
```
- 响应示例

```
{"commonFileSize":2,"audioFileSize":2,"videoFileSize":4}
```

9.4.1.1.20 获取网页协同地址

接口功能

获取网页协同地址。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-42 接口原型说明

|       |                                                                                       |                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                  |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/cobrowseSiteInfo/getCobrowseSiteById | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-43 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型   | 说明      |
|--------|------|--------|---------|
| siteId | 必选   | String | 网页协同ID。 |

响应参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|-------------|------|--------|------------|
| returnCode  | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| description | 必选   | String | 接口描述       |
| data        | 可选   | Object | 网页协同的连接信息  |

表 9-44 data 消息结构体参数

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 说明                        |
|---------------|------|--------|---------------------------|
| id            | 可选   | String | 多媒体数据Id（长度：64字节）          |
| parentTypeId  | 可选   | String | 多媒体库类别id（长度：64字节）         |
| mediaUrl      | 可选   | String | 多媒体url（长度：1024字节）         |
| mediaType     | 可选   | String | 多媒体数据类型（固定值：COBROWSESITE） |
| duration      | 可选   | String | 音视频文件的时长（长度：20字节）         |
| name          | 可选   | String | 多媒体数据名称（长度：200字节）         |
| description   | 可选   | String | 多媒体数据描述（长度：1000字节）        |
| latitude      | 可选   | String | 地址数据的纬度（长度：20字节）          |
| longitude     | 可选   | String | 地址数据的经度（长度：20字节）          |
| fileName      | 可选   | String | 文件名称（长度：100字节）            |
| fileSize      | 可选   | String | 文件大小（长度：4字节）              |
| sizeUnit      | 可选   | String | 文件大小单位，KB或MB              |
| mediaFileType | 可选   | String | 媒体文件类型（本接口返回固定值NULL）      |

接口示例

- 请求示例  
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/cobrowseSiteInfo/getCobrowseSiteById  
  
host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*  
  
{  
  "siteId":"xx"  
}
- 响应示例  
{  
  "returnCode": "0",  
  "data": {  
    "fileName": null,  
    "parentTypeId": "1613009459437342721",  
    "mediaUrl": "https://\*\*\*\*",  
    "latitude": null,  
    "description": "",  
  }

```
    "mediaType": "COBROWSESITE",
    "duration": null,
    "fileSize": null,
    "name": "网页协同地址",
    "sizeUnit": null,
    "id": "1699621860646301698",
    "mediaFileType": null,
    "longitude": null
  },
  "description": "success"
}
```

9.4.1.1.21 获取第三方网页协同重定向地址

接口功能

获取第三方网页协同重定向地址。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-45 接口原型说明

|       |                                                                                         |                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                    |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/getCobrowseRedirectSite | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-46 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |



请求参数

| 参数名称     | 选取原则 | 参数类型   | 说明             |
|----------|------|--------|----------------|
| siteld   | 必选   | String | 网页协同ID。        |
| roomId   | 必选   | String | 房间ID。          |
| userId   | 必选   | String | 用户ID。          |
| userName | 必选   | String | 用户名称。          |
| role     | 必选   | String | 角色，可以是recorder |

响应参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明           |
|-------------|------|--------|--------------|
| returnCode  | 必选   | String | 接口响应码，0:成功   |
| description | 必选   | String | 接口描述         |
| redirctUrl  | 可选   | String | 第三方网页协同重定向地址 |

接口示例

- 请求示例  
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/getCobrowseRedirectSite  
  
host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*  
  
{  
  "siteld":"xx",  
  "roomId":"xx",  
  "userId":"xx",  
  "userName":"xx",  
  "role":"recorder"  
}
- 响应示例  
{  
  "retCode":"0",  
  "description":"success",  
  "redirctUrl":"xxxxx"  
}

9.4.1.1.22 获取网页协同的连接信息

接口功能

获取网页协同的连接信息。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-47 接口原型说明

|       |                                                                                   |                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                              |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/getConnectionInfo | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-48 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称     | 选取原则 | 参数类型   | 说明                             |
|----------|------|--------|--------------------------------|
| roomId   | 必选   | String | 房间ID，传递为多媒体呼叫callid。           |
| userId   | 必选   | String | 用户标识                           |
| userName | 必选   | String | 用户名称                           |
| role     | 必选   | String | 角色类型，recorder：记录者 replayer：观察者 |

响应参数

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|---------|------|--------|------------|
| retCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| retMsg  | 可选   | String | 接口描述       |
| data    | 可选   | Object | 网页协同的连接信息  |

表 9-49 data 消息结构体参数

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                   |
|-----------|------|--------|----------------------------------------------------------------------|
| roomId    | 可选   | String | 房间ID。                                                                |
| wssUrl    | 可选   | String | 内部websocket连接地址，多节点的IP地址注册在zookeeper(或redis)，需要到zookeeper(或redis)上查询 |
| wssUrlOut | 可选   | String | 外部websocket连接地址，IP地址保存在ccp，需调用ccp接口查询                                |
| signature | 可选   | String | -                                                                    |

接口示例

- 请求示例

POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/getConnectionInfo

host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*

{"roomId":"xx","userId":"xx","userName":"xx","role":"xx"}
- 响应示例

{  
  "retCode":"0",  
  "data":{  
    "roomId":"xx",  
    "wssUrl":"xx",  
    "wssUrlOut":"xx",  
    "signature":"xx"  
  }  
}

9.4.1.1.23 释放网页协同的连接

接口功能

第三方释放网页协同的连接。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-50 接口原型说明

|       |                                                                                   |                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                              |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/releaseConnection | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-51 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型   | 说明    |
|--------|------|--------|-------|
| callId | 必选   | String | 呼叫ID。 |

响应参数

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|---------|------|--------|------------|
| retCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| retMsg  | 可选   | String | 接口描述       |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/releaseConnection

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: */*

{
  "callId": "xx"
}
```
- 响应示例

```
{
  "retCode": "0"
}
```

9.4.1.1.24 获取网页协同特性

接口功能

获取网页协同特性。

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-52 接口原型说明

|       |                                                                                               |                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                          |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/queryTenantFeatureForCobrowse | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-53 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明    |
|-------------|------|--------|-------|
| featureCode | 必选   | String | 特性ID。 |

响应参数

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 说明         |
|---------|------|--------|------------|
| retCode | 必选   | String | 接口响应码，0:成功 |
| retMsg  | 可选   | String | 接口描述       |
| data    | 可选   | Object | 特性信息       |

表 9-54 data 消息结构体参数

| 参数名称              | 选取原则 | 参数类型   | 说明    |
|-------------------|------|--------|-------|
| id                | 必选   | String | ID    |
| featureCode       | 必选   | String | 特性ID  |
| parentFeatureCode | 必选   | String | 父特性ID |
| featureName       | 必选   | String | 特性名称  |
| value             | 必选   | String | 特性取值  |

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 说明     |
|---------------|------|--------|--------|
| unit          | 可选   | String | 计量单位描述 |
| featureParams | 可选   | String | 特性参数   |
| tenantId      | 必选   | String | 租户ID   |
| partdbId      | 必选   | String | 分区ID   |

接口示例

- 请求示例

POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/connectionInfo/queryTenantFeatureForCobrowse

host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
content-type: application/json; charset=utf-8  
cookie: JSESSION\*\*\*\*\*##\*\*\*\*\*3  
ccmessaging-token: \*\*\*\*\*  
accept: \*/\*

{  
  "featureCode": "88001800100"  
}
- 响应示例

{  
  "retCode": "0",  
  "data": {  
    "id": "xx",  
    "featureCode": "88001800100",  
    "parentFTCode": "xx",  
    "featureName": "xx",  
    "value": "xx",  
    "unit": "xx",  
    "featureParams": "xx",  
    "tenantId": "xx",  
    "partdbId": "xx"  
  }  
}

9.4.1.1.25 查询 WEB 卡片信息

接口功能

查询WEB卡片信息

使用说明

- 前提条件  
正确创建web渠道配置。

接口原型

表 9-55 接口原型说明

|       |                                                                                        |                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                   |                              |
| 请求URL | https://ip:port/service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryWebCardInfoById | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port |

表 9-56 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                                                                                               |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                                                                                             |
| Cookie       | 必选   | String | 无   | 集成页面的时候，ccmessaging通过请求响应，将ccmessaging-token写到集成页面浏览器的Cookie中。单独调用时需确保请求头的Cookie中含有ccmessaging-token=xxx，xxx为ccmessaging-token值。 |

请求参数

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明      |
|------|------|--------|---------|
| id   | 必选   | String | web卡片id |

响应参数

表 9-57 响应参数说明

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                       |
|-------------|------|--------|--------------------------|
| id          | 必选   | String | 卡片id                     |
| title       | 必选   | String | 卡片标题                     |
| mediaType   | 必选   | String | 卡片类型，为IMAGE，VIDEO，LOCATE |
| description | 必选   | String | 卡片描述                     |
| redirectUrl | 必选   | String | 卡片链接                     |



| 参数名称              | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                                                 |
|-------------------|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mediaFileId       | 可选   | String | 多媒体资源id                                                                                            |
| alignment         | 必选   | String | 卡片展示风格，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>transverse：横向</li><li>Longitudinal：纵向</li></ul> |
| cardTemplateType  | 必选   | String | 模板类型，为0：普通类型，1：卡片选项                                                                                |
| longitude         | 可选   | String | 经度，mediaType 为LOCATE才返回。                                                                           |
| latitude          | 可选   | String | 纬度，mediaType 为LOCATE才返回。                                                                           |
| locateName        | 可选   | String | 地址，mediaType 为LOCATE才返回。                                                                           |
| locateDescription | 可选   | String | 地址描述，描述mediaType 为LOCATE才返回。                                                                       |
| CardTabs          | 必选   | String | 卡片列表。该对象的参数说明请参见表9-58。                                                                             |

表 9-58 CardTabs 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                           |
|---------------|------|--------|------------------------------------------------------------------------------|
| selectcontent | 必选   | String | 选项对应的内容                                                                      |
| displaytext   | 必选   | String | 卡片展示文字                                                                       |
| name          | 可选   | String | 图片名称                                                                         |
| multiMediaId  | 可选   | String | 图片媒体资源                                                                       |
| selectType    | 必选   | String | 选项类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>0：链接</li><li>2：回复</li></ul> |

接口示例

- 请求示例

```
POST /service-cloud/rest/webadapter/v1/webadapterfacade/queryWebCardInfoById
host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
```

```
user-agent: java/socket
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****##*****3
ccmessaging-token: *****
accept: /*/*
```

```
{"id": "1687431048128159745"}
```

- 响应示例

```
{
  "mediaFileId": "1702153781533810690",
  "locateName": "地址88849",
  "redirectUrl": "",
  "latitude": "23.5",
  "multiMediaId": "1702153781533810690",
  "cardType": 3,
  "description": "卡片描述8780",
  "mediaType": "LOCATE",
  "locateDescription": "地址描述839",
  "title": "卡片标题4507",
  "CardTabs": [
    {
      "selectcontent": "回复",
      "displaytext": "回复",
      "name": "redirectUrl",
      "multiMediaId": "1699978101548609537",
      "selectType": "2"
    },
    {
      "selectcontent": "https://****",
      "displaytext": "访问",
      "name": "",
      "selectType": "0"
    }
  ],
  "name": "卡片1227",
  "cardTemplateType": 0,
  "id": "1702153790505426946",
  "alignment": "transverse",
  "longitude": "23.5"
}
```

## 9.4.1.2 facebook 渠道

### 9.4.1.2.1 facebook 回调接口

#### 接口功能

渠道配置完成后生成回调接口，facebook配置该接口验证回调，与ccmessaging对接。

#### 使用说明

- 前提条件
  - facebook渠道创建成功
  - 详见官方文档：<https://developers.facebook.com/>

#### 接口鉴权

将渠道配置里的verifyCode与请求参数中的hub.verify\_token进行比较，相同既鉴权通过。

接口原型

表 9-59 接口原型说明

|       |                                                |                                             |
|-------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | GET                                            |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/facebook/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-60 请求 Headers 参数说明

| 参数名称            | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                       |
|-----------------|------|--------|----------------------------------------------------------|
| Content-Type    | 必选   | String | 固定：application/json; charset=UTF-8。                      |
| user-agent      | 必选   | String | 例：facebookplatform/1.0 (+http://developers.facebook.com) |
| accept-encoding | 必选   | String | 例：deflate, gzip                                          |

表 9-61 请求 Body 中 request 参数说明

| 参数名称             | 选取原则 | 参数类型   | 说明                |
|------------------|------|--------|-------------------|
| hub.mode         | 必选   | String | 必须是subscribe      |
| hub.verify_token | 必选   | String | facebook携带的验证信息   |
| hub.challenge    | 必选   | String | 校验成功后response响应内容 |

响应参数

当调用本接口响应成功，response 无响应内容。

当调用本接口响应失败，则返回相应的状态码或者错误描述信息。

接口示例

- 请求示例  
GET https://10.10.10.1/social/on/facebook/202106178632962090

```
host : 10.10.10.2:28090
connection : Keep-Alive
x-forwarded-for : 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip : 10.10.10.5
remote-host : 10.10.10.6
accept : */*
accept-encoding : deflate, gzip
user-agent : facebookplatform/1.0 (+http://developers.facebook.com)

{
  "hub.mode": "subscribe",
  "msgBody": "*****",
  "hub.challenge": ""
}
```

- 响应示例

```
Status Code: 400
response: "The token sent by facebook is not correct."
```

### 9.4.1.2.2 接收并处理 facebook 发送的上行消息接口

#### 接口功能

接受并处理facebook发送的上行消息。

#### 使用说明

- 前提条件  
已通过鉴权，和ccmessaging对接成功。
- 详见官方文档：<https://developers.facebook.com/>

#### 接口鉴权

获取请求头X-Hub-Signature-**XX**里面的鉴权字符串，将request里面的参数与渠道配置里的secretKey加密进行对比，相同鉴权通过。

```
String algorithm = channelConfig.getAlgorithm();
String signature = "";
if (AlgorithmEnum.SHA256.getValue().equals(algorithm)) {
    String signatureHeader = request.getHeader("X-Hub-Signature-256");
    // 校验signatureHeaderSha256
    if (StringUtils.isEmpty(signatureHeader)) {
        log.error("sha256 Signature from facebook is empty");
        return false;
    }
    signature = StringUtils.substringAfter(signatureHeader, "sha256=");
} else {
    String signatureHeader = request.getHeader();
    // 校验signatureHeader
    if (StringUtils.isEmpty(signatureHeader)) {
        log.error("sha1 Signature from facebook is empty");
        return false;
    }
    signature = StringUtils.substringAfter(signatureHeader, "sha1=");
}
String hash;
try {
    hash = getSignatureByAlgorithm(payloadContent, secretKey, channelConfig.getAlgorithm());
} catch (Exception e) {
    log.error("Fail to get the signature, and the exception is {}", e.getMessage());
    return false;
}
return StringUtils.equals(hash, signature);
```

说明

sha1加密算法存在安全风险，请谨慎使用。

接口原型

表 9-62 接口原型说明

|       |                                                |                                             |
|-------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                           |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/facebook/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-63 请求 Headers 参数说明

| 参数名称               | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                   |
|--------------------|------|--------|--------------------------------------|
| Content-Type       | 必选   | String | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| X-Hub-Signature-XX | 必选   | String | facebook鉴权信息                         |

表 9-64 请求 Body 中 request 参数说明

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型      | 说明                                     |
|--------|------|-----------|----------------------------------------|
| object | 必选   | String    | 请求对象结构体                                |
| entry  | 必选   | JSONArray | entry中包含事件数据，详情见 <a href="#">表9-65</a> |

表 9-65 entry 参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明       |
|------|------|--------|----------|
| id   | 必选   | String | page主页编号 |
| time | 必选   | long   | 请求时间     |

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型      | 说明                                            |
|-----------|------|-----------|-----------------------------------------------|
| messaging | 必选   | JSONArray | messaging webhook事件，详情见 <a href="#">表9-66</a> |

表 9-66 messaging 参数说明

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型       | 说明                                 |
|-----------|------|------------|------------------------------------|
| message   | 必选   | JSONObject | 事件内容，详见 <a href="#">表9-67</a>      |
| sender    | 必选   | JSONObject | 发送者id，格式：{"id":"5465176836886605"} |
| timestamp | 必选   | Long       | 消息发送时间                             |
| recipient | 必选   | JSONObject | 格式：{"id":"107416531546370"}        |

表 9-67 message 参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明             |
|------|------|--------|-----|----------------|
| mid  | 必选   | String | 无   | 消息id，messageId |
| text | 必选   | String | 无   | 消息内容           |

响应参数

当调用本接口响应成功，无响应内容；

当调用本接口响应失败，响应错误状态码和错误描述。

接口示例

- 请求示例

```
POST /social/on/facebook/202108135240338790
host : 10.10.10.2:28090
connection : Keep-Alive
x-forwarded-for : 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip : 10.10.10.5
content-length : 314
remote-host : 10.10.10.6
accept : */*
accept-encoding : deflate, gzip
user-agent : facebookexternalua
content-type : application/json
```

```
x-hub-signature-256 : sha256=599c*****3bc
facebook-api-version : v8.0

{
  "object" : "page",
  "entry" : [{
    "id" : "107416531546370",
    "time" : 1629191082254,
    "messaging" : [{
      "sender" : {
        "id" : "5465176836886605"
      },
      "recipient" : {
        "id" : "107416531546370"
      },
      "timestamp" : 1629191082001,
      "message" : {
        "mid" :
"m_5ugOgGm2v5x36EyvIlnnNOwvV5bGYdVdhgz8VK0mdjnLC3qm8PfaQZdWwAsLOg8hiDIqmpkcYQtll
LH_tDzl7A",
        "text" : "jianlian"
      }
    }
  ]
}
```

### 9.4.1.3 5G 渠道

#### 9.4.1.3.1 接收并处理 5G CSP 平台发送的上行消息接口

##### 接口功能

接收并处理5G CSP平台发送的上行消息。

##### 使用说明

- 前提条件  
在AICC测正确创建5G渠道。

##### 接口鉴权

通过5G消息请求头中Authorization进行鉴权认证。

Authorization中字符串截取出appId、appSecret，从渠道配置的获取appId、appSecret，进行对比。

```
private boolean checkPostFromCsp(HttpServletRequest request, ChannelConfig channelConfig) {
    if (StringUtils.isEmpty(request.getHeader(CommonConstants.CSP_AUTHORIZATION_NAME))) {
        log.error("Authorization is null, tenantId:{}, channelId:{}, channelConfig.getTenantId(),
channelConfig.getId());
        return false;
    }
    String authorization = request.getHeader(CommonConstants.CSP_AUTHORIZATION_NAME);
    String[] authorizations = authorization.split(",");
    String username = authorizations[0].substring(authorizations[0].indexOf("\"") + 1,
authorizations[0].lastIndexOf("\""));
    String password = authorizations[1].substring(authorizations[1].indexOf("\"") + 1,
authorizations[1].lastIndexOf("\""));
    if (!username.equals(channelConfig.getAppId()) || !password.equals(channelConfig.getAppSecret())) {
        log.error("Authorization is not match, tenantId:{}, channelId:{}, channelConfig.getTenantId(),
channelConfig.getId());
    }
}
```

```
        return false;
    }
    return true;
}
```

接口原型

表 9-68 接口原型说明

|       |                                          |                                             |
|-------|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                     |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/5G/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-69 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则    | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|---------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选      | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选      | String | 无   | 请求headers中鉴权参数。                      |
| Tid           | 可选      | String | 无   | 媒体审核结果。 <a href="#">表9-70</a>        |
| Authstatus    | 有Tid时必选 | String | 无   | 媒体审核结果。 <a href="#">表9-70</a>        |
| Address       | 可选      | String | 无   | 5G消息到达时必有。 <a href="#">表9-73</a>     |

表 9-70 媒体审核结果参数说明（XML，Authstatus 为 0）

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型      | 默认值 | 说明       |
|-----------|------|-----------|-----|----------|
| file-info | 必选   | JSONArray | 无   | 多媒体文件详情。 |



表 9-71 file-info 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型      | 默认值 | 说明                            |
|--------------|------|-----------|-----|-------------------------------|
| type         | 必选   | String    | 无   | 多媒体文件详情。                      |
| file-size    | 必选   | String    | 无   | 文件大小。                         |
| file-name    | 可选   | String    | 无   | 文件名称，type为file存在。             |
| content-type | 必选   | String    | 无   | 文件响应格式。                       |
| data         | 必选   | JSONArray | 无   | 文件详细信息。 <a href="#">表9-72</a> |

表 9-72 data 的参数说明

| 参数名称  | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                  |
|-------|------|--------|-----|---------------------|
| url   | 必选   | String | 无   | 多媒体文件详情。            |
| until | 可选   | String | 无   | 文件有效期，type为file时存在。 |

表 9-73 5G 消息参数说明（XML）

| 参数名称           | 选取原则 | 参数类型      | 默认值 | 说明    |
|----------------|------|-----------|-----|-------|
| inboundMessage | 必选   | JSONArray | 无   | 消息列表。 |

表 9-74 inboundMessage 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型       | 默认值 | 说明                        |
|---------------|------|------------|-----|---------------------------|
| senderAddress | 必选   | String     | 无   | 消息回调地址。                   |
| sender        | 必选   | JSONObject | 无   | messaging事件 level3 sender |

## 接口示例

- 请求示例  
POST /social/on/5G/{channelId} HTTP/1.1  
\*\*\*\*\*  
Accept: /\*  
Content-Type: application/xml;charset=UTF-8  
{  
 "file\_info": [  
 "type": "mp4",  
 "file-size": "2M",  
 "file-name": "1.mp4",  
 "content-type": "",  
 "data": [  
 "url": "https://www.5G/xxx",  
 "util": "" ]  
 ],  
 "inboundMessage": [  
 "senderAddress": "",  
 "sender": ""  
 ]  
 ]  
}

### 9.4.1.4 line 渠道

#### 9.4.1.4.1 接收并处理 line 平台发送的消息接口

##### 接口功能

接收并处理line平台发送的消息。

##### 使用说明

- 前提条件  
AICC测正确创建line渠道，在line开发者平台正确填写AICC测回调地址。

##### 接口鉴权

将请求体，渠道配置里的appSecret，通过sha256算法生成认证字符串，与Line请求头x-line-signature里面字符串进行比较。

```
/**
 * 校验line签名信息
 *
 * @param signature line发送携带的签名信息
 * @param requestBody 请求体参数
 * @param channelSecret 加密密钥
 * @return 校验结果, true:校验通过 false:校验不通过
 */
private boolean validateSignature(String signature, String requestBody, String channelSecret) {
    try {
        SecretKeySpec key = new SecretKeySpec(channelSecret.getBytes(StandardCharsets.UTF_8),
privateKeyAlgorithm);
        Mac mac = Mac.getInstance(privateKeyAlgorithm);
        mac.init(key);
        byte[] source = requestBody.getBytes(StandardCharsets.UTF_8);
        String encodeResult = Base64.encodeBase64String(mac.doFinal(source));
        return signature.equals(encodeResult);
    } catch (Exception e) {
        log.error("line signature validate exception.", e);
        return false;
    }
}
```

接口原型

表 9-75 接口原型说明

|       |                                            |                                             |
|-------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                       |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/line/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-76 请求 Headers 参数说明

| 参数名称             | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|------------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type     | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| X-Forwarded-For  | 必选   | String | 无   | 发送消息IP                               |
| x-line-signature | 必选   | String | 无   | 请求头签名校验                              |

表 9-77 请求 Body 中参数说明

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型      | 默认值 | 说明                                    |
|--------|------|-----------|-----|---------------------------------------|
| events | 必选   | JSONArray | 无   | events中包含事件数据 <a href="#">表9-78</a> 。 |

表 9-78 events 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 默认值    | 说明    |
|------|------|--------|--------|-------|
| type | 必选   | String | 无      | 消息类型。 |
| mode | 必选   | String | active | 消息模式， |

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型       | 默认值 | 说明                          |
|---------|------|------------|-----|-----------------------------|
| source  | 必选   | JSONObject | 无   | 消息来源。 <a href="#">表9-79</a> |
| message | 必选   | JSONObject | 无   | 具体消息。 <a href="#">表9-80</a> |

表 9-79 source 中的参数说明

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型   | 默认值  | 说明    |
|--------|------|--------|------|-------|
| type   | 必选   | String | user | 消息来源。 |
| userId | 必选   | String | 无    | 用户ID  |

表 9-80 message 中的参数说明

| 参数名称            | 选取原则 | 参数类型       | 默认值 | 说明                                                       |
|-----------------|------|------------|-----|----------------------------------------------------------|
| id              | 必选   | String     | 无   | 用户消息唯一编码。                                                |
| type            | 必选   | String     | 无   | 消息类型：text（文本），audio（音频），image（图片），video（视频），location（位置） |
| latitude        | 可选   | BigDecimal | 无   | 经度。                                                      |
| longitude       | 可选   | BigDecimal | 无   | 纬度。                                                      |
| text            | 可选   | String     | 无   | 文本消息。                                                    |
| contentProvider | 可选   | JSONObject | 无   | 多媒体内容提供方。 <a href="#">表9-81</a>                          |

表 9-81 contentProvider 中的参数说明

| 参数名称               | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明       |
|--------------------|------|--------|-----|----------|
| type               | 必选   | String | 无   | 提供方类型    |
| originalContentUrl | 必选   | String | 无   | 原始多媒体url |
| previewImageUrl    | 可选   | String | 无   | 缩略图url   |

响应参数

无响应参数

接口示例

- 请求示例

```
POST
/*****
Accept: */*
Host: 10.154.198.164
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
Content-Length: 185
{
  "events": [
    {
      "type": "",
      "mode": "active",
      "source": {
        "type": "user",
        "userId": "8615897042502"
      },
      "message": {
        "id": "asdwe145FFUfj",
        "type": "TEXT",
        "text": "hello"
      }
    }
  ]
}
```

9.4.1.5 twitter 渠道

9.4.1.5.1 twitter 回调接口

接口功能

创建Twitter渠道时，推送消息给Twitter，Twitter回调本接口认证。

使用说明

- 前提条件  
在AICC测正确创建twitter渠道，twitter开发者平台填写回调地址正确。

详见官方文档：<https://developer.twitter.com/en/docs/twitter-api>

接口鉴权

```
/**
 * 渠道认证逻辑
 *
 * @param request 请求
 * @param response 响应
 */
@Override
public void confirm(HttpServletRequest request, HttpServletResponse response) {
    JSONObject returnObj = new JSONObject();
    String requestUrl = UriUtils.getRequestURI(request);
    String channelId = requestUrl.substring(requestUrl.lastIndexOf("/") + 1);
    AiccLog.intf("start deal with twitter confirm url,channelId:{}, channelId);
    if (CommonUtil.isEmpty(channelId)) {
        log.error("The channelId is null when check confirm url");
        return;
    }
    String crcToken = request.getParameter("crc_token");
    ChannelConfig channelConfig = adapterCommonService.getChannelConfig(channelId);
    String consumerSecret = twitterRedisService.getConsumerSecretAndDelete(channelId,
channelConfig.getTenantId());
    if (StringUtil.isEmpty(consumerSecret)) {
        consumerSecret = getConsumerSecretFromChat(channelId);
    }
    if (StringUtil.isEmpty(consumerSecret)) {
        log.error("channel id : {} consumer parameter lost!", channelId);
    }
    try {
        String responseCode = BaseUtil.hMacSha256(crcToken, consumerSecret);
        returnObj.put("response_token", "sha256=" + responseCode);
    } catch (NoSuchAlgorithmException | InvalidKeyException e) {
        log.error("hmac sha256 error,channelId:{},tenantId:{}, channelId,channelConfig.getTenantId());
    }
    AiccLog.intf("end deal with twitter confirm url,channelId:{}, channelId);
}
```

接口原型

表 9-82 接口原型说明

|       |                                               |                                             |
|-------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | GET                                           |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/twitter/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-83 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                     |
|--------------|------|--------|-----|----------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/x-www-form-urlencoded。 |

表 9-84 请求入参 params

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明               |
|-----------|------|--------|-----|------------------|
| crc_token | 必选   | String | 无   | 用于生成上行接口认证token。 |

响应参数

表 9-85 响应参数说明

| 参数名称           | 选取原则 | 参数类型       | 默认值 | 说明               |
|----------------|------|------------|-----|------------------|
| response_token | 必选   | JSONObject | 无   | 用于生成上行接口认证token。 |

接口示例

- 请求示例

```
GET
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
https://ip/social/on/twitter/{channelId}
x-www-form-urlencoded: key
crc_token:xxxxxxxxxxxxxxxxxx
```
- 响应示例

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
{
  "response_token": "sha256=xxxxxxxxxx"
}
```

9.4.1.5.2 接收并处理 twitter 平台发送的消息接口

接口功能

接收并处理twitter平台发送的消息。

使用说明

前提条件  
调用[9.4.1.5.1 twitter回调接口](#)成功生成鉴权response\_token。

接口鉴权

获取请求头x-twitter-webhooks-signature中的认证字符串，截去前面的字符串"sha256="。

获取渠道配置的appSecret，将请求中request，与appSecret进行sha256加密，生成对比的鉴权字符串。

对比两个生成的字符串，相同，即鉴权通过。

```
String signatureHeader = request.getHeader("x-twitter-webhooks-signature");
String payloadContent = IOUtils.toString(request.getReader());
String signature = StringUtils.substringAfter(signatureHeader, "sha256=");
try {
    String payloadHash = BaseUtil.hMacSha256(payloadContent, consumerKey);
    if (!StringUtils.equals(signature, payloadHash)) {
        log.error("The signature is not correct, channelId = {}", channelId);
        return false;
    }
} catch (NoSuchAlgorithmException | InvalidKeyException e) {
    log.error("get payloadHash failed", e);
    return false;
}
```

接口原型

表 9-86 接口原型说明

|       |                                               |                                             |
|-------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                          |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/twitter/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-87 请求 Headers 参数说明

| 参数名称                         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                                      |
|------------------------------|------|--------|-----|---------------------------------------------------------|
| Content-Type                 | 必选   | String | 无   | 固定填 application/x-www-form-urlencoded。                  |
| x-twitter-webhooks-signature | 必选   | String | 无   | 用于上行消息接口鉴权，调用 <a href="#">9.4.1.5.1 twitter回调接口</a> 生成。 |

表 9-88 请求 Body 中 request 参数说明

| 参数名称                  | 选取原则 | 参数类型      | 默认值 | 说明                                                     |
|-----------------------|------|-----------|-----|--------------------------------------------------------|
| direct_message_events | 必选   | JSONArray | 无   | 事件数据，详见 <a href="#">表4 direct_message_events中的参数说明</a> |
| users                 | 必选   | String    | 无   | 用户相关数据，详见 <a href="#">表6 users中的参数说明</a>               |



表 9-89 direct\_message\_events 中的参数说明

| 参数名称              | 选取原则 | 参数类型       | 默认值 | 说明                                                  |
|-------------------|------|------------|-----|-----------------------------------------------------|
| message_create    | 必选   | JSONObject | 无   | 用户发送的消息，详见 <a href="#">表5 message_create 中的参数说明</a> |
| created_timestamp | 必选   | String     | 无   | 发送消息时间戳。                                            |

表 9-90 message\_create 中的参数说明

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明          |
|------------|------|--------|-----|-------------|
| sender_id  | 必选   | String | 无   | 标志消息的发送者ID。 |
| message_id | 必选   | String | 无   | 消息唯一标识。     |

表 9-91 users 中的参数说明

| 参数名称                    | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明     |
|-------------------------|------|--------|-----|--------|
| id                      | 必选   | String | 无   | 用户ID。  |
| name                    | 必选   | String | 无   | 用户名称。  |
| profile_image_url_https | 必选   | String | 无   | 图片url。 |

响应参数

当调用本接口响应成功，response 无响应内容。

接口示例

- 请求示例

```
POST
x-twitter-webhooks-signature: xxxxxxxxxxxxxxxx
/*****
Accept: */*
Host: 10.154.198.164
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
{
  "direct_message_events": [
```

```
    "message_create" : {  
      "sender_id" : "01122552341412",  
      "message_id" : "aaaswfwefew1255"  
    },  
    "created_timestamp" : "1111235235666"  
  },  
  "user" : {  
    "id" : "01122552341412",  
    "name" : "sgyyub",  
    "profile_image_url_https" : "https://www.twitter/xxxxxx"  
  }  
}
```

### 9.4.1.6 wechat 渠道

#### 9.4.1.6.1 微信认证接口

##### 接口功能

微信认证接口，用微信渠道上行接口认证。

##### 接口鉴权

```
// 1 ) 将token、timestamp、nonce三个参数进行字典序排序  
ArrayList<String> validations = new ArrayList<>();  
validations.add(verifyCode);  
validations.add(timestamp);  
validations.add(nonce);  
Collections.sort(validations);  
// 2 ) 将三个参数字符串拼接成一个字符串进行摘要签名  
try {  
    return SignatureEncryptUtil.getDigestByAlgorithm(joinStr(validations), algorithm);  
} catch (NoSuchAlgorithmException e) {  
    log.error("Failed to generate signature");  
    throw new AiccCommonException(e);  
}
```

##### 说明

sha1加密算法存在安全风险，请谨慎使用。

##### 接口原型

表 9-92 接口原型说明

| 请求方法  | GET                                          |                                             |
|-------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求URL | https://ip:port/social/on/wechat/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

## 请求参数

表 9-93 请求 Request 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|--------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

表 9-94 请求 Body 中 request 参数说明

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明    |
|-----------|------|--------|-----|-------|
| nonce     | 必选   | String | 无   | 随机数   |
| signature | 必选   | String | 无   | 签名    |
| echostr   | 必选   | String | 无   | 随机字符串 |

## 响应参数

当调用本接口响应成功，response 无响应内容。

当调用本接口响应失败，则返回相应的状态码或者错误描述信息。

## 接口示例

- 请求示例  
POST /social/on/wechat/202105112580330807  
Authorization: auth-v2/ak/2018-07-02T02:45:50Z/content-length;content-type;host/  
\*\*\*\*\*  
Accept: \*/\*  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Content-Length: 193
- 响应示例  
Status Code: 500  
response: "WeChatMessaging send failed"

### 9.4.1.6.2 接收并处理微信发送的上行消息接口

## 接口功能

接收并处理微信发送的上行消息接口。

## 前提条件

成功调用[9.4.1.6.1 微信认证接口](#)，生成鉴权信息。

接口原型

表 9-95 接口原型说明

|       |                                                |                                             |
|-------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                           |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/wechat/{channelId}   | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |
|       | https://ip:port/social/with/wechat/msg/{appId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，appId为微信开发者ID。 |

请求参数

表 9-96 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                   |
|--------------|------|--------|--------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |

表 9-97 请求 Body 中 request 参数说明

| 选取原则 | 参数类型 | 说明                                                   |
|------|------|------------------------------------------------------|
| 必选   | XML  | xml包含消息类型、msgId、toUserName、fromUserName、time、content |

响应参数

当调用本接口响应成功，response 无响应内容。

当调用本接口响应失败，则返回相应的状态码或者错误描述信息。

接口示例

须知

https://ip:port/social/on/wechat/{channelId} 和https://ip:port/social/with/wechat/msg/{appId}的出入参完全一样，以下以https://ip:port/social/on/wechat/{channelId} 接口为例介绍。

- 请求示例  
POST /social/on/wechat/202105112580330807  

```
<xml><ToUserName><![CDATA[gh_8fad0a222d9b]]></ToUserName><FromUserName><![CDATA[olOKd6t2BIXSi4l33LDqrRcVnyxg]]></FromUserName><CreateTime>1629166939</CreateTime><MsgType><![CDATA[text]]></MsgType><Content><![CDATA[。 。 。]]></Content><MsgId>23324061692833458</MsgId></xml>
```
- 响应示例  
Status Code: 500  
response: "WeChatMessaging send failed"

9.4.1.6.3 微信授权变更通知接口

接口功能

当公众号/小程序对第三方平台进行授权、取消授权、更新授权后，微信服务器会向第三方平台方的授权事件接收 URL（创建时由第三方平台时填写）以 POST 的方式推送相关通知。

使用说明

该接口需在微信开放平台中完成配置，具体请参见调测微信渠道接入。

接口鉴权

请参考[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/creat\\_token.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/creat_token.html)。

接口原型

表 9-98 接口原型说明

|       |                                                 |                               |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------------------|
| 请求方法  | POST                                            |                               |
| 请求URL | https://ip:port/social/with/wechat/receiveEvent | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port。 |

请求参数

请参见[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/authorize\\_event.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/authorize_event.html)，[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/component\\_verify\\_ticket.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/component_verify_ticket.html)。

响应参数

请参见[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/authorize\\_event.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/authorize_event.html)，[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/component\\_verify\\_ticket.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/component_verify_ticket.html)。

接口示例

请参见[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/authorize\\_event.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/authorize_event.html), [https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/component\\_verify\\_ticket.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/component_verify_ticket.html)。

9.4.1.6.4 二维码授权完成后回调接口

接口功能

用户使用微信二维码扫描后，单击“授权”，成功授权后，微信平台通过该接口进行回调。

使用说明

系统内部实现，专供微信平台调用，无需单独配置。

接口鉴权

请参考[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/creat\\_token.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/creat_token.html)。

接口原型

表 9-99 接口原型说明

|       |                                                                                                                           |                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                                                      |                               |
| 请求URL | <a href="https://ip:port/social/with/wechat/wechatAuthCallBack">https://ip:port/social/with/wechat/wechatAuthCallBack</a> | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port。 |

请求参数

请参见[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/Authorization\\_Process\\_Technical\\_Description.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/Authorization_Process_Technical_Description.html)。

响应参数

请参见[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/Authorization\\_Process\\_Technical\\_Description.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/Authorization_Process_Technical_Description.html)。

接口示例

请参见[https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party\\_Platforms/2.0/api/Before\\_Develop/Authorization\\_Process\\_Technical\\_Description.html](https://developers.weixin.qq.com/doc/oplatform/Third-party_Platforms/2.0/api/Before_Develop/Authorization_Process_Technical_Description.html)。

9.4.1.7 WhatsApp 渠道

9.4.1.7.1 接受并处理 infobip 发送的上行消息接口

接口功能

接受并处理infobip发送的上行消息

使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为infobip。
- 详见官方文档：<https://www.infobip.com/docs>

接口鉴权

通过infobip集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC测，渠道配置页面，配置webhook密码。

调用whatsappadapter测接口，请求中添加请求头AccountKey，AccountKey的值为webhook密码。

Headers 请求参数

表 9-100 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|--------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| AccountKey   | 必选   | String | 无   | AICC测渠道配置处配置的webhook认证密码             |

接口原型

表 9-101 接口原型说明

|       |                                                                                                                                                         |                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                                                                                                    |                                                             |
| 请求URL | <a href="https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelId}">https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelId}</a> | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，whatsAppBsp为集成方，channelId为渠道id |

BODY 请求参数

表 9-102 请求 Body 中参数说明

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型    | 说明                             |
|---------|------|---------|--------------------------------|
| results | 必选   | Array[] | 用户消息列表。 <a href="#">表9-103</a> |

表 9-103 results 中参数说明

| 参数名称             | 选取原则 | 参数类型       | 说明                           |
|------------------|------|------------|------------------------------|
| from             | 必选   | String     | 用户ID                         |
| to               | 必选   | String     | 渠道ID                         |
| integration Type | 必选   | String     | 接入社交媒体类型，默认为WHATSAPP         |
| messageId        | 必选   | String     | 用户消息唯一编码                     |
| message          | 必选   | jsonobject | 具体消息。 <a href="#">表9-104</a> |
| contact          | 可选   | jsonobject | <a href="#">表9-106</a>       |

表 9-104 message 中参数说明

| 参数名称     | 选取原则 | 参数类型       | 说明                                                      |
|----------|------|------------|---------------------------------------------------------|
| type     | 必选   | String     | 消息类型：text（文本）、audio（音频）、image（图片）、video（视频）、locate（位置）。 |
| context  | 可选   | jsonobject | 消息引用。 <a href="#">表9-105</a> 。                          |
| text     | 可选   | String     | 文本消息内容，消息类型为text。                                       |
| url      | 可选   | String     | 多媒体消息，消息类型为音频、视频、图片。                                    |
| caption  | 可选   | String     | 标题，多媒体消息标题。                                             |
| address  | 可选   | String     | 地址。                                                     |
| name     | 可选   | String     | 位置名称。                                                   |
| latitude | 可选   | BigDecimal | 经度，消息类型为locate                                          |



| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型       | 说明             |
|-----------|------|------------|----------------|
| longitude | 可选   | BigDecimal | 纬度，消息类型为locate |

表 9-105 context 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明              |
|------|------|--------|-----------------|
| id   | 必选   | String | 引用消息的messageId。 |
| from | 必选   | String | 被引用方。           |

表 9-106 contact 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明   |
|------|------|--------|------|
| name | 必选   | String | 用户昵称 |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例

```
POST /social/on/whatsapp/infobip/message/202105102694809992

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
accountkey: *****
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****#*****3
accept: */*
{"results":
[{"from":"861332442355124","to":"447860099299","integrationType":"WHATSAPP","messageId":"ABG
HhhMAdBiDLwlQZRJwPq_Gp8cmkj25SvpCDw","message":{"text":"HUAWEI","type":"TEXT"},"contact":
{"name":"soebing2021"}}]}
```

9.4.1.7.2 接受处理 infobip 发送的报告信息接口

接口功能

接受处理infobip发送的报告信息，分为三种：座席发送消息的状态报告；用户已读消息的报告；用户删除消息的报告。

## 使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为infobip。
- 详见官方文档：<https://www.infobip.com/docs>

## 接口鉴权

通过infobip集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC侧，渠道配置页面，配置webhook密码。

调用whatsappadapter测接口，请求中添加请求头AccountKey，AccountKey的值为webhook密码。

表 9-107 接口鉴权说明（调用接口方法）

|       |                                                                         |                                              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                    |                                              |
| 请求URL | <code>https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/report/**</code> | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，whatsAppBsp为集成方 |

表 9-108 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|--------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| AccountKey   | 必选   | String | 无   | AICC测渠道配置处配置的webhook认证密码             |

## 接口原型

表 9-109 接口原型说明

|       |                                                                                  |                                                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                             |                                                             |
| 请求URL | <code>https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/report/{channelId}</code> | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，whatsAppBsp为集成方，channelId为渠道id |

请求参数

表 9-110 请求 Body 中参数说明

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型    | 说明                             |
|---------|------|---------|--------------------------------|
| results | 必选   | Array[] | 报告消息列表。 <a href="#">表9-111</a> |

表 9-111 请求 results 中参数说明

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型       | 说明                                  |
|-----------|------|------------|-------------------------------------|
| messageId | 必选   | String     | 报告消息唯一编码                            |
| bulkId    | 可选   | String     | 状态信息（座席消息发送状态）                      |
| deletedAt | 可选   | Timestamp  | 删除时间（用户删除消息，infobip推送删除消息的报告）       |
| seenAt    | 可选   | Timestamp  | 已读时间（用户阅读消息，infobip推送消息已读的报告）       |
| to        | 必选   | String     | 用户ID                                |
| status    | 可选   | jsonobject | 座席发送消息的状态信息。 <a href="#">表9-112</a> |

表 9-112 请求 status 中参数说明

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                                       |
|-------------|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| groupName   | 必选   | String | 报告类型：DELIVERED（发送成功）：0；PENDING（等待中）：1；UNDELIVERABLE（发送失败）：2；EXPIRED（超时）：2；REJECTED（拒绝）：2 |
| groupId     | 必选   | String | 报告类型ID                                                                                   |
| description | 必选   | String | 状态信息描述                                                                                   |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例  
POST /social/on/whatsapp/infobip/report/202105102694809992

```
host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
accountkey: *****
content-type: application/json; charset=utf-8
cookie: JSESSION*****#*****3
accept: */*

{
  "results": [
    {
      "messageId": "742f868d-c9e9-4eda-b5c0-2747cb7ef773",
      "bulkId": "1111111",
      "to": "8618257518838",
      "status": {
        "groupName": "UNDELIVERABLE",
        "groupId": 4,
        "description": "UNDELIVERABLE"
      }
    }
  ]
}
```

9.4.1.7.3 接收并处理 twilio 发送的上行消息接口

接口功能

接收并处理twilio发送的上行消息。

使用说明

前提条件：正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为twilio。

接口鉴权

通过twilio集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICCC侧，渠道配置页面，配置webhook用户及密码。

调用whatsappadapter侧接口，请求头根据webhook用户及密码生成签名放到Authorization属性中。

Headers 请求参数

表 9-113 请求 Headers 参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                    |
|--------------|------|--------|-----|---------------------------------------|
| Content-Type | 必选   | String | 无   | 固定填application/x-www-form-urlencoded。 |

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                              |
|---------------|------|--------|-----|-------------------------------------------------|
| Authorization | 必选   | String | 无   | twilio基于webhook用户和密码生成Authorization，请求AICC侧时携带。 |

接口原型

表 9-114 接口原型说明

| 请求方法  | POST                                                                       |                                                                                          |  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 请求URL | https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelConfigId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port；whatsAppBsp为集成方，twilio提供商场景固定填写twilio；channelConfigId为渠道id。 |  |

BODY 请求参数

表 9-115 请求 Body 中参数说明

| 参数名称              | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                               |
|-------------------|------|--------|------------------------------------------------------------------|
| From              | 必选   | String | 发送方                                                              |
| To                | 必选   | String | 接收方                                                              |
| MessageSid        | 必选   | String | 消息id标识                                                           |
| MessageType       | 必选   | String | 消息类型：LOCATION、IMAGE、VEDIO、AUDIO、TEXT                             |
| MediaContentType0 | 可选   | String | 当MessageType为IMAGE、VEDIO、AUDIO时，此参数为多媒体类型，例如image/jpeg，audio/aac |
| MediaUrl0         | 可选   | String | 当MessageType为IMAGE、VEDIO、AUDIO时，此参数为多媒体文件的下载地址                   |
| Body              | 可选   | String | 当MessageType为TEXT时，此参数值为具体文本内容                                   |

| 参数名称                         | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                    |
|------------------------------|------|--------|---------------------------------------|
| Address                      | 可选   | String | 当MessageType为LOCATION时，此参数值为位置信息的具体地址 |
| Label                        | 可选   | String | 当MessageType为LOCATION时，此参数值为位置信息的位置名称 |
| ProfileName                  | 可选   | String | 昵称                                    |
| Latitude                     | 可选   | String | 当MessageType为LOCATION时，此参数值为位置信息的纬度   |
| Longitude                    | 可选   | String | 当MessageType为LOCATION时，此参数值为位置信息的经度   |
| OriginalReplyedMessageSid    | 可选   | String | 当是引用消息场景，此参数值为引用的消息的id标识              |
| OriginalReplyedMessageSender | 可选   | String | 当是引用消息场景，此参数值为引用的消息的发送方               |

## 响应参数

调用本接口无响应内容。

## 接口示例

- 请求示例  
POST /social/on/whatsapp/twilio/message/\*\*\*\*  

```
--header 'Authorization: basic ****'  
--header 'Content-Type: application/x-www-form-urlencoded'  
--data-urlencode 'ProfileName=****'  
--data-urlencode 'From=whatsapp:****'  
--data-urlencode 'To=whatsapp:****'  
--data-urlencode 'MessageType=****'  
--data-urlencode 'MessageSid=****'  
--data-urlencode 'Body=****'
```

### 9.4.1.7.4 接收并处理 twilio 发送的报告消息接口

## 接口功能

接收处理twilio发送的报告信息。

## 使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为twilio。

## 接口鉴权

通过twilio集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC侧，渠道配置页面，配置webhook用户及密码。

调用whatsappadapter侧接口，请求头根据webhook用户及密码生成签名放到Authorization属性中。

## Headers 请求参数

表 9-116 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                              |
|---------------|------|--------|-----|-------------------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填application/x-www-form-urlencoded。           |
| Authorization | 必选   | String | 无   | twilio基于webhook用户和密码生成Authorization，请求AICC侧时携带。 |

## 接口原型

表 9-117 接口原型说明

|       |                                                                           |                                                                                          |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                      |                                                                                          |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsappBsp}/report/{channelConfigId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port；whatsappBsp为集成方，twilio提供商场景固定填写twilio；channelConfigId为渠道id。 |

## BODY 请求参数

表 9-118 请求 Body 中参数说明

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型   | 说明     |
|------------|------|--------|--------|
| MessageSid | 必选   | String | 消息id标识 |

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 说明                       |
|---------------|------|--------|--------------------------|
| MessageStatus | 必选   | String | 状态信息：delivered已送达、read已读 |
| To            | 必选   | String | 接收方                      |
| From          | 必选   | String | 发送方                      |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例

```
POST /social/on/whatsapp/twilio/report/*****
--header 'Authorization: basic *****'
--header 'Content-Type: application/x-www-form-urlencoded'
--data-urlencode 'From=whatsapp:*****'
--data-urlencode 'To=whatsapp:*****'
--data-urlencode 'MessageStatus=delivered'
--data-urlencode 'MessageSid=*****'
```

9.4.1.7.5 接受并处理 gupshup 发送的上行消息接口

接口功能

接受并处理gupshup发送的上行消息。

使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为gupshup。
- 详见官方文档：<https://docs.gupshup.io/docs/overview>

接口鉴权

通过gupshup集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC测，渠道配置页面，配置webhook密码。

调用whatsappadapter侧接口，请求中添加请求头Authorization，Authorization的值为webhook密码。



Headers 请求参数

表 9-119 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选   | String | 无   | AICC测渠道配置处配置的webhook认证密码             |

接口原型

表 9-120 接口原型说明

|       |                                                                      |                                                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                                 |                                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，whatsAppBsp为集成方，channelId为渠道id |

BODY 请求参数

表 9-121 请求 Body 中参数说明

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型   | 说明                            |
|-----------|------|--------|-------------------------------|
| timestamp | 必选   | long   | 用户发送消息的时间；为Unix时间戳（秒）；        |
| type      | 必选   | String | 消息的类型；message（用户消息）           |
| payload   | 必选   | object | 消息的载体； <a href="#">表9-122</a> |

表 9-122 payload 中参数说明

| 参数名称   | 选取原则 | 参数类型   | 说明               |
|--------|------|--------|------------------|
| id     | 必选   | String | 用户消息唯一编码         |
| source | 必选   | String | 用户注册whatsapp的手机号 |

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                                                                           |
|---------|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| type    | 必选   | String | 消息类型：text（文本）、audio（音频）、image（图片）、video（视频）、location（位置）、button_reply(交互式按钮回复消息)、list_reply(交互式列表回复消息)、quick_reply（模板快速回复消息） |
| payload | 必选   | object | 消息内容；                                                                                                                        |
| context | 可选   | object | 引用消息信息；                                                                                                                      |

表 9-123 message 中参数说明

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                              |
|-------------|------|--------|---------------------------------|
| context     | 可选   | object | 消息引用。 <a href="#">表9-124</a>    |
| sender      | 必选   | object | 消息发送人信息。 <a href="#">表9-125</a> |
| text        | 可选   | String | 文本消息内容，消息类型为text。               |
| url         | 可选   | String | 多媒体消息，消息类型为音频、视频、图片。            |
| caption     | 可选   | String | 标题，多媒体消息标题。                     |
| contentType | 可选   | String | 文件类型。如：image/jpg                |
| name        | 可选   | String | 多媒体文件名。                         |
| latitude    | 可选   | String | 纬度，消息类型为location                |
| longitude   | 可选   | String | 经度，消息类型为location                |

表 9-124 context 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明               |
|------|------|--------|------------------|
| id   | 必选   | String | whatsapp侧消息唯一id。 |
| gsId | 必选   | String | gupshup消息唯一id。   |

表 9-125 sender 中参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 说明              |
|--------------|------|--------|-----------------|
| phone        | 必选   | String | 用户完整号码；包含国家编码；  |
| name         | 必选   | String | 用户昵称            |
| country_code | 必选   | String | 用户的国家编码；如中国为86； |
| dial_code    | 必选   | String | 用户的手机号，不包含国家编码； |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例  
POST /social/on/whatsapp/gupshup/message/202105102694809992  
  
host: 10.10.10.2:18446  
connection: Keep-Alive  
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4  
x-real-ip: 10.10.10.5  
content-length: 401  
remote-host: 10.10.10.6  
user-agent: java/socket  
Authorization: \*\*\*\*\*  
content-type: application/json; charset=utf-8  
accept: /\*  
  
{  
 "timestamp": 1743146844100,  
 "type": "message",  
 "payload": {  
 "id":  
"wamid.HBgNODYxODc2NTkwMjAwMRUCABIYIEVCRTAwQUI4RDEyMDVCNzBCQUU0ODEyOUM0NTQ0RUEzAA==",  
 "source": "8618\*\*\*\*\*1",  
 "type": "image",  
 "payload": {  
 "url": "https://filemanager.gupshup.io/wa/\*\*\*\*\*",  
 "contentType": "image/jpeg",  
 "urlExpiry": 1743751644100  
 },  
 "sender": {  
 "phone": "8618\*\*\*\*\*1",  
 "name": "A|\*\*\*\*i",  
 "country\_code": "86",  
 "dial\_code": "18\*\*\*\*\*1"  
 }  
 }  
}

9.4.1.7.6 接受并处理 gupshup 发送的报告消息接口

接口功能

接受并处理gupshup发送的报告消息。

## 使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为gupshup。
- 详见官方文档：<https://docs.gupshup.io/docs/overview>

## 接口鉴权

通过gupshup集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC测，渠道配置页面，配置webhook密码。

调用whatsappadapter侧接口，请求中添加请求头Authorization，Authorization的值为webhook密码。

## Headers 请求参数

表 9-126 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选   | String | 无   | AICC测渠道配置处配置的webhook认证密码             |

## 接口原型

表 9-127 接口原型说明

| 请求方法  | POST                                                                              |                                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 请求URL | <code>https://ip:port/social/on/whatsapp/{whatsAppBsp}/message/{channelId}</code> | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，whatsAppBsp为集成方，channelId为渠道id |

## BODY 请求参数

表 9-128 请求 Body 中参数说明

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型 | 说明                  |
|-----------|------|------|---------------------|
| timestamp | 必选   | long | 用户发送消息的时间；为Unix时间戳； |

| 参数名称    | 选取原则 | 参数类型   | 说明                         |
|---------|------|--------|----------------------------|
| type    | 必选   | String | 消息的类型；message-report（消息报告） |
| payload | 必选   | object | 消息的载体；参考表表9-129            |

表 9-129 payload 中参数说明

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                          |
|-------------|------|--------|-----------------------------|
| gsId        | 必选   | String | gupshup侧的消息唯一id             |
| type        | 必选   | String | 消息类型：delivered（送达）；read（已读） |
| destination | 必选   | String | 用户手机号                       |
| payload     | 必选   | object | 消息内容；表9-130                 |

表 9-130 payload 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型 | 说明                   |
|------|------|------|----------------------|
| ts   | 必选   | long | 消息产生的时间；unix时间戳格式（秒） |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例

```
POST /social/on/whatsapp/gupshup/message/202105102694809992

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
Authorization: *****
content-type: application/json; charset=utf-8
accept: */*

{
  "timestamp": 1743075951500,
  "type": "message-event",
  "payload": {
    {
      "gsId": "7d047a97-c5b8-4f13-82cb-f68068d1a33a",
      "type": "read",
      "destination": "8618*****1",
```

```
"payload" :  
{  
  "ts" : 1743075950  
}
```

9.4.1.7.7 接受并处理 KooMessage 发送的上行消息接口

接口功能

接受并处理KooMessage发送的上行消息。

使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为KooMessage.

接口鉴权

通过KooMessage集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC测，渠道配置页面，配置webhook密码。

调用whatsappadapter侧接口，请求中添加请求头Authorization，Authorization的值为webhook密码。

Headers 请求参数

表 9-131 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选   | String | 无   | AICC测渠道配置处配置的webhook认证密码             |

接口原型

表 9-132 接口原型说明

|       |                                                                   |                                             |
|-------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                              |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/whatsapp/koomessage/message/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

BODY 请求参数

表 9-133 请求 Body 中参数说明

| 参数名称         | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sender       | 必选   | String | 商户电话                                                                                                                                                                                                  |
| user_number  | 必选   | String | 用户手机号                                                                                                                                                                                                 |
| user_name    | 必须   | String | 用户名称                                                                                                                                                                                                  |
| timestamp    | 必须   | String | 时间戳（秒级）                                                                                                                                                                                               |
| message_id   | 必须   | String | 消息ID                                                                                                                                                                                                  |
| message_type | 必须   | String | 支持接收的消息类型。<br>1. text 文本<br>2. image 图片<br>3. video 视频<br>4. audio 音频<br>5. document 文件<br>6. location 位置<br>7. interactive_button_reply 按钮互动消息<br>8. interactive_list_reply 列表互动消息<br>9. button 模板按钮 |
| context      | 必选   | object | 引用消息； <a href="#">表4 context中参数说明</a>                                                                                                                                                                 |
| message      | 必选   | object | 入站消息； <a href="#">表 5message中参数说明</a>                                                                                                                                                                 |

表 9-134 context 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明     |
|------|------|--------|--------|
| id   | 必选   | String | 引用消息ID |

表 9-135 message 中参数说明

| 参数名称 | 选取原则 | 参数类型   | 说明                               |
|------|------|--------|----------------------------------|
| text | 可选   | String | 文本消息内容。message_type为text时，此参数必选。 |

| 参数名称      | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                                              |
|-----------|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| url       | 可选   | String | 媒体文件URL。message_type为image、audio、video、document时，此参数必选。                         |
| caption   | 可选   | String | 描述，message_type为image、audio、document时，此参数必选。                                    |
| filename  | 可选   | String | 文件名称。message_type为document时，此参数必选。                                              |
| payload   | 可选   | String | 负载。message_type为button时，此参数必选。                                                  |
| title     | 可选   | String | 交互式消息的返回内容。message_type为interactive_button_reply、interactive_list_reply时，此参数必选。 |
| longitude | 可选   | String | 经度，message_type为location 时，此参数必选。                                               |
| latitude  | 可选   | String | 纬度，message_type为location 时，此参数必选。                                               |
| name      | 可选   | String | 地址名称，message_type为location 时，此参数必选。                                             |
| address   | 可选   | String | 详细地址，message_type为location 时，此参数必选。                                             |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例

```
POST /social/on/whatsapp/koomessage/message/202105102694809992

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
Authorization: *****
content-type: application/json; charset=utf-8
accept: */*

{
  "sender": "86173xxx4526",
  "timestamp": "1719318962",
  "message": {
    "text": "this is text message"
  },
  "user_number": "86187xxx5632",
  "user_name": "user_name",
  "message_id": "110630e87b3a49b382cc30b5c9a508366",
```



```
"message_type" : "text"
}
```

9.4.1.7.8 接受并处理 KooMessage 发送的报告消息接口

接口功能

接受并处理KooMessage发送的报告消息。

使用说明

- 前提条件  
正确创建whatsApp渠道配置，选择服务提供商为KooMessage。

接口鉴权

通过KooMessage集成商接入WhatsApp使用该鉴权方式。

使用说明：

在AICC测，渠道配置页面，配置webhook密码。

调用whatsappadapter侧接口，请求中添加请求头Authorization，Authorization的值为webhook密码。

Headers 请求参数

表 9-136 请求 Headers 参数说明

| 参数名称          | 选取原则 | 参数类型   | 默认值 | 说明                                   |
|---------------|------|--------|-----|--------------------------------------|
| Content-Type  | 必选   | String | 无   | 固定填 application/json; charset=UTF-8。 |
| Authorization | 必选   | String | 无   | AICC测渠道配置处配置的webhook认证密码             |

接口原型

表 9-137 接口原型说明

|       |                                                                  |                                             |
|-------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 请求方法  | POST                                                             |                                             |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/whatsapp/koomessage/report/{channelId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，channelId为渠道id |

BODY 请求参数

表 9-138 请求 Body 中参数说明

| 参数名称        | 选取原则 | 参数类型   | 说明                                                  |
|-------------|------|--------|-----------------------------------------------------|
| message_id  | 必选   | String | 消息ID（发送消息时返回的ID）                                    |
| sender      | 必选   | String | 商户电话                                                |
| user_number | 必选   | String | 收件人WhatsApp_id                                      |
| status      | 必选   | String | 消息的状态<br>delivered（已送达）<br>read（已读）<br>failed（发送失败） |

响应参数

调用本接口无响应内容。

接口示例

- 请求示例

```
POST /social/on/whatsapp/koomessage/report/202105102694809992

host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
Authorization: *****
content-type: application/json; charset=utf-8
accept: */*

{
  "sender": "86173xxx4526",
  "user_number": "86187xxx5632",
  "message_id": "044852ee407b40ec88ea65adb73ff5c27",
  "status": "read"
}
```

9.4.2 获取资源文件接口

接口功能

获取座席发给用户的多媒体消息文件流。

使用说明

- 前提条件  
座席给用户发了一条多媒体下行消息。

接口鉴权

鉴权方式同9.4.1.1.1 WEB渠道接口鉴权方式

接口原型

表 9-139 接口原型说明

|       |                                                                       |                                                                                |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 请求方法  | GET                                                                   |                                                                                |
| 请求URL | https://ip:port/social/on/{adapter}/resource/{channelId}/{resourceId} | 其中，ip:port为对外暴露的nslb的ip和port，adapter为具体adapter名，channelId为渠道id，resourceId为资源id |

请求参数

表 9-140 请求参数说明

| 参数名称       | 选取原则 | 参数类型    | 说明      |
|------------|------|---------|---------|
| channelId  | 必选   | String  | 渠道id    |
| resourceId | 必选   | String  | 资源id    |
| thumbnail  | 可选   | boolean | 是否使用缩略图 |

响应参数

响应为请求的资源流。

接口示例

- 请求示例

```
GET /social/on/whatsapp/resource/202105102694809992/1030766076377116674
host: 10.10.10.2:18446
connection: Keep-Alive
x-forwarded-for: 10.10.10.3, 10.10.10.4
x-real-ip: 10.10.10.5
content-length: 401
remote-host: 10.10.10.6
user-agent: java/socket
accountkey: *****
content-type: application/json; charset=utf-8
```

```
cookie: JSESSION*****#*#*****3
accept: */*
```