

CEC  
3.6.0.0

# 接口参考

文档版本 01  
发布日期 2024-07-31



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。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云计算技术有限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，华为云计算技术有限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。

# 华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

# 目录

<b>1 接口概述</b> .....	<b>1</b>
<b>2 相关术语</b> .....	<b>3</b>
<b>3 修改记录</b> .....	<b>4</b>
<b>4 接口鉴权方式</b> .....	<b>17</b>
4.1 鉴权方式说明.....	17
4.2 C1 系统配置类接口鉴权方式.....	18
4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式.....	19
4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式.....	38
4.5 C4 座席操作类接口鉴权方式.....	40
4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式.....	41
<b>5 呼叫中心配置类</b> .....	<b>44</b>
5.1 座席管理.....	44
5.1.1 单个创建座席业务账号 ( agentAccount/create ) .....	44
5.1.2 单个删除指定座席业务账号 ( agentAccount/delete ) .....	47
5.1.3 单个修改座席业务账号信息 ( agentAccount/update ) .....	49
5.1.4 查询座席业务账号信息 ( agentAccount/query ) .....	53
5.1.5 绑定座席和技能队列 ( addSkillsToAgent ) .....	56
5.1.6 解绑座席某技能队列 ( releaseAgentBySkillId ) .....	59
5.1.7 通过技能队列 ID 查询座席信息 ( queryAgentInfoBySkillId ) .....	60
5.1.8 修改座席软电话号码登录密码 ( updateSipPhonePassword ) .....	63
5.1.9 查询所有座席的软电话信息 (不包含业务账号) (querySysInfo).....	65
5.1.10 查询所有座席的软电话信息 (包含业务账号) (queryAgentInfo).....	69
5.1.11 查询账号登录结果 (queryAgentLoginParams).....	71
5.1.12 根据登录账号查询座席信息 (queryAgentInfoByAccount).....	73
5.1.13 按客户号码清理数据 (cleancustpersonaldata).....	76
5.2 技能队列管理.....	77
5.2.1 单个创建技能队列 ( createSkill ) .....	77
5.2.2 删除技能队列 ( deleteSkill ) .....	81
5.2.3 单个修改技能队列 ( modifySkill ) .....	83
5.2.4 查询技能队列 ( querySkills ) .....	86
5.2.5 获取所配置技能队列排队总人数.....	92
5.2.6 获取已签入技能队列排队人数.....	94

5.2.7 获取座席所在 VDN 技能队列信息.....	95
5.2.8 获取指定技能队列排队总人数.....	98
5.2.9 查询一组技能队列统计信息.....	100
5.2.10 查询座席所在 VDN 的 IVR 信息.....	104
5.2.11 查询签入技能队列座席详细信息.....	107
5.2.12 查询指定座席详细座席信息.....	110
5.2.13 查询签入技能队列所有在线座席详细信息.....	114
5.3 号码管理.....	118
5.3.1 查询接入码 ( queryAccessCodeList ) .....	119
5.3.2 单个创建接入码与技能队列、IVR 绑定关系 ( createCalledRoute ) .....	122
5.3.3 删除接入码与技能队列、IVR 绑定关系 ( deleteCalledRoute ) .....	125
5.3.4 单个修改接入码与技能队列、IVR 绑定关系 ( modifyCalledRoute ) .....	127
5.3.5 查询接入码与技能队列、IVR 绑定关系 ( queryCalledRoute ) .....	129
5.3.6 查询号码归属地 ( getPhoneNoRegionInfo ) .....	133
5.4 IVR 流程管理.....	136
5.4.1 查询指定租间的所有 IVR 流程 ( queryIVRFlowList ) .....	136
5.4.2 查询满意度调查的 IVR 流程 ( querySatisfactionConfig ) .....	138
5.4.3 查询满意度调查结果 ( satisfaction/query ) .....	140
5.4.4 上传 IVR 语音文件 ( importVoiceFile/upload ) .....	143
5.4.5 上传语音通知的文字转语音模板文件 ( createVoiceTemplate ) .....	147
<b>6 座席工作台.....</b>	<b>153</b>
6.1 座席控制.....	153
6.1.1 座席操作类接口:onlineagent.....	153
6.1.1.1 签入.....	153
6.1.1.2 强制签入.....	158
6.1.1.3 座席心跳接口.....	163
6.1.1.4 发送便签接口.....	165
6.1.1.5 查询配置技能队列.....	167
6.1.1.6 查询指定座席配置技能队列.....	170
6.1.1.7 设置是否自应答.....	173
6.1.1.8 重置技能队列.....	175
6.1.1.9 示闲.....	177
6.1.1.10 示忙.....	179
6.1.1.11 取消示忙.....	182
6.1.1.12 请求休息.....	183
6.1.1.13 取消休息.....	186
6.1.1.14 进入工作状态.....	188
6.1.1.15 退出工作状态.....	189
6.1.1.16 修改密码(扩展).....	191
6.1.1.17 设置是否进入空闲态.....	193
6.1.1.18 签出.....	196
6.1.1.19 强制签出.....	198

6.1.1.20 强制签出带原因码.....	200
6.1.1.21 获取当前座席的状态.....	202
6.1.1.22 设置是否接听来话.....	204
6.1.1.23 座席签入平台接口.....	206
6.1.1.24 座席页面刷新时主动请求更新 Guid.....	210
6.1.1.25 座席页面刷新时同步座席状态 status 和通话信息.....	212
6.1.1.26 获取 token 信息.....	217
6.1.1.27 座席设置自定义状态.....	219
6.1.1.28 座席查询自定义状态.....	221
6.1.1.29 座席取消设置自定义状态.....	223
6.1.2 呼叫控制类:voicecall.....	225
6.1.2.1 普通外呼.....	225
6.1.2.2 预览外呼.....	229
6.1.2.3 呼叫应答.....	231
6.1.2.4 内部呼叫.....	233
6.1.2.5 内部求助.....	236
6.1.2.6 静音.....	238
6.1.2.7 取消静音.....	240
6.1.2.8 呼叫保持.....	242
6.1.2.9 连接保持.....	244
6.1.2.10 取消保持.....	246
6.1.2.11 呼叫转移.....	248
6.1.2.12 取消转移.....	252
6.1.2.13 二次拨号(扩展).....	254
6.1.2.14 三方通话.....	256
6.1.2.15 拆除指定 callid 呼叫.....	258
6.1.2.16 挂断呼叫.....	260
6.1.2.17 释放指定号码连接.....	263
6.1.2.18 音视频切换.....	265
6.1.2.19 控制三方视频通话图像展示模式.....	267
6.1.2.20 请求指定呼叫.....	270
6.1.2.21 呼叫代答.....	272
6.1.2.22 拒接来话.....	274
6.1.2.23 话机摘机.....	276
6.1.2.24 话机拒接.....	278
6.1.2.25 会场传号.....	280
6.1.2.26 手机接听 ( login ) .....	282
6.1.2.27 退出手机接听 ( logout ) .....	284
6.1.2.28 查询指定座席是否为手机接听状态 ( isOfflineAgent ) .....	286
6.1.3 呼叫数据:calldata.....	288
6.1.3.1 查询呼叫信息.....	288
6.1.3.2 查询呼叫随路数据.....	295

6.1.3.3 设置呼叫随路数据（扩展）	298
6.1.3.4 查询保持列表	300
6.1.3.5 查询应答来话前呼叫信息	303
6.1.3.6 根据呼叫 CallID 查询呼叫信息	306
6.1.3.7 查询指定座席呼叫 ID	310
6.1.3.8 查询座席当前的话路数	312
6.1.3.9 查询座席当前呼叫统计信息	314
6.1.3.10 查询座席当前呼叫统计信息（扩展）	317
6.1.3.11 查询指定技能队列排队等待呼叫信息	319
6.1.3.12 质检员查询指定座席的保持列表	323
6.1.4 座席事件:agentevent	326
6.1.4.1 轮询方式获取单座席事件	326
6.1.4.2 推送事件回调接口	328
6.1.5 多媒体接口:mediaCall	331
6.1.5.1 发送消息:sendmessage	331
6.1.5.2 座席会话数设置:setcallnums	336
6.1.5.3 会话转移:transfer	339
6.1.5.4 获取连接信息:getconnectinfo	342
6.1.5.5 截图:imagecapture	345
6.1.6 座席会议:agentconf	347
6.1.6.1 申请座席会议	347
6.1.6.2 座席应答会议	350
6.1.6.3 座席拒接会议	353
6.1.6.4 退出座席会议	355
6.1.6.5 释放座席会议	357
6.1.6.6 保持与会者	359
6.1.6.7 取保持与会者	361
6.1.6.8 主席申请延长会议时间	364
6.1.6.9 转移主席权限	366
6.1.6.10 批量邀请与会者	369
6.1.6.11 批量删除与会者	372
6.1.6.12 修改与会者属性	375
6.1.6.13 座席会议放音	378
6.1.6.14 停止座席会议放音	380
6.1.6.15 座席会议通道放音	382
6.1.6.16 停止座席会议通道放音	385
6.1.6.17 改变会议资源方数	388
6.1.6.18 批量查询会议信息	390
6.1.6.19 查询 VDN 中正在进行的会议 ID	394
6.2 座席双呼	396
6.2.1 创建双呼呼叫 (V1.0.0) (createCall)	396
6.2.2 创建双呼呼叫 (V3.0.0) (createCall)	402

6.2.3 查询呼叫历史记录 (queryCallDetailRecord).....	406
6.2.4 查询呼叫状态 (queryCallState).....	414
6.2.5 获取录音文件地址 (getRecordingAddress).....	419
6.2.6 查询分配的软电话号码 (V1.0.0) (queryPhone).....	422
6.2.7 查询分配的软电话号码 (V2.0.0) (queryPhone).....	425
6.2.8 获取呼叫目的设备信息 (getCalledInfo).....	429
6.2.9 创建语音外呼 (V1.0.0) (createVoiceNotification) .....	432
6.2.10 创建语音外呼 (V2.0.0) (createVoiceNotification) .....	434
6.2.11 查询当前会话客户的最近历史接触记录 (queryUserContactLimit) .....	437
6.2.12 查询通话信息 (queryCallInfoByCallId) .....	439
6.2.13 ITA 双呼结果通知 (statusnotify) .....	441
6.2.14 回调接口.....	443
6.2.14.1 回调接口说明.....	443
6.2.14.2 通话状态事件回调接口.....	445
6.2.14.3 释放事件回调接口.....	446
6.3 订阅语音识别结果接口.....	449
6.3.1 订阅.....	449
6.3.2 订阅修改.....	452
6.3.3 取消订阅.....	454
6.3.4 握手.....	456
6.3.5 握手(扩展).....	457
6.3.6 识别结果通知.....	459
6.3.7 错误码定义.....	467
6.3.7.1 CC-Gateway 返回结果码.....	467
6.3.7.2 订阅语音识别结果接口通用返回结果码.....	470
6.3.7.3 CTI 返回通用错误码.....	471
6.3.7.4 CTI 返回 VDN 配置接口错误码.....	472
6.3.7.5 CTI 返回系统配置接口错误码.....	475
6.3.7.6 UAP 返回错误码.....	477
6.3.8 角色权限位说明.....	477
6.4 App 个人设置.....	478
6.4.1 创建 App 个人设置 (create).....	478
6.4.2 更新 App 个人设置 (update).....	481
6.4.3 查询 App 个人设置 (query).....	484
6.4.4 删除 App 个人设置 (delete).....	487
6.5 附录.....	488
6.5.1 事件.....	489
6.5.1.1 座席状态类事件.....	489
6.5.1.1.1 座席忙事件.....	489
6.5.1.1.2 工作中.....	489
6.5.1.1.3 示闲.....	489
6.5.1.1.4 示忙成功.....	489

6.5.1.1.5 取消示忙成功.....	490
6.5.1.1.6 休息成功.....	490
6.5.1.1.7 取消休息成功.....	490
6.5.1.1.8 休息超时提醒.....	491
6.5.1.1.9 进入工作态.....	491
6.5.1.1.10 退出工作态.....	491
6.5.1.1.11 接收便签.....	491
6.5.1.2 音视频通话事件.....	492
6.5.1.2.1 座席进入 Talking.....	492
6.5.1.2.2 对方振铃.....	492
6.5.1.2.3 保持成功.....	493
6.5.1.2.4 三方通话成功.....	493
6.5.1.2.5 外呼失败.....	493
6.5.1.2.6 外呼失败检测失败原因.....	494
6.5.1.2.7 内部呼叫失败.....	494
6.5.1.2.8 座席久不应答.....	494
6.5.1.2.9 座席退出呼叫.....	495
6.5.1.2.10 客户退出呼叫.....	495
6.5.1.2.11 座席自动应答.....	495
6.5.1.2.12 座席来电提醒.....	496
6.5.1.2.13 连接失败.....	496
6.5.1.2.14 咨询失败.....	496
6.5.1.2.15 成功转结果通知.....	497
6.5.1.2.16 从 IVR 返回.....	497
6.5.1.2.17 音视频切换.....	497
6.5.1.2.18 媒体能力检测.....	498
6.5.1.2.19 呼叫到达通知事件.....	498
6.5.1.3 外呼相关.....	499
6.5.1.3.1 预览释放.....	499
6.5.1.3.2 座席预占.....	499
6.5.1.3.3 预览发起.....	499
6.5.1.3.4 预览外呼.....	500
6.5.1.3.5 新预览外呼.....	500
6.5.1.4 录音事件.....	501
6.5.1.4.1 录音开始.....	501
6.5.1.4.2 录音开始失败.....	502
6.5.1.4.3 停止录音成功.....	502
6.5.1.5 质检放音事件.....	503
6.5.1.5.1 录音播放开始.....	503
6.5.1.5.2 录音播放成功.....	503
6.5.1.5.3 录音播放失败.....	503
6.5.1.5.4 录音播放停止.....	503

6.5.1.5.5 暂停录音播放成功.....	504
6.5.1.5.6 继续录音播放成功.....	504
6.5.1.5.7 录音播放快进或快退成功.....	504
6.5.1.6 实时质检事件.....	505
6.5.1.6.1 监视座席通知事件.....	505
6.5.1.7 物理话机事件.....	505
6.5.1.7.1 座席物理话机状态未知.....	505
6.5.1.7.2 座席物理话机挂机.....	505
6.5.1.7.3 座席物理话机摘机.....	506
6.5.1.7.4 座席物理话机振铃.....	506
6.5.1.7.5 座席物理话机忙事件.....	506
6.5.1.8 其他座席相关事件.....	506
6.5.1.8.1 座席开始执行签入动作.....	507
6.5.1.8.2 座席签出成功.....	507
6.5.1.8.3 所有座席全忙.....	507
6.5.1.9 多媒体事件.....	507
6.5.1.9.1 多媒体消息事件.....	507
6.5.1.9.2 H5 接入信息事件.....	508
6.5.1.9.3 H5 截图事件.....	509
6.5.1.10 座席会议事件.....	509
6.5.1.10.1 会议申请成功.....	509
6.5.1.10.2 会议申请失败.....	509
6.5.1.10.3 自己加入会议事件.....	510
6.5.1.10.4 会议超时提醒事件.....	510
6.5.1.10.5 会议响铃事件.....	510
6.5.1.10.6 与会者变更事件.....	511
6.5.1.10.7 自己离开会议事件.....	511
6.5.1.10.8 主席变更事件.....	511
6.5.1.10.9 会议放音结束事件.....	512
6.5.1.10.10 会议通道放音结束事件.....	512
6.5.1.11 容灾事件.....	512
6.5.1.12 话机联动事件.....	513
6.5.1.12.1 联动能力.....	513
6.5.1.12.2 联动状态.....	513
6.5.1.12.3 静音.....	514
6.5.1.12.4 取消静音.....	514
6.5.1.12.5 转出通知.....	514
6.5.1.12.6 转出结果通知.....	515
6.5.1.12.7 保持.....	515
6.5.1.12.8 取消保持.....	515
6.5.1.12.9 外呼.....	516
6.5.2 错误结果码.....	516

6.5.3 座席状态说明.....	529
6.5.4 呼叫类型.....	531
6.5.5 设备类型.....	531
6.5.6 接口参数说明.....	532
<b>7 电销外呼.....</b>	<b>534</b>
7.1 外呼活动管理接口.....	534
7.1.1 新增外呼活动（v1）.....	534
7.1.2 新增外呼活动（v2）.....	544
7.1.3 修改外呼活动（v1）.....	559
7.1.4 修改外呼活动（v2）.....	569
7.1.5 删除外呼活动.....	583
7.1.6 查询外呼活动详情.....	586
7.1.7 查询外呼活动列表.....	598
7.1.8 暂停外呼活动.....	603
7.1.9 恢复外呼活动.....	606
7.1.10 设置外呼活动重试策略.....	609
7.1.11 查询外呼活动重试策略.....	613
7.1.12 新增外呼业务结果定义.....	617
7.1.13 查询外呼业务结果定义列表.....	621
7.1.14 外呼异常分类统计.....	625
7.1.15 新增主叫号码.....	628
7.1.16 删除主叫号码.....	632
7.2 外呼活动的特殊日期管理接口.....	635
7.2.1 查询外呼活动的特殊日期列表.....	635
7.2.2 新增外呼活动的特殊日期.....	639
7.2.3 修改外呼活动的特殊日期.....	643
7.2.4 删除外呼活动的特殊日期.....	647
7.2.5 删除外呼活动的所有特殊日期.....	650
7.3 外呼黑名单管理接口.....	652
7.3.1 新增外呼黑名单.....	652
7.3.2 删除外呼黑名单.....	656
7.3.3 删除所有外呼黑名单.....	659
7.3.4 查询外呼黑名单.....	661
7.3.5 导入服务器黑名单数据文件.....	665
7.3.6 查询黑名单数据文件导入结果.....	669
7.4 外呼数据接口.....	673
7.4.1 新增外呼号码（V1）.....	673
7.4.2 新增外呼号码（v2）.....	678
7.4.3 删除外呼号码.....	684
7.4.4 新增号码类型.....	688
7.4.5 查询号码类型.....	691
7.4.6 查询外呼号码.....	694

7.4.7 统计当日外呼数据.....	697
7.4.8 导入服务器外呼数据文件.....	702
7.4.9 查询外呼数据文件导入结果.....	707
7.5 外呼结果接口.....	711
7.5.1 查询外呼结果.....	711
7.5.2 查询单个外呼结果详情.....	716
7.5.3 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V1.0.0）.....	719
7.5.4 查询自动外呼和智能外呼的通话记录（V2.0.0）.....	723
7.6 外呼结果回调.....	727
7.6.1 外呼结果回调接口.....	727
7.7 业务结果回写.....	730
7.7.1 业务结果回写接口.....	730
7.8 文件服务器管理接口.....	733
7.8.1 新增文件服务器接口.....	734
7.8.2 删除文件服务器接口.....	737
7.8.3 修改文件服务器接口.....	740
7.8.4 查询文件服务器接口.....	744
7.9 外呼外显结果定义接口.....	747
7.9.1 查询 OBS 外呼结果码.....	748
7.9.2 创建外显结果.....	751
7.9.3 修改外显结果.....	754
7.9.4 删除外显结果.....	756
7.9.5 查询外显结果列表.....	759
7.9.6 查询单个外显结果.....	762
7.10 查询接口调用记录.....	765
<b>8 调查问卷.....</b>	<b>770</b>
8.1 创建答卷（createScriptAnswer）.....	770
8.2 获取下一题（getNextQuestionInfo）.....	772
8.3 创建问题答案（createQuestionAnswer）.....	775
8.4 更新问题答案（updateQuestionAnswer）.....	777
8.5 更新答卷（updateScriptAnswer）.....	779
8.6 更新评分接口（updateScore）.....	781
<b>9 知识库管理.....</b>	<b>785</b>
9.1 鉴权方式.....	785
9.1.1 SIA 鉴权.....	785
9.1.2 知识库类接口鉴权方式.....	787
9.2 接口说明.....	805
9.2.1 查询知识详情接口.....	805
9.2.2 查询栏目接口.....	813
9.2.3 查询知识列表接口.....	816
9.2.4 查询附件下载地址接口.....	820

<b>10 机器人管理</b> .....	<b>823</b>
10.1 概述.....	824
10.2 领域查询接口.....	825
10.3 对话标识绑定类接口.....	827
10.3.1 对话标识绑定查询接口.....	827
10.3.2 对话标识绑定新增接口.....	830
10.3.3 对话标识绑定修改接口.....	833
10.3.4 对话标识绑定删除接口.....	835
10.4 流程查询接口.....	836
10.5 对话接口.....	840
10.5.1 对话初始化接口 ( inaction=8 ) .....	843
10.5.2 对话交互后接口 ( inaction=9 ) .....	861
10.5.3 对话转接后请求 ( inaction=11 ) .....	882
10.5.4 对话开启抓包录制请求 ( inaction=7 ) .....	900
10.5.5 请求识别结果 ( inaction=13 ) .....	901
10.6 对话接口 ( V2 ) .....	903
10.6.1 对话初始化接口 ( inaction=8 ) .....	906
10.6.2 对话交互后接口 ( inaction=9 ) .....	924
10.6.3 对话转接后请求 ( inaction=11 ) .....	945
10.6.4 对话开启抓包录制请求 ( inaction=7 ) .....	963
10.6.5 请求识别结果 ( inaction=13 ) .....	964
10.7 交互记录查询接口.....	966
10.8 会话记录查询接口.....	968
10.9 FAQ 配置接口.....	973
10.9.1 问答组查询接口.....	973
10.9.2 创建问答组接口.....	976
10.9.3 修改问答组接口.....	977
10.9.4 删除问答组接口.....	979
10.9.5 变更问答组状态接口.....	980
10.9.6 问答查询接口.....	981
10.9.7 创建问答接口.....	984
10.9.8 修改问答接口.....	986
10.9.9 删除问答接口.....	988
10.9.10 测试特定问答组接口.....	989
10.9.11 测试激活问答组接口.....	991
10.10 意图列表查询接口.....	993
10.11 静默座席专有接口.....	995
10.11.1 静默座席改变流程状态.....	995
10.11.2 静默座席返回应答结果.....	1000
10.12 抓包录制请求结果推送接口.....	1001
10.13 拼写检查接口.....	1005
10.14 ODFS 与第三方机器人系统对接的接口规格.....	1008

10.14.1 认证接口.....	1008
10.14.2 业务请求接口.....	1010
10.15 统计报表接口.....	1013
10.15.1 查询呼叫统计报表信息.....	1013
10.15.2 查询机器人报表信息.....	1016
10.15.3 查询知识报表信息.....	1018
10.15.4 查询 Top 10 热点机器人信息.....	1021
10.16 外呼失败原因离线分析查询接口.....	1023
10.17 智能工单接口.....	1026
10.17.1 文本分类接口.....	1026
10.17.2 实体识别接口.....	1028
10.18 查询转接第三方录音记录接口.....	1032
10.19 语义识别业务请求接口.....	1035
10.20 GTS RPA 集成接口.....	1038
10.20.1 查询 RPA 任务列表接口.....	1038
10.20.2 查询 RPA 任务详情接口.....	1041
10.20.3 创建 RPA 队列数据接口.....	1043
10.20.4 查询 RPA 队列数据接口.....	1047
10.21 依据文本生成 TTS 语音接口.....	1051
10.22 离线转写回调接口.....	1054
10.23 健康检查接口.....	1057
<b>11 网页客户端接入.....</b>	<b>1059</b>
11.1 接口调用流程.....	1061
11.2 第三方请求鉴权 (applyToken).....	1063
11.3 查询排队信息 (queryQueueInfo).....	1065
11.4 主动轮询座席侧发送的信息 (poll).....	1068
11.5 保存客户提交的满意度评价结果 (saveSatisfaction).....	1073
11.6 发送消息 (send).....	1077
11.7 客户发送文件 (uploadFileStream).....	1090
11.8 客户接收文件 (downloadFileStream).....	1092
11.9 根据客户输入联想常用语 (queryPhraseByKeyword).....	1096
11.10 检查当前租间是否支持点击通话 (checkClickToCallSupport).....	1098
11.11 创建点击通话 (createClickToCall).....	1100
11.12 获取点击通话事件 (getClickToCallEvents).....	1102
11.13 释放点击通话 (dropClickToCall).....	1105
11.14 创建匿名通话 (createcall).....	1106
11.15 客户提交留言 (doLeaveMessage).....	1109
11.16 提交客户对机器人满意度评价结果 (feedbacksatisfaction).....	1111
11.17 查询历史消息 (queryHistoryChatMessage).....	1114
11.18 丢弃邮件 ( chat_dropMail ) .....	1116
11.19 提供 whatsapp 发送下行消息 ( sendWhatsappMessage ) .....	1118
11.20 查询在线交谈工作台当前交谈的消息 ( getUserInfoBycallId ) .....	1124

11.21 查询满意度调查配置 ( getSatisfactionSurveyMode ) .....	1126
<b>12 质检/监控/统计类.....</b>	<b>1130</b>
12.1 实时质检:qualitycontrol.....	1130
12.1.1 插入.....	1130
12.1.2 侦听.....	1132
12.1.3 拦截.....	1135
12.1.4 取消侦听和插入.....	1137
12.1.5 强制示忙.....	1139
12.1.6 强制示闲.....	1141
12.1.7 强制签出.....	1143
12.1.8 强制拆除通话.....	1145
12.1.9 调整指定座席的技能队列.....	1147
12.1.10 切换侦听和插入.....	1149
12.1.11 强制休息.....	1152
12.1.12 请求耳语.....	1154
12.1.13 停止耳语.....	1156
12.1.14 耳语、侦听、插入切换.....	1158
12.2 智能质检.....	1161
12.2.1 质检评分接口 (scoresetting).....	1161
12.2.1.1 创建质检评分设置档.....	1161
12.2.1.2 套用质检评分设置档.....	1163
12.2.1.3 删除质检评分设置档.....	1165
12.2.1.4 查询质检评分设置档.....	1166
12.2.1.5 修改质检评分设置档.....	1169
12.2.2 句子管理接口 (sentencemanagement).....	1171
12.2.2.1 创建句子分类.....	1171
12.2.2.2 移动句子到指定分类.....	1173
12.2.2.3 删除句子.....	1175
12.2.2.4 查询句子.....	1176
12.2.2.5 根据句子分类的唯一标识获取分类下句子列表.....	1181
12.2.2.6 更新句子.....	1184
12.2.2.7 更新句子分类.....	1187
12.2.2.8 删除句子分类.....	1189
12.2.2.9 查询所有句子分类.....	1191
12.2.2.10 创建句子.....	1192
12.2.3 敏感词管理接口 (sensitiveWordManage).....	1195
12.2.3.1 删除敏感词.....	1195
12.2.3.2 取得敏感词列表.....	1197
12.2.3.3 删除敏感词分类.....	1200
12.2.3.4 更新敏感词.....	1201
12.2.3.5 获取敏感词分类列表.....	1204
12.2.3.6 根据敏感词分类的唯一标识取得分类下敏感词列表.....	1205

12.2.3.7 创建敏感词分类.....	1208
12.2.3.8 搬移敏感词到指定分类.....	1210
12.2.3.9 新增敏感词.....	1212
12.2.3.10 更新敏感词分类.....	1214
12.2.3.11 根据敏感词的唯一标识获取敏感词详细资讯.....	1216
12.2.4 话术接口 (conversationspecific).....	1218
12.2.4.1 更新话术.....	1218
12.2.4.2 根据 ID 查询话术详情.....	1221
12.2.4.3 新增话术.....	1223
12.2.4.4 根据 ID 删除话术.....	1226
12.2.5 句子、敏感词训练接口 (SemanticKeywordTraining).....	1228
12.2.5.1 取得正在训练的模组.....	1228
12.2.5.2 训练模组.....	1230
12.2.6 对话逻辑接口 (conversationflow).....	1231
12.2.6.1 查询对话逻辑.....	1231
12.2.6.2 删除对话逻辑.....	1234
12.2.6.3 更新对话逻辑.....	1236
12.2.6.4 创建对话逻辑.....	1238
12.2.7 对话规则接口 (conversationrules).....	1240
12.2.7.1 根据 ID 查询对话规则.....	1240
12.2.7.2 查询对话规则列表.....	1243
12.2.7.3 创建对话规则.....	1246
12.2.7.4 删除对话规则.....	1249
12.2.7.5 更新对话规则.....	1251
12.2.8 抢插话规则接口 (interposarules).....	1253
12.2.8.1 查询抢插话规则.....	1253
12.2.8.2 查询所有的抢插话规则.....	1255
12.2.8.3 删除抢插话规则.....	1258
12.2.8.4 创建抢插话规则.....	1260
12.2.8.5 更新抢插话规则.....	1262
12.2.8.6 公共参数结构.....	1264
12.2.8.6.1 InterposalRule.....	1264
12.2.9 静默规则接口 (silencerule).....	1264
12.2.9.1 查询静默规则.....	1264
12.2.9.2 新增静默规则.....	1268
12.2.9.3 查询静默规则列表.....	1270
12.2.9.4 修改静默规则.....	1273
12.2.9.5 删除静默规则.....	1276
12.2.10 语速规则接口 (speedrule).....	1277
12.2.10.1 新增语速规则.....	1278
12.2.10.2 查询语速规则.....	1280
12.2.10.3 删除语速规则.....	1283

12.2.10.4 分页查询语速规则.....	1285
12.2.10.5 修改语速规则.....	1288
12.2.11 质检场景管理接口 (scenariomanage).....	1290
12.2.11.1 删除业务场景.....	1290
12.2.11.2 更新业务场景.....	1292
12.2.11.3 创建业务场景.....	1294
12.2.11.4 查询单个业务场景.....	1297
12.2.11.5 更新指定业务场景.....	1299
12.2.11.6 查询所有业务场景.....	1302
12.2.12 通话质检接口 (qualitycheckmanage).....	1305
12.2.12.1 获取通话的状态及 ASR 结果.....	1305
12.2.12.2 获取指定通话的质检结果.....	1313
12.2.12.3 创建质检任务(暂不支持使用).....	1318
12.2.12.4 发起申诉.....	1320
12.2.13 人工抽检任务接口 (regularQualityTask).....	1322
12.2.13.1 新增定时抽检计划.....	1322
12.2.13.2 启动定时抽检计划.....	1326
12.2.13.3 更新定时抽检计划.....	1328
12.2.13.4 删除定时抽检计划.....	1332
12.2.13.5 查询定时抽检计划.....	1334
12.2.13.6 暂停定时抽检计划.....	1337
12.2.14 质检任务接口 (qualitytask).....	1339
12.2.14.1 删除人工复核任务.....	1339
12.2.14.2 更新人工复核任务.....	1341
12.2.14.3 终止质检任务.....	1344
12.2.14.4 生效人工复核任务.....	1346
12.2.14.5 查询人工复核任务.....	1348
12.2.14.6 指派人工复核任务.....	1352
12.2.14.7 创建人工复核任务.....	1354
12.2.15 质检任务详情接口 (qualitytaskdetail).....	1357
12.2.15.1 修改质检结果.....	1357
12.2.15.2 完成抽检任务.....	1360
12.2.15.3 抽检任务详情.....	1362
12.2.16 质检申诉接口 (qualityitem).....	1366
12.2.16.1 申诉件重新指派.....	1366
12.2.16.2 修改质检件评分结果.....	1368
12.2.16.3 申诉件审核.....	1371
12.2.16.4 查询质检件.....	1373
12.2.16.5 查询质检件详情.....	1377
12.2.16.6 获取质检件评分.....	1379
12.2.16.7 查询申诉任务处理历史记录.....	1382
12.2.17 第三方录音质检接口 (asrtrans).....	1385

12.2.17.1 获取录音文件转换后的文本.....	1385
12.2.17.2 录音文件转文本.....	1387
12.2.17.3 获取指定通话的质检结果.....	1389
12.2.17.4 查询录音质检结果.....	1396
12.2.17.5 创建质检任务.....	1403
12.3 监控/统计.....	1405
12.3.1 实时数据查询类接口.....	1405
12.3.1.1 VDN 维度实时接口.....	1405
12.3.1.1.1 查询指定 VDN 下的系统接入码信息.....	1405
12.3.1.1.2 查询指定 VDN 下的座席休息情况.....	1408
12.3.1.1.3 查询指定 VDN 下的座席电话号码.....	1413
12.3.1.1.4 查询指定 VDN 下的所有座席信息.....	1416
12.3.1.1.5 查询指定 VDN 下的所有座席的当前状态信息.....	1419
12.3.1.1.6 查询指定 VDN 下的所有座席的静态配置信息.....	1423
12.3.1.1.7 查询指定 VDN 下的 IVR 详细状态信息.....	1427
12.3.1.1.8 查询指定 VDN 下的 IVR 流程接入码信息.....	1430
12.3.1.1.9 查询指定 VDN 下的各技能队列相关信息.....	1433
12.3.1.1.10 查询指定 VDN 所有休息原因码.....	1435
12.3.1.1.11 查询指定接入码编号的呼叫信息.....	1438
12.3.1.1.12 查询指定 VDN 下的呼叫信息.....	1441
12.3.1.1.13 查询指定 VDN 下的呼叫信息 (v2) .....	1445
12.3.1.1.14 查询指定 VDN 下的通话轨迹数据.....	1448
12.3.1.1.15 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).....	1452
12.3.1.1.16 查询指定 VDN 下的所有座席信息(CTI3.6 版本不支持).....	1456
12.3.1.1.17 获取 VDN 实时监控指标.....	1459
12.3.1.2 技能队列维度实时接口.....	1463
12.3.1.2.1 批量查询技能队列上签入的座席.....	1463
12.3.1.2.2 批量查询技能队列扩展信息.....	1466
12.3.1.2.3 批量查询技能队列当前五分钟的呼叫统计信息.....	1469
12.3.1.2.4 查询指定技能队列的状态信息.....	1473
12.3.1.2.5 批量查询技能队列的配置信息.....	1476
12.3.1.2.6 批量查询技能队列的详细统计信息.....	1479
12.3.1.2.7 批量查询技能队列上的所有排队的呼叫.....	1484
12.3.1.2.8 多技能队列排队时, 批量查询各队列接听其他队列呼叫量.....	1488
12.3.1.2.9 查询技能组下各种座席状态个数.....	1491
12.3.1.2.10 查询技能队列下已签入座席的详细信息.....	1495
12.3.1.2.11 批量查询技能队列维度服务水平.....	1498
12.3.1.2.12 获取技能队列实时监控指标.....	1501
12.3.1.3 座席维度实时接口.....	1507
12.3.1.3.1 批量查询座席签入的技能队列.....	1507
12.3.1.3.2 批量查询座席信息.....	1510
12.3.1.3.3 查询指定座席的当前呼叫 ID.....	1514

12.3.1.3.4 批量查询所有座席的呼叫信息.....	1516
12.3.1.3.5 查询指定座席的私有呼叫.....	1520
12.3.1.3.6 批量查询座席状态下的座席个数.....	1522
12.3.1.3.7 查询指定座席详细信息.....	1525
12.3.1.3.8 查询座席休息信息.....	1529
12.3.1.3.9 查询座席是否有通话在处理.....	1533
12.3.1.3.10 查询座席维度系统状态信息.....	1535
12.3.1.3.11 获取座席实时监控指标.....	1538
12.3.1.3.12 获取座席操作详情.....	1542
12.3.1.3.13 根据座席状态分页查询座席信息.....	1547
12.3.1.4 呼叫明细维度实时接口.....	1549
12.3.1.4.1 查询指定 callId 的呼叫基本信息.....	1549
12.3.1.4.2 查询指定座席私有呼叫 callId 的详细呼叫信息.....	1554
12.3.1.4.3 查询指定 callId 的通话详单.....	1558
12.3.2 历史数据查询类接口.....	1562
12.3.2.1 获取 VDN 历史监控指标.....	1562
12.3.2.2 查询指定 VDN 下的未接来电信息.....	1568
12.3.2.3 获取 IVR 历史监控指标.....	1570
12.3.2.4 获取技能维度的历史监控指标.....	1575
12.3.2.5 获取座席维度的历史监控指标.....	1579
12.3.2.6 获取指定日期内的技能维度的历史监控指标.....	1584
12.3.2.7 获取指定月份内的技能维度的历史监控指标.....	1588
12.3.2.8 获取指定日期内的座席维度的历史监控指标.....	1592
12.3.2.9 获取指定月份内的座席维度的历史监控指标.....	1596
12.3.2.10 根据条件统计呼入日结的结果集.....	1600
12.3.2.11 根据条件统计呼出日结的结果集.....	1609
12.3.3 配置数据查询类接口.....	1619
12.3.3.1 查询指定呼叫中心下所有 VDN 的信息.....	1619
12.3.3.2 依据 VDNId 查询所有座席信息.....	1622
12.3.3.3 获取 VDN 下的所有被叫配置.....	1624
12.3.3.4 依据租间 ID 查询所有座席信息.....	1627
12.3.3.5 查询指定 VDN 下的技能组.....	1631
12.3.3.6 查询接入用户可访问的所有租户信息.....	1634
12.3.4 质检关系维护接口.....	1636
12.3.4.1 查询用户组成员.....	1637
12.3.4.2 批量删除用户组成员.....	1640
12.3.4.3 批量新增用户组成员.....	1642
12.3.4.4 查询所有用户组.....	1644
12.3.4.5 新增用户组.....	1647
12.3.4.6 删除用户组.....	1649
12.3.4.7 更新用户组基本信息.....	1651
12.3.4.8 配置质检关系.....	1653

12.3.4.9 删除已配置的质检关系.....	1655
12.3.4.10 座席加入用户组.....	1658
12.3.4.11 更新座席名称.....	1660
12.3.5 外呼任务列表查询接口.....	1663
12.3.5.1 查询租户下外呼任务列表接口.....	1663
12.3.5.2 查询指定任务的日结统计信息.....	1666
12.3.5.3 查询指定任务的实时统计信息.....	1668
12.3.6 系统指标查询接口.....	1671
12.3.6.1 查询 UAP 性能信息接口.....	1671
12.3.6.2 查询控制块关键信息.....	1677
12.3.6.3 查询终端注册状态.....	1682
12.3.6.4 查询 UAP 性能指标统计接口.....	1686
12.3.6.5 查询 UAP 终端设备统计接口.....	1689
12.3.6.6 查询 CTI 系统指标接口.....	1691
12.3.6.7 查询 CTI 平台服务器时间.....	1694
12.3.6.8 查询系统的 License 当前使用情况.....	1696
12.3.7 健康检查接口.....	1699
12.3.8 附录.....	1701
12.3.8.1 指标编码参考.....	1701
12.3.8.1.1 技能队列监控指标.....	1701
12.3.8.1.2 座席监控指标.....	1706
12.3.8.1.3 VDN 监控指标.....	1712
12.3.8.1.4 IVR 监控指标.....	1717
12.3.8.2 错误码参考.....	1717
12.3.8.3 CTI 平台座席状态码参考.....	1718
12.3.8.4 呼叫媒体类型说明.....	1718
12.3.8.5 呼叫子媒体类型说明.....	1720
12.3.8.6 呼叫类型说明.....	1720
12.3.8.7 座席类型说明.....	1724
12.3.8.8 呼叫特征.....	1725
12.3.8.9 呼叫进入/离开设备原因.....	1725
12.3.8.10 呼叫释放原因码.....	1727
12.3.8.11 设备类型.....	1766
12.3.8.12 座席操作类型.....	1767
12.3.8.13 低版本接口(8.13.0 以下版本).....	1770
12.3.8.13.1 查询指定座席详细信息.....	1770
12.3.8.13.2 查询座席维度系统状态信息.....	1773
12.3.8.13.3 查询座席休息信息.....	1775
12.3.8.13.4 批量查询技能队列的详细统计信息.....	1778
12.3.8.13.5 查询配置技能队列座席详细信息.....	1781
<b>13 录音/话单类.....</b>	<b>1785</b>
13.1 录音.....	1785

13.1.1 录音回放:recordplay.....	1785
13.1.1.1 开始放音.....	1785
13.1.1.2 暂停放音.....	1788
13.1.1.3 恢复放音.....	1790
13.1.1.4 放音快进.....	1792
13.1.1.5 放音快退.....	1794
13.1.1.6 停止放音.....	1796
13.1.1.7 开始录屏.....	1797
13.1.1.8 停止录屏.....	1799
13.1.1.9 开始录音.....	1801
13.1.1.10 停止录音.....	1805
13.1.1.11 网呼放音.....	1807
13.1.2 录音下载:record.....	1810
13.1.2.1 录音下载接口.....	1810
13.1.2.2 录音下载扩展接口.....	1813
13.1.3 视频文件下载:video.....	1816
13.1.3.1 视频文件下载接口.....	1816
13.1.3.2 视频文件下载接口（扩展）.....	1819
13.2 话单下载和录音播放下载.....	1821
13.2.1 数据访问接口.....	1822
13.2.1.1 录音下载和播放 URL 接口.....	1822
13.2.1.2 生成话单和录音索引.....	1824
13.2.1.3 下载话单和录音索引.....	1830
13.2.1.4 下载录音文件.....	1833
13.2.1.5 下载录音文件（扩展）.....	1835
13.2.1.6 生成座席操作详单索引.....	1838
13.2.1.7 下载座席操作详单索引.....	1843
13.2.1.8 请求回放录音文件.....	1846
13.2.1.9 回放录音文件.....	1849
13.2.1.10 下载智能 IVR 录音文件.....	1850
13.2.1.11 下载 IVR 留言.....	1853
13.2.1.12 第三方下载录音文件.....	1856
13.2.1.13 第三方上传文件.....	1859
13.2.1.14 第三方生成文件 Hash 值.....	1862
13.2.1.15 第三方删除上传的文件.....	1864
13.2.2 索引文件定义.....	1866
13.2.2.1 话单录音索引文件定义.....	1867
13.2.2.2 座席操作详单索引文件定义.....	1871
13.2.3 参考说明.....	1872
13.2.3.1 错误码参考.....	1872
13.2.3.2 状态码说明.....	1877
13.2.3.3 呼叫释放原因码.....	1878

13.2.3.4 座席操作类型.....	1917
13.2.3.5 媒体类型.....	1920
13.2.3.6 呼叫类型说明（话单索引）.....	1920
13.2.3.7 呼叫离开设备原因.....	1924
13.2.3.8 呼叫媒体类型说明.....	1926
13.2.3.9 呼叫子媒体类型说明.....	1927
<b>14 语音通知.....</b>	<b>1928</b>
14.1 查询语音通知的录音文件（queryVoiceNotificationRecording）.....	1928
14.2 创建语音通知（V1.0.0）（createVoiceNotification）.....	1932
14.3 创建语音通知（V2.0.0）（createVoiceNotification）.....	1936
14.4 回调接口.....	1944
14.4.1 回调接口说明.....	1944
14.4.2 释放事件回调接口.....	1945
<b>15 OMA 接口参考.....</b>	<b>1949</b>
15.1 软件云对接接口.....	1949
15.1.1 客户信息查询接口.....	1949
15.1.2 查询订购信息接口.....	1951
15.1.3 软件云查询试用租户基本信息.....	1955
15.1.4 软件云查询系统参数.....	1956
<b>16 Case2.0 接口参考.....</b>	<b>1959</b>
16.1 工单鉴权配置接口（V2.0）.....	1959
16.1.1 鉴权配置接口(SaaS 集成).....	1959
16.2 工单配置接口(V2.0).....	1961
16.2.1 查询工单类型列表.....	1962
16.2.2 查询工单类型详情.....	1964
16.3 工单处理接口(V2.0).....	1966
16.3.1 创建工单.....	1966
16.3.2 查询工单列表.....	1969
16.3.3 查询工单详情.....	1973
16.3.4 修改工单.....	1979
16.3.5 分配工单.....	1981
16.3.6 工单处理.....	1983
16.3.7 取消工单.....	1985
16.3.8 修改工单状态/工单流转.....	1986
16.3.9 关闭工单.....	1988
16.4 工单任务相关接口(V2.0).....	1989
16.4.1 创建任务.....	1989
16.4.2 查询任务列表.....	1992
16.4.3 查询任务详情.....	1995
16.4.4 修改任务.....	2002
16.4.5 分配任务.....	2004

---

16.4.6 修改任务状态.....	2005
16.4.7 处理任务.....	2007
<b>17 DataProcess 接口参考.....</b>	<b>2010</b>
17.1 查询呼叫结果数据接口.....	2010
<b>18 其他类接口参考.....</b>	<b>2015</b>
18.1 认证 Token 信息接口.....	2015
18.2 一键试用生成验证码接口.....	2017
18.3 一键试用申请租间接口.....	2019
18.4 创建用户.....	2021
18.5 修改用户.....	2025
18.6 删除用户.....	2028
18.7 同步角色.....	2029

# 1 接口概述

云客服系统对外开放的接口主要分为如下几类，您可以参照[表1-1](#)了解几个主要的接口类别和基本功能。

## 须知

部分接口包含分布式锁，用于保证在并发场景下，同一段时间只能处理一个座席的修改/新增请求，防止原子性和一致性被破坏。接口调用时触发分布式锁，接口调用完成（不论失败还是成功）后分布式锁自动释放，接口可以二次调用。

表 1-1 接口概览

接口类别	描述
呼叫中心配置接口	包含座席管理、技能队列管理、号码管理、IVR管理相关接口。 可以通过这类接口创建座席和技能队列，查询座席、技能队列、接入码和IVR流程相关信息，上传IVR语音文件等。
座席工作台接口	包含座席控制、座席双呼（移动APP场景下使用）、订阅语音识别结果接口、App个人设置（移动APP场景下使用）。 可以通过这类接口实现座席签入签出和呼叫控制，查询呼叫数据，座席双呼，以及向呼叫中心CTI平台发起语音识别结果订阅。 使用座席工作台的相关接口，您还需要考虑话机的相关使用，具体请参见《开发指南》。
电销外呼接口	即CC-iSales（电销外呼）的接口。 可以通过这类接口实现新增外呼活动、添加外呼号码与查询外呼结果等业务。
调查问卷接口	即CC-Survey答卷的接口。 可以通过这类接口实现创建答卷、创建问题答案与更新答卷等业务。
知识库接口	即CC-iKBS的接口。 可以通过这类接口实现查询知识详情与查询知识列表等业务。

接口类别	描述
机器人管理接口	即OIAPI（智能助手平台）的接口。 可以通过这类接口实现查询领域、对话、管理问答与管理问答组等业务。
网页客户端接入接口	即网页客户端接入的接口。 可以通过这类接口实现用户发送在线消息，发送与接收文件，发起点击通话等业务。
质检/监控/统计类接口	包含实时质检、查询实时数据、历史数据、和配置类数据的接口。 可以通过这类接口实现质检员对座席进行插入、侦听、拦截等实时质检操作，查询租间的座席、技能队列等不同维度的实时监控指标和历史监控指标等。 <b>须知</b> 在监控、统计类接口中，如果出现如下结构的描述，是为了兼容历史版本。当前版本返回结果码使用resultCode替代result，接口返回数据使用 resultDesc替代resultDatas。 <ul style="list-style-type: none"><li>• result: 查询结果。数据类型为String，取值如下：<ul style="list-style-type: none"><li>• 0: 成功</li><li>• 非0: 失败</li></ul></li><li>• resultDatas: 查询成功后，返回结果信息的JSON对象数组。</li></ul>
录音/话单类接口	包含录音回放、录音下载、视频下载、话单下载相关接口。 可以通过这类接口实现座席签入后给座席播放录音、座席侧下载音视频文件、第三方下载话单和下载以及播放录音等。
语音通知接口	包含查询语音通知的录音文件、创建语音通知接口。 可以通过这类接口可以发起语音通知，向指定客户播放指定语音文件。
OMA接口	包含客户信息查询接口与查询订购信息接口等。 可以通过这类接口实现软件云调用查询相关信息，当前仅试用。
工单接口	包含创建工单接口与任务接口。
DataProcess接口	查询呼叫结果数据接口。
其他类接口参考	包含认证Token信息接口与一键试用接口等。

# 2 相关术语

表 2-1 术语表

名词	描述
VDN	虚拟呼叫中心，为CTI侧的概念。在云客服中，一个租户创建配置完毕后即对应一个虚拟呼叫中心，虚拟呼叫中心等同于租户、租间。
技能队列	技能队列指处理同类问题或解答同类疑问的座席分组，区分技能队列可提高座席的工作效率，缩短服务时长。技能队列包含语音、多媒体、视频、语音点击通话和视频点击通话，5种类型，用于处理不同的问题。 当用户请求某种媒体服务时，用户呼叫先进入到该媒体下的某个技能队列，由签入技能队列的座席为呼叫用户提供服务。
接入码	面向客户提供的客服热线，客户通过拨打接入码接通到座席侧。
扩展码	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。
软电话号码	即为您OpenEye的登录账号，Openeye是一个多媒体软终端产品。
APPKey	即AK，也可写作APP ID，开发者账号。当第三方调用云客服系统的对外开放接口时，需要通过AK和SK获取Token认证信息。
APPSecret	即SK，认证密钥。当第三方调用云客服系统的对外开放接口时，需要通过AK和SK获取Token认证信息。
IP:PORT	用户登录云客服时，登录页面的域名。接口文档中URL会涉及到此术语，例如URL为“https://IP:PORT/oifde/rest/api/spellcheck”，云客服登录页面域名为“southvideo.aiccloud.com”，则IP:PORT可以用对应的域名“southvideo.aiccloud.com”替换。

# 3 修改记录

## Issue 15 ( 2024-07-31 )

本次随SCMicroService3.6.0 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 https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/vdn https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/ivr 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
2	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。
3	https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/callout	修改	新增请求参数：userVideoDirection
4	https://ip:port/agentgateway/resource/voicecall/{agentid}/mediaswitch	修改	新增请求参数：videoDirection

## Issue 14 ( 2023-08-30 )

本次随SCMicroService 2.6.0.0 版本发布，变更如下接口。

序号	接口	类型	备注
1	https://域名/apiaccess/rest/ipccprovision/v1/operations/queryTenantForOperations, 例如域名是service.besclouds.com	新增	新增租户查询接口
2	https://域名/apiaccess/rest/cmsapp/v1/operations/callbill/queryTotalDuration, 例如域名是service.besclouds.com	新增	新增呼入与呼出时长统计接口
3	https://域名/apiaccess/rest/cmsapp/v1/operations/calloutdetail/queryCallOutBillByVdn, 例如域名是service.besclouds.com	新增	新增呼出详单查询接口
4	https://域名/apiaccess/rest/cmsapp/v1/operations/callindetail/queryCallInBillByVdn, 例如域名是service.besclouds.com	新增	新增呼入详单查询接口
5	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/operations/queryApiStatistic, 例如域名是service.besclouds.com	新增	提供语音通知与一键双呼的API统计接口。
6	https://域名/apiaccess/rest/isales/v1/operations/queryCountByVdn, 例如域名是service.besclouds.com	新增	提供智能自动外呼的API调用统计接口。
7	https://域名/apiaccess/rest/cmsapp/v1/operations/queryRealCallCount, 例如域名是service.besclouds.com	新增	提供实时通话统计接口, 支持查询座席呼入以及呼出的总次数。
8	https://域名/apiaccess/rest/cmsapp/v1/operations/queryLoadCount, 例如域名是service.besclouds.com	新增	提供用户接口登录数查询接口, 支持查询座席签入次数和页面登录次数。
9	https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users, 例如域名是service.besclouds.com。	新增	增加AppCube租户下业务用户。
10	https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users/{userId}, 例如域名是service.besclouds.com	新增	修改AppCube租户下业务用户。
11	https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users/{userIds}, 例如域名是service.besclouds.com。	新增	删除AppCube租户下某一业务用户或者多个业务用户。

### Issue 13 ( 2023-06-12 )

本次随SCMicroService 2.3.0.0 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/agentAccount/create，例如域名是service.besclouds.com https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/delete，例如域名是service.besclouds.com https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/update，例如域名是service.besclouds.com https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query，例如域名是service.besclouds.com	修改	修改userAccount、userName、password、oldPassWord、newPassWord字段的说明

### Issue 12 ( 2023-05-13 )

本次随SCMicroService 2.2.0.0 版本发布，变更如下接口。

表 3-1 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	华为工业云平台IMC回调接口https://域名/apiaccess/rest/oma/v1/imcopenapi/callback	新增	华为工业云平台IMC回调接口
2	软件云查询试用租户基本信息https://域名/rest/oma/softwareconsole/trialtenant/querytenantinfo	新增	软件云查询试用租户基本信息
3	软件云查询系统参数	新增	查询系统参数，该接口开放给软件云官网调用。
4	客户信息查询接口	修改	响应体增加四个参数vdn、createDate、tenantSpaceStatus、portalUrl

### Issue 11 ( 2023-04-07 )

本次随SCMicroService 2.1.0.0 版本发布，变更如下接口。

表 3-2 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://域名/rest/oma/softwareconsole/tenant/queryresource	增加	提供给软件云调用，查询OMA侧保存的软件云订购信息。

## Issue 10 ( 2023-03-07 )

本次随SCMicroService 2.0.0.0 版本发布，变更如下接口。

表 3-3 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases	修改	新增字段thirdCreatorId、删除字段creatorId和createnam

## Issue 09 ( 2022-12-05 )

本次随SCMicroService 1.11.0 版本发布，变更如下接口。

表 3-4 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases	新增	创建工单
2	https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/modify	新增	修改工单属性
3	https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/casetypes	新增	查询工单类型信息
4	https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/casedetails	新增	查询工单详情
5	https://域名/apiaccess/rest/new_case/v2/cases/dealCase	新增	处理工单操作
6	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/create	新增	创建任务

序号	接口	类型	备注
7	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/queryByTaskItemId	新增	查询任务项信息
8	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/queryByTaskId	新增	根据任务id查询任务信息
9	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/dynamicCondition/query?mode=all	新增	根据条件查询任务信息
10	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/transfer	新增	任务转派
11	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/release	新增	任务释放
12	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/claim	新增	任务认领
13	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/done	新增	任务处理
14	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/recall	新增	任务撤回
15	https://域名/apiaccess/service-cloud/rest/new_case/v2/task/return	新增	任务退回
16	https://域名/oifde/rest/crs/process	修改	对话交互后接口V1 ( inaction=9 )
17	https://域名/oifde/rest/crs/process	修改	对话交互后接口V2 ( inaction=9 )
18	释放事件回调接口	修改	新增请求体参数的 releaseReason

## Issue 08 ( 2022-10-20 )

本次随SCMicroService 1.10.0 版本发布，变更如下接口。

表 3-5 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/create	修改	请求体参数phone长度改为不超过25位

序号	接口	类型	备注
2	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/update	新增	请求体参数phone长度改为不超过25位
3	https://域名/apiaccess/ccmessaging/queryHistoryChatMessage	新增	查询历史消息
4	https://域名/apiaccess/ccmessaging/send, 例如域名是https://service.besclouds.com	修改	请求参数mediaType支持位置消息 ( LOCATE )。

## Issue 07 ( 2022-08-31 )

本次随SCMicroService 1.0.9 版本发布, 变更如下接口。

表 3-6 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	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: agentWorkNo
2	https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/create	新增	创建APP个人设置(create)
3	https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/update	新增	更新app个人设置(update)
4	https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/query	新增	查询app个人设置 (query)
5	https://域名/apiaccess/CC-Management/v1/openapp/agentsettings/delete	新增	删除app个人设置 (delete)
6	https://域名/service-cloud/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresult/{campaignId}	修改	查询外呼结果接口, 新增请求参数: beginTime、endTime

## Issue 06 ( 2022-07-31 )

本次随SCMicroService 1.0.8 版本发布, 变更如下接口。

表 3-7 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://IP:PORT/oifde/rest/api/queryRecordHistory	修改	会话记录查询接口，响应参数businessInfoStr的JSON串中新增locationId（节点Id）
2	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
3	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
4	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/ita/twopartiescall/statusnotify	新增	ITA双呼结果通知接口

**Issue 05 ( 2022-05-30 )**

本次随SCMicroService 1.0.7 版本发布，变更如下接口。

表 3-8 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification	修改	创建语音通知（V2）接口，请求参数新增可选参数：voiceFileName（IVR语音名称）
2	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/importVoiceFile/upload	修改	上传IVR语音文件接口，请求参数新增可选参数：voiceFileName（IVR语音名称）
3	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
4	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接口

**Issue 04 ( 2022-04-30 )**

本次随SCMicroService 1.0.6 版本发布，变更如下接口。

表 3-9 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/blocklist/add	修改	新增外呼黑名单接口，请求参数新增可选参数： restrictTimes（限制次数） restrictPeriod（限制周期）
2	https://ip:port/oifde/rest/api/tts/texttovoice	新增	依据文本生成TTS语音接口
3	https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v2/createVoiceNotification	新增	创建语音通知（V2）接口
4	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfactionconfig/querySatisfactionConfig	修改	查询满意度调查的IVR流程，响应参数新增可选参数： accessCode（流程接入码）
5	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth	修改	获取技能维度的历史监控指标接口 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 修改以上三个接口的 IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL（人工呼入请求服务数）参数的计算逻辑。

### Issue 03 ( 2022-03-31 )

本次随SCMicroService 1.0.5 版本发布，变更如下接口。

表 3-10 接口修改记录

序号	接口	类型	备注
1	https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/queryBillData https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/downloadBillFile	修改	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。 话单索引文件新增参数： <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编号）</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> 录音索引文件新增参数： <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>
2	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/importVoiceFile/upload	修改	上传IVR语音文件接口，请求参数 fileType（文件类型）新增支持MP3格式的音频文件。
3	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agent/agentoprinfo	修改	获取座席操作详情接口，请求参数 operateType（操作类型）由必填改为选填。
4	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）

序号	接口	类型	备注
5	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skill https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillforday https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/skillformonth	修改	获取技能维度的历史监控指标接口 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 以上三个接口新增监控指标：IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL（人工呼入请求服务数）
6	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfaction/query	新增	查询满意度调查结果接口
7	https://域名/apiaccess/rest/service-pub/authentication	新增	认证Token信息接口

## Issue 02 ( 2022-02-11 )

本次随SCMicroService 1.0.4 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/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）
2	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/importVoiceFile/upload	新增	上传IVR语音文件
3	https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/queryVoiceNotificationRecording	新增	查询语音通知的录音文件
4	https://域名/apiaccess/rest/voiceNotification/v1/createVoiceNotification	新增	创建语音通知
5	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）
6	https://ip:port/rest/isales/v1/openapi/campaigns/{vdnId}/callresultdetail/{callId}	新增	查询单个外呼结果详情

序号	接口	类型	备注
7	https://ip:port/CCFS/resource/ccfs/getRecordFileUrlFromObs	修改	录音下载和播放URL的接口，响应参数url支持如果一个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。

## Issue 01 ( 2021-12-15 )

本次随Service Cloud 8.21.0 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/agentAccount/create	新增	创建座席账号
2	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/delete	新增	删除指定座席账号
3	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/update	新增	修改座席账号信息
4	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/query	新增	查询座席账号信息
5	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/addSkillsToAgent	新增	绑定座席和技能队列
6	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/agentAccount/releaseAgentBySkillId	新增	解绑座席和技能队列
7	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
8	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
9	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/createSkill	新增	创建技能队列
10	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/deleteSkill	新增	删除技能队列
11	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/modifySkill	新增	修改技能队列
12	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/skill/querySkills	新增	查询技能队列

序号	接口	类型	备注
13	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/accessCodeInfo/queryAccessCodeList	新增	查询指定租间的接入码
14	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
15	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
16	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
17	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
18	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/phonearea/getPhoneNoRegionInfo	新增	查询号码归属地
19	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/ivrFlow/queryIVRFlowList	新增	查询指定租间的所有IVR流程
20	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/satisfactionconfig/querySatisfyConfig	新增	查询满意度调查的IVR流程
21	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/login	新增	手机接听
22	https://域名/apiaccess/rest/cc-management/v1/offline/agent/logout	新增	退出手机接听
23	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
24	https://ip:port/rest/cmsapp/v2/openapi/vdn/querycalls	新增	查询指定VDN下的呼叫信息(v2)
25	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/vdn/queryAgentByStatus	新增	根据座席状态分页查询座席信息
26	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
27	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agent	修改	新增两个监控指标： IDX_COUNT_TOTAL_AGENT_CALL_OUT (呼出总次数) IDX_RATE_AGENT_SUCCESS_CALL_OUT (呼出成功通话率)
28	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentforday	修改	新增两个监控指标： IDX_COUNT_TOTAL_AGENT_CALL_OUT (呼出总次数) IDX_RATE_AGENT_SUCCESS_CALL_OUT (呼出成功通话率)
29	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/hisindex/agentformonth	修改	新增两个监控指标： IDX_COUNT_TOTAL_AGENT_CALL_OUT (呼出总次数) IDX_RATE_AGENT_SUCCESS_CALL_OUT (呼出成功通话率)
30	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/callinday/querymanualindexesbycondition	修改	新增响应参数： inCallAllCostMinute (每通通话计费总时长(分钟))
31	https://ip:port/rest/cmsapp/v1/calloutday/querymanualindexesbycondition	修改	新增响应参数： outCallAllCostMinute (每通通话计费总时长(分钟))

# 4 接口鉴权方式

- 4.1 鉴权方式说明
- 4.2 C1 系统配置类接口鉴权方式
- 4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式
- 4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式
- 4.5 C4 座席操作类接口鉴权方式
- 4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式

## 4.1 鉴权方式说明

云客服系统对外开放的所有接口现有5类鉴权方式，具体鉴权方式请参见表4-1。

表 4-1 鉴权方式列表

鉴权方式名称	描述
<b>C1 系统配置类接口鉴权方式</b>	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。
<b>C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</b>	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。
<b>C3 智能助手平台接口鉴权方式</b>	OIAP（智能机器人）的鉴权算法，基于gettoken接口获取Token。
<b>C4 座席操作类接口鉴权方式</b>	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。
<b>C5 智能辅助类接口鉴权方式</b>	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。

## 4.2 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

### 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": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx",  
"app_secret": "yyyyyyyyyyyyyyyyyyyy"  
}
```

#### 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": "zzzzzzzzzzzzzzzzzzzz",  
"ApplyType": "Bearer",  
"CreateTime": "1545650171",  
"Expires": "600",  
"Scope": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",  
}
```

```
"AppKey": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx",  
"UserID": "Anonymous"  
}
```

 说明

AccessToken为API的token。

## 4.3 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。

 说明

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

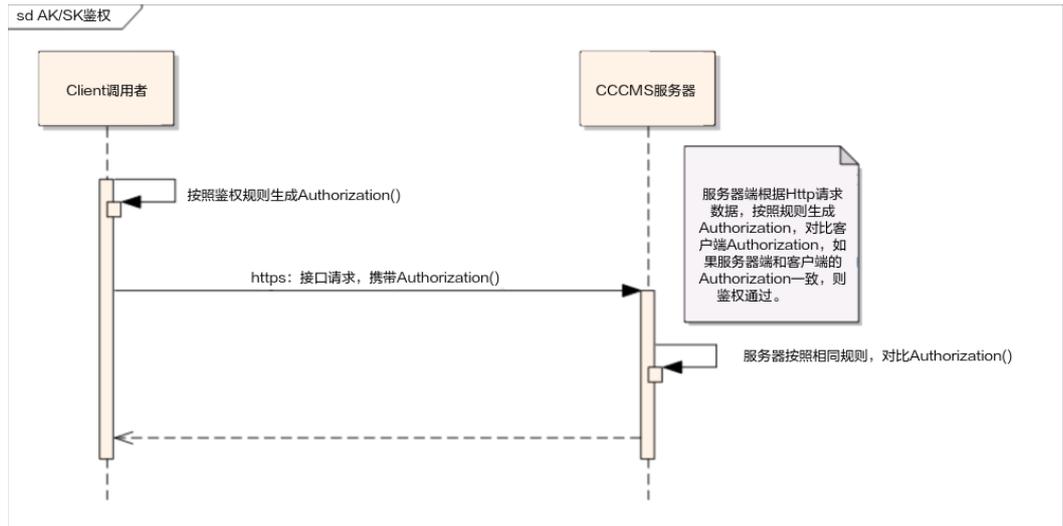
---

**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

```

$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

- 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
{
    //以下信息需要根据实际信息替换
    /**
     * 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.isNotEmpty(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：[如何调通第一个接口](#)

- 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*toLowerCase()*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 HTTP HEAD, 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，并将改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);
        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());

        HttpURLConnection.setDefaultSSLSocketFactory(sslcontext.getSocketFactory());
        HttpURLConnection.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" Content-Length="22" 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 s	content-length;content-type;host

变量	值
CanonicalHeaders	content-length:22\ content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\ host:10.22.26.181%3A28080
CanonicalRequest	POST\ /rest/cmsapp/v1/ping\ content-length;content-type;host\ content-length:22\ content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\ host:10.22.26.181%3A28080\ %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

## 4.4 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 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。

表 4-3 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”？

- 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。
- 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。
- 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[10.22 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”。
- 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

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 <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； 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
}
```

## 4.5 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。

## 4.6 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 4-4 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 4-5 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~59999。 2.VDN账号登录时为(VDN编号+100000)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 2.VDN账号登录时为VDN对接密码

## 响应说明

表 4-6 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“6.5.2 错误结果码”章节</li></ul>
3	result	object	结果内容对象。该对象参数说明请参见表4-7。

表 4-7 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"
}
```

# 5 呼叫中心配置类

- 5.1 座席管理
- 5.2 技能队列管理
- 5.3 号码管理
- 5.4 IVR流程管理

## 5.1 座席管理

### 5.1.1 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 5-1 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 5-2 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。 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。 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)  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： 4：音频座席； 11：视频座席 5：多媒体座席； 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: 2: 话务员; 3: 质检员; 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 5-3 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: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Content-Type: application/json

Authorization: Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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
}
```

## 5.1.2 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 5-4 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
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 5-5 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 5-6 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	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"  
}
```

### 5.1.3 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 5-7 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 5-8 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） 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： 4：音频座席； 11：视频座席 5：多媒体座席； 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: 2: 话务员; 3: 质检员; 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。 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 5-9 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",  
  "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"  
}
```

## 5.1.4 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 5-10 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 5-11 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： 4：音频座席； 11：视频座席 5：多媒体座席； 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 5-12 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
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： 4：音频座席； 11：视频座席 5：多媒体座席； 99：全能座席 255：闲置的座席
1.3.6	ccRoleId	integer	False	座席角色id： 2：话务员； 3：质检员； 4：外呼座席 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"
}
```

## 5.1.5 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 5-13 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，内容格式为: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken (Bearer 后有空格)

表 5-14 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 5-15 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"  
}
```

## 5.1.6 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 5-16 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 接口的返回值中 AccessToken ( Bearer 后有空格 )

表 5-17 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 5-18 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"  
}
```

## 5.1.7 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 5-19 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 5-20 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 5-21 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： 4：音频座席； 11：视频座席 5：多媒体座席； 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"
}
```

## 5.1.8 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 5-22 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 5-23 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

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。 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 5-24 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	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"
}
```

## 5.1.9 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 5-25 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	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 5-26 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 长度限制:string(50)
1.2	sipServicePort	string	False	软电话注册端口, 1~65535 长度限制:string(5)
1.3	sipServicelp	string	False	软电话注册地址 长度限制:string(50)
1.4	servicePort	string	False	座席登录服务端口 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 长度限制:string(24)
1.5.3	sipPwd	string	False	SIP软电话加密前密码 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 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	座席登入登录平台的的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 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 5-27 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 5-28 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 5-29 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 5-30 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"  
  }  
}
```

## 5.1.10 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 5-31 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 5-32 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, 1~65535 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 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 长度限制:string(24)
1.3.3	sipPwd	string	False	SIP软电话加密前密码 长度限制:string(24)
1.3.4	accountCode	string	False	关联的Service Cloud登录账号 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*****8"
}
{
  "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": "****"
  }
]
```

### 5.1.11 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 5-33 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 5-34 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 5-35 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 0: 成功 1: 失败
1.3	results	object	False	查询结果

表 5-36 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 5-37 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 0: SIP 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*****8"
"Content-Type": "application/json;charset=UTF-8"
"Connection": "keep-alive"
```

请求参数:

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

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."
}
```

### 5.1.12 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 5-38 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 5-39 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 5-40 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"  
}
```

## 5.1.13 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 5-41 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)
3	Content-Type	string	False	内容类型, 设置为 application/json

表 5-42 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 5-43 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"
}
```

## 5.2 技能队列管理

### 5.2.1 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 5-44 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, 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 5-45 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。 不允许的特殊字符: [ \~!#\$%^&*()+= {}';, <>/? ~! #¥%……&*() +{ } [ ] ‘; : ” “ ’ 。 , 、 ? ]\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。 3: IVR 1: 技能队列
1.7.1.2	transferType	string	True	处理策略。 Release: 释放, 此时同级其他参数不填 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。 3: IVR 1: 技能队列
1.7.2.2	transferType	string	True	处理策略。 Release: 释放, 此时同级其他参数不填 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。 3: IVR 1: 技能队列
1.7.4.2	transferType	string	True	处理策略。 Release: 释放, 此时同级其他参数不填 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。 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 5-46 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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
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"
}
```

## 5.2.2 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 5-47 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 5-48 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 5-49 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{"skillIds":"3, 4"}
```

响应参数:

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

## 5.2.3 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 5-50 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 5-51 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。 3: IVR 1: 技能队列
1.5.1.2	transferType	string	True	处理策略。 Release: 释放，此时同级其他参数不填 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 3: IVR 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。 Release: 释放, 此时同级其他参数不填 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 3: IVR 1: 技能队列
1.5.4.2	transferType	string	True	处理策略。 Release: 释放, 此时同级其他参数不填 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 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

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 5-52 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

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

响应参数:

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

## 5.2.4 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 5-53 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 5-54 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。 不允许的特殊字符： [ \~!#\$%^&*()+= {}:;, <>/? ~! #¥%……&* ( ) + { [ ] ‘ ; : ” “ ” 。 , 、 ? ] \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： offset=limit*(page-1) ，page为需要查询的起始页。
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 5-55 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
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。 不允许的特殊字符: [ \~!#\$%^&*()+= {}';, <>/? ~! #¥%……&*() +{} 【】 ‘; : ” “ ” 。 , 、 ? ]   \n\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
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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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。 Release: 释放 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 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 0: 固定值 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) 最大呼叫排队数目 (固定值)
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 0: 设备占用率 1: 等待时长

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.4.8.3	answerFunction	string	False	业务代表应答方式配置。 0: 报工号 2: 不报语音 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; 1: 技能队列
1.4.8.4.2	transferType	string	False	处理策略。 Release: 释放 Transfer: 转接
1.4.8.4.3	value	number	False	技能队列时取skillId, 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。 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
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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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 CustomVoice: 自定义等待音 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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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"  
}
```

## 5.2.5 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

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

表 5-56 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 ~ 59999。

### 日志中的方法名

queryQueueLengthOnAgent

### 请求说明

- 消息头

表 5-57 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）鉴入接口返回的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 5-58 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： 0：成功 非0：失败
3	result	int	查询成功时，返回排队总人数 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": {},  
  "message": "success",

```
"retcode": "0"  
}
```

## 5.2.6 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

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

表 5-59 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 ~ 59999。

### 日志中的方法名

queryQueueLengthOnAgentSkills

### 请求说明

- 消息头

表 5-60 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 5-61 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： 0：成功 非0：失败
3	result	int	查询成功时，返回排队总人数 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": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

## 5.2.7 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

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

表 5-62 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

querySkillQueueOnAgentVDN

## 请求说明

- 消息头

表 5-63 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 5-64 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： 0：成功 非0：失败
3	result	array	查询成功后，返回技能队列信息的对象。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-65</a> 。

表 5-65 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
    }
  ]
}
```

## 5.2.8 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}

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

表 5-66 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 ~ 59999。
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 5-67 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）鉴入接口返回的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 5-68 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： 0：成功 非0：失败

序号	名称	参数类型	说明
3	result	int	查询成功时，返回排队总人数 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": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

## 5.2.9 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

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

表 5-69 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryStatInfoOfAcid

## 请求说明

- 消息头

表 5-70 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 5-71 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 5-72 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： 0：成功 非0：失败
3	result	array	查询成功后，返回技能队列的统计信息。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-73</a> 。

表 5-73 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
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）
4.1 0	transferDeviceType	int	设备类型，请参考 <a href="#">6.5.5 设备类型</a>
4.1 1	transferDeviceNo	int	设备号码
4.1 2	skillDescrip	string	技能描述
4.1 3	resourceIdleRate	int	该返回参数未使用
4.1 4	serviceLevel	int	该返回参数未使用
4.1 5	oldCallIdEx	object	等待最久的呼叫ID信息对象。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-74</a> 。

序号	名称	参数类型	说明
4.1 6	maxQueueSize	int	队列最大可排多少呼叫

表 5-74 oldCallIdEx 对象参数说明

序号	名称	参数类型	说明
4.1 5.1	dateTime	Date	呼叫进入时间
4.1 5.2	dsn	int	呼叫进入的任务号
4.1 5.3	server	int	唯一标识一个服务器的标识
4.1 5.4	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  
    }  
  ]  
}
```

## 5.2.10 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

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

表 5-75 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryIVRInfoOnVdn

## 请求说明

- 消息头

表 5-76 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 5-77 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： 0：成功 非0：失败
3	result	array	查询成功时，返回IVR信息。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-78</a>

表 5-78 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"  
}
```

## 5.2.11 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

若座席有不接听来话的权限，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}

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

表 5-79 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 ~ 59999。
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 5-80 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 5-81 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： 0：成功 非0：失败
3	result	list	查询成功后，返回座席对象列表。 该对象的参数说明请参见表5-82。

表 5-82 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6-453
3.4	ctiStatus	int	座席平台状态，请参考表6-454
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

序号	名称	参数类型	说明
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	phonenumber	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）
3.14	inMultimediaConf	int	未使用该返回参数
3.15	currentStateReason	int	当前状态原因码

## 触发事件

- 无

## 错误结果码

- 100-006
- 100-007
- 300-002

## 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": [
    {
      "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
}
]
```

## 5.2.12 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 5-83 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 ~ 59999。
2	workno	string	True	待查询的座席工号，取值范围：101 ~ 59999。 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 5-84 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) 鉴入接口返回的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 5-85 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: 0: 成功 非0: 失败
3	result	object	查询成功后, 返回座席对象列表。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-86</a> 。

表 5-86 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 <a href="#">表6-453</a>

序号	名称	参数类型	说明
3.4	ctiStatus	int	座席平台状态, 请参考表6-454
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	座席技能对象列表 该对象的参数说明请参见表5-87。
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)
3.13	logindate	long	签入时间, 时间戳(毫秒)
3.14	inMultimediaConf	int	是否在多媒体会议中。 0表示不在多媒体会议中。 1表示在多媒体会议中。
3.15	currentStateReason	int	当前状态原因码

表 5-87 skilllist 对象参数说明

序号	名称	参数类型	说明
3.7.1	name	string	技能名称
3.7.2	id	int	技能ID

序号	名称	参数类型	说明
3.7.3	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

```
{
  "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,  
  "phonenum": "70942",  
  "currentstatetime": 1210,  
  "logindate": 1501125758000,  
  "callids": [],  
  "inMultimediaConf": 0,  
  "currentStateReason": 0  
}
```

### 5.2.13 查询签入技能队列所有在线座席详细信息

#### 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

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

表 5-88 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryAllOnlineAgents

## 请求说明

- 消息头

表 5-89 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）鉴入接口返回的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 5-90 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： 0：成功 非0：失败
3	result	list	查询成功后，返回结果列表。 该对象的参数说明请参见表5-91。

表 5-91 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 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表5-92</a> 。

表 5-92 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 <a href="#">表6-453</a>
3.3.4	ctiStatus	int	座席平台状态，请参考 <a href="#">表6-454</a>
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	phonenumber	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

### 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,
    "phonenumber": "88880026",
    "currentstatetime": 527,
    "logindate": 1616510142000,
    "callids": [],
    "inMultimediaConf": 0,
    "currentStateReason": 0
  },
  {
    "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
  }
],
"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
    }
  ],
  "skillMediaType": 53
}
],
"message": "success",
"retcode": "0"
}
```

## 5.3 号码管理

### 5.3.1 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 5-93 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 5-94 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 2: 点击通话 5: 音视频 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.5	offset	integer	False	offset用于确定查询的起始页。offset取值范围为： 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 5-95 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
1.1.2.2	accessCode	string	False	接入码
1.1.2.3	mediatypeId	integer	False	媒体类型： 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
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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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"
}
```

## 5.3.2 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 5-96 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，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 5-97 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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。）
1.3	mediaTypeId	integer	False	媒体类型；默认值：5 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） 说明： 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） 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： 5对应5和19； 53对应53； 2对应2和18
1.4	devicetype	integer	True	设备类型； 1：技能队列 3：IVR 说明：多媒体渠道不能选择IVR流程

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.5	deviceId	integer	True	目标设备id (技能队列 skillId、IVR的id) 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 5-98 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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求参数:

```
{
  "accessCode": "9911411",
```

```
"extCode": "11",  
"devicetype": 1,  
"deviceid": 1,  
"mediaTypeid": 19  
}
```

响应参数:

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

### 5.3.3 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 5-99 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 5-100 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 5-101 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
1.3.2	name	string	False	删除的绑定数据 "accessCode"+"extCode"
1.3.3	content	string	False	删除的accessCode 1、全部删除成功或者全部删除失败时, 和name一样 2、部分删除成功时, 字符串结构为 "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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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"
}
```

### 5.3.4 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 5-102 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 5-103 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 5-104 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"
}
```

### 5.3.5 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 5-105 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, 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 5-106 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.3	devicetype	integer	False	设备类型 1: 技能队列 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	mediaTypeId	integer	False	媒体类型 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
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： $offset=limit*(page-1)$ ，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 5-107 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	-
1.3.1	total	integer	False	总数
1.3.2	calledRouteList	array[object]	False	被叫列表

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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 1: 不可编辑, 可删除 2: 不可删除 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
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 1: 技能队列 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 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
1.3.2.10	flowAccessCode	string	False	流程接入码

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.3.2.11	subMediaTypeId	number	False	多媒体技能队列子类型 空值或者null: 技能队列无子类型 1: WEB类型 2: Whatsapp类型 3: Line类型 4: Wechat类型 5: Facebook Messenger类型 6: Twitter类型 7: 5G消息类型 8: EMAIL类型
1.3.2.12	partdbld	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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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",
        "mediatypeld": 19,
        "extCode": "1",
        "devicetype": 1,
        "deviceid": 1,
        "deviceDesc": "defaultVideoSkill",
        "editable": "0"
      }
    ]
  },
  "description": "success"
}
```

### 5.3.6 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 5-108 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 5-109 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 5-110 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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。 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"  
}
```

## 5.4 IVR 流程管理

### 5.4.1 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 5-111 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 5-112 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1.1	isLoad	number	False	流程是否加载 0: 否 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 0: 未明确的业务类型 1: GSL业务文件类型 2: VoiceXML业务文件类型 3: 第三方IVR的业务类型 4: CCIVR支持的VXML流程 5: CCXML流程 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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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"
}
```

### 5.4.2 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 5-113 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)

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 5-114 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 media: 多媒体 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  
}
```

## 5.4.3 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 5-115 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，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 5-116 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 5-117 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。 “1”表示“很不满意”， “2”表示“不满意”， “3”表示“一般”， “4”表示“满意”， “5”表示“很满意” “-1”表示“超时未回复”，指用户收到满意度评价后，评价超时， “-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： audio表示音频渠道， MSG表示短信，WEB表示网页文字交谈渠道
1.3.3	evaluationTime	number	False	评价时间，毫秒级别 Timestamp时间戳类型

- **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:

```
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",
    "evaluationTime": 1647265028000
  },
  "description": " query Success"
}
```

## 5.4.4 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.besclouds.com

### 请求说明

表 5-118 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 5-119 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
1.4	fileType	string	True	文件类型，支持wav格式和MP3格式 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。 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表5-120。 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。 URL格式参考如下： https://support.huaweicloud.com/productdesc-cec/cec_01_0001.html

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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 5-120 回调 URL 参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
<b>请求参数</b>				
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，具体值可参考表5-121中的fileId字段设置。
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。
<b>响应参数</b>				
1.5.5	returnCode	string	True	响应代码，取值范围： <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> <b>说明</b> 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。

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 5-121 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。



## 5.4.5 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 5-122 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 5-123 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。 取值范围：3，表示语音通知

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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
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> 模板样例： <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> <b>说明</b> \${DATE}和\${TIME}必须用逗号隔开。
1.6.2	language	string	True	语种。 <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	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 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5-124</a> 。 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。

表 5-124 回调 URL 参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
<b>请求参数</b>				
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5-125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。
<b>响应参数</b>				
1.7.5	returnCode	string	True	响应代码，取值范围： <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> <b>说明</b> 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。

## 响应说明

- **响应码：200**

表 5-125 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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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"  
}
```

# 6 座席工作台

- 6.1 座席控制
- 6.2 座席双呼
- 6.3 订阅语音识别结果接口
- 6.4 App个人设置
- 6.5 附录

## 6.1 座席控制

### 6.1.1 座席操作类接口:onlineagent

#### 6.1.1.1 签入

##### 前置条件

无

##### 场景描述

座席签入。

座席签入后立即调用[6.1.4.1 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}

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

表 6-1 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

login

## 请求说明

- 消息头

表 6-2 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 6-3 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）。
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</li><li>4: 空闲</li><li>5: 整理态</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。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） 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）。

### 说明

callbackUri和serviceToken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。

## 响应说明

表 6-4 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： 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 “JSESSIONID=279fe2***** **0f5.AgentGateway0”其中 279fe2*****0f5.AgentGat eway0为Guid

表 6-5 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： 0：成功 非0：失败
3	result	Map	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表6-6。

表 6-6 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。

序号	名称	参数类型	说明
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。 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 <a href="#">6.1.1.16 修改密码(扩展)</a> 。 <b>说明</b> 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。 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
- 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"
  }
}
```

### 6.1.1.2 强制签入

#### 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}/forcelogin

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

表 6-7 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

forceLogin

## 请求说明

- 消息头

表 6-8 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 6-9 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）。

序号	名称	参数类型	选取原则	说明
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。3：示忙态，4：空闲，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）。默认为false
11	checkInWebm	boolean	False	是否签入Webm媒体服务器。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（最大长度200） 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）

 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。

## 响应说明

表 6-10 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。
3	Set-GUID	string	True	值例如为 “JSESSIONID=279fe2***** **0f5.AgentGateway0”其中 279fe2*****0f5.AgentGateway0为Guid

表 6-11 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： 0：成功 非0：失败
3	result	Map	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表6-12。

表 6-12 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。

序号	名称	参数类型	说明
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。 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 <a href="#">6.1.1.16 修改密码(扩展)</a> 。 <b>说明</b> 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。 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
- 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"
}
```

### 6.1.1.3 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

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

表 6-13 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

handShake

## 请求说明

- 消息头

表 6-14 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 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 6-15 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="#">6.5.2 错误结果码</a>

## 报文样例

- 消息头  
Content-Type:application/json; charset=UTF-8  
Guid: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1  
service\_token:\*\*\*\*\*
- 请求参数  
无
- 响应参数  
{  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}

### 6.1.1.4 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

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

表 6-16 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

sendNoteletEx

## 请求说明

- 消息头

表 6-17 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 6-18 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。 最大可以传100个座席工号。
2	content	string	True	便签内容。 大小为0~1023个字节，内容可为空，支持中文内容。

## 响应说明

表 6-19 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： 0：成功 非0：失败
3	result	map/object	成功场景返回：null。 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"
}
```

### 6.1.1.5 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

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

表 6-20 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryAgentSkills

## 请求说明

- 消息头

表 6-21 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 6-22 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： 0：成功 非0：失败
3	result	array	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表6-23。

表 6-23 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。
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"
}
```

### 6.1.1.6 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}

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

表 6-24 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 ~ 59999。

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，取值范围为101~59999。 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 6-25 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 6-26 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： 0：成功 非0：失败

序号	名称	参数类型	说明
3	result	array	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表6-27。

表 6-27 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。
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"
}
```

### 6.1.1.7 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}

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

表 6-28 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 ~ 59999。
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 6-29 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 6-30 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： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.1.8 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}

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

表 6-31 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 ~ 59999。
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。

序号	参数名	数据类型	选取原则	说明
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 6-32 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 6-33 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.1.9 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

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

表 6-34 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

sayFree

## 请求说明

- 消息头

表 6-35 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：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 6-36 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.1.10 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}

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

表 6-37 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 ~ 59999。
2	reason	int	False	示忙原因码。 为空或者等于0时，表示无示忙原因码。 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 6-38 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 (AUTHMODE = 1) 登入接口返回的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 6-39 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： 0: 成功 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"
}
```

### 6.1.1.11 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

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

表 6-40 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

cancelBusy

#### 请求说明

- 消息头

表 6-41 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 6-42 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： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.1.12 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}

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

表 6-43 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：101~59999。
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 6-44 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 6-45 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.1.13 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

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

表 6-46 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

cancelRest

#### 请求说明

- 消息头

表 6-47 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 ( AUTHMODE = 1 ) 登入接口返回的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 6-48 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： 0: 成功 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"
}
```

### 6.1.1.14 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

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

表 6-49 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

sayWork

#### 请求说明

- 消息头

表 6-50 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 6-51 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.1.15 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

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

表 6-52 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

cancelWork

## 请求说明

- 消息头

表 6-53 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 6-54 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： 0：成功 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-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{  
  "result": {},  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

### 6.1.1.16 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

- 长度最小8位，最大32位。
- 不能包括连续2个以上相同字符。
- 密码不能包含工号中3个以上的连续字符。
- 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。
- 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

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

表 6-55 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

modifyAccountPwdEx

## 请求说明

- 消息头

表 6-56 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 6-57 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，长度最小8位，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 6-58 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.1.17 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}

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

表 6-59 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 ~ 59999。
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> 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 6-60 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 (AUTHMODE = 1) 鉴入接口返回的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 6-61 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： 0: 成功 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"
}
```

### 6.1.1.18 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

#### 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

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

表 6-62 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

logout

#### 请求说明

- 消息头

表 6-63 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 ( AUTHMODE = 1 ) 登入接口返回的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 6-64 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： 0: 成功 非0: 失败
3	result	object	预留字段

## 触发事件

- 座席签出成功 ( AgentOther\_ShutdownService )

### 📖 说明

座席主动签出，并不一定会收到该事件，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"  
}
```

### 6.1.1.19 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

#### 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

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

表 6-65 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

forceLogout

#### 请求说明

- 消息头

表 6-66 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 6-67 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： 0：成功 非0：失败

## 触发事件

- 座席签出成功（AgentOther\_ShutdownService）

### 📖 说明

座席主动签出，并不一定会收到该事件，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"  
}
```

### 6.1.1.20 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}

其中，ip为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，  
{agentid}为座席工号，{reason}为座席签出原因码（范围1-255）。

表 6-68 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 ~ 59999。
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 6-69 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 6-70 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： 0：成功 非0：失败

## 触发事件

- 座席签出成功（AgentOther\_ShutdownService）

### 📖 说明

座席主动签出，并不一定会收到该事件，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"  
}
```

### 6.1.1.21 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

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

表 6-71 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

getAgentStatus

#### 请求说明

- 消息头

表 6-72 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 6-73 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： 0：成功 非0：失败
3	result	array	请参考 <a href="#">表6-74</a>

表 6-74 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 <a href="#">表6-453</a>
3.2	isWorking	boolean	false表示没有正在通话。 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
  }
}
```

### 6.1.1.22 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号，{agentid}为座席工号，{flag}为表示是否接听来话（1表示接听来话，0表示不接听来话）。

表 6-75 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 ~ 59999。
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 6-76 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 6-77 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： 0：成功 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"  
}
```

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

表 6-78 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

loginEx

#### 请求说明

- 消息头

表 6-79 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 6-80 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。 3：示忙 4：空闲 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	entrylp	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）。 默认为false。
11	checkInWebm	boolean	False	是否签入Webm媒体服务器。 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。

## 响应说明

表 6-81 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： 0：成功 非0：失败
3	result	Map	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表6-82。

表 6-82 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
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。 <b>说明</b> 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。 空字符串则表示座席密码永不过期。取值范围为0~180（天）。 <b>说明</b> 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"  
}
```

### 6.1.1.24 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-83 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

updateGuid

#### 请求说明

- 消息头

表 6-84 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 (AUTHMODE = 1) 登入接口返回的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 6-85 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： 0: 成功 非0: 失败
3	result	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表6-86。

表 6-86 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-xxxxxxxxxxxxx.AgentGateway1"  
  },  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

### 6.1.1.25 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-87 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

syncagentinfo

## 请求说明

- 消息头

表 6-88 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 6-89 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： 0：成功 非0：失败
3	result	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表6-90。

表 6-90 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6-91。

表 6-91 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, 详细见表6-92。
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。 详细状态码和含义请参见表6-455。
3.2.11	talkingCallfeature	int	通话呼叫原始类型, 详细见表6-92。
3.2.12	releaseFlag	int	会话是否释放。 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	合作伙伴。
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6-93</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。

表 6-92 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 6-93 操作命令信息

状态值	说明
0	无命令。

状态值	说明
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": ""
    }
  },
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

### 6.1.1.26 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

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

表 6-94 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

loginInfo

## 请求说明

- 消息头

表 6-95 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
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 6-96 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： <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="#">6.5.2 错误结果码</a>
3	result	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6-97</a> 。

表 6-97 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"
}
```

### 6.1.1.27 座席设置自定义状态

#### 前置条件

座席已签入。

#### 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}

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

表 6-98 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 ~ 59999。
2	customstate	integer	True	座席自定义状态，取值范围：0~65534。 <b>说明</b> 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 6-99 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 6-100 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： 0：成功 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": {}  
}
```

### 6.1.1.28 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

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

表 6-101 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryCustomState

## 请求说明

- 消息头

表 6-102 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 6-103 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

序号	名称	参数类型	说明
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.1.29 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

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

表 6-104 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

cancelSetCustomState

## 请求说明

- 消息头

表 6-105 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 6-106 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： 0：成功 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": {}  
}
```

## 6.1.2 呼叫控制类:voicemail

### 6.1.2.1 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/voicercall/{agentid}/callout

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

表 6-107 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

callout

## 请求说明

- 消息头

表 6-108 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

表 6-109 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
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。 <b>说明</b> 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。
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。 <b>说明</b> 仅在mediaability配置为1时，可使用该参数。

## 响应说明

表 6-110 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： 0：成功 非0：失败
3	result	string	呼叫成功后，返回呼叫唯一标识 callid。 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"  
}
```

### 6.1.2.2 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/voicecall/{agentid}/previewCallout

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

表 6-111 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

previewCallout

#### 请求说明

- 消息头

表 6-112 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 6-113 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controlid。

## 响应说明

表 6-114 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： 0：成功 非0：失败
3	result	string	呼叫成功后，返回呼叫唯一标识 callid。 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"  
}

### 6.1.2.3 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}

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

表 6-115 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 ~ 59999。
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 6-116 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  
无

## 响应说明

表 6-117 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.4 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

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

表 6-118 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

callInner

## 请求说明

- 消息头

表 6-119 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 6-120 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。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
5	mediaability	int	False	内部呼叫时，该值设置无效。内部呼叫以座席签入的媒体类型和VDN默认技能队列媒体能力的交集能力拉起呼叫。如果座席签入的视频媒体能力，VDN默认技能队列也支持视频服务，则内部呼叫拉起的是视频媒体能力呼叫。其他情况内部呼叫拉起的都是音频媒体能力呼叫。

## 响应说明

表 6-121 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： 0：成功 非0：失败
3	result	string	呼叫成功后，返回呼叫唯一标识callid。 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"  
}

### 6.1.2.5 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/voicercall/{agentid}/innerhelp

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

表 6-122 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

innerHelp

## 请求说明

- 消息头

表 6-123 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 6-124 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 6-125 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： 0：成功 非0：失败

序号	名称	参数类型	说明
3	result	string	求助成功后，返回呼叫唯一标识 callid。 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"
}
```

### 6.1.2.6 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/voicecall/{agentid}/beginmute

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

表 6-126 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

beginMute

## 请求说明

- 消息头

表 6-127 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  
无

## 响应说明

表 6-128 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.7 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/voicercall/{agentid}/endmute

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

表 6-129 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

endMute

## 请求说明

- 消息头

表 6-130 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  
无

## 响应说明

表 6-131 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： 0：成功 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"  
}
```

## 6.1.2.8 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/voicercall/{agentid}/hold

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

表 6-132 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

hold

## 请求说明

- 消息头

表 6-133 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 6-134 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.9 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}

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

表 6-135 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 ~ 59999。
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 6-136 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 6-137 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.10 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}

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

表 6-138 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 ~ 59999。
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 6-139 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 6-140 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.11 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/voicercall/{agentid}/transfer

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

表 6-141 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

transfer

## 请求说明

- 消息头

表 6-142 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 6-143 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，只允许配置数字，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。</li><li>当devicetype为2时，配置待转移座席的座席工号。</li><li>当devicetype为3时，配置IVR流程接入码。</li><li>当devicetype为4时，配置系统接入码。</li><li>当devicetype为5时，配置外呼号码。</li></ul>
3	mode	int	True	转移模式。 当devicetype值为1时取值： 0：释放转 2：成功转 当devicetype值为2时取值： 0：释放转 2：成功转 当devicetype值为3时取值： 0：释放转 1：挂起转 <b>说明</b> 挂起转可以转音视频IVR流程，不能转座席。 当devicetype值为4时取值： 0：释放转 2：成功转 当devicetype值为5时取值： 1：释放转（呼出时不支持向指定外呼号码释放转） 2：成功转 3：通话转 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。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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）
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 6-144 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： 0：成功 非0：失败
3	result	object	预留字段

## 触发事件

- 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"
}
```

### 6.1.2.12 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-145 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

cancelTransfer

## 请求说明

- 消息头

表 6-146 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 6-147 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.13 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/voicerecall/{agentid}/seconddial?number={number}

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

表 6-148 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 ~ 59999。
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 6-149 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  
无

## 响应说明

表 6-150 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.14 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

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

表 6-151 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

confJoin

## 请求说明

- 消息头

表 6-152 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 6-153 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 6-154 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： 0：成功 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"  
}

### 6.1.2.15 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}

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

表 6-155 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 ~ 59999。
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 6-156 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 6-157 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.16 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 [6.1.2.15 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}

### 说明

第2个接口为了兼容老版本提供，不推荐使用该接口。

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

表 6-158 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 ~ 59999。

## 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 6-159 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 (AUTHMODE = 1) 登入接口返回的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 6-160 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： 0: 成功 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"  
}
```

### 6.1.2.17 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}

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

表 6-161 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 ~ 59999。
2	number	string	True	待释放的电话号码，取值范围：1-24位数字。 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 6-162 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 6-163 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: 0: 成功 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"  
}
```

### 6.1.2.18 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

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

表 6-164 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 ~ 59999。
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。 <b>说明</b> 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 6-165 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 6-166 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： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.2.19 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/voicercall/{agentid}/adjustvideomode

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

表 6-167 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

adjustVideoMode

## 请求说明

- 请求头

表 6-168 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 6-169 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	mode	Integer	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 6-170 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： 0：成功 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"  
}

## 6.1.2.20 请求指定呼叫

### 前置条件

- 座席已签入

#### 📖 说明

- 当座席无呼叫但在自录制时，不允许调用此接口
- 保持场景下不支持调用该接口

### 场景描述

座席可调用此接口申请新的呼叫。申请成功后，满足其申请条件的呼叫将被分配到此座席上

### 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/voicerequestcall/{agentid}/requestcall/{callid}/{skilltype}?skillid={skillid}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-171 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 ~ 59999。
2	callid	string	True	排队呼叫的callid。
3	skilltype	int	True	技能队列类型。仅支持0：公有队列。
4	skillid	int	True	技能队列ID。只在公有队列时才有效。

### 日志中的方法名

requestAppointedCall

## 请求说明

- 请求头

表 6-172 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
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 6-173 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： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.2.21 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/voicecall/{agentid}/snatchpickup?  
destWorkNo={destWorkNo}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTP（或HTTPS）端口号。

表 6-174 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 ~ 59999。
2	destWorkNo	int	True	被代答座席工号。 取值的类型为整数，取值范围为101 ~ 59999。

## 请求说明

- 消息头

表 6-175 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

- 消息体  
无

## 响应说明

表 6-176 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： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.2.22 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/voicercall/{agentid}/reject

其中，ip为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，{agentid}为座席工号。

表 6-177 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

reject

#### 请求说明

- 消息头

表 6-178 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） 鉴入接口返回的Guid；动态鉴权 （AUTHMODE = 2）轮询事件接 口返回的Guid。

- 消息体

表 6-179 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  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 6-180 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.23 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

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

表 6-181 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：101~59999。

## 日志中的方法名

phonepickup

## 请求说明

- 消息头

表 6-182 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  
无

## 响应说明

表 6-183 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.24 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/voicercall/{agentid}/phonehangup

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

表 6-184 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

phonehangup

## 请求说明

- 消息头

表 6-185 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 6-186 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： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.2.25 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，座席和客户都可以拨号，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

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

表 6-187 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

thirdPartyConfTransmitNum

## 请求说明

- 请求头

表 6-188 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 6-189 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： 0：成功 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": {}  
}
```

### 6.1.2.26 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 6-190 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 6-191 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 6-192 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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
}
```

### 6.1.2.27 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 6-193 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 6-194 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 6-195 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"  
}
```

### 6.1.2.28 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 6-196 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 6-197 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 6-198 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"
}
```

## 6.1.3 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。

### 6.1.3.1 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号，{agentid}为座席工号。{isNoContainLastCall}表示当前座席无呼叫时，是否查询上一通呼叫信息（boolean型）。

表 6-199 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 ~ 59999。
2	isNoContainLastCall	boolean	False	当前座席无呼叫时，是否查询上一通呼叫信息。 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 6-200 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 6-201 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： 0：成功 非0：失败
3	result	object	查询成功后，返回呼叫 信息对象。 该对象的参数说明请参 见表6-202。

表 6-202 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="#">6.5.4 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	orgcallednum	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 7	trace	HWCallDeviceTraceEx	呼叫轨迹扩展属性, 请参见 <a href="#">表6-203</a>

表 6-203 trace 对象参数说明

序号	名称	参数类型	说明
3.1 7.1	waitBeginTime	long	等待开始时间, 时间戳 (毫秒)
3.1 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 7.3	answerBeginTime	long	应答开始时间, 时间戳 (毫秒)
3.1 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 7.5	talkBeginTime	long	谈话开始时间, 时间戳 (毫秒)
3.1 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 7.7	deviceNo	int	设备编号
3.1 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 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 7.1 0	enterReason	int	进入此设备的原因，参见表6-204
3.1 7.1 1	enterReasonDesc	string	进入此设备的原因描述
3.1 7.1 2	leaveReason	int	离开此设备的原因，参见表6-204，不支持查上一通的呼叫信息
3.1 7.1 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 7.1 4	vdnId	int	VDN ID

表 6-204 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: xxxxxxx-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
}
}
```

### 6.1.3.2 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}

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

表 6-205 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 ~ 59999。
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。 <b>说明</b> 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 6-206 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) 鉴入接口返回的Guid; 动态鉴权 (AUTHMODE = 2) 轮询事件接口返回的Guid。

- 消息体  
无

## 响应消息

表 6-207 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： 0: 成功 非0: 失败
3	result	string	查询成功后，返回随路数据 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"
}
```

### 6.1.3.3 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

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

表 6-208 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

setCallAppDataEx

#### 请求说明

- 消息头

表 6-209 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 6-210 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。 <b>说明</b> 该信息采用AES128-CBC加密存储，采用TLS1.2加密通道传输。 该字段为敏感数据，日志中只使用calldatalength表示该字段长度。
3	isDataEncoded	boolean	False	呼叫数据是否经过base64编码，取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• true： calldata必须是经过base64编码后的字符。</li><li>• false： calldata未经过base64编码。</li></ul> 默认值为false。 <b>说明</b> 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。

## 响应说明

表 6-211 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： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.3.4 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

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

表 6-212 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryHoldListInfo

## 请求说明

- 消息头

表 6-213 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 6-214 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： 0：成功 非0：失败
3	result	object	查询成功后，返回呼叫保持列表对象。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表6-215</a> 。

表 6-215 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6-456</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	orgicallednum	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: 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",
      "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
    }
  ]
}
```

### 6.1.3.5 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}/callinbeforeanswer

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

表 6-216 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryCallInfoBeforeAnswer

## 请求说明

- 消息头

表 6-217 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）鉴入接口返回的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 6-218 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： 0：成功 非0：失败
3	result	list	查询成功后，返回呼叫信息对象。 该对象的参数说明请参见表6-219。

表 6-219 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6-456</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	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 6	waitTime	long	等待应答时间，时间戳（秒）
3.1 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
  }
}
```

### 6.1.3.6 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}

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

表 6-220 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 ~ 59999。
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 6-221 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 6-222 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： 0：成功 非0：失败
3	result	list	查询成功后，返回呼叫信息对象。 该对象的参数说明请参见表6-223。

表 6-223 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6-456
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	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

序号	名称	参数类型	说明
3.1 4	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>
3.1 5	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>
3.1 6	waitTime	long	等待应答时间，时间戳（秒）
3.1 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
- 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
}
}
```

### 6.1.3.7 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}

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

表 6-224 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 ~ 59999。
2	workno	string	True	待查询的座席工号，取值范围：101 ~ 59999。 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 6-225 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 6-226 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： 0：成功 非0：失败
3	result	list	查询成功后，返回指定座席呼叫ID列表 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"
  ]
}
```

### 6.1.3.8 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

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

表 6-227 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

queryCallNumsOnAgent

## 请求说明

- 消息头

表 6-228 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 6-229 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： 0：成功 非0：失败
3	result	string	查询成功后，返回座席当前话路数 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
}
```

### 6.1.3.9 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

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

表 6-230 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

queryCallStatisticsInfo

#### 请求说明

- 消息头

表 6-231 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  
无

## 响应说明

表 6-232 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： 0：成功 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。 该对象的参数说明请参见表6-233。

表 6-233 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
3.6	interhelpnums	int	当日内部求助次数
3.7	transfernums	int	当日转接次数

序号	名称	参数类型	说明
3.8	transferoutnums	int	当日转出次数
3.9	transferivrnums	int	当日转IVR次数
3.1 0	redirectnums	int	重定向的次数
3.1 1	keepnums	int	保持次数
3.1 2	busynums	int	示忙次数
3.1 3	restnums	int	请假次数
3.1 4	restoutnums	int	超假次数
3.1 5	resttime	long	请假时长（秒）
3.1 6	restouttime	long	超假时长（秒）
3.1 7	agentrelease	int	主动释放数
3.1 8	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,  
"transferivrnums": 0,  
"redirectnums": 0,  
"keepnums": 0,  
"busynums": 0,  
"restnums": 0,  
"restoutnums": 0,  
"resttime": 0,  
"restouttime": 0,  
"agentrelease": 1,  
"busytime": 0  
}  
}
```

### 6.1.3.10 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

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

表 6-234 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

queryCallStatisticsInfoEx

## 请求说明

- 消息头

表 6-235 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 6-236 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： 0：成功 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表6-233</a> 。

表 6-237 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-xxxx-xxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数

```
{
  "message": "",
  "retcode": "0",
  "result": {
    "talktime": 4328,
    "answernums": 5,
    "calloutnums": 0
  }
}
```

### 6.1.3.11 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-238 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 ~ 59999。
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 6-239 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 6-240 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： 0：成功 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。 该对象的参数说明请参考 <a href="#">表6-241</a> 。

表 6-241 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
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）。

序号	名称	参数类型	说明
3.1 4	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>
3.1 5	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>
3.1 6	waitTime	long	等待应答时间，时间戳（秒）
3.1 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
- 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
}
]
```

### 6.1.3.12 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

#### 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-242 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 ~ 59999。
2	workno	string	True	待查询的座席工号，取值范围：101 ~ 59999。 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 6-243 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 6-244 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： 0：成功 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。 该对象的参数说明请参考 <a href="#">表6-245</a> 。

表 6-245 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": ""  
  }  
]  
}
```

## 6.1.4 座席事件:agentevent

### 6.1.4.1 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。

#### 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

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

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 6-246 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 6-247 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： 0：成功 非0：失败
3	event	object	座席事件对象 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表6-248</a> 。

表 6-248 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 <a href="#">6.5.1 事件</a>
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
  }
}
```

### 6.1.4.2 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

其中，ip为第三方服务器地址，port为第三方服务器的HTTPS端口号。

## 日志中的方法名

pushEvent

## 请求说明

- 消息头

表 6-249 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 6-250 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。 该对象的参数说明请参见表 6-251。 <b>说明</b> 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 6-251 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 6-252 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： • 0：成功 • 非0：失败

## 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"  
}
```

## 6.1.5 多媒体接口:mediaCall

### 6.1.5.1 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

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

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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

sendMessage

#### 请求说明

- 消息头

表 6-253 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 6-254 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6-255所示。</p>

表 6-255 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。 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 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。 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 6-256 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"
}
```

### 6.1.5.2 座席会话数设置: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

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

表 6-257 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

setCallNums

## 请求说明

- 消息头

表 6-258 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 6-259 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> 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 6-260 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"  
}
```

### 6.1.5.3 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

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

表 6-261 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

transfer

## 请求说明

- 消息头

表 6-262 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 6-263 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。 1：技能队列 2：座席 4：系统接入码
4	mode	int	True	转出的模式，详细释义见 <a href="#">表6-460</a> 。 当devicetype值为1时取值： 0：释放转 2：成功转 当devicetype值为2时取值： 0：释放转。 2：成功转。 当devicetype值为4时取值： 0：释放转。 2：成功转。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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。 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 6-264 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"  
}
```

### 6.1.5.4 获取连接信息:getconnectinfo

#### 场景描述

H5视频呼叫的场景下，坐席异常断连，重新加入视频会议时，需要重新获取连接信息。

#### 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。

#### 接口 URI

https://ip:port/agentgateway/resource/mediacall/{agentid}/getconnectinfo

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

表 6-265 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

getConnectInfo

#### 请求说明

- 消息头

表 6-266 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 6-267 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	userType	string	True	用户类型。 默认为“agent”代表座席
2	callid	string	True	呼叫标识。

## 响应说明

表 6-268 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
3	result	object	查询成功后，返回连接信息对象。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表6-269</a> 。

表 6-269 result 对象参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	userId	string	坐席工号
2	ctime	string	过期时间

序号	名称	参数类型	说明
3	channelId	string	频道ID ( 房间ID )
4	role	string	角色
5	ip	string	媒体服务器接入点IP地址
6	port	string	媒体服务器接入点端口
7	signalingDomainIn	string	内侧信令domain; 格式: https://域名:端口
8	signalingDomainOut	string	外侧信令domain; 格式: https://域名:端口
9	locationId	string	节点
10	signature	string	签名
11	appld	string	用户标识

## 触发事件

无

## 错误结果码

- 106-011
- 106-015
- 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":"1552524689-16797284",  
"userType":"agent"  
}
- 响应参数  
{  
"message": "success",  
"retcode": "0",  
"result":  
{  
"userId": "坐席工号",  
"ctime": "过期时间",  
"channelId": "15945185-345",  
"appld": "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"  
}  
}
```

### 6.1.5.5 截图:imagecapture

#### 场景描述

H5视频呼叫的场景下，座席如果要对用户进行截图，则调用该接口。

#### 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}/imagecapture

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

表 6-270 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

imageCapture

#### 请求说明

- 消息头

表 6-271 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) 登入接口返回的Guid; 动态鉴权 (AUTHMODE = 2) 轮询事件接口返回的Guid。

- 消息体

表 6-272 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	userType	string	True	用户类型。 默认为“user”代表用户
2	callid	string	True	呼叫标识。

## 响应说明

表 6-273 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

- 截图事件 (AgentEvent\_ImageCapture)

## 错误结果码

- 106-011
- 106-015
- 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":"1552524689-16797284",
  "userType":"user"
}
```
- 响应参数

```
{
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 6.1.6 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。

### 6.1.6.1 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-274 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

requestAgentConf

## 请求说明

- 消息头

表 6-275 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 6-276 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。 取值范围：1 ~ 120。
2	confCallerNo	String	False	会议外呼用户时显示的主叫号码。 最大长度为24字节。 不输入参数时，平台默认使用VDN配置台基本信息的系统主叫号码。 在VDN有号码限制的情况，需要号码在限制范围内。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
3	time	int	False	会议申请时长。 单位：分钟。 取值范围：4~1440。 默认值为60。
4	promptTime	int	False	会议结束前提示时长。 可选参数。 单位：分钟。 取值范围：3~1440。 默认值为3。 如果大于等于会议申请时长，按照申请时长-1计算。
5	beepTone	boolean	False	有用户加入、退出会议时是否播放提示音。 默认值为false。
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 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。 最大长度为127。

## 响应说明

表 6-277 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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

- 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"
}
```

### 6.1.6.2 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-278 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

answerAgentConf

## 请求说明

- 消息头

表 6-279 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 6-280 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	<b>描述</b> <b>说明</b> 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.6.3 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-281 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

rejectAgentConf

#### 请求说明

- 消息头

表 6-282 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 6-283 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果 码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.6.4 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-284 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

requestLeaveAgentConf

#### 请求说明

- 消息头

表 6-285 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 6-286 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	<b>描述</b> <b>说明</b> 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.6.5 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-287 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

releaseAgentConf

#### 请求说明

- 消息头

表 6-288 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）鉴入接口返回的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 6-289 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.6.6 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-290 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

holdParticipant

#### 请求说明

- 消息头

表 6-291 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

表 6-292 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。 6：电话号码 9：座席工号
2	address	String	True	地址标识。 最大长度为24字节。
3	playMode	int	False	放音模式。 2：播放指定文件音。 默认值为2。
4	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 最大长度为127个字符。

## 响应说明

表 6-293 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果 码，详情请参见表6-451。

序号	名称	参数类型	说明
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.6.7 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-294 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

unholdParticipant

## 请求说明

- 消息头

表 6-295 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

表 6-296 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。 6：电话号码 9：座席工号

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	address	String	True	地址标识，即电话号码或者座席工号。 最大长度为24字节。

## 响应说明

表 6-297 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	<b>描述</b> <b>说明</b> 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"
}
```

### 6.1.6.8 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-298 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：101~59999。

#### 日志中的方法名

prolongTime

#### 请求说明

- 消息头

表 6-299 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	Guid	string	True	静态鉴权 (AUTHMODE = 1) 鉴入接口返回的Guid; 动态鉴权 (AUTHMODE = 2) 轮询事件接口返回的Guid。

- 消息体

表 6-300 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。 单位：分钟。 取值范围：1 ~ 1440。

## 响应说明

表 6-301 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： 0：成功 非0：失败
3	result	map	请参考 <a href="#">表6-302</a>

表 6-302 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。 单位：分钟。 取值范围：1 ~ 1440。 appliedTime时间有可能小于 {prolongTime}，原因是 {prolongTime}加上会议已用时间大于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"  
}

### 6.1.6.9 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}/applytoshiftpresident

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-303 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

applyToShiftPresident

## 请求消息

- 消息头

表 6-304 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 6-305 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 6-306 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	<b>描述</b> <b>说明</b> 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"  
}

### 6.1.6.10 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-307 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

batchAddParticipant

#### 请求说明

- 消息头

表 6-308 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 6-309 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。 数组最大长度为120。 该对象的参数说明请参考表 6-310。
2	beepTone	boolean	False	有用户加入会议时是否对该用户播放欢迎语。 默认值为false。
3	playMode	int	False	放音模式。 2: 播放指定文件音。 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 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。 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。 最大长度为24个字符。

表 6-310 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。 6: 电话号码 9: 座席工号
1.2	address	String	True	地址标识。 最大长度为24个字符。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.3	deviceCallType	int	False	自定义的设备呼叫类型，详细见表6-459。 不填或者填null，使用默认值，默认值为0。 取值范围为0-255。
1.4	deviceType	int	False	自定义的设备类型，详细见表6-458。 不填或者填null，使用默认值，默认值为0。 取值范围为0-255。

## 响应说明

表 6-311 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"}
```

### 6.1.6.11 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-312 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

batchRemoveParticipant

## 请求说明

- 消息头

表 6-313 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

表 6-314 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。 数组最大长度为30。 该对象的参数说明请参考表 <a href="#">6-315</a> 。

表 6-315 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。 6：电话号码 9：座席工号
1.2	address	String	True	地址标识。 最大长度为24个字符。

## 响应说明

**表 6-316** 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见 <a href="#">表6-451</a> 。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 非0：失败
3	result	map	请参考 <a href="#">表6-317</a>

**表 6-317** 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 <a href="#">表6-318</a>

**表 6-318** 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": []
  }
}
```

### 6.1.6.12 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-319 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

changeParticipantMode

## 请求说明

- 消息头

表 6-320 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 6-321 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。 1：只能听，不能说。 2：只能说，不能听。 3：既能听，也能说。 4：不能听，不能说。
2	addressType	String	True	地址类型。 6：电话号码 9：座席工号
3	address	String	True	地址标识，即电话号码或座席工号。 最大长度为24字节。

## 响应说明

表 6-322 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	<b>描述</b> <b>说明</b> 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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"  
}
```

### 6.1.6.13 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-323 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

playVoiceToConf

#### 请求说明

- 消息头

表 6-324 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) 鉴入接口返回的Guid; 动态鉴权 (AUTHMODE = 2) 轮询事件接口返回的Guid。

- 消息体

表 6-325 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。 0: 播放会议前景音。 1: 播放会议背景音。 默认值为0。
2	playMode	int	False	放音模式。 2: 播放指定文件音。 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 最大长度为127个字符。

## 响应说明

表 6-326 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示 “Unknown ERROR_*****” 时, *****表示CTI错误结果码, 详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下: 0: 成功 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"  
}
```

### 6.1.6.14 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-327 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

stopVoiceToConf

## 请求说明

- 消息头

表 6-328 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 6-329 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 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。请参考表 6-330

表 6-330 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"
}
```

### 6.1.6.15 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-331 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

playVoiceToParticipant

## 请求说明

- 消息头

表 6-332 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

表 6-333 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。 6: 电话号码 9: 座席工号
2	address	String	True	地址标识。 最大长度为24字节。
3	playMode	int	False	放音模式。 2: 播放指定文件音。 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 最大长度为127个字符。

## 响应说明

表 6-334 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时, *****表示CTI错误结果码, 详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下: 0: 成功 非0: 失败
3	result	map	只有失败时, 才返回该参数。请参考表6-335

表 6-335 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"  
}
```

### 6.1.6.16 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  
其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-336 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

stopVoiceToParticipant

## 请求说明

- 消息头

表 6-337 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 6-338 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。 6：电话号码 9：座席工号
2	address	String	True	地址标识。 最大长度为24字节。

## 响应说明

**表 6-339** 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	<b>描述</b> <b>说明</b> 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见 <a href="#">表6-451</a> 。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 非0：失败
3	result	map	只有失败时，才返回该参数。请参考 <a href="#">表6-340</a>

**表 6-340** 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"
}
```

### 6.1.6.17 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  
其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-341 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 ~ 59999。

#### 日志中的方法名

modifyConfResource

#### 请求说明

- 消息头

表 6-342 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) 鉴入接口返回的Guid; 动态鉴权 (AUTHMODE = 2) 轮询事件接口返回的Guid。

- 消息体

表 6-343 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。 0表示增加。 1表示减少。
2	modifyNum	int	True	申请变更的数目。 取值范围为2-118。

## 响应说明

表 6-344 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时, *****表示CTI错误结果码, 详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下: 0: 成功 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"  
}
```

### 6.1.6.18 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-345 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryConflInfos

## 请求说明

- 消息头

表 6-346 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 6-347 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	conflds	array	True	会议ID数组。 数组最大长度为20。

## 响应说明

表 6-348 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 非0：失败
3	result	array	请参考表6-349

表 6-349 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。 0：正常会议通话。 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6-350

表 6-350 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。 6：电话号码 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6-459。
3.6.4	deviceType	int	自定义的设备类型，详见表6-458。
3.6.5	channelAttrib	int	会议属性。 1: 只听。 2: 只说。 3: 听说。
3.6.6	channelState	int	会议通道状态。 0: 正常会议通话中。 1: 保持。 2: 放音。
3.6.7	role	int	会议角色。 0: 与会者。 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
        }
      ]
    }
  ]
}
```

### 6.1.6.19 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 6-351 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 ~ 59999。

## 日志中的方法名

queryAllConflds

## 请求说明

- 消息头

表 6-352 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 6-353 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	描述 说明 当出现错误提示“Unknown ERROR_*****”时，*****表示CTI错误结果码，详情请参见表6-451。
2	retcode	string	错误码。取值如下： 0：成功 非0：失败
3	result	map	请参考表6-354

表 6-354 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"
}
```

## 6.2 座席双呼

### 6.2.1 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 6-355 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 6-356 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 长度限制: string ( 32 )
2	called	string	True	被叫号码 长度限制: string ( 32 )
3	agentWorkNo	decimal	False	发起双呼的座席的工号。 长度限制: decimal ( 5 )
4	callData	string	False	呼叫数据 长度限制: string ( 1024 ) <b>说明</b> 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> 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> 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 6-357 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 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 2: 呼叫数据信息 3: 未查询出呼叫流水号字段 5: 主被叫或外显号码格式不符 6: VDN不可用 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 9: callBackUrl不符合条件 16: 试用租户的座席侧号码未在白名单内 21: 试用租户一键双呼超过每天10次限制 针对ITA双呼还有一些retCode, 请参见表 6-358
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 6-358 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."  
}
```

## 6.2.2 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 6-359 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 6-360 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 长度限制：string (32)
1.2	softPhone	string	True	软电话号码（座席对应） 长度限制：string (32)
1.3	called	string	True	被叫号码 长度限制：string (32)
1.4	callData	string	False	呼叫数据 长度限制：string (1024) <b>说明</b> 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	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非接入码。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。 <b>说明</b> ITA双呼不支持callerPresent字段。

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-361 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	retCode	string	False	0：成功，其他为失败 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 2：呼叫数据信息 3：未查询出呼叫流水号字段 5：主被叫或外显号码格式不符 6：VDN不可用 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 16：试用租户的座席侧号码未在白名单内 21：试用租户一键双呼超过每天10次限制 针对ITA双呼还有一些retCode，请参见表 6-362
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 6-362 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"  
}
```

## 6.2.3 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 6-363 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 6-364 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	body	<b>body</b>	False	请求体参数

表 6-365 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 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) 1: 云客服双呼任务 2: 查询匿名外呼任务 3: 语音通知 4: ITA双呼

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-366 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。 1: 未查询到数据 2: 起止时间格式不符 4: limit或offset分页数据格式不符 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 长度限制: string (32)
1.3.2.3	called	string	False	被叫号码 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： 0：待呼叫 1：正在呼叫 2：通话中 3：通话结束 长度限制：number (1)
1.3.2.7	reasonCode	number	False	通话结束原因码： 0~65535， 0：被叫挂机，通话结束 1：主叫挂机，通话结束 2：外呼主叫失败 3：外呼被叫失败 4：外呼主叫无应答 5：外呼被叫无应答 6：启动呼叫失败 xxx：其他异常 长度限制：number (5) 针对ITA双呼还有一些reasonCode，请参见表6-367
1.3.2.8	callData	string	False	第三方自定义的呼叫数据信息 长度限制：string (1024)
1.3.2.9	callerPresent	string	False	外显号码，来电显示的号码 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) 1: 云客服双呼任务 2: 查询匿名外呼任务 3: 语音通知 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 长度限制: string ( 32 )

表 6-367 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"
}
```

## 6.2.4 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 6-368 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 6-369 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 长度限制: string (50)

### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-370 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。 1: 查询状态失败 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： 0: 待呼叫 1: 正在呼叫 2: 通话中 3: 通话结束 长度限制: number (1)
1.3.2	reasonCode	number	False	通话结束原因码： 0~65535, 0: 通话结束，被叫挂机 1: 通话结束，主叫挂机 2: 外呼主叫失败 3: 外部被叫失败 4: 外呼主叫无应答 5: 外呼被叫无应答 6: 启动呼叫失败 xxx: 其他异常 长度限制: number (5) 针对ITA双呼还有一些reasonCode，请参见表6-371
1.3.3	callData	string	False	第三方自定义的呼叫数据信息 长度限制: string (1024)
1.3.4	caller	string	False	主叫号码 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 长度限制: string ( 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 长度限制: string ( 32 )
1.3.9	agentPresent	string	False	外显号码, 客户经理来电显示的号码

表 6-371 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  
  }  
}
```

## 6.2.5 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 6-372 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 6-373 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 长度限制: string (50)

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-374 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。 1: 上传OBS失败 3: VDN不可用 5: 无对应历史记录 6: 虚拟呼叫中心不存在 7: sftp信息为空 8: sftp用户密码为空 9: sftp连接失败 10: 获取临时路径失败 11: 从UAP下载文件失败 12: 呼叫流水号长度不可大于50 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。 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://aicc-obs0.obs.cn-south-1.myhuaweicloud.com:443/644429155876552705?
    AWSAccessKeyId=ZGUZVMUDBS2DKAQ5X141&Expires=1565681851&Signature=sb3ZDPyZg
    %2FXZLMIPK0zBTRA6x5s%3D"
  },
  "retCode": "0"
}
```

## 6.2.6 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 6-375 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 6-376 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 6-377 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。 1: 查询失败 2: 移动座席信息为空 3: 注册服务地址或端口为空 4: limit或offset分页数据为空 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 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 长度限制: string ( 32 )
1.3.3.2	password	string	False	软电话密码 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 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"
}
```

### 6.2.7 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 6-378 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 6-379 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 6-380 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。 1: 查询失败 2: 移动座席信息为空 3: 注册服务地址或端口为空 4: limit或offset分页数据为空 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 长度限制: string (50)
1.3.2.2	regPort	string	False	注册端口 长度限制: number (5)
1.3.2.3	sipServicePort	string	False	软电话注册端口 长度限制: number (5)
1.3.2.4	sipServiceIp	string	False	软电话注册地址 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 长度限制: string (50)
1.3.3.1.2	regPort	string	False	注册端口 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 长度限制: number (5)
1.3.3.1.4	sipServiceIp	string	False	软电话注册地址 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 长度限制: string (50)
1.3.3.2.2	regPort	string	False	注册端口 长度限制: number (5)
1.3.3.2.3	sipServicePort	string	False	软电话注册端口 长度限制: number (5)
1.3.3.2.4	sipServiceIp	string	False	软电话注册地址 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 长度限制: string (32)
1.3.4.2	password	string	False	软电话密码 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"  
  }  
}
```

## 6.2.8 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 6-381 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 6-382 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 长度限制:string(32)
1	caller	string	True	主叫号码 长度限制:string(32)

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-383 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。 4：获取不到被叫标示 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: 0: 技能队列; 1: 号码 长度限制: number (4)
1.3.2	called	string	False	被叫号码 长度限制:string(32)
1.3.3	skillId	number	False	技能队列 长度限制: number (16)
1.3.4	skillName	string	False	技能队列名称 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"
}
```

## 6.2.9 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 6-384 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 6-385 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 长度限制:string(32)
2	voiceContent	string	True	录音id 长度限制:string(1024)
3	callbackUrl	string	False	回调URL 长度限制:string(256) 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 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。 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 6-386 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"}  
}
```

## 6.2.10 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 6-387 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 6-388 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 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	voiceld	string	False	录音id ( voiceld , voiceFileName , templated必须填写1个 )
2.2	voiceFileName	string	False	录音文件名 ( voiceld , voiceFileName , templated必须填写1个 )
2.3	templated	string	False	模板id ( voiceld , voiceFileName , templated必须填写1个 )
2.5	templateParams	array[string]	False	数组长度: 1-10 长度限制:string(32)
3	callbackUrl	string	False	回调URL 长度限制:string(256) 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 长度限制:string(32)
5	playTimes	number	False	播放次数 范围: 1-5
6	priority	string	False	播放语音通知优先级参数。 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 6-389 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"}  
}
```

## 6.2.11 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 6-390 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 6-391 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 6-392 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  
}
```

## 6.2.12 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 6-393 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 6-394 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 6-395 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
}
```

## 6.2.13 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

### 请求说明

表 6-396 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 6-397 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 格式 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。 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
{
}
```

## 6.2.14 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。

### 6.2.14.1 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 generateSignature(TreeMap<String, Object> callbackParameters, 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 = 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.");
    }
}
```

## 6.2.14.2 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 6-398 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。 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 6-399 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。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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"  
}
```

### 6.2.14.3 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 6-400 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。 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。 0: 通话结束, 被叫挂机 1: 通话结束, 主叫挂机 2: 外呼主叫失败 3: 外呼被叫失败 4: 外呼主叫无应答 5: 外呼被叫无应答 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 6-401 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"
}
```

## 6.3 订阅语音识别结果接口

### 说明

调用订阅语音识别结果接口前，需要进行如下操作。

- 联系系统管理员为租间开启智能座席特性，并以租户管理员登录AICC，开启“ > 呼叫中心配置 > 基本信息”中的智能识别特性。
- 将所有CC-Gateway服务器的/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties文件中的IF\_SUB\_CONFIGURE的值设置为ON。

### 6.3.1 订阅

#### 场景描述

第三方业务客户端调用该接口向呼叫中心CTI平台发起订阅任务注册请求，以便第三方业务可以接收到呼叫中心CTI平台向业务客户端上报的事件通知。

### 说明

- 需要在WAS上的订阅服务器管理中，配置上CC-Gateway的地址。
- 单次调用成功，即“retcode”为“0”后，可调用握手接口保持订阅状态。

#### 接口方法

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/config/subscribe/register

#### 日志中的方法名

register

#### 请求消息

- 消息头

表 6-402 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
2	Guid	string	True	Guid的取值为 <a href="#">4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式</a> 接口返回的guid。

- 消息体

表 6-403 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	subscribeType	string	True	订阅类型。 1: 识别。 其他保留。
2	serviceToken	string	False	鉴权token，第三方业务负责生成，例如： 3320EA***** *****36ED63 8 最大长度256字符。 在后续调用 <a href="#">6.3.5 握手(扩展)</a> 和 <a href="#">6.3.6 识别结果通知</a> 接口时，需要传递该参数。
3	serviceCallBackUri	string	True	事件通知回调地址。 最大长度200字符。
4	nlpFlag	boolean	True	是否使用语义智能分析，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• true: 使用语义智能分析，需要联系运维人员在CC-Gateway的basic.properties文件中配置CC-Gateway回调地址</li><li>• false: 不使用语义智能分析</li></ul>

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
5	flowAccessCode	string	False	智能IVR机器人接入码，新增机器人时返回的接入码。仅当nlpFlag设置为true时需要配置。

## 响应消息

表 6-404 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	返回消息
2	retcode	string	操作的结果原因码。 取值类型为整数。 <ul style="list-style-type: none"><li>0: 成功</li><li>非0: 失败，具体见“<a href="#">6.3.7 错误码定义</a>”章节</li></ul>
3	result	object	返回结果。该对象参数说明请参见 <a href="#">表6-405</a> 。

表 6-405 result 对象

序号	名称	参数类型	说明
3.1	serverId	string	业务客户端向CTI平台发起订阅注册请求且成功注册后，CTI平台返回的订阅任务编号。

## 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  
{  
  "subscribeType": "1",  
  "serviceToken": "3320EA1E\*\*\*\*\*8E336ED638",  
}

```
"serviceCallBackUri": "https://10.10.10.1:8080/rest/cc-ai/nlrresult",  
"nlpFlag": "true",  
"flowAccessCode": "801166010768953344"  
}
```

- 响应参数

```
{  
  "result": {  
    "serverId": "20140414172508-001-00101"  
  },  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

## 6.3.2 订阅修改

### 场景描述

第三方业务客户端调用该接口可以修改先前的订阅任务

### 接口方法

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/config/subscribe/modify?serverId=xxx

表 6-406 URI 携带的参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	serverId	string	True	CTI平台已存在的订阅任务的编号，也就是订阅注册时CTI平台返回给第三方业务客户端的订阅任务编号。 不能设置为空或空白字符串。

### 日志中的方法名

modify

### 请求消息

- 消息头

表 6-407 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
2	Guid	string	True	Guid的取值为 <a href="#">4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式</a> 接口返回的guid。

- 消息体

表 6-408 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	serviceCallBack Uri	string	True	事件通知回调地址。 最大长度200。
2	nlpFlag	boolean	必填	是否语义智能分析
3	flowAccessCode	string	选填	流程接入码

## 响应消息

表 6-409 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	返回消息
2	retcode	string	操作的结果原因码。 取值类型为整数。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 0: 成功</li><li>• 非0: 失败，具体见“<a href="#">6.3.7 错误码定义</a>”章节</li></ul>
3	result	object	返回结果。该对象参数说明请参见 <a href="#">表6-410</a> 。

表 6-410 result 对象参数说明

序号	名称	参数类型	说明
3.1	serverId	string	业务客户端向CTI平台发起订阅注册请求且成功注册后，CTI平台返回的订阅任务编号。

## 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  
{  
  "serviceCallBackUri": "https://10.10.10.1:8080/rest/cc-ai/nlrresult",  
  "nlpFlag": "true",  
  "flowAccessCode": "801166010768953344"  
}
- 响应参数  
{  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}

## 6.3.3 取消订阅

### 场景描述

第三方业务客户端调用该接口可以取消先前的订阅任务。

### 接口方法

该接口仅支持PUT方法，不支持GET、POST和DELETE等方法。

### 接口 URI

https://IP:Port/agentgateway/resource/config/subscribe/unregister

### 日志中的方法名

unregister

### 请求消息

- 消息头

表 6-411 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
2	Guid	string	True	Guid的取值为 <a href="#">4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式</a> 接口返回的guid。

- 消息体

表 6-412 请求消息体参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	serverId	string	True	CTI平台已存在的订阅任务的编号，也就是订阅注册时CTI平台返回给第三方业务客户端的订阅任务编号。 不能设置为空或空白字符串。

## 响应消息

表 6-413 响应消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	返回消息
2	retcode	string	操作的结果原因码。 取值类型为整数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>0：成功</li> <li>非0：失败，具体见<a href="#">“6.3.7 错误码定义”</a>章节</li> </ul>

## 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

```
{  
  "serverId": "20140414172508-001-00101"  
}
```

- 响应参数

```
{  
  "message": "success",  
  "retcode": "0"  
}
```

## 6.3.4 握手

### 场景描述

第三方业务客户端调用该接口可向呼叫中心CTI平台发起心跳握手，以维持订阅任务的有效性。当呼叫中心CTI平台五分钟内未检测到心跳，则对订阅任务进行失效，客户端需重新向呼叫中心CTI平台发起订阅请求进行注册。

建议业务客户端每2分钟向呼叫中心CTI平台发起一次心跳。

### 接口方法

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/config/subscribe/handshake/{serviceid}

表 6-414 URI 携带的参数说明

参数名	数据类型	选取原则	说明
serverid	string	True	CTI平台已存在的订阅任务的编号，也就是订阅注册时CTI平台返回给第三方业务客户端的订阅任务编号。 不能设置为空或空白字符串。

### 日志中的方法名

handshake

### 请求消息

- 消息头

表 6-415 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
2	Guid	string	True	Guid的取值为 <a href="#">4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式</a> 接口返回的guid。

## 响应消息

表 6-416 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	返回消息
2	retcode	string	操作的结果原因码。 取值类型为整数。 <ul style="list-style-type: none"><li>0: 成功</li><li>非0: 失败，具体见<a href="#">“6.3.7 错误码定义”</a>章节</li></ul>

## 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"  
}
```

## 6.3.5 握手(扩展)

### 场景描述

第三方业务客户端调用该接口可向呼叫中心CTI平台发起心跳握手，以维持订阅任务的有效性。当呼叫中心CTI平台五分钟内未检测到心跳，则对订阅任务进行失效，客户端需重新向呼叫中心CTI平台发起订阅请求进行注册。

建议业务客户端每2分钟向呼叫中心CTI平台发起一次心跳。

本握手接口修改为POST方法，携带service\_token 头域，其他与握手一致

## 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/subscribe/handshake/{serviceid}

表 6-417 URI 携带的参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	serverid	string	True	CTI平台已存在的订阅任务的编号，也就是订阅注册时CTI平台返回给第三方业务客户端的订阅任务编号。 不能设置为空或空白字符串。

## 日志中的方法名

handshakeEx

## 请求消息

- 消息头

表 6-418 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
2	Guid	string	True	Guid的取值为 <a href="#">4.6 C5 智能辅助类接口鉴权方式</a> 接口返回的guid。
3	service_token	string	True	鉴权token，通过 <a href="#">6.3.1 订阅</a> 生成，例如： 3320EA1E5E*****7 112A68E336ED638 最大长度256。

## 响应消息

表 6-419 消息体参数说明

序号	名称	参数类型	说明
1	message	string	返回消息
2	retcode	string	操作的结果原因码。 取值类型为整数。 <ul style="list-style-type: none"><li>0: 成功</li><li>非0: 失败, 具体见“<a href="#">6.3.7 错误码定义</a>”章节</li></ul>

## 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"  
}
```

## 6.3.6 识别结果通知

### 场景描述

第三方业务向CTI平台注册订阅任务后，CTI平台通过该接口可向业务客户端上报识别结果通知。调用方是CTI平台的openproxy组件，接收方为AICC产品的CC-AI部件或企业的第三方系统。

### 接口方法

该接口仅支持POST方法，不支持GET、PUT和DELETE等方法。

### 接口 URI

呼叫中心平台调用识别结果通知接口的URI格式如下：

{servicecallbackuri}/v100/subscribe/asrevent/asrresult其中，“servicecallbackuri”为注册的通知回调地址。

例如：https://10.21.117.9:8043/agentgateway/resource/asrresult/v100/subscribe/asrevent/asrresult

第三方需要对该地址进行接收消息处理。

## 请求消息

- 消息头

表 6-420 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
2	service_token	string	True	鉴权token，通过 <a href="#">6.3.1 订阅</a> 生成，例如： 3320EA1E5E*****7 112A68E336ED638 最大长度256。

- 消息体

表 6-421 识别结果通知推送参数说明

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	serverid	string	True	平台向业务上报的订阅任务编号
2	subscribetype	string	True	上报的订阅事件类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：识别。</li><li>• 其他：保留，未使用。</li></ul> 当前仅支持为“1”。
3	initialagentid	string	True	主控方座席工号，即用户呼入的座席或主动发起外呼的座席工号
4	ccid	string	True	当前通话座席所属的呼叫中心CTI平台的编号
5	vdnid	string	True	当前通话座席所属的VDN的编号
6	curcallid	string	True	当前通话的CallID

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
7	curuserdn	string	True	与当前座席通话的用户的电话号码。如果是座席与座席的通话，则为空
8	talkertype	string	True	当前说话者类型。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1: 座席</li><li>• 2: 用户</li></ul>
9	talkerid	string	True	当前说话者标识。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 当 talkertype=1 时, 该参数值为座席工号。</li><li>• 当 talkertype=2 时, 该参数值为用户的电话号码</li></ul>
10	nlpResult	object	False	分析结果内容。该对象参数说明请参见表 6-422。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
11	result	array	True	<p>识别结果内容。取值类型为对象数组，对象数组参数说明如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• confidence: 有效识别结果的可信度。</li> <li>• content: 识别结果内容。该内容格式依赖AICC对接的ASR厂商定义的nlresult值，请根据具体返回格式进行适配。例如，本节样例报文中，该参数的值为AICC公有云场景下返回的格式“&lt;nlresult挂失;time=94609850&gt;”。</li> <li>• iscontentenc: 识别结果内容是否加密。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0: 未加密</li> <li>- 1: 加密</li> </ul> </li> </ul>

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
12	asrusercase	string	True	识别结果原因码。取值如下： <ul style="list-style-type: none"><li>• 0: 正常识别结果，且识别结束。（非连续识别）</li><li>• 61: 说话开始，不携带识别内容。</li><li>• 62: 正常识别结果，且识别会连续。</li><li>• 63: 识别结束</li><li>• 其他: 识别错误</li></ul>
13	calldata	string	False	随路数据，最大1024字节。 calldata存储的内容为： <pre>{   "nlpFlag": true   or false   "flowAccessCode":流程接入码   "callBackUrl":实际的回调地址 }</pre>

表 6-422 nlpResult 参数说明

序号	名称	参数类型	说明
10.1	call_script	array	话术进展。该对象参数说明请参见表6-423。
10.2	call_script_matchedstep	string	当前话术
10.3	Intend	string	意图

序号	名称	参数类型	说明
10.4	sensitive_word	object	敏感词。
10.5	recomand_KP	object	推荐知识。该对象参数说明请参见表6-424。

表 6-423 call\_script 参数说明

序号	名称	参数类型	说明
10.1.1	intentcode	string	意图码
10.1.2	intentDsp	string	意图
10.1.3	status	string	意图状态，取值： <ul style="list-style-type: none"><li>finished：完成</li><li>空：未发送</li></ul>
10.1.4	childintent	array	话术。 <ul style="list-style-type: none"><li>intentcode：话术码</li><li>intentDsp：话术</li><li>status：话术状态：<ul style="list-style-type: none"><li>finished：完成</li><li>空：未发送</li></ul></li></ul>

表 6-424 recomand\_KP 参数说明

序号	名称	参数类型	说明
10.5.1	similarFaqs	array	推荐的相似问答（知识）。该对象参数说明请参见表6-425。
10.5.2	answer	array	推荐的问答（知识）。

表 6-425 similarFaqs 参数说明

序号	名称	参数类型	说明
10.5.1.1	faqGroupName	array	问答组，知识组。
10.5.1.2	prob	string	推荐概率值。
10.5.1.3	question	string	问题，知识标题。
10.5.1.4	answers	array	答案，知识内容。该对象参数说明请参见表 6-426。
10.5.1.5	faqId	string	问答ID，或知识id。
10.5.1.6	faqGroupId	string	问答组ID。

表 6-426 answer 参数说明

序号	名称	参数类型	说明
10.5.1.4.1	faqGroupName	array	问答组，知识组。
10.5.1.4.2	prob	string	推荐概率值。
10.5.1.4.3	question	string	问题，知识标题。
10.5.1.4.4	answers	string	答案，知识内容。
10.5.1.4.5	faqId	string	问答ID，或知识id。

序号	名称	参数类型	说明
10. 5.1. 4.6	faqGroupId	string	问答组ID。

## 响应消息

表 6-427 响应消息体参数说明

参数名	数据类型	说明
message	string	返回消息
retcode	string	操作的结果原因码。 取值类型为整数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>0: 成功</li> <li>非0: 失败, 具体见“<a href="#">6.3.7 错误码定义</a>”章节</li> </ul>

## 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
 

```
{
  "subscribetype": "1",
  "curuserdn": "88880313",
  "serverid": "20200723164539-001-00625",
  "initialagentid": "184",
  "result": {
    "iscontentenc": "0",
    "confidence": "100",
    "content": "{<nlresult 挂失;time=9460 9850>"
  },
  "ccid": "1",
  "createTime": 1595493968513,
  "vdnid": "14",
  "talkertype": "2",
  "talkerid": "88880313",
  "asrusercase": "62",
  "curcallid": "1595493961-913",
  "nlpResult": {
    "call_script": [
      {
        "intentcode": "guashi",
        "intentDsp": "挂失",
        "status": "finished",
        "childintent": [
          {
            "intentcode": "shoujihaoma",
            "intentDsp": "您的手机号码",
            "status": ""
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
```

```
    },
    {
      "intentcode": "shenfenzheng",
      "intentDsp": "您的身份证号码-Copy1",
      "status": ""
    }
  ]
},
"call_script_matchedstep": "guashi",
"Intend": "挂失",
"sensitive_word": "",
"recomand_KP": {
  "similarFaqs": [
    {
      "faqGroupName": "挂失相关",
      "prob": "1E-08",
      "question": "挂失业务办理流程说明",
      "answers": [
        "挂失业务办理需要到柜面填写资料，挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失业务办理需要到柜面填写资料"
      ],
      "faqlId": 10002,
      "faqGroupId": 10000
    }
  ],
  "answer": {
    "faqGroupName": "挂失相关",
    "prob": 4.05465109108164,
    "question": "挂失业务办理方式",
    "answers": [
      "挂失业务办理需要到柜面填写资料，挂失业务办理需要到柜面填写资料挂失"
    ],
    "faqlId": 10001,
    "faqGroupId": 10000
  }
}
}
```

- 响应参数

```
{
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 6.3.7 错误码定义

### 6.3.7.1 CC-Gateway 返回结果码

结果码	说明
0	调用配置接口成功
000-000	未知错误
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。
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

结果码	说明
104-003	录音删除失败之文件名不合法
104-004	录音删除失败之没有配置映射盘符
104-005	录音删除失败之录音文件不存在
104-006	录音删除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	录音节点id参数未配置
104-011	录音文件删除失败
107-000	缓存登录信息失效，需要重新登录鉴权
107-001	调用配置接口抛了异常
107-002	输入参数不合法或必填字段为空
107-003	用户名或密码错误导致登录失败
107-004	配置失败
107-005	配置接口通信失败
107-007	配置接口配置前鉴权失败
107-010	增加座席或批量增加座席遇到异常
107-011	座席修改或批量座席修改遇到异常
107-012	座席查询异常
107-013	座席删除失败异常
107-014	角色增加失败异常
107-015	角色修改失败异常
107-016	角色查询失败异常
107-017	角色删除失败异常
107-018	被叫增加失败异常
107-019	被叫修改失败异常
107-020	被叫查询失败异常
107-021	被叫删除失败异常
107-022	VDN修改失败异常
107-023	VDN查询失败异常

结果码	说明
107-024	IVR流程查询失败异常
107-025	IVR流程文件名为空
107-033	系统接入码增加失败异常
107-034	系统接入码修改失败异常
107-035	系统接入码查询失败异常
107-036	系统接入码删除失败异常
107-037	IVR服务进程增加失败异常
107-038	IVR服务进程修改失败异常
107-039	IVR服务进程查询失败异常
107-040	IVR服务进程删除失败异常
107-041	系统VDN新增失败异常
107-042	系统VDN修改失败异常
107-043	系统VDN查询失败异常
107-044	系统VDN删除失败异常
107-045	系统VDN删除VDNID与VDNName不匹配异常码
107-107~109	ipccbase的configproxy使用
107-064	系统UAP多媒体用户增加失败异常码
107-065	系统UAP多媒体用户查询失败异常码
107-066	UAP配置异常码
107-067	系统UAP多媒体用户修改密码失败异常码
107-068	系统UAP多媒体用户删除失败异常码
107-069	系统uap查询注册状态失败异常码
107-070	系统uap注销注册失败异常码
107-071	uap用户号码为null异常码
107-072	uap用户号码不合法异常码
107-073	IP地址为null异常码
107-074	密码为null异常码
107-075	密码长度不在范围异常码
107-076	密码与确认密码不一致异常码

结果码	说明
107-077	IP地址类型不支持异常码
107-078	开始号码和结束号码长度不一致异常码
107-079	结束号码小于开始号码异常码
107-080	号码数量超出限制异常码
107-081	校验vdn权限失败、vdn不包含该用户号码异常码
107-082	签入uap失败或者与uap断连异常码
107-083	发送mml命令失败异常码
107-084	获取产品类型失败异常码
107-085	产品类型无法识别异常码
107-086	存在号码没有配置呼叫字冠异常码
107-087	注销号码未注册异常码
107-088	休息原因码新增失败异常
107-089	休息原因码修改失败异常
107-090	休息原因码查询失败异常
107-091	休息原因码删除失败异常
107-092	智能识别和双轨道录音开关只能选择一个开启
107-093	增加、修改技能队列参数不合法
107-094	authFlag参数不支持异常码
107-095	输入参数不合法，超出值域

### 说明

CTI侧原因码见下面章节描述。

#### 6.3.7.2 订阅语音识别结果接口通用返回结果码

结果码	说明
0	调用配置接口成功
107-000	缓存登录信息失效，需要重新登录鉴权
107-001	调用配置接口抛了异常
107-002	输入参数不合法，必填字段为空
107-003	配置管理员密码错误，重试多次后锁定账号

结果码	说明
107-004	无效配置管理员账号
107-005	配置接口通信失败
107-007	配置接口配置前鉴权失败
107-026	订阅失败异常
107-027	订阅登记失败异常
107-028	订阅请求失败异常
107-029	订阅请求超时异常
107-030	订阅异常
107-031	订阅注销失败异常
107-032	订阅握手失败异常
107-049	识别结果推送获取流程接入码失败异常码
107-050	识别结果推送获取servicetoken失败异常码
107-051	识别结果推送 servicetoken 无效异常码
107-052	识别结果推送失败异常码
107-053	识别结果推送请求异常码
107-054	识别结果推送请求超时异常码
107-055	ODFS 会话初始化异常码
107-056	ODFS 会话交互异常码
107-057	ODFS 断开连接异常码

### 6.3.7.3 CTI 返回通用错误码

表 6-428 CTI 返回通用错误码

错误结果码	说明
120000	接口错误
120001	批处理最大个数为500
120002	配置已经存在
120003	配置不存在
120004	已经达到最大数
120005	配置项校验失败

120006	线程达到最大个数
--------	----------

#### 6.3.7.4 CTI 返回 VDN 配置接口错误码

表 6-429 座席

错误结果码	说明
120601	VDN默认管理员不能修改名称
120602	VDN默认管理员不能修改密码
120603	VDN默认管理员不能修改角色
120604	业务代表为默认VDN管理员,不能删除
120605	业务代表为班组长,不能删除
120606	业务代表被流程引用,不能删除
120607	业务代表被缺省私有技能队列引用,不能删除
120608	业务代表被技能队列引用,不能删除
120609	业务代表被其它业务代表引用,不能删除
120610	业务代表应用的班组不存在
120611	业务代表引用的技能队列不存在
120612	业务代表引用的技能组不存在
120613	业务代表引用的业务代表角色不存在
120614	业务代表引用的其它业务代表不存在
120615	业务代表引用的流程不存在
120616	业务代表引用的被叫配置不存在
120617	业务代表引用的盘符不存在
120618	业务代表工号与班长工号重复
120619	业务代表工号不能重复
120620	业务代表密码长度小于安全配置最小密码长度:{0}
120621	密码要求包含如下四种字符的至少三种：英文大写字母、英文小写字母、数字、非字母数字字符，且不能和帐号或帐号的逆序相同
120622	业务代表为班组长,不能进行换组操作
120627	ASR和双声道录音开关只能选择一个开启

表 6-430 角色

错误结果码	说明
123051	业务代表角色的名称重复
123052	业务代表角色被业务代表引用,不能删除
123053	业务代表角色为默认角色,不能修改

表 6-431 技能队列

错误结果码	说明
120952	技能队列媒体类型为电子邮箱不在允许范围
120953	技能队列的技能元素重复
120954	技能队列引用的业务类型不存在
120955	技能队列引用的技能队列不存在
120956	技能队列引用的业务代表不存在
120957	技能队列引用的流程不存在
120958	技能队列引用的被叫配置不存在
120959	技能队列被缺省私有技能队列引用,不能删除
120960	技能队列被其它技能队列引用,不能删除
120961	技能队列被CDN引用,不能删除
120962	技能队列被客户群组引用,不能删除
120963	技能队列被业务代表引用,不能删除
120964	技能队列被流程引用,不能删除
120965	技能队列被被叫配置引用,不能删除
120966	技能队列引用的盘符不存在
120967	技能队列媒体类型为传真呼叫,必须配置邮箱,邮箱用户
120968	技能队列的最低接通率不能超过期望接通率
120969	技能队列被ACDDN引用,不能删除
120970	技能队列被共享设备引用,不能删除
120971	技能队列技能组引用,不能删除
120972	技能队列引用的子媒体类型不存在
123001	技能元素的名称重复
123002	技能元素不存在

错误结果码	说明
123003	技能元素被技能队列引用,不能删除
123004	技能元素被技能队列引用,不能修改名称
120901	业务类型的描述重复
120902	业务类型被流程引用,不能删除
120903	业务类型被技能队列引用,不能删除
120904	业务类型被工作标准时间引用,不能删除
120905	业务类型引用的盘符不存在

表 6-432 被叫配置

错误结果码	说明
120651	被叫配置的系统接入码没有分配
120652	被叫配置的系统接入码和后续接入码组合不能重复
120655	被叫配置引用的接入码不存在
120656	被叫配置引用的技能队列不存在
120658	设备类型为IVR,接入码的媒体类型只能为点击通话,回呼请求,普通呼叫
120659	被叫配置引用的路由脚本不存在
120660	被叫配置的系统接入码同被叫配置设备的媒体类型不一致
120661	被叫配置被缺省私有技能队列引用,不能删除
120662	被叫配置被技能队列引用,不能删除
120663	被叫配置被业务代表引用,不能删除

表 6-433 IVR

错误结果码	说明
120216	IVR和CCIVR间不能修改
120217	同一个IP地址的IVR最大个数为20
120219	IVR被VDN引用,不能删除
120220	IVR被VDN组引用,不能删除
120221	IVR引用的参数组不存在

错误结果码	说明
120222	IVR引用的CTI节点不存在
120763	流程的流程接入码重复
120764	流程的描述重复

表 6-434 技能组

错误结果码	说明
123352	技能组引用的技能队列不存在

### 6.3.7.5 CTI 返回系统配置接口错误码

表 6-435 VDN

错误结果码	说明
120501	同时签入的最大业务代表数超过限制
120502	并发语音最大呼叫数超过限制
120503	并发Web最大呼叫数超过限制
120504	最大并发OutBound呼出数超过限制
120505	CP会场方数超过限制
120506	同时签入的最大视频业务代表数超过限制
120507	限制主叫号码不能存在包含关系
120508	启用限制,限制主叫号码前缀不能为空
120509	启用限制,默认主叫以限制主叫号码前缀开头
120510	VDN名称与其它VDN名称重复
120511	VDN名称与VDN组名称重复
120512	VDN工号范围与其它VDN重复
120513	VDN引用的OBS不存在
120514	VDN引用的分布式资源不存在
120515	VDN引用的数据源不存在
120516	VDN引用的IVR不存在
120517	RMS基本信息配置中录音系统为无时,本VDN采用的录音系统只能配置为华为排队机资源录音

错误结果码	说明
120519	VDN强制自录音中使用的分布式节点在VDN设置中未分配
120520	VDN引用的系统接入码不存在
120521	VDN的呼叫类型不支持Email/Fax,当前VDN分配了该媒体类型的系统接入码
120522	VDN的呼叫类型不支持Web,当前VDN分配了该媒体类型的系统接入码
120523	VDN分配的系统接入码已经分配到其它VDN
120524	VDN分配的系统接入码已经分配到VDN组
120525	IVR数据源不在VDN分配的VDN数据源或第三方数据源中
120526	默认IVR数据源不在VDN分配的VDN数据源或第三方数据源中
120527	该VDN被本地CCP客户端引用,不能删除
120528	启用座席挂起转,呼叫转回座席后放提示音,必须配置提示音参数
120529	VDN管理员必须在工号范围内
120530	VDN引用的盘符不存在
120531	VDN基本信息的接入码没有分配当前VDN
120533	VDN工号范围重复
120534	VDN引用的CCS资源组不存在
120535	工号范围已使用,不能取消
120536	可用VDN的长度不能为0
120537	可用VDN不能包含转移VDN
120538	可转移工号个数不足
120539	多媒体许可类型无效
120540	多媒体许可值超出范围
120541	座席并发处理能力1~60
120550	并发视频IVR最大呼叫数不能超过并发IVR最大呼叫数
120552	uap视频会场方数限制
120624	修改的vdn对接密码与旧密码相同

表 6-436 接入码

错误结果码	说明
120201	系统接入码重复
120202	系统接入码与特殊路由接入码重复
120203	系统接入码与NIRC的网络呼叫接入码重复
120204	系统接入码被VDN引用，不能删除
120205	系统接入码被VDN组引用，不能删除

### 6.3.7.6 UAP 返回错误码

表 6-437 UAP 返回错误码

错误结果码	说明
500-100	软电话号码格式错误
500-101	信令IP地址或者密码不合法
500-102	信令IP地址不存在
500-103	密码不符合复杂度要求
500-104	用户已经存在
500-105	uap执行mml命令出现内部错误
500-106	用户号码没有创建
500-107	用户号码没有搜索到

### 6.3.8 角色权限位说明

业务代表各角色权限位对应的含义如下：

- 1: 示忙/示闲
- 2: 静音/非静音
- 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
- 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
- 20: 告警台
- 21: 报表处理员
- 22: 已废弃
- 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: 已废弃
- 32: 配置业务代表
- 33: 配置技能
- 34: 不可填写外呼主叫
- 35: 配置审计

## 6.4 App 个人设置

### 6.4.1 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 6-438 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 6-439 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 0：直呼 1：双呼 2：透显呼叫
2	userId	String	True	用户id。 t_aicc_pub_appcube_u ser表中USER_ID的值。
3	callerPresent	String[]	False	被叫显示号码。 最多5个，多个号码之 间以，隔开 每个号码长度限制： string（15）
4	callNumber	String[]	False	坐席软电话号码。 最多5个，多个号码之 间以，隔开 每个号码长度限制： string（15）
5	callNumberDefault	string	False	默认坐席绑定的软电话 号码。 长度限制：string （15）

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
6	callerPresentDefault	string	False	被叫默认显示号码。 长度限制：string (15)

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 6-440 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": "12121212"
}
```

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"
}
```

## 6.4.2 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 6-441 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 6-442 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。 <a href="#">6.4.1 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 0: 直呼 1: 双呼 2: 透显呼叫
3	userId	String	True	用户id。 t_aicc_pub_appcube_user表中USER_ID的值。
4	callerPresent	String[]	False	被叫显示号码。 最多5个, 多个号码之间以, 隔开 每个号码长度限制: string ( 15 )
5	callNumber	String[]	False	坐席软电话号码。 最多5个, 多个号码之间以, 隔开 每个号码长度限制: string ( 15 )
6	callNumberDefault	string	False	默认坐席绑定的软电话号码。 长度限制: string ( 15 )
7	callerPresentDefault	string	False	被叫默认显示号码。 长度限制: string ( 15 )

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-443 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。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
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": "12121212"  
}
```

响应头:

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

响应参数:

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

### 6.4.3 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 6-444 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 6-445 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。 t_aicc_pub_appcube_user表中USER_ID的值。

#### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-446 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 0: 直呼 1: 双呼 2: 透显呼叫
3	callerPresent	String[]	False	被叫显示号码。 最多5个, 多个号码 之间以, 隔开 每个号码长度限制: string ( 15 )
4	callNumber	String[]	False	坐席软电话号码。 最多5个, 多个号码 之间以, 隔开 每个号码长度限制: string ( 15 )
5	userId	String	False	用户id t_aicc_pub_appcube _user表中 SUM_USER_ID的 值。
6	callNumberDefault	String	False	默认坐席绑定的软电 话号码。 长度限制: string ( 15 )
7	callerPresentDefault	String	False	被叫默认显示号码。 长度限制: string ( 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
12	partdbId	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"  
}
```

## 6.4.4 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 6-447 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 6-448 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。 t_aicc_pub_appcube_user表中USER_ID的值。

### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 6-449 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."
}
```

## 6.5 附录

## 6.5.1 事件

### 6.5.1.1 座席状态类事件

#### 6.5.1.1.1 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}}
```

#### 6.5.1.1.2 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}}
```

#### 6.5.1.1.3 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}}
```

#### 6.5.1.1.4 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。为7时表示话务员拆线。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_SetNotReady_Success","workNo":"49997","content":  
{"reason":"200"}}}
```

#### 6.5.1.1.5 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}}
```

#### 6.5.1.1.6 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"}}}
```

#### 6.5.1.1.7 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}}
```

#### 6.5.1.1.8 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}}
```

#### 6.5.1.1.9 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  
}}
```

#### 6.5.1.1.10 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态成功。
- 附带信息  
无。
- 示例：  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentState_CancelWork_Success","workNo":"49999","content":  
null}}
```

#### 6.5.1.1.11 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"}}
```

## 6.5.1.2 音视频通话事件

### 6.5.1.2.1 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[6.5.4 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"}}
```

### 6.5.1.2.2 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"}}}
```

### 6.5.1.2.3 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"  
}}
```

### 6.5.1.2.4 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"}}}
```

### 6.5.1.2.5 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"}}
```

### 6.5.1.2.6 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6-452。  
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"}
```

### 6.5.1.2.7 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": "1456403699-21"}}
```

### 6.5.1.2.8 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"}}
```

#### 6.5.1.2.9 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"}}
```

#### 6.5.1.2.10 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"}}
```

#### 6.5.1.2.11 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。

- 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"}}
```

#### 6.5.1.2.12 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。  
called：文本型，被叫号码，如果为座席，则首字符为a或者A。  
callid：文本型，呼叫所属的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。
- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Ringing","workNo":"49999","content":  
{"caller":"49997","transfer":"no","callid":"1456404043-37","transfrom":"","called":  
"49999","type":"main","mediaAbility":"1","feature":"0"}}
```

#### 6.5.1.2.13 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，呼叫所属的CallId（呼叫标示）。
- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Connect_Fail","workNo":"49999","content":"145640  
4043-38"}}
```

#### 6.5.1.2.14 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, 呼叫所属的CallId (呼叫标示)。
- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Consult_Fail","workNo":"49999","content":"145640  
4043-39"}}
```

#### 6.5.1.2.15 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"}}
```

#### 6.5.1.2.16 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, 呼叫所属的CallId (呼叫标示)。
- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_ReturnFromIvr","workNo":"108","content":"152957  
1145-1187"}}
```

#### 6.5.1.2.17 音视频切换

- 标示符  
AgentEvent\_MediaSwitth
- 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_MediaSwitth","workNo":"111","content":  
{"callid":"1603286369-16773","reason":0,"caller":"","mediaType":3,"called":"88  
022","jsonKey":["callid","reason","caller","mediaType","called"],"jsonKey":  
["eventType","workNo","content"]}
```

### 6.5.1.2.18 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

### 6.5.1.2.19 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

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}}
```

### 6.5.1.3 外呼相关

#### 6.5.1.3.1 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}}
```

#### 6.5.1.3.2 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}}
```

#### 6.5.1.3.3 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。  
dialeddigits：预览呼出被叫号码。

- 示例:  

```
{"message":"","retcode":"0","event":  
{"eventType":"AgentEvent_Preview","workNo":"49999","content":  
{"controlid":"1456404043","dialeddigits":""}}}
```

#### 6.5.1.3.4 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"  
}  
}  
}
```

#### 6.5.1.3.5 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"
}
}
}
```

## 6.5.1.4 录音事件

### 6.5.1.4.1 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"]}
```

#### 6.5.1.4.2 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"}}}
```

#### 6.5.1.4.3 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。
- 示例：  

```
{"eventType":"AgentMediaEvent_StopRecordDone","workNo":"1115","content"
:
{"beginTime":1566867437000,"endTime":1566867472000,"fileMediaType":"1",
```

```
"taskId":5451,"jsonKey":["beginTime","endTime","taskId"],"jsonKey":  
["eventType","workNo","content"]}
```

### 6.5.1.5 质检放音事件

#### 6.5.1.5.1 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}}  
}

#### 6.5.1.5.2 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}  
}

#### 6.5.1.5.3 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}}  
}

#### 6.5.1.5.4 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}}
```

#### 6.5.1.5.5 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}}
```

#### 6.5.1.5.6 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}}
```

#### 6.5.1.5.7 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}}
```

## 6.5.1.6 实时质检事件

### 6.5.1.6.1 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。

## 6.5.1.7 物理话机事件

### 6.5.1.7.1 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}}
```

### 6.5.1.7.2 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}}
```

### 6.5.1.7.3 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"}}
```

### 6.5.1.7.4 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}}
```

### 6.5.1.7.5 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}}
```

### 6.5.1.8 其他座席相关事件

### 6.5.1.8.1 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}}
```

### 6.5.1.8.2 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"}}}
```

### 6.5.1.8.3 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}}
```

## 6.5.1.9 多媒体事件

### 6.5.1.9.1 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"]}
```

#### 6.5.1.9.2 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":  
"sdcP0BPcVGymItWppGX6XqrZGTCYa13d"}}}
```

### 6.5.1.9.3 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}}
```

### 6.5.1.10 座席会议事件

#### 6.5.1.10.1 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}}}
```

#### 6.5.1.10.2 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}}}
```

### 6.5.1.10.3 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}}}
```

### 6.5.1.10.4 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}}}
```

### 6.5.1.10.5 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}}}
```

#### 6.5.1.10.6 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}}}
```

#### 6.5.1.10.7 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}}}
```

#### 6.5.1.10.8 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}}
```

#### 6.5.1.10.9 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}}
```

#### 6.5.1.10.10 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}}
```

#### 6.5.1.11 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。

## 6.5.1.12 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。

### 6.5.1.12.1 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}}
```

### 6.5.1.12.2 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}}
```

### 6.5.1.12.3 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"}}}
```

### 6.5.1.12.4 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"}}}
```

### 6.5.1.12.5 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}}}}
```

#### 6.5.1.12.6 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"}}}
```

#### 6.5.1.12.7 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"}}}
```

#### 6.5.1.12.8 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"}}}
```

### 6.5.1.12.9 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"}}}
```

## 6.5.2 错误结果码

表 6-450 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
100-001	签入参数为空或者不合法。
100-002	座席已经登录。

错误结果码	说明
100-003	座席登录的时候抛 ResourceUnavailableException或 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
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
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

错误结果码	说明
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
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
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

错误结果码	说明
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
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。
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。

错误结果码	说明
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
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
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。

错误结果码	说明
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
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。
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

错误结果码	说明
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。
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 6-451 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

错误结果码	说明
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
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

错误结果码	说明
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
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 6-452 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
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

原因码	如何理解
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: 1. 频率恒定, 并且持续ON时长大于2.5 Second 2. 频率恒定, 持续ON时长大于1.5 Second 3. 在ON之前有OFF持续大于100ms
190	文本电话(ANS1)
191	文本电话(ANS2)
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

原因码	如何理解
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
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。

原因码	如何理解
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
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	无可用的应答设备
20304	异常
20305	无效路由设备
20306	空号或错号

原因码	如何理解
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

### 6.5.3 座席状态说明

表 6-453 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 6-454 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 6-455 座席状态表

值	说明
1	空闲状态
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

值	说明
17	耳语
255	异常状态

## 6.5.4 呼叫类型

表 6-456 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
51	内部两方咨询
52	内部三方咨询
53	多方通话

## 6.5.5 设备类型

表 6-457 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 6-458 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 6-459 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
2	秘密呼叫，即点呼

表 6-460 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

## 6.5.6 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及配套查询，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。

# 7 电销外呼

- 7.1 外呼活动管理接口
- 7.2 外呼活动的特殊日期管理接口
- 7.3 外呼黑名单管理接口
- 7.4 外呼数据接口
- 7.5 外呼结果接口
- 7.6 外呼结果回调
- 7.7 业务结果回写
- 7.8 文件服务器管理接口
- 7.9 外呼外显结果定义接口
- 7.10 查询接口调用记录

## 7.1 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。

### 7.1.1 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[操作员：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 URI

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 7-1 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。 取值的类型为整数， 取值范围为1 ~ 9999。

## 请求说明

表 7-2 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-3 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。 不能与已有外呼活动名称重复。 最大长度为100个字符。
2	description	String	False	外呼活动的描述。 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。 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。 格式为yyyy-MM-ddHH:mm:ss、UTC时间
5	deviceType	int	True	外呼设备类型。 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。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。 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。 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。 该对象的参数说明请参见表7-4。
9	ivrParam	Object	False	deviceType为1、3（IVR）时为True。 该对象的参数说明请参见表7-5。
10	skillParam	Object	False	deviceType为2，5，6（技能队列）时为True。 该对象的参数说明请参见表7-6。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
11	initStatus	int	False	活动添加状态，默认值为0。 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。 <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>
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。

表 7-4 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	节假日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。
8.8	holidayEndTime1	String	False	节假日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。
8.9	holidayBeginTime2	String	False	节假日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
8.10	holidayEndTime2	String	False	节假日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。
8.11	holidayBeginTime3	String	False	节假日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。
8.12	holidayEndTime3	String	False	节假日呼出时间段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节假日，否则都按工作日外呼；
5. 当配置节假日时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[新增外呼活动节假日](#)）接口，指明外呼活动与节假日关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 7-5 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。 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。 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。 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。 取值范围：1~100。
9.3	callInterval	int	True	外呼任务的呼出间隔时间。 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 7-6 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。 取值范围：1~1000。
10.2	skillName	String	False	技能队列的名称。 最大长度100。
10.3	outBoundType	int	True	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：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。 该对象的参数说明请参见表7-8。
10.5	previewParam	Object	False	outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-7。

表 7-7 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 7-8 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。 取值范围： 1: 经验预测算法 2: 座席利用率预测算法 3: 外呼接通率预测算法 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。 该对象的参数说明请参见表7-9。
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。 该对象的参数说明请参见表7-10。
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。 该对象的参数说明请参见表7-11。
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。 该对象的参数说明请参见表7-12。

表 7-9 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。 取值范围：0~100。缺省值70。

表 7-10 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。 取值范围：0~100。缺省值3。
10.4.3.5	utilRate	int	True	座席利用率。 取值范围：0~100。缺省值70。
10.4.3.6	utilRateMethod	int	True	座席利用率算法。 取值范围： 1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长 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 7-11 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。 取值范围：0~100。缺省值3。
10.4.4.4	waitTime	int	True	用户等待时间。 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。 取值范围：0~100。

表 7-12 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。 取值范围：50~200。缺省值100。

## 响应说明

表 7-13 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7-15</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7-15</a> 。
4	returnDesc	String	描述。
5	returnObject	Object	参见 <a href="#">表7-14</a> 。

表 7-14 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 7-15 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 2	外呼活动的开始时间早于今天凌晨。
3	020000 3	设备类型为技能队列的外呼活动已达到上限。如果需要继续新增，则先删除其他设备类型为技能队列的外呼活动。
4	020000 4	设备类型为IVR的外呼活动已达到上限。如果需要继续新增，则先删除其他设备类型为IVR的外呼活动。
5	020000 5	外呼活动名称不能重复。
6	020001 7	技能队列ID不存在。
7	020000 01	参数值为空
8	020000 02	参数包含非法字符
9	020000 03	参数长度不能大于规定长度
10	020000 06	参数值类型不正确
11	020000 07	参数值大小不正确
12	020000 09	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": "13:00",
```

```
"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
    }
  }
},
"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
  }
}
```

## 7.1.2 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[操作员：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 URI

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 7-16 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-17 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-18 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。 不能与已有外呼活动名称重复。 最大长度为100个字符。
2	description	String	False	外呼活动的描述。 最大长度为200字符，不含"[]=<>"特殊字符。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
3	strBeginTime	String	True	外呼活动开始时间。 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。 格式为yyyy-MM-dd HH:mm:ss, UTC时间。
5	deviceType	int	True	外呼设备类型。 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: 抢占外呼的技能队列</li></ul>
6	callerNo	List	True	支持多主叫号码。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-28</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。 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。 取值范围: 1-5, 数字越小, 优先级越高。
9	scheduleParam	Object	True	呼出时间段。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-19</a> 。
10	ivrParam	Object	False	deviceType为1或者3 ( IVR ) 时为True。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-20</a> 。
11	skillParam	Object	False	deviceType为2, 5, 6 ( 技能队列 ) 时为True。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-21</a> 。
12	initStatus	int	False	活动添加状态, 默认值为0。 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。 必须以https://或http开头。 <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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-29</a> 。
15	callPolicy	Object	False	呼叫策略。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-34</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。

### 📖 说明

如果呼叫策略callPolcny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 7-19** scheduleParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
9.1	workdayBeginTime1	String	False	工作日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。
9.2	workdayEndTime1	String	False	工作日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。
9.3	workdayBeginTime2	String	False	工作日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。
9.4	workdayEndTime2	String	False	工作日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。
9.5	workdayBeginTime3	String	False	工作日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。
9.6	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
9.7	holidayBeginTime1	String	False	节假日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。
9.8	holidayEndTime1	String	False	节假日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。
9.9	holidayBeginTime2	String	False	节假日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。
9.10	holidayEndTime2	String	False	节假日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。
9.11	holidayBeginTime3	String	False	节假日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。
9.12	holidayEndTime3	String	False	节假日呼出时间段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节假日，否则都按工作日外呼
5. 当配置节假日时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[新增外呼活动节假日](#)）接口，指明外呼活动与节假日关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 7-20 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	<p>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 &gt; 机器人管理&gt;流程配置 &gt; 流程管理 &gt; 流程编排”查看。</p> <p>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。</p> <p>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 &gt; 机器人管理&gt;流程配置&gt;普通IVR”查看。</p> <p>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&gt;机器人管理 &gt; &gt; 流程配置 &gt; 智能 &gt; 机器人”查看。</p>
10.2	callCount	int	True	<p>外呼任务每次呼出的数量。</p> <p>取值范围：1~100。</p>

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
10.3	callInterval	int	True	外呼任务的呼出间隔时间。 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 7-21 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。 取值范围：1~1000。
11.2	skillName	String	True	技能队列的名称。 最大长度100。
11.3	outBoundType	int	True	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>
11.4	predictParam	Object	False	outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-23。
11.5	previewParam	Object	False	outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-22。

表 7-22 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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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 7-23 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。 取值范围： 1: 经验预测算法 2: 座席利用率预测算法 3: 外呼接通率预测算法 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。 该对象的参数说明请参见表7-24。
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。 该对象的参数说明请参见表7-25。
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。 该对象的参数说明请参见表7-26。
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。 该对象的参数说明请参见表7-27。

表 7-24 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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 取值范围：0~100。缺省值70。

表 7-25 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。 取值范围：0~100。缺省值3。
11.4.3.4	utilRate	int	True	座席利用率。 取值范围：0~100。缺省值70。
11.4.3.5	utilRateMethod	int	True	座席利用率算法。 取值范围： 1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长 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 7-26 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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 取值范围：0~100。缺省值3。
11.4.4.4	waitTime	int	True	用户等待时间。 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。 取值范围：0~100。

表 7-27 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。 取值范围：50~200。缺省值100。

表 7-28 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。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。 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。 取值范围：1-5。数字越小，优先级越高

表 7-29 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。 0：全局策略 1：号码类型匹配策略。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
14.2	retryDay	int	--	最大试呼天数。 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。 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)。 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。 全局策略下根据结果配置策略必填。 该对象的参数说明请参见表7-30。
14.6	policyJson	String	--	根据号码类型匹配策略的json串。 号码类型匹配策略下必填。 该对象的参数说明请参见表7-31。
14.7	busiPolicy	String	False	业务结果策略的json串。 该对象的参数说明请参见表7-33。
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7.5.1 查询外呼结果中的“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这三个字段，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 7-30 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。 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)。 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。 全局策略的根据结果策略必填，取值范围：1-6。

表 7-31 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。 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。 该对象的参数说明请参见表7-32。

表 7-32 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。 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。 根据号码类型匹配策略的普通策略必填，取值范围：1-6。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
14.6.3.3	result	int	--	结果类型。 根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。 (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)。 重试策略还会根据具体的失败码 ( failCode ) 结合判断。 失败码参考 <a href="#">表7-297</a> 。
14.6.3.4	callInterval	int	--	呼出间隔(秒)。 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。 根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。

表 7-33 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。 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)。 呼叫策略为0时不用填写，其他为True。取值范围：1-3600。

表 7-34 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。 0，按顺序 1，按轮次。默认是按顺序。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
15.2	chooseType	int	--	轮次形式。 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。 按轮次时必填。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-35</a> 。

表 7-35 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。 取值范围：最大长度20，不包含特殊字符。 按号码分类时必填。
15.3.2	turnOrder	int	--	号码序号。 取值范围：1-10。按号码序号时必填。

## 响应说明

表 7-36 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7-38</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7-38</a> 。
4	returnDesc	String	描述。
5	returnObject	Object	参见 <a href="#">表7-37</a> 。

表 7-37 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 7-38 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 2	外呼活动的开始时间早于今天凌晨。
3	020000 3	设备类型为技能队列的外呼活动已达到上限，如果需要继续新增，则先删除其他设备类型为技能队列的外呼活动。
4	020000 4	设备类型为IVR的外呼活动已达到上限，如果需要继续新增，则先删除其他设备类型为IVR的外呼活动。
5	020000 5	外呼活动名称不能重复。
6	020001 7	技能队列ID不存在。
7	020000 01	参数值为空
8	020000 02	参数包含非法字符
9	020000 03	参数长度不能大于规定长度
10	020000 04	参数长度不能小于规定长度
11	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
12	020000 06	参数值类型不正确

序号	错误码	说明
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
    },
    {
      "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": 2,
    "skillName": "defaultAudioSkill",
    "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"  
      }  
    ]  
  },  
  "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  
  }  
}
```

### 7.1.3 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 URI

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 7-39 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。 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 7-40 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-41 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。 不能与已有外呼活动名称重复。 最大长度为100个字符。
2	description	String	False	外呼活动的描述。 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。 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。 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。 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	String	True	主叫号码。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。 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。 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。 该对象的参数说明请参见表7-42。
9	ivrParam	Object	False	deviceType为1, 3（IVR）时为True。 该对象的参数说明请参见表7-43。
10	skillParam	Object	False	deviceType为2, 5, 6（技能队列）时为True。 该对象的参数说明请参见表7-44。
11	callbackUrl	String	True	外呼结果的回调通知地址。 必须以https://或http://开头。 <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>

 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 7-42 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	节假日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。
8.8	holidayEndTime1	String	False	节假日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。
8.9	holidayBeginTime2	String	False	节假日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。
8.10	holidayEndTime2	String	False	节假日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。
8.11	holidayBeginTime3	String	False	节假日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。
8.12	holidayEndTime3	String	False	节假日呼出时间段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节假日，否则都按工作日外呼
5. 当配置节假日时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[新增外呼活动节假日](#)）接口，指明外呼活动与节假日关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 7-43 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。 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。 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。 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。 取值范围：1~100。
9.3	callInterval	int	True	外呼任务的呼出间隔时间。 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 7-44 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。 取值范围：1~1000。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
10.2	skillName	String	False	技能队列的名称。 最大长度100。
10.3	outBoundType	int	True	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>
10.4	predictParam	Object	False	outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-46。
10.5	previewParam	Object	False	outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-45。

表 7-45 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 7-46 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。 取值范围： 1：经验预测算法 2：座席利用率预测算法 3：外呼接通率预测算法 5：摘机率预测算法

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 该对象的参数说明请参见表7-47。
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。 该对象的参数说明请参见表7-48。
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。 该对象的参数说明请参见表7-49。
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。 该对象的参数说明请参见表7-50。

表 7-47 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。 取值范围：0~100。缺省值70。

表 7-48 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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 取值范围：0~100。缺省值3。
10.4.3.4	utilRate	int	True	座席利用率。 取值范围：0~100。缺省值70。
10.4.3.5	utilRateMethod	int	True	座席利用率算法。 取值范围： 1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长 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 7-49 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。 取值范围：0~100。缺省值3。
10.4.4.4	waitTime	int	True	用户等待时间。 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。 取值范围：0~100。

表 7-50 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。 取值范围：50~200。缺省值100。

## 响应说明

表 7-51 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7-52</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7-52</a>
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-52 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": ""
}
```

## 7.1.4 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 URI

<https://ip:port/rest/isales/v2/openapi/campaigns/{vdlId}/{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 7-53 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。 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 7-54 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-55 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。 不能与已有外呼活动名称重复。 最大长度为100个字符。
2	description	String	False	外呼活动的描述。 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。 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， 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。 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。 该对象的参数说明请参见表7-65。
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。 取值范围：5~60，单位为秒。
8	priority	int	False	任务优先级。 取值范围：1-5，数字越小，优先级越高。
9	scheduleParam	Object	True	呼出时间段。 该对象的参数说明请参见表7-56。
10	ivrParam	Object	False	deviceType为1, 3（IVR）时为True。 该对象的参数说明请参见表7-57。
11	skillParam	Object	False	deviceType为2, 5, 6（技能队列）时为True。 该对象的参数说明请参见表7-58。
12	initStatus	int	False	活动添加状态，默认值为0。 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。 必须以https://或http开头。 <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。 该对象的参数说明请参见表7-66。
15	callPolicy	Object	False	呼叫策略。 该对象的参数说明请参见表7-71。

### 📖 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 7-56 scheduleParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
9.1	workdayBeginTime1	String	False	工作日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。
9.2	workdayEndTime1	String	False	工作日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。
9.3	workdayBeginTime2	String	False	工作日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。
9.4	workdayEndTime2	String	False	工作日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。
9.5	workdayBeginTime3	String	False	工作日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。
9.6	workdayEndTime3	String	False	工作日呼出时间段3结束时间，格式为HH:mm。
9.7	holidayBeginTime1	String	False	节假日呼出时间段1开始时间，格式为HH:mm。
9.8	holidayEndTime1	String	False	节假日呼出时间段1结束时间，格式为HH:mm。
9.9	holidayBeginTime2	String	False	节假日呼出时间段2开始时间，格式为HH:mm。
9.10	holidayEndTime2	String	False	节假日呼出时间段2结束时间，格式为HH:mm。
9.11	holidayBeginTime3	String	False	节假日呼出时间段3开始时间，格式为HH:mm。
9.12	holidayEndTime3	String	False	节假日呼出时间段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节假日，否则都按工作日外呼
5. 当配置节假日时间段后，若为了兼容AICC-isales页面，则后续必须调用（[新增外呼活动节假日](#)）接口，指明外呼活动与节假日关系；否则会出现接口与页面的不兼容

表 7-57 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。 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。 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。 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。 取值范围：1~100。
10.3	callInterval	int	True	外呼任务的呼出间隔时间。 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  $(\text{callCount}/\text{callInterval}) * 3$  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 7-58 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。 取值范围：1~1000。
11.2	skillName	String	False	技能队列的名称。 最大长度100。
11.3	outBoundType	int	True	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>
11.4	predictParam	Object	False	outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-60。
11.5	previewParam	Object	False	outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见表7-59。

表 7-59 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 7-60 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。 取值范围： 1: 经验预测算法 2: 座席利用率预测算法 3: 外呼接通率预测算法 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。 该对象的参数说明请参见表7-61。
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。 该对象的参数说明请参见表7-62。
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。 该对象的参数说明请参见表7-63。
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。 该对象的参数说明请参见表7-64。

表 7-61 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。 取值范围：0~100。缺省值70。

表 7-62 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。 取值范围：0~100。缺省值3。
11.4.3.4	utilRate	int	True	座席利用率。 取值范围：0~100。缺省值70。
11.4.3.5	utilRateMethod	int	True	座席利用率算法。 取值范围： 1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长 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 7-63 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。 取值范围：0~100。缺省值3。
11.4.4.4	waitTime	int	True	用户等待时间。 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。 取值范围：0~100。

表 7-64 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。 取值范围：50~200。缺省值100。

表 7-65 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。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。 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。 取值范围：1-5。数字越小，优先级越高

表 7-66 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。 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。 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。 0：全局策略 1：号码类型匹配策略。
14.5	callInterval	int	--	呼出间隔(秒)。 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。 全局策略下根据结果配置策略必填。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 resultRetry参数说明</a> 。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
14.7	policyJson	String	--	根据号码类型匹配策略的json串。 号码类型匹配策略下必填。 该对象的参数说明请参见表 <a href="#">policyJson参数说明</a> 。
14.8	busiPolicy	String	False	业务结果策略。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-67</a> 。
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 7-67 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。 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)。 呼叫策略为0时不用填写,其他为True。取值范围:1-3600。

表 7-68 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。 取值范围:最大长度20,不包含特殊字符。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-69</a> 。

表 7-69 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。 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。 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。 根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。 (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)。 重试策略还会根据具体的失败码 ( failCode ) 结合判断。 失败码参考 <a href="#">表7-297</a> 。
14.7.3.4	callInterval	int	--	呼出间隔(秒)。 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。 根据号码类型匹配策略的结果策略必填，取值范围：0-9。

表 7-70 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。 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)。 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。 全局策略的根据结果策略必填，取值范围：0-9。

表 7-71 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。 如果是修改呼叫策略，则必填。
15.2	callType	int	False	呼叫方式。 0，按顺序 1，按轮次。默认是按顺序。
15.3	chooseType	int	--	轮次形式。 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。 按轮次时必填。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-72</a> 。

表 7-72 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。 取值范围：最大长度20，不包含特殊字符。 按号码分类时必填。
15.4.2	turnOrder	int	--	号码序号。 取值范围：1-10。按号码序号时必填。

## 响应说明

表 7-73 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7-74。
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7-74。
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-74 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 2	外呼活动的开始时间早于今天凌晨。
3	020000 5	外呼活动名称不能重复。
4	020000 7	外呼活动已经不存在。
5	020001 6	外呼活动已经结束。
6	020001 7	技能队列ID不存在。
7	020000 01	参数值为空
8	020000 02	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"
    }
  ]
},
"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": ""
}
```

## 7.1.5 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 URI

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 7-75 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。 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 7-76 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-77 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。 取值范围：0，1。 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 7-78 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7-79
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7-79
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-79 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库异常。
3	020000 7	外呼活动已经不存在。
4	020000 9	外呼任务还在启动中。
5	020000 01	参数值为空
6	020000 02	参数包含非法字符
7	020000 03	参数长度不能大于规定长度
8	020000 04	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": "0200000",  
  "resultCode": "0200000",  
  "resultDesc": "delete task success",  
  "returnDesc": "delete task success"  
}
```

## 7.1.6 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 URI

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 7-80 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。 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 7-81 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-82 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7-100</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。 具体见表7-100
4	returnDesc	String	描述。
5	returnObject	Object	参见表7-83

表 7-83 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。 取值范围： 2: 已开始 3: 暂停 4: 已完成
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。 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: 抢占外呼的技能队列</li></ul>
5.7	callerNo	String	主叫号码。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。
5.8	maxAlerting Time	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。 该对象的参数说明请参见表7-84。

序号	参数名	参数类型	说明
5.10	ivrParam	Object	deviceType为1, 3 (IVR) 时非空。 该对象的参数说明请参见表7-85。
5.11	skillParam	Object	deviceType为2, 5, 6 (技能队列) 时非空。 该对象的参数说明请参见表7-86。
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。 该对象的参数说明请参见表7-93。
5.14	callPolicy	Object	呼叫策略。 该对象的参数说明请参见表7-95。

表 7-84 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 7-85 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 7-86 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：抢占外呼</li></ul>
5.11.4	predictParam	Object	outBoundType为2时为True，预测呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-88</a> 。
5.11.5	previewParam	Object	outBoundType为5时为True，预览呼出时的参数配置。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-87</a> 。

表 7-87 previewParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
5.1 1.5. 1	failInterval	int	True	呼出间隔时间，正整数，单位秒。
5.1 1.5. 2	obCallCount	int	True	每次呼出数量，正整数。
5.1 1.5. 3	autoCallTime	int	True	预览自动呼叫时长，正整数，单位秒。

表 7-88 predictParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 1.4. 1	predictMethod	int	预测外呼算法。 取值范围： 1：经验预测算法 2：座席利用率预测算法 3：外呼接通率预测算法 5：摘机率预测算法
5.1 1.4. 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-89</a> 。
5.1 1.4. 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-90</a> 。
5.1 1.4. 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-91</a> 。
5.1 1.4. 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-92</a> 。

表 7-89 expPredictParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 1.4. 2.1	maxAvgCallTime	int	最大平均通话时长，单位秒。
5.1 1.4. 2.2	mimAvgCallTime	int	最小平均通话时长，单位秒。
5.1 1.4. 2.3	outBoundRate	int	呼出速率。

表 7-90 agentPredictParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 1.4. 3.1	maxAvgCallTime	int	最大平均通话时长，单位秒。
5.1 1.4. 3.2	mimAvgCallTime	int	最小平均通话时长，单位秒。
5.1 1.4. 3.3	lossRate	int	最低呼损率。
5.1 1.4. 3.4	utilRate	int	座席利用率。
5.1 1.4. 3.5	utilRateMethod	int	座席利用率算法。 取值范围： 1：表示座席利用率 = 总的通话时长/总的签入时长 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 7-91 connectPredictParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 1.4. 4.1	maxAvgCallTime	int	最大平均通话时长，单位秒。
5.1 1.4. 4.2	mimAvgCallTime	int	最小平均通话时长，单位秒。
5.1 1.4. 4.3	lossRate	int	最低呼损率。
5.1 1.4. 4.4	waitTime	int	用户等待时间，单位秒。
5.1 1.4. 4.5	connRate	int	外呼接通率。

表 7-92 offhookPredictParam 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 1.4. 5.1	offHookRate	int	摘机率。

表 7-93 retryPolicy 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 3.1	retryPolicyId	String	重试策略ID。
5.1 3.2	policyType	int	重试策略类型。 0: 全局策略 1: 号码类型匹配策略。
5.1 3.3	retryDay	int	最大试呼天数。 全局策略下的普通策略非空。
5.1 3.4	retryTimes	int	每天最大试呼次数。 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 3.5	callInterval	int	呼出间隔(秒)。 全局策略下的普通策略非空。
5.1 3.6	resultRetry	String	根据结果配置策略的json串。 全局策略下根据结果配置策略非空。 该对象的参数说明请参见表7-94。
5.1 3.7	policyJson	String	根据号码类型匹配策略的json串。 号码类型匹配策略下非空。 该对象的参数说明请参见表7-98。
5.1 3.8	busiPolicy	String	业务结果策略的json串。 该对象的参数说明请参见表7-97。
5.1 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 7-94 resultRetry 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 3.6. 1	result	int	结果类型。 全局策略的根据结果策略非空。
5.1 3.6. 2	callInterval	int	呼出间隔(秒)。 全局策略的根据结果策略非空。
5.1 3.6. 3	retryNumber	int	重试次数。 全局策略的根据结果策略非空。

表 7-95 callPolicy 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 4.1	callPolicyId	String	呼叫策略ID。
5.1 4.2	callType	int	呼叫方式。 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 4.3	chooseType	int	轮次形式。 0, 按号码分类 1, 按号码序号。按轮次时非空。
5.1 4.4	turns	String	轮次信息json串。 按轮次时非空。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 turns参数说明</a> 。

表 7-96 turns 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 4.4. 1	turnType	String	号码类型。 按号码分类时非空。
5.1 4.4. 2	turnOrder	int	号码序号。 按号码序号时非空。
5.1 4.4. 3	orderNo	int	轮次序号。

表 7-97 busiPolicy 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 3.8. 1	busiResultCode	String	业务结果编码。
5.1 3.8. 2	busiResultSubCode	String	业务结果子编码。(跟业务结果编码关联)
5.1 3.8. 3	busiResultPolicy	int	业务结果呼叫策略。 0-停止呼叫, 1-呼叫下个号码, 2-呼叫当前号码。
5.1 3.8. 4	callInterval	int	呼出间隔(秒)。 呼叫策略为0为空, 其他非空。

表 7-98 policyJson 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 3.7. 1	dataType	String	号码类型。
5.1 3.7. 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 3.7. 3	policy	String	策略配置相关信息。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 policy参数说明</a> 。

表 7-99 policy 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1 3.7. 3.1	retryDay	int	最大试呼天数。 根据号码类型匹配策略的普通策略非空。
5.1 3.7. 3.2	retryTimes	int	每天最大试呼次数。 根据号码类型匹配策略的普通策略非空。
5.1 3.7. 3.3	result	int	结果类型。 根据号码类型匹配策略的结果策略非空。
5.1 3.7. 3.4	callInterval	int	呼出间隔(秒)。 根据号码类型匹配策略的结果策略非空。
5.1 3.7. 3.5	retryNumber	int	重试次数。 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 7-100 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	外呼活动已经不存在。
4	020000 01	参数值为空
5	020000 02	参数包含非法字符
6	020000 03	参数长度不能大于规定长度
7	020000 04	参数长度不能小于规定长度
8	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
9	020000 06	参数值类型不正确
10	020000 07	参数值大小不正确
11	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
12	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
13	020000 10	hour和minute必须同时存在
14	020000 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": "",
"returnCode": "0200000",
"returnDesc": "",
"returnObject": {
  "id": 146,
  "name": "lizhan_test",
  "description": null,
  "status": 2,
  "strBeginTime": "2018-12-01",
  "strEndTime": "2018-12-02",
  "deviceType": 2,
  "callerNo": "10086",
  "maxAlertingTime": 20,
  "scheduleParam": {
    "workdayBeginTime1": "08:00",
    "workdayEndTime1": "12:00",
    "workdayBeginTime2": "13:30",
    "workdayEndTime2": "17:30",
    "workdayBeginTime3": null,
    "workdayEndTime3": null,
    "holidayBeginTime1": "09:00",
    "holidayEndTime1": "12:00",
    "holidayBeginTime2": "14:00",
    "holidayEndTime2": "17:00",
    "holidayBeginTime3": null,
    "holidayEndTime3": null
  },
  "ivrParam": null,
  "skillParam": {
    "skillId": 1,
    "skillName": "Voice Skill Queue",
    "outBoundType": 2,
    "predictParam": {
      "predictMethod": 5,
      "expPredictParam": null,
      "agentPredictParam": null,
      "connectPredictParam": null,
      "offhookPredictParam": {
        "offHookRate": 100
      }
    }
  },
  "previewParam": null
},
"callBackUrl": "http://www.baidu.com"
}
```

## 7.1.7 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 URI

```
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 7-101 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。 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。 长度为0~30，默认值为空。
3	status	int	True	外呼活动的状态。 取值范围： 2：已开始 3：暂停 4：已完成 0：默认查询全部状态
4	deviceType	int	True	外呼设备类型。 取值范围： ● 1：智能外呼的IVR ● 2：预测外呼的技能队列 ● 3：自动外呼的IVR ● 5：预览外呼的技能队列 ● 6：预占外呼的技能队列 ● 0：默认查询全部类型
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。 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。 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 7-102 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-103 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7-105</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7-105</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)。 参见 <a href="#">表7-104</a>

表 7-104 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。
10.3	status	int	外呼活动的状态。 取值范围： 2: 已开始 3: 暂停 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。 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: 抢占外呼的技能队列</li><li>• 0: 默认查询全部类型。</li></ul>
10.7	callerNo	String	主叫号码。 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 7-105 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	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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": "",  
  "returnCode": "0200000",  
  "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
}
```

## 7.1.8 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 URI

<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 7-106 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。 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	外呼任务的ID。

## 请求说明

表 7-107 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-108 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7-109</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7-109</a> 。
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-109 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	外呼活动已经不存在。
4	020001 1	当前状态不允许暂停。
5	020000 01	参数值为空
6	020000 02	参数包含非法字符
7	020000 03	参数长度不能大于规定长度
8	020000 04	参数长度不能小于规定长度
9	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
10	020000 06	参数值类型不正确
11	020000 07	参数值大小不正确
12	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
13	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
14	020000 10	hour和minute必须同时存在
15	020000 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": "",  
  "returnCode": "0200000",  
  "returnDesc": ""  
}
```

## 7.1.9 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 URI

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 7-110 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。 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 7-111 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-112 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7-113</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7-113</a> 。
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-113 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	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	外呼活动已经不存在。
4	020001 1	当前状态不允许恢复。
5	020000 01	参数值为空
6	020000 02	参数包含非法字符
7	020000 03	参数长度不能大于规定长度
8	020000 04	参数长度不能小于规定长度
9	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
10	020000 06	参数值类型不正确
11	020000 07	参数值大小不正确
12	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
13	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
14	020000 10	hour和minute必须同时存在
15	020000 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": "",  
  "returnCode": "0200000",  
  "returnDesc": ""  
}
```

## 7.1.10 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[操作员：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 URI

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 7-114 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。 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 7-115 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-116 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。 该对象的参数说明请参见表 <a href="#">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 7-117 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。 该对象的参数说明请参见表 <a href="#">policy参数说明</a> 。
1.3	retryDay	int	-	普通策略，试呼天数。
1.4	retryTimes	int	-	普通策略，每天试呼次数。
1.5	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>
1.6	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 7-118 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 7-119 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7-120。
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7-120。
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-120 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。

序号	错误码	说明
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常, 请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确, 请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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:

可以根据业务需要选择不同的策略组合。

- 全局策略+普通策略policyType=0, type=0。

```
{  
  "policyJson": "[{"type":0,'retryTimes':1,'retryDay':1}]",  
  "policyType": 0  
}
```

- 全局策略+结果策略policyType=0, type=1。

```
{  
  "policyJson": "[{"type":1,'policy':[{ 'result':4,'retryNumber':3,'callInterval':60}]",  
  "policyType": 0  
}
```

- 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": ""
}
```

## 7.1.11 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[操作员：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 URI

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 7-121 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。 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 7-122 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-123 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 <a href="#">表7-128</a> 。
2	resultDesc	String	描述。
3	data	Object	外呼重试策略。具体参见 <a href="#">表7-124</a> 。
4	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。 具体见 <a href="#">表7-128</a> 。
5	returnDesc	String	描述。

表 7-124 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。
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>

序号	参数名	参数类型	说明
3.3	policyJson	String	重试策略参数。具体见表7-125
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 业务结果策略的json串。 该对象的参数说明请参见表7-126。

表 7-125 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。 该对象的参数说明请参见表 policy 参数说明
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 7-126 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）

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
14.7.3	busiResultPolicy	int	True	业务结果呼叫策略。 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)。 呼叫策略为0时不用填写，其他为True。取值范围：1-3600。

表 7-127 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 7-128 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度

序号	错误码	说明
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
}
```

## 7.1.12 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 URI

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 7-129 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-130 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-131 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。 取值范围：最大长度50，不包含特殊字符。
2	code	String	False	业务结果编码。 取值范围：最大长度50，有效字符为：数字、字母、-。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
3	description	String	False	业务结果描述。 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-132</a> 。

表 7-132 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。 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。 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。 取值范围：最大长度200，不包含特殊字符。

## 响应说明

表 7-133 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7-134</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7-134</a> 。
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-134 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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：

```
{  
  "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"  
}
```

### 7.1.13 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 URI

`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 7-135 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。
2	pageSize	int	True	分页查询结果，每页查询数据条数 取值范围：1-50。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
3	pageNum	int	True	当前页码。 取值范围：正整数。

## 请求说明

表 7-136 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-137 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。 具体见 <a href="#">表7-140</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7-140</a> 。
4	returnDesc	String	描述。
5	data	JSONArray	结果json，详见 <a href="#">表7-138</a> 。
6	totalCount	Long	返回列表中结果总条数。

表 7-138 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。 该对象的参数说明请参见表7-139。

表 7-139 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 7-140 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。

序号	错误码	说明
4	020000 01	参数值为空
5	020000 02	参数包含非法字符
6	020000 03	参数长度不能大于规定长度
7	020000 04	参数长度不能小于规定长度
8	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
9	020000 06	参数值类型不正确
10	020000 07	参数值大小不正确
11	020000 08	参数转换异常, 请检查请求参数
12	020000 09	参数组合不正确, 请检查请求参数
13	020000 10	hour和minute必须同时存在
14	020000 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": [
    {
      "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!"
}
```

## 7.1.14 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 URI

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 7-141 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。 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	String	True	外呼数据ID
3	startDate	String	False, 该字段有值, 则endDate必传。	查询开始时间 格式: yyyy-MM-dd
4	endDate	String	False, 该字段有值, 则startDate必传。	查询结束时间 格式: yyyy-MM-dd 结束时间-开始时间小于等于30天,

## 请求说明

表 7-142 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-143 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7-145</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7-145</a>
4	returnDesc	String	描述。

序号	参数名	参数类型	说明
5	data	Array	查询结果列表。 参见 <a href="#">表7-144</a>

表 7-144 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。 Key表示失败码 Value表示该失败码的次数

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-145 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

序号	错误码	说明
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"
}
```

## 7.1.15 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 URI

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 7-146 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。 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 7-147 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-148 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-149</a>

表 7-149 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。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。 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。 取值范围：1-5。数字越小，优先级越高

## 响应说明

表 7-150 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7-151</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7-151</a>
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-151 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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：

```
{ "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"  
}
```

## 7.1.16 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 URI

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 7-152 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。 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 7-153 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-154 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-155</a>

表 7-155 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。 呼通客户后，客户的电话终端上显示的号码。 最大长度为24个字符，有效字符为：0~9。

## 响应说明

表 7-156 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7-157</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。具体见表7-157
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-157 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数

序号	错误码	说明
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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：

```
{"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"  
}
```

## 7.2 外呼活动的特殊日期管理接口

### 7.2.1 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 URI

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 7-158 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。 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 7-159 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-160 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。 具体见 <a href="#">表7-162</a> 。
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 <a href="#">表7-161</a> 。
4	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。 具体见 <a href="#">表7-162</a>
5	returnDesc	String	描述。

表 7-161 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。 取值范围： 1: 按周设置 2: 按日期设置 3: 按日期重复
3.4	week	String	星期，特殊日期的类型为按周设置时非空 取值范围： 1: 星期一 2: 星期二 3: 星期三 4: 星期四 5: 星期五 6: 星期六 7: 星期天 同时选择多天以逗号分隔，例如“6,7”表示星期六、星期天
3.5	beginTime	String	开始时间。 特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd 特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd
3.6	endTime	String	结束时间。 特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd 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 7-162 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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": [  
    {
```

```
"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"  
}  
]  
}
```

## 7.2.2 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 URI

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 7-163 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。 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 7-164 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-165 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。 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。 取值范围： 1: 按周设置 2: 按日期设置 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。 取值范围： 1: 星期一 2: 星期二 3: 星期三 4: 星期四 5: 星期五 6: 星期六 7: 星期天 同时选择多天以逗号分隔，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。 <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>

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 <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 7-166 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7-168
2	resultDesc	String	描述。
3	returnObject	Object	参见表7-167。
4	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表7-168
5	returnDesc	String	描述。

表 7-167 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 7-168 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020001 3	特殊日期名称已存在。
4	020001 5	外呼活动的特殊日期数量已达上限。
5	020003 0	时间格式不正确。
6	020000 01	参数值为空
7	020000 02	参数包含非法字符
8	020000 03	参数长度不能大于规定长度
9	020000 04	参数长度不能小于规定长度
10	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
11	020000 06	参数值类型不正确
12	020000 07	参数值大小不正确
13	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
14	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
15	020000 10	hour和minute必须同时存在
16	020000 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：

```
{
  "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
  }
}
```

## 7.2.3 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 URI

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 7-169 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。 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 7-170 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-171 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。 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。 取值范围： 1: 按周设置 2: 按日期设置 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。 取值范围： 1: 星期一 2: 星期二 3: 星期三 4: 星期四 5: 星期五 6: 星期六 7: 星期天 同时选择多天时以逗号分隔，例如“6,7”表示星期六、星期天

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd 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。 特殊日期的类型为2时，数据格式：yyyy-MM-dd 特殊日期的类型为3时，数据格式：MM-dd

## 响应说明

表 7-172 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7-173</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7-173</a>
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-173 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。

序号	错误码	说明
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020001 3	特殊日期名称已存在。
4	020001 4	特殊日期不存在。
5	020003 0	时间格式不正确。
6	020000 01	参数值为空
7	020000 02	参数包含非法字符
8	020000 03	参数长度不能大于规定长度
9	020000 04	参数长度不能小于规定长度
10	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
11	020000 06	参数值类型不正确
12	020000 07	参数值大小不正确
13	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
14	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
15	020000 10	hour和minute必须同时存在
16	020000 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：

```
{  
  "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": ""  
}
```

## 7.2.4 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 URI

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 7-174 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。 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 7-175 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-176 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 <a href="#">表7-177</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7-177</a> 。
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-177 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。

序号	错误码	说明
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020001 4	特殊日期不存在。
4	020000 01	参数值为空
5	020000 02	参数包含非法字符
6	020000 03	参数长度不能大于规定长度
7	020000 04	参数长度不能小于规定长度
8	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
9	020000 06	参数值类型不正确
10	020000 07	参数值大小不正确
11	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
12	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
13	020000 10	hour和minute必须同时存在
14	020000 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": ""  
}
```

## 7.2.5 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 URI

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 7-178 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。 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 7-179 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-180 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7-181
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7-181
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-181 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	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:

```
{  
  "resultCode": "02000000",  
  "resultDesc": ""  
}
```

## 7.3 外呼黑名单管理接口

### 7.3.1 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 URI

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 7-182 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-183 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-184 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。 号码最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
2	validityExpirationTime	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	validityTime	INT	False	有效时长，单位小时，取值范围1~120。
4	restrictTimes	INT	False	限制次数（与限制周期绑定，两者都填或都不填，范围：1-100）
5	restrictPeriod	String	False	限制周期（0：每小时；1：每天） 示例1："restrictTimes":1, "restrictPeriod":"0" 表示2020-12-30 10:06:25 呼出一次，下次可呼出时间为2020-12-30 11:00:00 示例2："restrictTimes":1, "restrictPeriod":"1" 表示2020-12-30 10:06:25 呼出一次，下次可呼出时间为2020-12-31 00:00:00

## 响应说明

表 7-185 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7-186。
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7-186
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-186 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	号码已存在黑名单中。
4	020001 8	存在重复的号码。
5	020002 9	超过了每次添加允许的最大值。
6	020000 01	参数值为空
7	020000 02	参数包含非法字符
8	020000 03	参数长度不能大于规定长度
9	020000 04	参数长度不能小于规定长度
10	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
11	020000 06	参数值类型不正确
12	020000 07	参数值大小不正确
13	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
14	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
15	020000 10	hour和minute必须同时存在
16	020000 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：

```
{  "blocklist": [    "13100000000",    "13100000001",    "13100000002",    "13100000003"  ],  "validityExpirationTime": "2020-12-31 10:06:25",  "restrictTimes": 3,  "restrictPeriod": "0"}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  "resultCode": "0200000",  "resultDesc": "The blocklist is added successfully"}
```

### 7.3.2 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 URI

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 7-187 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-188 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-189 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 7-190 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7-191</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7-191</a>
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-191 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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：

```
{  
  "blocklistNo": "13100000000"  
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "resultCode": "0200000",  
  "resultDesc": ""  
}
```

### 7.3.3 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 URI

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 7-192 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

#### 请求说明

表 7-193 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-194 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。具体见表7-195。
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7-195
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-195 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	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:

```
{  
  "resultCode": "02000000",  
  "resultDesc": ""  
}
```

## 7.3.4 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 URI

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 7-196 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-197 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-198 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。 号码最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、# <b>注意</b> 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	offset	int	False	offset用于确定查询的起始页。 offset取值为： $offset=limit*(page-1)$ page为需要查询的起始页。
3	limit	int	False	表示每页的查询数量。 取值范围：1~100 <b>注意</b> limit offset和blocklist存在且仅存在其一。

## 响应说明

表 7-199 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	data	Object	参见 <a href="#">表7-200</a> 。

表 7-200 data 参数说明

序号	参数名	参数类型	说明
5.1	validityExpirationTime	String	到期时间
5.2	blockNum	String	黑名单号码
5.3	flag	Boolean	黑名单有效标识，true：有效；false：无效 <b>须知</b> 入参传入了blocklist才会返回该参数

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-201 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。

序号	错误码	说明
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "returnCode": "0200000",  
  "data": [  
    {  
      "validityExpirationTime": "2022-02-18T17:56:14.000+00:00",  
      "blockNum": "111"  
    },  
    {  
      "validityExpirationTime": "2022-02-23T09:10:07.000+00:00",  
      "blockNum": "34234"  
    },  
    {  
      "validityExpirationTime": "2022-02-23T09:11:13.000+00:00",  
      "blockNum": "321"  
    }  
  ]  
}
```

```
},
{
  "validityExpirationTime": "2022-03-03T02:01:40.000+00:00",
  "blockNum": "321"
}
],
"resultCode": "0200000",
"resultDesc": "query BlockList Success",
"returnDesc": "query BlockList Success"
}
```

## 7.3.5 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7-202](#)创建Excel模板文件。

表 7-202 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)	限制次数	限制周期
65676950	-	-	1	1
88888888	2022-05-27 23:06:25	-	-	-
88888888	2022-06-24 10:06:25	-	-	-
12345678	2022-06-24 10:06:25	-	-	-

表 7-203 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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
4	限制次数	INT	False	限制次数（与限制周期绑定，两者都填或都不填，范围：1-100）
5	限制周期	String	False	限制周期（0：每小时；1：每天） 示例1："restrictTimes":1, "restrictPeriod":"0" 表示2020-12-30 10:06:25 呼出一次，下次可呼出时间为 2020-12-30 11:00:00 示例2："restrictTimes":1, "restrictPeriod":"1" 表示2020-12-30 10:06:25 呼出一次，下次可呼出时间为 2020-12-31 00:00:00

## 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 URI

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 7-204 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-205 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-206 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 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

## 响应说明

表 7-207 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7-241</a> 。
2	resultDesc	String	描述。
3	importTaskId	String	文件导入任务ID

序号	参数名	参数类型	说明
4	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表7-208
5	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-208 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在

序号	错误码	说明
12	020000 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":"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。"  
}
```

## 7.3.6 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 URI

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 7-209 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-210 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-211 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。 offset取值为： $offset=limit*(page-1)$ 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

## 响应说明

表 7-212 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7-241。
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
5	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表7-214
6	returnDesc	String	描述。

表 7-213 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 7-214 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	参数包含非法字符
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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,  
  "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"
}
```

## 7.4 外呼数据接口

### 7.4.1 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，或者被叫号码在黑名单号码中并为其配置了限制周期和限制次数（但外呼次数不能超过限制周期内的限制次数）。
  - 已完成的任务不允许追加号码。
  - 执行中的任务不允许新增外呼号码。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URI

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 7-215 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。 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 7-216 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-217 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表 callDataList参数说明</a> 。

表 7-218 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。 最大长度为32个字符。
1.2	called	String	True	被叫号码。 最大长度为24个字符，有效字符为：0~9、*、#。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
1.3	caller	String	False	主叫号码。 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，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。 <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<a href="#">JSON数据调用图元</a>。</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： "callData":{"fullName":"林子航" "date":"二零二二年三月三十一日" "riskName":"交强险"}</li> </ul>

## 响应说明

表 7-219 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7-222</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7-222</a> 。
4	returnDesc	String	描述。
5	returnObject	Object	参见 <a href="#">表7-220</a> 。

表 7-220 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	参见表7-221。

表 7-221 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 7-222 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	外呼活动不存在。
4	020001 8	存在重复的号码。
5	020001 9	当前状态不允许追加号码。
6	020002 0	号码数量超过了最大规格20w条。
7	020002 2	接口调用太快。

序号	错误码	说明
8	020002 4	添加的号码中存在黑名单号码。
9	020002 9	超过了每次添加允许的最大值。
10	020003 0	时间格式不正确。
11	020000 01	参数值为空
12	020000 02	参数包含非法字符
13	020000 03	参数长度不能大于规定长度
14	020000 04	参数长度不能小于规定长度
15	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
16	020000 06	参数值类型不正确
17	020000 07	参数值大小不正确
18	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
19	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
20	020000 10	hour和minute必须同时存在
21	020000 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：

```
{
  "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"
}
```

## 7.4.2 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，或者被叫号码在黑名单号码中并为其配置了限制周期和限制次数（但外呼次数不能超过限制周期内的限制次数）。
  - 已完成的任务不允许追加号码。
  - 执行中的任务不允许新增外呼号码。

## 接口方法

该接口仅支持POST方法。

## 接口 URI

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 7-223 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。 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 7-224 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-225 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。 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表7-226</a> 。

表 7-226 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。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。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	<p>随路数据，最大长度1024，建议JSON格式。</p> <p><b>注意</b></p> <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<a href="#">JSON数据调用图元</a>。</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： "callData":{"fullName":"林子航","date":"二零二二年三月三十一日","riskName":"交强险"}</li> </ul>

表 7-227 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。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 7-228 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7-231。
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7-231。
4	returnDesc	String	描述。
5	returnObject	Object	参见表7-229。

表 7-229 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	参见表15 datalist参数说明。

表 7-230 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 7-231 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	外呼活动不存在。
4	020001 8	存在重复的号码。
5	020001 9	当前状态不允许追加号码。
6	020002 0	号码数量超过了最大规格20w条。
7	020002 2	接口调用太快。
8	020002 4	添加的号码中存在黑名单号码。
9	020002 9	超过了每次添加允许的最大值。
10	020003 0	时间格式不正确。
11	020000 01	参数值为空

序号	错误码	说明
12	020000 02	参数包含非法字符
13	020000 03	参数长度不能大于规定长度
14	020000 04	参数长度不能小于规定长度
15	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
16	020000 06	参数值类型不正确
17	020000 07	参数值大小不正确
18	020000 08	参数转换异常, 请检查请求参数
19	020000 09	参数组合不正确, 请检查请求参数
20	020000 10	hour和minute必须同时存在
21	020000 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:

```
{
  "callDataList": [
    {
      "sessionId": "00750",
      "called": [
        {"calledNo": "88880088", "delayTime": "0", "type": "ST"},
        {"calledNo": "88880089", "delayTime": "1", "type": "SA"}
      ]
    },
    {
      "sessionId": "00850",
      "called": [
        {"calledNo": "88880080", "delayTime": "0", "type": "ST"}
      ]
    }
  ]
}
```

- 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"  
}
```

### 7.4.3 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 URI

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 7-232 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。 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 7-233 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-234 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	called	String	False	被叫号码。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。 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。 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。 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。 取值范围：0，1。 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 7-235 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7-236</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7-236</a> 。
4	returnDesc	String	描述。
5	successCount	int	成功数量

**触发事件**

无

**错误结果码****表 7-236 错误原因码说明**

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	数据库操作异常。
3	020000 7	外呼活动不存在。
4	020002 8	当前状态不允许删除号码。
5	020003 0	时间格式不正确。
6	020000 01	参数值为空
7	020000 02	参数包含非法字符
8	020000 03	参数长度不能大于规定长度
9	020000 04	参数长度不能小于规定长度
10	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
11	020000 06	参数值类型不正确
12	020000 07	参数值大小不正确
13	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
14	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
15	020000 10	hour和minute必须同时存在

序号	错误码	说明
16	020000 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：

```
{  
  "sessionId": "1"  
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "resultCode": "0200000",  
  "resultDesc": "",  
  "returnCode": "0200000",  
  "returnDesc": "",  
  "successCount": 1  
}
```

## 7.4.4 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 URI

<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 7-237 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-238 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-239 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。 最大长度为20个字符。 只能输入数字、英文、-。

## 响应说明

表 7-240 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7-241</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。具体见表7-241
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-241 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在

序号	错误码	说明
12	020000 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：

```
{  
  "callNoTypes": [  
    "ST",  
    "SI"  
  ]  
}
```

- 该接口的响应消息体举例如下：

```
{  
  "resultCode": 0,  
  "resultDesc": ""  
}
```

## 7.4.5 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 URI

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 7-242 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-243 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-244 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7-245</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7-245</a>
5	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-245 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 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"  
  ]  
}
```

## 7.4.6 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 URI

/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 7-246 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。 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 7-247 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="#">4.3 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。

## 响应说明

表 7-248 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7-252</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7-252</a> 。
4	returnDesc	String	描述。
5	data	Object	该条data下的号码以及属性。具体见 <a href="#">表7-249</a>

表 7-249 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。具体见 <a href="#">表7-250</a>
5.3	calledNos	List	外呼号码 具体见 <a href="#">表7-251</a>

表 7-250 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。
5.2.3	propValue	取决于具体的属性类型	属性值

表 7-251 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 7-252 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	外呼活动不存在。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数

序号	错误码	说明
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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：

```
{
  "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"
}
```

## 7.4.7 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 URI

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 7-253 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。
2	campaignId	String	False	外呼数据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。 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 7-254 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-255 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。 具体见 <a href="#">表7-256</a>

表 7-256 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 具体见 <a href="#">表 batchDetail结构</a> 。
1.6	totalCalledCount	int	该活动已拨打总量
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

序号	参数名	参数类型	说明
1.1 3	dailyCount	int	当天呼叫量（含完成，呼叫中，未呼叫）

表 7-257 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。 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
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 7-258 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 11	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
}
```

## 7.4.8 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7-259创建Excel模板文件。

表 7-259 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)
-	[[{'calledNo':1234566}]]	-	-	-	-

表 7-260 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 客户号码信息。
1.3	caller	String	False	主叫号码。 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 hh:mm:ss。
1.6	callData	String	False	<p>随路数据，最大长度1024，建议JSON格式。</p> <p><b>注意</b> 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<a href="#">JSON数据调用图元</a>。</p> <p>JSON格式参考如下：</p> <pre>{\\"iSales\\":{\\"ServiceID\\":\\"1164541685\\",\\"fullName\\":\\"林子航\\",\\"date\\":\\"二零二二年三月三十一日\\",\\"riskName\\":\\"交强险\\"}}</pre>

表 7-261 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。 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 URI

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 7-262 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。 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 7-263 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-264 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> 。
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 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 7-265 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7-241</a> 。
2	resultDesc	String	描述。
3	importTaskId	String	文件导入任务ID

序号	参数名	参数类型	说明
4	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表7-266
5	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-266 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在

序号	错误码	说明
12	020000 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。"  
}
```

## 7.4.9 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 URI

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 7-267 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。 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 7-268 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-269 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	offset	int	True	offset用于确定查询的起始页。 offset取值为： $offset=limit*(page-1)$ 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

## 响应说明

表 7-270 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7-241。
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
5	returnCode	String	原因码。0200000表示成功，其他表示失败。具体见表7-272
6	returnDesc	String	描述。

表 7-271 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	errMsg	int	异常原因

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-272 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	参数包含非法字符。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 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,  
  "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"
}
```

## 7.5 外呼结果接口

### 7.5.1 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 $\leq 10$ ，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 URI

<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 7-273 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。 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 7-274 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-275 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>
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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。） 如果填写beginTime，那么就必须填写endTime。
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。） 如果填写endTime，那么就必须填写beginTime。

## 响应说明

表 7-276 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 7-277。

表 7-277 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

序号	参数名称	参数类型	描述
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。
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。 <b>说明</b> 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 7-278 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。

序号	错误码	说明
7	020000 01	参数值为空
8	020000 02	参数包含非法字符
9	020000 03	参数长度不能大于规定长度
10	020000 04	参数长度不能小于规定长度
11	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
12	020000 06	参数值类型不正确
13	020000 07	参数值大小不正确
14	020000 08	参数转换异常, 请检查请求参数
15	020000 09	参数组合不正确, 请检查请求参数
16	020000 10	hour和minute必须同时存在
17	020000 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:

```
{  
  "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": "OB99999",
"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"
}
]
```

## 7.5.2 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 7-279 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。 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="#">7.5.1 查询外呼结果</a> 或者 <a href="#">7.6.1 外呼结果回调接口</a> 中返回的callId字段获取。

## 请求消息

表 7-280 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="#">4.3 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

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/A68CA32800B9684811D698D1B61C1A0661511E7AD042DEE5304254DDB9DCE00/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 7-281 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，详见表7-282

表 7-282 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。
recordPath	String	通话录音文件OBS的URL路径。 <b>说明</b> 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 7-283 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 7	通话记录ID不存在。
3	020000 01	参数值为空
4	020000 02	参数包含非法字符
5	020000 03	参数长度不能大于规定长度
6	020000 04	参数长度不能小于规定长度
7	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
8	020000 06	参数值类型不正确
9	020000 07	参数值大小不正确
10	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
11	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
12	020000 10	hour和minute必须同时存在
13	020000 11	参数个数不能大于规定个数

### 7.5.3 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 URI

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 7-284 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-285 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="#">4.3 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。

表 7-286 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="#">7.5.1 查询外呼结果</a> 或者 <a href="#">7.6.1 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 7-287 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。 错误码请参考表 7-288。
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。 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。 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
2.7	responseSource	string	True	回复来自机器人还是静默座席。 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 7-288 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 11	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:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

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"
}
```

## 7.5.4 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 URI

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 7-289 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。取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-290 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="#">4.3 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。

表 7-291 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="#">7.5.1 查询外呼结果</a> 或者 <a href="#">7.6.1 外呼结果回调接口</a> 中返回的callId字段获取。
2	page	int	true	page为需要查询的起始页。 取值范围：1 ~ 1000
3	limit	int	true	表示每页的查询数量。 取值范围：1 ~ 100

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 7-292 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。 错误码请参考 <a href="#">表 7-293</a> 。
2	recordList	List	false	通话记录。
2.1	interNo	string	True	内部序号

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2.2	systemReply	string	True	系统回复。 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。 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
2.7	responseSource	string	True	回复来自机器人还是静默座席。 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 7-293 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	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

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"
}
```

## 7.6 外呼结果回调

### 7.6.1 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。

#### 接口方法

该接口仅支持POST方法。

#### 接口 URI

创建外呼活动时, 通过callbackUrl指定。

#### 请求说明

无请求头消息。

表 7-294 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。具体参考表7-295。

表 7-295 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）。
6	failCode	String	失败的原因码，请参见表7-297。
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。 <b>说明</b> 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 7-296 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 7-297 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。
	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	

分类	错误原因码	错误原因描述
	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"
}
```

## 7.7 业务结果回写

### 7.7.1 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 URI

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 7-298 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。 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 7-299 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-300 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。

序号	参数名	参数类型	是否必选	说明
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。 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 7-301 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7-302。
2	resultDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-302 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020003 3	外呼数据不存在。
3	020003 4	子状态与业务结果不匹配。
4	020099 9	业务结果回写失败。
5	020000 01	参数值为空

序号	错误码	说明
6	020000 02	参数包含非法字符
7	020000 03	参数长度不能大于规定长度
8	020000 04	参数长度不能小于规定长度
9	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
10	020000 06	参数值类型不正确
11	020000 07	参数值大小不正确
12	020000 08	参数转换异常, 请检查请求参数
13	020000 09	参数组合不正确, 请检查请求参数
14	020000 10	hour和minute必须同时存在
15	020000 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:

```
{  
  "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."  
}
```

## 7.8 文件服务器管理接口

## 7.8.1 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 URI

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 7-303 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-304 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-305 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
3	serverPwd	String	True	服务密码，明文传递，后台密文保存

表 7-306 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 7-307 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7-302</a> 。
2	resultDesc	String	描述。

序号	参数名	参数类型	说明
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7-308
5	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-308 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020003 3	外呼数据不存在。
3	020003 4	子状态与业务结果不匹配。
4	020000 05	参数长度超过指定范围
5	020000 01	参数值为空
6	020000 02	参数包含非法字符
7	020000 03	参数长度不能大于规定长度
8	020000 04	参数长度不能小于规定长度
9	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
10	020000 06	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

## 报文样例

- 该接口的请求消息体举例如下:

```
{
  "userName": "zhangsan",
  "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"
}
```

## 7.8.2 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 URI

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 7-309 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。 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 7-310 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-311 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7-312</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。 具体见表7-312
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-312 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	服务器配置信息不存在。
3	020003 3	外呼数据不存在。
4	020003 4	子状态与业务结果不匹配。
5	020000 01	参数值为空
6	020000 02	参数包含非法字符
7	020000 03	参数长度不能大于规定长度
8	020000 04	参数长度不能小于规定长度
9	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
10	020000 06	参数值类型不正确
11	020000 07	参数值大小不正确

序号	错误码	说明
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"
}
```

## 7.8.3 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 URI

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 7-313 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。 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 7-314 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-315 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 7-316 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 7-317 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7-318。
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7-318
4	returnDesc	String	描述。

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-318 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 6	服务器配置信息不存在。
2	020003 3	外呼数据不存在。

序号	错误码	说明
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：

```
{
  "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"
}
```

## 7.8.4 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 URI

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 7-319 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

### 请求说明

表 7-320 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-321 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。 offset取值为： $offset=limit*(page-1)$ 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	serverIds	List<String>	False	文件服务器ID集合

## 响应说明

表 7-322 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。 具体见表7-324。
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。 具体见表7-324
6	returnDesc	String	描述。

表 7-323 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

序号	参数名	参数类型	说明
5	serverId	String	文件服务器ID

## 触发事件

无

## 错误结果码

表 7-324 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020003 3	外呼数据不存在。
3	020003 4	子状态与业务结果不匹配。
4	020000 01	参数值为空
5	020000 02	参数包含非法字符
6	020000 03	参数长度不能大于规定长度
7	020000 04	参数长度不能小于规定长度
8	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
9	020000 06	参数值类型不正确
10	020000 07	参数值大小不正确
11	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
12	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
13	020000 10	hour和minute必须同时存在

序号	错误码	说明
14	020000 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  
}
```

- 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"  
}
```

## 7.9 外呼外显结果定义接口

## 7.9.1 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 URI

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 7-325 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。 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。 取值范围：1~50

### 请求说明

表 7-326 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-327 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7-329</a> 。
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 <a href="#">表7-329</a> 。
6	returnDesc	String	描述。

表 7-328 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 7-329 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	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 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：

```
{
  "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!"  
}
```

## 7.9.2 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 URI

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 7-330 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

### 请求说明

表 7-331 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-332 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 7-333 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7-334</a> 。
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 <a href="#">表7-334</a> 。
5	returnDesc	String	描述。

## 错误结果码

表 7-334 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 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：  

```
{"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!"  
}
```

## 7.9.3 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 URI

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 7-335 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

### 请求说明

表 7-336 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-337 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 7-338 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7-339</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7-339</a> 。
4	returnDesc	String	描述。

## 错误结果码

表 7-339 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	0200001	参数值为空
3	0200002	参数包含非法字符
4	0200003	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:  

```
{"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!"  
}
```

## 7.9.4 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 URI

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 7-340 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。 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 7-341 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-342 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7-343</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。具体见表7-343。
4	returnDesc	String	描述。

## 错误结果码

表 7-343 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 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"  
}
```

## 7.9.5 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 URI

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 7-344 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。 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 7-345 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-346 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7-348</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7-348</a> 。
6	returnDesc	String	描述。

表 7-347 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 7-348 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 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"  
}
```

## 7.9.6 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 URI

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 7-349 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。 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 7-350 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

## 响应说明

表 7-351 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7-354</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7-354</a> 。
5	returnDesc	String	描述。

表 7-352 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 7-353 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 7-354 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在

序号	错误码	说明
12	020000 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",
  "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"
}
```

## 7.10 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 URI

<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 7-355 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。 取值的类型为整数，取值范围为1~9999。

## 请求说明

表 7-356 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。

表 7-357 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。 offset取值为： $offset=limit*(page-1)$ 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 该参数有值，查询当前url的调用记录。 该参数为空时，查询所有接口调用记录。
4	beginTime	String	True	开始时间 格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss
5	endTime	String	True	结束时间 格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss 结束时间和开始时间间隔不大于7天

## 响应说明

表 7-358 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7-360。
5	returnDesc	String	描述。

表 7-359 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7-360。
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 7-360 错误原因码说明

序号	错误码	说明
1	020000 1	参数异常，异常详情在resultDesc中描述。
2	020000 01	参数值为空
3	020000 02	参数包含非法字符
4	020000 03	参数长度不能大于规定长度
5	020000 04	参数长度不能小于规定长度
6	020000 05	参数长度需要介于规定长度之间
7	020000 06	参数值类型不正确
8	020000 07	参数值大小不正确
9	020000 08	参数转换异常，请检查请求参数
10	020000 09	参数组合不正确，请检查请求参数
11	020000 10	hour和minute必须同时存在
12	020000 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": "{\\"defld\\":\\"456\\",\\"vdnld\\"":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"  
}
```

# 8 调查问卷

- 8.1 创建答卷 ( createScriptAnswer )
- 8.2 获取下一题 ( getNextQuestionInfo )
- 8.3 创建问题答案 ( createQuestionAnswer )
- 8.4 更新问题答案 ( updateQuestionAnswer )
- 8.5 更新答卷 ( updateScriptAnswer )
- 8.6 更新评分接口 ( updateScore )

## 8.1 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 8-1 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 8-2 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 人工外呼：80031 自动外呼：80081 智能实训：80083
2	result	string	True	对答卷进行的操作。 save：保存（创建）答卷 submit：提交答卷
3	surveyId	string	True	问卷ID
4	custId	string	False	用户ID
5	servicelId1	string	False	问卷对应的任务ID

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 8-3 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",  
  "serviceId1": "987654321"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "1203000",  
  "surveyAnswerId": "123456789",  
  "resultDesc": "Opration Successful."  
}
```

## 8.2 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 8-4 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 8-5 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。 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 essay: 问答 single: 单选 multi: 多选 voice: 语音 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 8-6 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
6	questionType	string	True	题目类型 single: 单选题 multi: 多选题 essay: 简答题 voice: 语音 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?"  
}
```

## 8.3 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 8-7 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 8-8 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
7	optionId	String	False	选项ID

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 8-9 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."
}
```

## 8.4 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 8-10 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 8-11 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 8-12 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."
}
```

## 8.5 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 8-13 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 8-14 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	result	String	True	对答卷进行的操作。 save: 保存（创建）答卷 submit: 提交答卷

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 8-15 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."  
}
```

## 8.6 更新评分接口（updateScore）

### 场景描述

与第三方培训考试系统对接时使用。

用于在我方调用UEBA结束考试接口后（接口路径通过随路数据传给UEBA），UEBA方读取后，计算得分，并回调更新我方问卷模块的操作类分数。

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ngcrmpfcore\_js/csf/exam/sorceresult，例如域名是 service.besclouds.com

### 请求说明

表 8-16 请求头参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	Content-Type	String	True	固定值：application/json
2	Authorization	String（64）	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（64）	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
4	quotiety	Number	False	操作类分数权重。 调用结束考试接口时， 通过随路数据传给 UEBA 小于100的正整数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
5	totalScore	Number	False	问卷模块的总分 调用结束考试接口时， 通过随路数据传给 UEBA

表 8-17 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	params	object	True	-
1.1	exam_id	String ( 32 )	True	考试唯一标识
1.2	param	object	True	-
1.2.1	code	String ( 16 )	True	UEBA的结束考试接口 处理结果码 0: 成功 12000013: 存在参数 为空 12000016: 参数错 误, 具体错误信息在 rtnMsg中返回; 1201008: 问题或问卷 脚本不存在 1203999: 系统错误, 请联系开发人员
1.2.2	msg	String ( 256 )	False	UEBA的结束考试接口 处理结果描述信息
1.2.3	result	String ( 8 )	True	计算得分, 小数点前最 多8位, 保留两位小数 计算得分=操作类分数 权重*题目分数/ 100*UEBA百分制得 分/100

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 8-18 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	rtnCode	String	True	接口返回码 0: 接口调用成功 其他: 失败
2	rtnMsg	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:

```
{
  "Content-Type": application/json
  "x-app-key": *****
  "Authorization": Bearer *****
  "totalScore": 90
  "quotiety": 80
}
```

请求参数:

```
{
  "params": {
    "exam_id": "1247589060755793923",
    "param": {
      "code": "0",
      "result": "100.0",
      "msg": "处理成功"
    }
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "rtnMsg": "query success!",
  "rtnCode": "0"
}
```



# 9 知识库管理

## 9.1 鉴权方式

### 9.2 接口说明

## 9.1 鉴权方式

### 9.1.1 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 9-1 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 9-2 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 9-3 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 9-4 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"
```

## 9.1.2 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

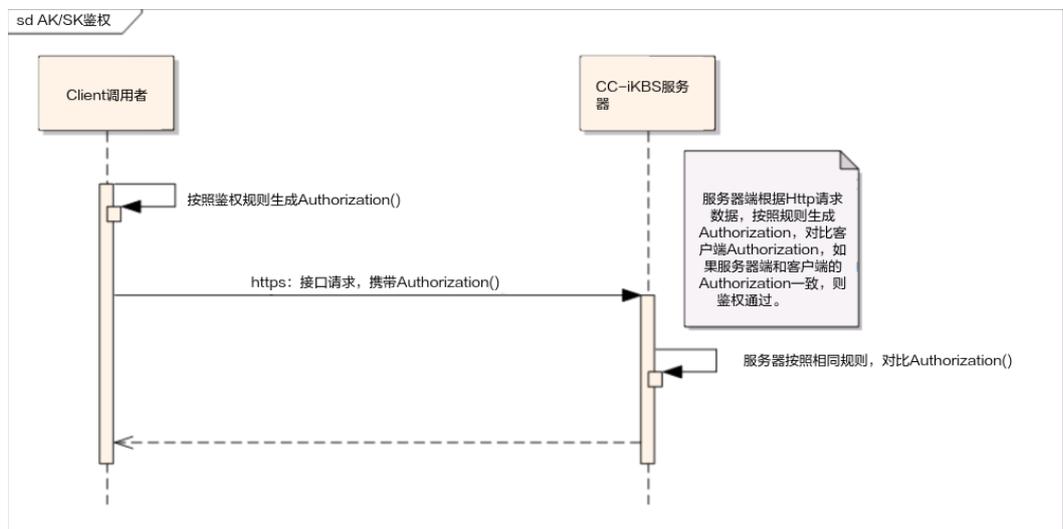
接口鉴权如果通过，则http响应码为200；如果不通过，则http的响应码为401。

## 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

```
$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

- **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.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HTTP请求中的Header部分进行选择性的编码，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：[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*toLowerCase()*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 = $RequestMethod + "\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，并将改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.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);
        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" Content-Length="22" 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 s	content-length;content-type;host

变量	值
CanonicalHeaders	content-length:22\ content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\ host:10.22.26.181%3A28080
CanonicalRequest	POST\ /rest/cmsapp/v1/ping\ content-length;content-type;host\ content-length:22\ content-type:application%2Fjson%3Bcharset%3DUTF-8\ host:10.22.26.181%3A28080\ %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

## 9.2 接口说明

### 9.2.1 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 9-5 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9.1.1 SIA鉴权（SIA鉴权填写）。
4	Authorization	String	True	无	生成方式参见9.1.2 知识库类接口鉴权方式（AKSK鉴权填写）。

表 9-6 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 9-7](#)。

表 9-7 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9-8</a>

表 9-8 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	beyondColuld	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 2	pre	Object	上一个知识。参数说明详见 <a href="#">表9-9</a>
4.3 3	next	Object	下一个知识。参数说明详见 <a href="#">表9-9</a>
4.3 4	kngContent	String	知识内容。
4.3 5	kngFiles	List	附件列表。参数说明详见 <a href="#">表9-10</a>
4.3 6	relaKngs	List	关联知识列表。参数说明详见 <a href="#">表9-11</a>

表 9-9 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 9-10 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 9-11 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",  
    "passProcecWay": 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;&nbsp;&nbsp;中英文<br>2、特性描述-》AICC 特性描述 &nbsp;&nbsp;&nbsp;中英文<br>3、AICC-操作指南(总) &nbsp;&nbsp;&nbsp;中英文<br>4、运营配置指南 &nbsp;&nbsp;&nbsp;中英文<br>5、配置文件 &nbsp;&nbsp;&nbsp;中文<br>6、数据文件参考 &nbsp;&nbsp;&nbsp;中英文<br>7、AICC CC-CMS 接口参考 &nbsp;&nbsp;&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,  
      }  
    ]  
  }  
}
```

```
    "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
  }
]
}
```

## 9.2.2 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 9-12 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9.1.1 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="#">9.1.2 知识库类接口鉴权方式</a> （AKSK鉴权填写）。

表 9-13 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 9-14](#)。

表 9-14 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9-15</a>

表 9-15 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"  
    }  
  ]  
}

## 9.2.3 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 9-16 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-TenantSpaceID	String	True	无	租户id。
3	X-Access-Token	String	True	无	生成方式参见 <a href="#">9.1.1 SIA鉴权</a> （SIA鉴权填写）。
4	Authorization	String	True	无	生成方式参见 <a href="#">9.1.2 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 9-17 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 9-18。

表 9-18 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，参数说明详见表9-19

表 9-19 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	参数说明详见表9-20

表 9-20 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"
      }
    ]
  }
}
```

## 9.2.4 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 9-21 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9.1.1 SIA鉴权（SIA鉴权填写）。
4	Authorization	String	True	无	生成方式参见9.1.2 知识库类接口鉴权方式（AKSK鉴权填写）。

表 9-22 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	kngrId	String	True	无	知识id。参数值为APPCube数据库的数据表中的AICC_kngrId_CST字段值，具体数据表根据知识状态查询AICC_lkbs_Kngadjedit_CST、AICC_lkbs_Columnkngrhis_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_Columnkngrhis_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 9-23。

表 9-23 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9-19

表 9-24 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"  
}

# 10 机器人管理

- 10.1 概述
- 10.2 领域查询接口
- 10.3 对话标识绑定类接口
- 10.4 流程查询接口
- 10.5 对话接口
- 10.6 对话接口 (V2)
- 10.7 交互记录查询接口
- 10.8 会话记录查询接口
- 10.9 FAQ配置接口
- 10.10 意图列表查询接口
- 10.11 静默座席专有接口
- 10.12 抓包录制请求结果推送接口
- 10.13 拼写检查接口
- 10.14 ODFS与第三方机器人系统对接的接口规格
- 10.15 统计报表接口
- 10.16 外呼失败原因离线分析查询接口
- 10.17 智能工单接口
- 10.18 查询转接第三方录音记录接口
- 10.19 语义识别业务请求接口
- 10.20 GTS RPA集成接口
- 10.21 依据文本生成TTS语音接口
- 10.22 离线转写回调接口
- 10.23 健康检查接口

## 10.1 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(4.4 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(4.4 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(10.2 领域查询接口),并绑定第三方的接入标识与领域的绑定(10.3.1 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(10.5 对话接口),比如初始化,放音,转接,挂机等。

### 常用错误码

表 10-1 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

## 10.2 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 10-2 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 10-3 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 请参见 <a href="#">4.4 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>
errorMsg	String	body	False	错误描述
domains	domain[]	body	True	领域信息，数组形式输出

表 10-4 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)
  }, {
    .....
  }]
}
```

## 10.3 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。

### 10.3.1 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 10-5 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不超过20位
pageNum	String	body	True	页码 分页查询,查询第几页,首页为1
pageSize	String	body	True	每页多少条 [5,10,20,50,100]
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 化流程</li><li>• 如果不传该字段, 默认查询IVR 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 成功，不返回 errorCode； 失败，参见 <a href="#">常用错误码</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表（数组结构）

表 10-6 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
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。 <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 化流程</li></ul>
chatBotName	String	body	False	机器人名称

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
usingRecordService	int	body	False	是否使用宇高录制 ● 0: 关闭宇高录制 ● 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": "flowxxxxx", // 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
  }],
  .....
}
```

## 10.3.2 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 10-7 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
description	String	body	False	描述 description参数和createFlag参数中有一个必填。 在saas场景下将作为流程描述使用，需要确保全局唯一，长度不超过50位
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">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配置的智能话流程</li><li>• 不传,默认按照IVR处理</li></ul>
createFlag	String	body	False	是否创建。 description参数和createFlag参数中有一个必填。 <ul style="list-style-type: none"><li>• createFlag=0, 添加机器人场景, 添加机器人与流程的绑定关系;</li><li>• createFlag=1, 导入流程涉及接入码导入, 允许重名覆盖场景, 在查询到绑定关系的情况下, 先删除绑定关系, 再添加绑定关系。</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 成功, 不返回errorCode; 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": "flowxxxxxx",
```

```
"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" : ""  
}
```

### 10.3.3 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 10-8 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
accessId	String	body	True	对话标识绑定关系内部序号
accessCode	String	body	False	接入标识 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

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。 请参见 <a href="#">4.4 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配置的智能话流程</li></ul>

## 响应说明

表 10-9 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 成功，不返回errorCode； 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",
  "accessCode": "10086",
  "accessId": "100001",
  "domainId": 10001,
  "dialogType": 1,
  "flowCode": "flowxxxxx",
  "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": ""
}
```

## 10.3.4 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 10-10 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）
accessCodeList	String[]	body	False	对话绑定关系Code的列表
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 成功，不返回errorCode； 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": ""
}
```

## 10.4 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 10-11 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 化流程 不传,默认按照IVR 处理</li></ul>

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
pageNum	int	body	False	页码 分页查询，查询第几页，首页为1
pageSize	int	body	False	每页多少条
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 成功，不返回errorCode； 失败，参见 <a href="#">常用错误码</a>
errorMsg	String	body	False	错误描述
total	long	body	M	总条数
flowList	Flow[]	body	True	数组

表 10-12 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 Default: 缺省（主流程） subFlow: 子流程 SYS_ERROR_DEFAULT: 异常流程

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
createDate	Date	body	False	创建日期 格式为时间戳
status	String	body	False	状态 INITIAL: 初始状态 VALID: 有效状态
statusDate	Date	body	False	修改时间 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 0: 关闭 1: 打开
isDefault	String	body	False	是否默认流程 0: 否 1: 是
version	String	body	False	流程版本
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 IVR: 传统流程 OIFDE: 智能化流程

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
workMode	int	body	False	<p>发布模式</p> <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> <p>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普通。</p>

## 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": []
    }
  ]
}
```

```
]
}
```

## 10.5 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 10-13 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。 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： 8: 对话初始化请求（第一次调用时） 9: 对话交互后请求 11: 对话转移后请求 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 <ul style="list-style-type: none"><li>vir: 虚拟座席</li><li>ass: 座席助手</li></ul>

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
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。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>inaction=8</b></li><li>• <b>inaction=9</b></li><li>• <b>inaction=11</b></li><li>• <b>inaction=7</b></li><li>• <b>inaction=13</b></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。 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。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>inaction=8</b></li><li>• <b>inaction=9</b></li><li>• <b>inaction=11</b></li><li>• <b>inaction=7</b></li><li>• <b>inaction=13</b></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。

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
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10-17</a></li><li>• <a href="#">表10-16</a></li><li>• <a href="#">表10-15</a></li><li>• <a href="#">表10-30</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。

返回码	返回描述	可能原因	解决方案
其他	参照标准的HTTP协议状态码	-	-

### 10.5.1 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。 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） 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码； 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。 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 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 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。 请参见 <a href="#">4.4 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
suilu_region_id	String	body	False(语音导航场景特有字段)	呼入地。 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> <b>说明</b> 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>



表 10-14 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); 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, 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) 0: 中文 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: 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。 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 true: 录音开始前播放“嘀”音 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 ( 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 男生朗读: 0 女生朗读: 1;
ttsSoundSpeed	String	body	False	TTS音速: 低速朗读: 0; 中速朗读: 1; 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mrpc 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 普通识别：0； 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 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 { "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: intentcode是TUC意图码,允许为空; intentDsp是意图描述,不能为空 { {intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": "", childintent[ {intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": "" } ] } { intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": "" } ... ] } { intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": "" } }	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 对应上述 call_script中的 意图码 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 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 10-15 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 3

```
{
  "outaction": 12,
  "outparams": {
    "call_id": "1528780879-9581",
    "prompt_type": "1",
    "inter_idx": "1",
```

```
"moduleName":"查询",  
"xxx":"xxx" //扩展  
}  
}
```

表 10-16 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></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： 1,route_value=技能队列后续接入码 2,route_value=IVR流程接入码 3,route_value=技能队列名称 4,route_value=座席工号 5,route_value=第三方号码 6,流程路由码 7,无 8,座席工号 31,无 32,技能队列名称或者接入码 33,座席工号
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	0(语音导航场景特有字段)	跳转序号。
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 10-17 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 (1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 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 0、正常业务逻辑进入结束图元; 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"
  }
}
```

### 10.5.2 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下一次的交互，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。 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入被叫号码； 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id； 3、其他交互场景时传入接入标识。 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></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。 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 智能匹配时, 只支持值为match 智能工单时, 可取值如下: match: 请求填单 rematch: 当识别的事项分类错误时, 重新识别 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 staff: 座席 customer: 用户 当IACmd为confirm时, 传入座席点选的字段名, 如: 对象二级 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... 例如： 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> 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OIAP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： 0、业务流程正常拆线； 1、系统异常拆线； 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 10-18 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); 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, 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) 0: 中文 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： 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录音时必须传true:录音开始前播放“嘀”音 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) (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</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 男生朗读: 0 女生朗读: 1;
ttsSoundSpeed	String	body	False	TTS音速: 低速朗读: 0; 中速朗读: 1; 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 普通识别: 0; 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 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： negative, positive, neutrality	TUC实时质检
sentiment_analysis_score	Integer	body	False	情绪检测得分 0-100	TUC实时质检
role	String	body	False	用户类型 座席：staff 用户： customer 其他：空字符串	TUC实时质检
sensitive_word	Json Object	body	0	敏感词的提醒信息 {"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： intentcode是TUC意图码,允许为空 intentDsp是意图描述,不能为空 <pre>                     {                     {intentcode: " ",                     intentDsp: " ", "status": "", "childintent": [{"intentcode: " ",                     intentDsp: " ", "status": ""}],                     {intentcode: " ",                     intentDsp: " ", "status": ""}                     ...]}                     { intentcode: " ",                     intentDsp: " ",                     "status": ""}                     }</pre>	ODFS资源模板配置
call_script_matchedstep	String	body	False	意图码 对应上述call_script中的意图码 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 10-19 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。 <ol style="list-style-type: none"><li>1. 音频: 1</li><li>2. 音视频: 3</li></ol>

## 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 10-20 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	<p>对话转移类型</p> <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> </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: 1,route_value=技能队列后续接入码 2,route_value=IVR流程接入码 3,route_value=技能队列名称 4,route_value=座席工号 5,route_value=第三方号码 6,流程路由码 7,无 8,座席工号 31,无 32,技能队列名称或者接入码 33,座席工号
trans_data	String	body	False	随路数据(转人工时传递)
calling_num	String	body	0	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	0	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	0(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	0(语音导航场景特有字段)	跳转序号。
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 10-21 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 (1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 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 0、正常业务逻辑进入结束图元; 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"
  }
}
```

### 10.5.3 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。 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流 程接入码; 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。 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。 • 0: 成功 • 其他值: 失败
auth_token	String	body	True	授权信息,取接入控制系统 返回的token值。 请参见 <a href="#">4.4 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
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) 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...) 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> 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,,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 10-22 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); 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, 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) 0: 中文 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: 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录音时必须传true:录音开始前播放“嘀”音 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(外呼问卷场景使用),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(外呼问卷场景使用) (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 (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 男生朗读: 0 女生朗读: 1;
ttsSoundSpeed	String	body	False	TTS音速: 低速朗读: 0; 中速朗读: 1; 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mrpc 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 普通识别：0； 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 原始识别--0， 抓包录制识别--1

表 10-23 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 {"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： intentcode是TUC意图码,允许为空； intentDsp是意图描述,不能为空 { {intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": "", "childintent": [{"intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": ""}], {intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": ""} ...}] { intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": ""} }	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 对应上述 call_script中的 意图码 表示话术进展(被匹配的 步骤)	TUC意图

表 10-24 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 10-25 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 10-26** 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></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: 1,route_value=技能队列后续接入码 2,route_value=IVR流程接入码 3,route_value=技能队列名称 4,route_value=座席工号 5,route_value=第三方号码 6,流程路由码 7,无 8,座席工号 31,无 32,技能队列名称或者接入码 33,座席工号
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	0(语音导航场景特有字段)	跳转序号。
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 10-27 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 (1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 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 0、正常业务逻辑进入结束图元; 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"
  }
}
```

## 10.5.4 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 10-28 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。 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） 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码； 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。 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 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 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": {}
}
```

## 10.5.5 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 10-29 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。 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) 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码; 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。 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 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 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 10-30 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"
  }
}
```

## 10.6 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 10-31 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。 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： 8: 对话初始化请求 (第一次调用时) 9: 对话交互后请求 11: 对话转移后请求 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 <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10-32</a></li><li><a href="#">表10-38</a></li><li><a href="#">表10-37</a></li><li><a href="#">表10-36</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	-	-

### 10.6.1 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。 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） 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码； 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。 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 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 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。 请参见 <a href="#">4.4 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。 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> <b>说明</b> 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": "eyJhbGc*****MjUzNSwian",  
    "suiltu_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 10-32 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); 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,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) 0: 中文 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： 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录音时必须传 true: 录音开始前播放“嘀”音 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 ( 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 男生朗读: 0 女生朗读: 1;
ttsSoundSpeed	String	body	False	TTS音速: 低速朗读: 0; 中速朗读: 1; 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 普通识别: 0; 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 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 {"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: intentcode是TUC意图码,允许为空; intentDsp是意图描述,不能为空 { {intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": "", "childintent": [{"intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": ""}, {intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": ""}] ...}} { intentcode: " ", intentDsp: " ", "status": ""} }	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 对应上述 call_script中的 意图码 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 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。 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。 (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></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： 1,route_value =技能队列后 续接入码 2,route_value =IVR流程接入 码 3,route_value =技能队列名 称 4,route_value =座席工号 5,route_value =第三方号码 6,流程路由码 7,无 8,座席工号 31,无 32,技能队列名 称或者接入码 33,座席工号
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	0(语音导航场景特有字段)	跳转序号。
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)

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 (1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 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 0、正常业务逻辑进入结束图元; 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。

## 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"  
}
```

## 10.6.2 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。 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 3、其他交互场景时传入接入标识。 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	<p>对话交互结果。</p> <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> <p>当结果为hangup时，可触发ODFS的拆线响应。 不超过1024位</p>
auth_token	String	body	True	<p>授权信息,取接入控制系统返回的token值。 请参见<a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a>。</p>
recordFileName	String	body	False(支持全流程录音的语音导航场景特有字段)	<p>全流程录音的路径文件名，例如：Y:/record/1/20200421/xxxxxx.wav</p>
inter_idx	String	body	False(语音导航场景特有字段)	<p>交互次数,直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可。</p>
begin_play	String	body	False(语音导航场景特有字段)	<p>放音开始时间</p>

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 智能匹配时, 只支持值为match 智能工单时, 可取值如下: match: 请求填单 rematch: 当识别的事项分类错误时,重新识别 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 staff: 座席 customer: 用户 当IACmd为confirm时, 传入座席点选的字段名,如: 对象二级 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... 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> 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： 0、业务流程正常拆线； 1、系统异常拆线； 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 10-33 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> </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); 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， 当prompt_type为2,3,6,7时必填
language	String	body	True	语种id(TTS放音以及ASR识别必须传) 0: 中文 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: 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录音时必须传 true: 录音开始前播放“嘀”音 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)(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</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 男生朗读: 0 女生朗读: 1;
ttsSoundSpeed	String	body	False	TTS音速: 低速朗读: 0; 中速朗读: 1; 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 普通识别: 0; 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 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>

表 10-34 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： negative, positive, neutrality	TUC实时质检
sentiment_analysis_score	Integer	body	False	情绪检测得分 0-100	TUC实时质检
role	String	body	False	用户类型 座席：staff 用户： customer 其他：空字符串	TUC实时质检
sensitive_word	Json Object	body	0	敏感词的提醒信息 {"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	<p>话术推荐说明:</p> <p>intentcode是TUC意图码,允许为空 intentDsp是意图描述,不能为空</p> <pre>{   {intentcode: " ",     intentDsp: " ", "status": "", childintent[{intentcode: " ",     intentDsp: " ", "status": ""}],     {intentcode: " ",     intentDsp: " ", "status": ""}   ...]} { intentcode: " ",   intentDsp: " ",   "status": ""} }</pre>	ODFS资源模板配置
call_script_matchedstep	String	body	False	<p>意图码</p> <p>对应上述call_script中的意图码</p> <p>表示话术进展(被匹配的步骤)</p>	TUC意图

表 10-35 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 10-36 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。 <ol style="list-style-type: none"><li>1. 音频: 1</li><li>2. 音视频: 3</li></ol>

## 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 10-37 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></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: 1,route_value=技能队列后续接入码 2,route_value=IVR流程接入码 3,route_value=技能队列名称 4,route_value=座席工号 5,route_value=第三方号码 6,流程路由码 7,无 8,座席工号 31,无 32,技能队列名称或者接入码 33,座席工号
trans_data	String	body	False	随路数据(转人工时传递)
calling_num	String	body	0	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	0	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	0(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	0(语音导航场景特有字段)	跳转序号。
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 10-38 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 (1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 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 0、正常业务逻辑进入结束图元; 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"
  }
}
```

### 10.6.3 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。 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码; 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。 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。 • 0: 成功 • 其他值: 失败
auth_token	String	body	True	授权信息,取接入控制系统返回的token值。 请参见 <a href="#">4.4 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
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） 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... 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> 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 10-39 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); 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, 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) 0: 中文 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: 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录音时必须传 true: 录音开始前播放“嘀”音 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 ( 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 男生朗读: 0 女生朗读: 1;
ttsSoundSpeed	String	body	False	TTS音速: 低速朗读: 0; 中速朗读: 1; 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 普通识别: 0; 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 原始识别--0,抓包录制识别--1

表 10-40 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 {"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： intentcode是TUC意图码,允许为空； intentDsp是意图描述,不能为空 <pre>                     {                     {intentcode : “ ” , intentDsp: “ ” , "status": "" , childintent[{intentcode: “ ” , intentDsp: “ ” , "status": ""} , {intentcode : “ ” , intentDsp: “ ” , "status": ""} ...]}                     { intentcode : “ ” , intentDsp: “ ” , "status": ""}                     }                     </pre>	ODFS资源模板配置
call_script_matchedstep	String	body	False	意图码对应上述call_script中的意图码表示话术进展(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 10-41 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。 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 10-42 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。 (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	<p>对话转移类型</p> <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> </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: 1,route_value=技能队列后续接入码 2,route_value=IVR流程接入码 3,route_value=技能队列名称 4,route_value=座席工号 5,route_value=第三方号码 6,流程路由码 7,无 8,座席工号 31,无 32,技能队列名称或者接入码 33,座席工号
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	0(语音导航场景特有字段)	跳转序号。
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 10-43 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)

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 (1、语音导航场景传入被叫号码; 2、语音外呼问卷场景时为问卷类型id; 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 0、正常业务逻辑进入结束图元; 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"
  }
}
```

## 10.6.4 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

### 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。 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) 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码; 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。 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 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 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": "eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpYXQiOiJlMzgwMzg5MzUzMTUzODAwMjUzNSwian"
  }
}
```

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": {}
}
```

### 10.6.5 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

### 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。 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) 不超过64位
call_dst_id	String	body	True	接入标识 1、语音导航场景传入流程接入码; 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。 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 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 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.eyJpYXQiOiJlMzgwMzg5MzUzMTUzODAwMjUzNSwian"
  }
}
```

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 10-44 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"
  }
}
```

## 10.7 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。 有效Token信息通过获取Token接口获取。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。

表 10-45 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 10-46 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"
}
```

## 10.8 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 10-1 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 10-47 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。 有效Token信息通过获取Token接口获取。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。
beginTime	String	body	False	开始时间 格式： yyyy-MM-dd 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 格式： yyyy-MM-dd HH:mm:ss
pageNum	String	body	False	页码 分页查询,查询第几页, 首页为1 不传,默认页码为1
pageSize	String	body	False	每页多少条 可配置： 5,10,20,50,100 不传,默认一页100条
callId	String	body	False	callId(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	ctiCallId (userMobile、callId 和ctiCallId需要传其中 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 • 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 10-48 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 格式为时间戳
endTime	long	body	False	通话结束时间 格式为时间戳
lastUpdateTime	long	body	False	最后更新时间 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 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 包括 yugaoFileName、 locationId (节点 Id)、 recordFileName (录 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 10-49 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。 机器人--0,静默座席--1
involveMode	int	body	True	流程的介入方式 普通模式--0,监控模式--1,插入模式--2

表 10-50 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\":\"\\null\\\", \"locationId\":\"\\0\\\", \"recordFileName\": \"\\:Y:/135/odfsrecord/20220720/1658313131-85918321361224.wav\"}",
    "recordDetails": [
      {
        "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,
        "requesetTime": 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
      }
    ]
  }
]
```

## 10.9 FAQ 配置接口

给第三方提供FAQ配置及测试接口。

### 10.9.1 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 10-51 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 英文: en_US、 中文: zh_CN、 西班牙语: es_ES、 阿拉伯语: ar、 泰语: th_TH、 葡萄牙语: pt_BR
name	String	body	False	名称
pageNum	int	body	True	页码 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-52 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 英文: en_US、 中文: zh_CN
updateTime	long	body	False	修改时间 格式为时间戳
on	boolean	body	False	是否激活 true: 激活 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  
}
```

## 10.9.2 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。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a>

表 10-53 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 格式为时间戳
on	boolean	body	False	是否激活 true: 激活 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 英文: en_US、 中文: zh_CN、 西班牙语: es_ES、 阿拉伯语: ar、 泰语: th_TH、 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 • 0: 成功 • 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": ""
}
```

## 10.9.3 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 10-54 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。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a>

表 10-55 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 true: 激活 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": ""}
```

## 10.9.4 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 10-56 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
faqGroupIds	int[]	body	True	要删除的ID列表
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 • 0: 成功 • 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": ""
}
```

## 10.9.5 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 10-57 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。 true: 激活 false: 去激活
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 • 0: 成功 • 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": ""
}
```

## 10.9.6 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 10-58 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 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-59 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 10-60 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 A: 答

表 10-61 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
}

```

## 10.9.7 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。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。

表 10-62 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 10-63 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 A: 答

表 10-64 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 <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",
  "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": ""
}
```

## 10.9.8 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 10-65 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。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。

表 10-66 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 10-67 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 A: 答

表 10-68 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 <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",  
  "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": ""  
}
```

## 10.9.9 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 • 0: 成功 • 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,
  "faqIds": [22897],
  "authToken": "9*****"
}
```
- 响应消息样例

```
{
  "errorCode": "0",
  "errorMsg": ""
}
```

## 10.9.10 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 10-69 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-70 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。 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
  }
}
```

## 10.9.11 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 10-71 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 英文: en_US、 中文: zh_CN、 西班牙语: es_ES、 阿拉伯语: ar、 泰语: th_TH、 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-72 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。 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  
}  
}
```

## 10.10 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 10-73 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 en_US: 英文 zh_CN: 中文 pt_BR: 葡萄牙语 th_TH: 泰语 fr_FR: 法语 ar: 阿拉伯语
pageNum	int	body	True	页码 分页查询,查询第几页, 首页为1
pageSize	int	body	True	每页多少条 支持每页 5、10、 20、50、100条
domainInfo	DomainInfo	body	配置项 oifde.slient .use = ipcc 时True,反 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。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。

表 10-74 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 <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
intentions	intention[]	body	True	返回意图列表（数组结构） 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 10-75 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	0	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
}
```

## 10.11 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。

### 10.11.1 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 10-76 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
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 0: 普通 1: 监察 2: 插入 3: 转移 <b>说明</b> 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 <a href="#">表10-77</a>
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。

表 10-77 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。 1: 转人工（通过路由码方式转技能队列） 2: 转IVR 3: 转人工（通过技能队列名称方式转技能队列） 4: 转人工（转座席工号） 5: 转接第三方号码 6: 在线数字辅助 7: 转人工（转熟客, 目前仅支持多媒体） 8: 转人工（转座席所在技能队列, 目前仅支持多媒体） 31: 转多媒体留言（转熟客） 32: 转多媒体留言（转技能队列） 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": "{*****}",
  "callTransferRequest": {
    "callTransferType": "5",
    "callTransferRouteValue": "88880006",
    "callTransferTransData": "",
    "callTransferNumber": ""
  }
}
```

- 响应消息样例

```
{  
  "errorCode": "0",  
  "errorMsg": ""  
}
```

## 10.11.2 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 10-78 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
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 0: 意图回复 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。 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。 请参见 <a href="#">4.4 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": ""
}
```

## 10.12 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 10-79 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调用宇高请求识别接口（transfertoasr）携带的serviceToken字段
subCCID	String	body	False	呼叫中心编号
taskID	String	body	True	capturesession时使用的ID 对话开启抓包录制请求（inaction=7）中使用的呼叫唯一标志,与userid、call_id取值相同,给流程使用。 <b>说明</b> capturesession的含义 请参见对应音视频录制服务器配套提供的接口参考。
respType	String	body	True	NormalResult: 正常结束 StartSpeech: 用户开始说话 默认为StartSpeech
sentence	Json Object	body	True	转写结果信息,请参考表10-80
analysis	Json Object	body	False	对象质检分析信息,请参考表10-81

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 0 客户 1 座席 2 其它 缺省为0

表 10-80 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 <code>text = URLEncoder.encode(text,"UTF-8");</code>
confidence	float	body	True	识别结果的置信度 0~1,中间结果统一为0

表 10-81 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 <b>说明</b> checkEmotion的含义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 outputVolume 为 false, 则无此字段 <b>说明</b> outputVolume的含义请参见对应音视频录制服务器配套提供的接口参考。
maxVol	int	body	False	最大音量,如果 outputVolume 为 false, 则无此字段
speed	int	body	False	语速,如果 outputSpeed 为 false, 则无此字段 <b>说明</b> outputSpeed的含义请参见对应音视频录制服务器配套提供的接口参考。

表 10-82 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, SAD, DISGUSTED 之一 (不同ASR厂家可能不同)

## 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 0: 成功 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"
}
```

## 10.13 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[4.4 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 10-83 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,默认为ipcc用户,即同获取token时,约定好的ipcc用户。

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
authToken	String	body	True	Token token失效后,需重新调用获取token接口。 请参见 <a href="#">4.4 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></ul> 传入语言参数类型要求与输入文本类型匹配。 【限制】中英葡语可正常纠错,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: 错字纠错: nonWordSpellChecker 别字纠错: realWordSpellChecker 中文仅存在别字纠错。 英文推荐使用错字纠错。 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 10-84 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

## 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"
    }
  ]
}
```

```
{
  "word": "座",
  "startIndex": 1,
  "endIndex": 2,
  "hasMistake": true,
  "correctWord": "坐"
}
```

## 10.14 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:



### 10.14.1 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 10-85 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
}
```

## 10.14.2 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 10-86 请求体参数

名称	是否必选	参数类型	说明
request	True	requestBody	请求体

表 10-87 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
tenantId	True	String	64	租户ID

名称	是否必选	参数类型	长度	说明
language	True	String	20	语言 中文: zh_CN 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 范围: 1—5
confidence2Top	False	float	4	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。 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 10-88 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"}。 一般意图操作具体详情参考 <a href="#">添加意图模板</a> 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*****accessaf"  
}
```

## 10.15 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[4.4 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。

### 10.15.1 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 10-89 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-90 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"
  }
]
```

## 10.15.2 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 10-91 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-92 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 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 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 <math>\text{positiveFeedbackCount} / \text{feedbackCount}</math></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"  
}  
]
```

### 10.15.3 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 10-93 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	False	查询日期的毫秒时间戳 如果不传,仅返回租间问答、 意图和语聊的数目。
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 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 10-94 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  
  }  
 ]  
 }
```

## 10.15.4 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 10-95 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。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-96 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  
  }  
]
```

## 10.16 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 10-97 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 <b>须知</b> 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。 请参见 <a href="#">4.4 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
rbtRecognitions	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 10-98 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10-99
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 10-99 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": "xxxxxxxx-xxxx",
      "fileName": "Y:\\268\\0\\20210908\\2608\\xxxx.V3",
      "callerNo": "xxxxxxxx",
      "calleeNo": "xxxxxxxx",
      "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  
}
```

## 10.17 智能工单接口

### 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[4.4 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。

### 10.17.1 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 10-100 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。 文本分类的依据,最大长度4096字符。
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-101 TextLabel

名称	是否必选	参数类型	说明
label	True	String	分类的标签 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
    }
  ]
}
```

## 10.17.2 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 10-102 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。 实体识别的依据, 最大长度4096字符。
authToken	String	body	True	认证token。 请参见 <a href="#">4.4 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 10-103 EntityMsgV2

Name	Mandatory	Type	Description
citation	True	String	实体的引用名称 例如, 系统实体中地址的引用名称 @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 实体种类: 实体值 例如: "@system.address": "湖南省长沙市岳麓区"。 具体操作请参考 <a href="#">添加实体</a> 章节。
formats	True	List<String>	识别到实体的引用格式的列表 例如: ["raw","province"], "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"
  ]
}
]
```

## 10.18 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 10-104 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。 有效Token信息通过获取Token接口获取。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。
beginTime	String	body	False	开始时间 格式： yyyy-MM-dd HH:mm:ss
endTime	String	body	False	结束时间 格式： yyyy-MM-dd HH:mm:ss
pageNum	String	body	False	页码 分页查询,查询第几页,首页为1 不传,默认页码为1
pageSize	String	body	False	每页多少条 可配置: 5,10,20,50,100 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)

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
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 10-105 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 10-106 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 格式为时间戳

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
endTime	long	body	False	通话结束时间 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 有用
opResult	String	body	True	转接结果,INIT开始转 接,SUCCESS转接成 功,FAIL转接失败
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"
    }
  ]
}
```

## 10.19 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 10-107 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 限制长度：64
sentence	String	body	True	客户输入的文本信息 限制长度：1024
tenantId	String	body	True	租户ID 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。 取值范围：1~5

参数名称	数据类型	参数位置	必选/可选	描述
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。 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。 上下文的使用,需要结合意图配置单个上下文。 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。 限制数量: 100
faqGroupList	List<String>	body	False	传递已经存在且激活的问答组id列表。 限制数量: 100
authToken	String	body	True	访问接口的有效Token值。 有效Token信息通过获取Token接口获取。 请参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 限制长度: 32

## 响应说明

表 10-108 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 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 10-109 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。 例如 { "Number": "3" }。 一般意图操作具体详情参考 <a href="#">添加意图模板</a> 章节。
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。(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
}
```

## 10.20 GTS RPA 集成接口

### 10.20.1 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 10-110 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 |

| 参数名称       | 数据类型            | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                 |
|------------|-----------------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度: 32 |

表 10-111 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 10-112 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<br>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<br>返回。          |

表 10-113 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> |
| 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
}
```

## 10.20.2 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 10-114 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="#">4.4 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 10-115 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 |

| 参数名称      | 数据类型                 | 参数位置 | 必选/可选 | 描述   |
|-----------|----------------------|------|-------|------|
| errorMsg  | String               | body | False | 错误信息 |
| jobDetail | RpaDetailJobResult[] | body | False | 队列详情 |

表 10-116 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                                                                                                                                      |
| 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: <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                                                                                                                                       |

| 参数名称             | 数据类型   | 参数位置 | 必选/可选 | 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"
  }
}
```

## 10.20.3 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 10-117 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<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="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。<br>限制长度：32             |
| 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 10-118 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                   |

| 参数名称      | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述            |
|-----------|-------------|------|-------|---------------|
| queueData | QueueData[] | body | False | 队列数据,成功时必须返回。 |

表 10-119 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                                                                                                                                         |
| 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                                                                                                                        |

| 参数名称               | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                |
|--------------------|---------------|------|-------|-------------------|
| outputJsonData     | string(65535) | body | False | 输出的结果数据,json格式字符串 |
| analysisJsonData   | string(65535) | body | False | 中间的队列数据,json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
  }
}
```

## 10.20.4 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 10-120 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<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="#">4.4 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 10-121 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<br>(至少传递uid、queueUid、queueName中一个参数) |

| 参数名称      | 数据类型       | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                                                                                                                                               |
|-----------|------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| queueUid  | string     | body | False | 根据队列数据UUID查询<br>(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                                                                                                                                       |
| 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 10-122 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。        |

| 参数名称      | 数据类型        | 参数位置 | 必选/可选 | 描述            |
|-----------|-------------|------|-------|---------------|
| queueData | QueueData[] | body | False | 队列数据,成功时必须返回。 |

表 10-123 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                                                                                                                                         |
| 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                                                                                                                                       |

| 参数名称               | 数据类型          | 参数位置 | 必选/可选 | 描述                |
|--------------------|---------------|------|-------|-------------------|
| inputJsonData      | string(65535) | body | False | 输入的队列数据,json格式字符串 |
| outputJsonData     | string(65535) | body | False | 输出的结果数据,json格式字符串 |
| analysisJsonData   | string(65535) | body | False | 中间的队列数据,json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": "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
    }
  ]
}
```

## 10.21 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 10-124 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 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |
| 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 <a href="#">表10-125</a> 。   |

表 10-125 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。                                                                                                                                                                                                                     |
| 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 10-126 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 <a href="#">表10-127</a> 。 |

表 10-127 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10-128。 |

表 10-128 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。       |
| 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": "UklGRuRsAQBXQVZFZm10IBA",
    "format": "wav",
    "sampleRate": "16000"
  },
  "retCode": "0"
}
```

## 10.22 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[4.4 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 10-129 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="#">4.4 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。 |

| 序号 | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                           |
|----|-------|--------|------|----------------------------------------------|
| 3  | token | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.4 C3 智能助手平台接口鉴权方式</a> 。 |

## 请求说明

表 10-130 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10-131</a> 。 |

表 10-131 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 <a href="#">表10-132</a> 。      |
| 1.2 | body  | Object | True | 回写结果body体。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表10-133</a> 。 |

表 10-132 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 10-133 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。 |

| 序号    | 参数名      | 参数类型 | 是否必选 | 说明                           |
|-------|----------|------|------|------------------------------|
| 1.2.2 | lattices | List | True | 转写结果。<br>该对象的参数说明请参见表10-134。 |

表 10-134 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。 |
| 1.2.2.5 | spk     | int    | True | 说话人的角色。 |

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 10-135 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"  
}
```

## 10.23 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 10-136 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。 |

无请求体参数

## 响应说明

无响应体参数

## 报文样例

- 请求报文  
无
- 响应报文  
无

# 11 网页客户端接入

## 📖 说明

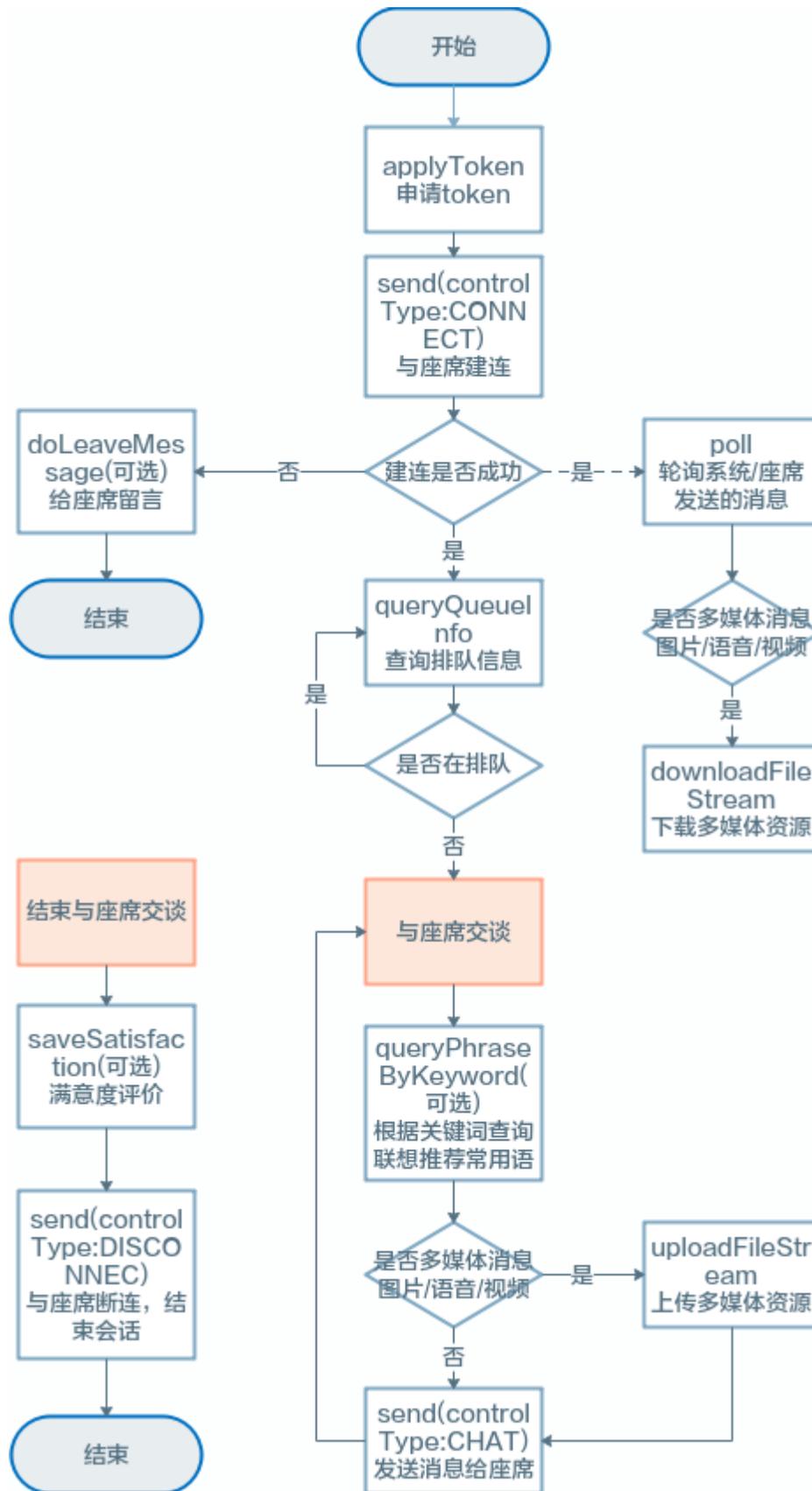
若网页端客户接入接口返回401，说明请求头中Authorization或ccmessaging-token已失效，需先调用C1 系统配置类接口鉴权方式刷新Authorization，调用第三方请求鉴权（applyToken）接口刷新ccmessaging-token后，再调用业务接口。

- 11.1 接口调用流程
- 11.2 第三方请求鉴权 (applyToken)
- 11.3 查询排队信息 (queryQueueInfo)
- 11.4 主动轮询座席侧发送的信息 (poll)
- 11.5 保存客户提交的满意度评价结果 (saveSatisfaction)
- 11.6 发送消息 (send)
- 11.7 客户发送文件 (uploadFileStream)
- 11.8 客户接收文件 (downloadFileStream)
- 11.9 根据客户输入联想常用语 (queryPhraseByKeyword)
- 11.10 检查当前租间是否支持点击通话 (checkClickToCallSupport)
- 11.11 创建点击通话 (createClickToCall)
- 11.12 获取点击通话事件 (getClickToCallEvents)
- 11.13 释放点击通话 (dropClickToCall)
- 11.14 创建匿名通话 (createcall)
- 11.15 客户提交留言 (doLeaveMessage)
- 11.16 提交客户对机器人满意度评价结果 (feedbacksatisfaction)
- 11.17 查询历史消息 (queryHistoryChatMessage)
- 11.18 丢弃邮件 ( chat\_dropMail )
- 11.19 提供whatsapp发送下行消息 ( sendWhatsappMessage )
- 11.20 查询在线交谈工作台当前交谈的消息 ( getUserInfoBycallId )

### 11.21 查询满意度调查配置 (getSatisfactionSurveyMode)

## 11.1 接口调用流程

图 11-1 接口调用流程



## 11.2 第三方请求鉴权 (applyToken)

### 场景描述

第三方请求，生成客户端访问Token

### 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 11-1 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 11-2 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 11-3 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。 |

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                            |
|-----|-----------|--------|------|---------------------------------------------------------------|
| 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>请使用不带国家编码的语言，例如使用zh表示中文，en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 11-4 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>                                                                                                                                                                                |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                |
|-----|------------|--------|-------------------|
| 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": "XXXXXXXXXX",  
  "userName": "XXXXXXXXXX",  
  "channelId": "XXXXXXXXXXXX",  
  "locale": "zh"  
}
```
- 响应参数：

```
{  
  "XX"  
}
```

## 11.3 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 11-5 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 11-6 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型           | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|----------------|------|-----|
| 1  | reqBody | <b>ReqBody</b> | True | 请求体 |

表 11-7 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 11-8 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）                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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
}
```

## 11.4 主动轮询座席侧发送的信息 (poll)

### 场景描述

主动轮询座席侧发送给用户侧的消息。

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 11-9 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 11-10 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 11-11 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 | <b>downLinkMsg Arr</b> | 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 11-12 downLinkMsgArr 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, bpm, 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."
}
```

## 11.5 保存客户提交的满意度评价结果 (saveSatisfaction)

### 场景描述

该接口用于保存用户提交的满意度评价。

### 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 11-13 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 11-14 请求体参数

| 序号 | 名称           | 参数类型                    | 是否必选 | 说明      |
|----|--------------|-------------------------|------|---------|
| 1  | satisfaction | <b>satisfactionInfo</b> | True | 满意度评价信息 |

表 11-15 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。 |

| 序号  | 名称              | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3 | evaluation      | string | True | 满意度等级（1-5）。<br>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。<br>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”。                                                                                                                                                                                                     |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 11-16 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> |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                              |
|-----|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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": "XXXXXXXX"  
}
```

响应参数：

```
{  
  "resultCode": "0"  
}
```

## 11.6 发送消息 (send)

### 描述

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 11-17 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 11-18 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型                       | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|----------------------------|------|-----|
| 1  | reqBody | <a href="#">sendMsgReq</a> | True | 请求体 |

表 11-19 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-e306-4b84-9831-163fb760cca9,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", 文件<br/>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 11-20 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<br/>不到渠道配置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                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                 |         | <p>如果resultCode返回13: 发送用户消息失败! sendMessage failed</p> <p>如果resultCode返回13: Queuing...</p> <p>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。</p> <p>The redirection address is not in the trust list, contact operation staff to add it.</p> |
| 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: 向座席发送文件消息-图片

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: 向座席发送文件消息-视频

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"
}
```

## 11.7 客户发送文件 (uploadFileStream)

### 描述

客户发送文件

### 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 11-21 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 11-22 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 11-23 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, png, bpm, 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 11-24 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/
2wBDAAMCAgMCAgMDAwMEAwMEBQgFBQQEBQoHBwYIp3+7j8a/PP/gqXP5/7QXh9tu3/Alpi34z/
ANPV3SpXfxCP/9k="
}
```

响应参数:

```
{
  "returnCode": "0",
  "objectKey": "44992392*****6cc328db296"
}
```

## 11.8 客户接收文件 (downloadFileStream)

### 场景描述

客户接收文件

### 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 11-25 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 11-26 请求体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型           | 是否必选 | 说明  |
|----|---------|----------------|------|-----|
| 1  | reqBody | <b>ReqBody</b> | True | 请求体 |

表 11-27 ReqBody 参数结构

| 序号  | 名称      | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                          |
|-----|---------|--------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | fileId  | string | True | 文件下载的文件Id，在 poll接口中携带 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。 |
| 1.2 | channel | string | True | 下载渠道类型，当前固定为WEB。                                                                            |

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|-----|------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3 | fileType   | string | True  | 下载的文件类型，支持jpg, png, bpm, 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 11-28 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> |
| 1.3 | resultDesc | string | 响应返回描述，0表示成功，非0表示失败。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



```
"fileUrl": "https://IP:PORT/ccmessaging/202307260369/agent/  
202307260369134944/1111111111114/e43f69a2-01ee-48ec-82cd-bdf8447492e0.png?  
AccessKeyId=5BKCLVUJC700HY9M51AT&Expires=1716445961&Signature=LDYl  
%2FfEpaLbpvxfEnYxW8QdevY%3D",  
"fileStream":  
"iVBORw0KGgoAAAANSUgAAACEAAAnCAYAAACBvSfyAAAAAXNSR0IArs4c6QAAARnQU1BAACx  
jvw8YQUAAAJcEhZcwAADsMAAA7DAcdvqGQAAAA7SURBVH7c6hEQAgDAAx1uj+gxbB/  
QyYiPicmdnfJCIRiUhEIhKRiEQklhGJSEQiEpGIRCQiEYln9gj7uXthjovHaAAAAABJRU5ErkJggg=="  
}
```

## 11.9 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。

若无内容返回，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 11-29 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 11-30 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 11-31 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>请使用不带国家编码的语言，例如使用zh表示中文，en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 11-32 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，为智能在线助手平台根据关键词匹配的置信度最高的前5条记录。                                                                                                                                                                |
| 1.2 | resultCode | string | 响应返回码，0表示成功，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，不返回描述信息</li><li>• 1: request is no exsit 或 locale is error 或 Robot is no exsit 或 authToken is no exsit 或doNMSRequest is error或Exception 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"  
}
```

## 11.10 检查当前租间是否支持点击通话 (checkClickToCallSupport)

### 场景描述

检查是否支持点击通话

### 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 11-33 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 11-34 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                                     |
| 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 11-35 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: XXXXXXXXXX  
x-app-key: XXXXXXXXXX  
Authorization: XXXXXXXXXX  
请求参数：  

```
{  
  "channel": "WEB"  
}
```

响应参数：  

```
{  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "",  
  "webRTCSupported": true,  
  "clickToCallSupported": true  
}
```

## 11.11 创建点击通话 (createClickToCall)

### 场景描述

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 11-36 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 11-37 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)               |
| 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 11-38 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
}
```

## 11.12 获取点击通话事件 (getClickToCallEvents)

### 描述

获取点击通话事件

### 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 11-39 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 11-40 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                                  |
| 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 11-41 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                                                                                                                                                                                              |

| 序号    | 名称                | 参数类型   | 说明                    |
|-------|-------------------|--------|-----------------------|
| 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"
  }
}
```

## 11.13 释放点击通话 (dropClickToCall)

### 描述

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 11-42 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                                    |
| 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 11-43 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 11-44 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": ""  
}
```

## 11.14 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 11-45 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 11-46 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 11-47 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"  
  }  
}
```

## 11.15 客户提交留言 (doLeaveMessage)

### 场景描述

客户提交留言接口

### 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 11-48 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：<br>Bearer +tokenByAKSK<br>接口的返回值中<br>AccessToken（Bearer<br>后有空格） |

表 11-49 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<br>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 11-50 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<br>返回或Save leaveMessage<br>success!<br>如果resultCode返回3：the<br>leaveMessageParams is<br>error.<br>如果resultCode返回13：<br>Exception appeared!或Save<br>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*****2hhbm5lbElkljoiMjAyMTAyMTkzMTk2ODY5NzA4In0%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!"
}
```

## 11.16 提交客户对机器人满意度评价结果 (feedbacksatisfaction)

### 场景描述

机器人回复满意度评价

### 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 11-51 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 11-52 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 11-53 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": "1111111",  
"interIdx": "2"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "Send message to robot successfully"  
}
```

## 11.17 查询历史消息 (queryHistoryChatMessage)

### 场景描述

查询历史消息

### 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 11-54 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 11-55 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                         |
| 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。 |

| 序号  | 名称        | 参数类型   | 是否必选  | 说明                             |
|-----|-----------|--------|-------|--------------------------------|
| 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 11-56 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"
}
```

## 11.18 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 11-57 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 | 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 11-58 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 11-59 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"  
}
```

## 11.19 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 11-60 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 11-61 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     | <b>whatsApp</b> | 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 11-62 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 11-63 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 11-64 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 11-65 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 11-66 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 11-67 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        | <b>toObject</b> | True | 消息目的地地址      |

表 11-68 MessageObject 参数结构

| 序号  | 名称        | 参数类型                | 是否必选  | 说明                                        |
|-----|-----------|---------------------|-------|-------------------------------------------|
| 1.1 | to        | <b>toObject</b>     | False | 消息目的地地址                                   |
| 1.2 | status    | <b>StatusObject</b> | 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 11-69 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 11-70 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 11-71 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"
}
```

## 11.20 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 11-72 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 11-73 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 11-74 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

## 11.21 查询满意度调查配置 ( getSatisfactionSurveyMode )

### 场景描述

查询满意度调查配置

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/getsatisfactionssurveymode，例如域名是 service.besclouds.com

## 请求说明

表 11-75 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                             |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 11-76 响应体参数

| 序号  | 名称                 | 参数类型   | 说明                                                                                     |
|-----|--------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | resultCode         | string | 响应码 <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 | 满意度调查类型<br>WEB: web网页<br>NO: 不调查                                                       |
| 3.2 | satisfactionLevel  | array  | 满意度等级对象                                                                                |

| 序号    | 名称                    | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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>                                                                                                      |

- **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

无。

- 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"  
      }  
    ]  
  },  
  "resultCode": "0",  
  "resultDesc": "Get satisfaction survey mode success!"  
}
```

# 12 质检/监控/统计类

[12.1 实时质检:qualitycontrol](#)

[12.2 智能质检](#)

[12.3 监控/统计](#)

## 12.1 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”

### 12.1.1 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}

其中，ip为CC-Gateway服务器地址，port为CC-Gateway服务器的HTTPS端口号，{agentid}为座席工号，{workNo}为待插入座席工号。

表 12-1 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 ~ 59999。                                    |
| 2  | workNo  | string | True | 待插入座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-2 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                   |
| 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 12-3 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": {}  
}
```

## 12.1.2 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}

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

表 12-4 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 ~ 59999。                                    |
| 2  | workNo  | string | True | 待侦听座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-5 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 12-6 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": {}  
}
```

### 12.1.3 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}

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

表 12-7 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 ~ 59999。 |

| 序号 | 参数名    | 数据类型   | 选取原则 | 说明                                                       |
|----|--------|--------|------|----------------------------------------------------------|
| 2  | workNo | string | True | 待拦截座席工号，取值范围：101~59999。<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 12-8 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                   |
| 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 12-9 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": {}  
}
```

## 12.1.4 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}

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

表 12-10 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 ~ 59999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-11 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 12-12 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": {}  
}
```

## 12.1.5 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}

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

表 12-13 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 ~ 59999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-14 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；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 12-15 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：<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": {}  
}
```

## 12.1.6 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}

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

表 12-16 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 ~ 59999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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

forceidle

## 请求说明

- 消息头

表 12-17 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  
无

## 响应说明

表 12-18 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": {}  
}
```

## 12.1.7 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}

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

表 12-19 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 ~ 59999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-20 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 12-21 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": {}  
}
```

## 12.1.8 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}

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

表 12-22 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 ~ 59999。 |
| 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 12-23 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 12-24 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": {}  
}
```

## 12.1.9 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

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

表 12-25 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 ~ 59999。 |

## 日志中的方法名

adjustSkill

## 请求说明

- 消息头

表 12-26 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 12-27 消息体参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型   | 是否必选  | 说明                   |
|----|--------|--------|-------|----------------------|
| 1  | workNo | string | False | 指定的座席工号              |
| 2  | skills | array  | False | 技能队列ID的数组，数组长度最大1000 |

## 响应说明

表 12-28 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": {}}
```

## 12.1.10 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}

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

表 12-29 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 ~ 59999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-30 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) 鉴入接口返回的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 12-31 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

## 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": {}
}
```

## 12.1.11 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}

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

表 12-32 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 ~ 59999。                                   |
| 2  | workNo  | string | True | 指定座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-33 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 12-34 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": {}
}
```

## 12.1.12 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 12-35 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 ~ 59999。                                       |
| 2  | whisperagentid | string | False | 被质检耳语的座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-36 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 12-37 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

- 900-004

## 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": {}  
}
```

## 12.1.13 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}

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 12-38 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 ~ 59999。 |

| 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 ~ 59999。<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 12-39 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 12-40 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

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": {}  
}
```

## 12.1.14 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}
```

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 12-41 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 ~ 59999。                                                                                        |
| 2  | whisperagentid | string | False | 被质检耳语的座席工号，取值范围：101 ~ 59999。<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 12-42 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 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                  |
|----|------|--------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权 (AUTHMODE = 1) 鉴入接口返回的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 12-43 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": {}  
}
```

## 12.2 智能质检

### 12.2.1 质检评分接口 (scoresetting)

#### 12.2.1.1 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/ccism/v1/appraisingscore/createAppraiseScore, 例如域名是service.besclouds.com

##### 请求说明

表 12-44 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 12-45 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 |
| 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 12-46 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"
}
```

### 12.2.1.2 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/ccism/v1/appraisescor/appraiseScore, 例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-47 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 12-48 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 12-49 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"  
}
```

### 12.2.1.3 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 12-50 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 12-51 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 12-52 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"  
}
```

### 12.2.1.4 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 12-53 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 12-54 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 12-55 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<br><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"
}
```

### 12.2.1.5 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 12-56 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 12-57 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 12-58 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><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"  
}
```

## 12.2.2 句子管理接口 (sentencemanagement)

### 12.2.2.1 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 12-59 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 12-60 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 12-61 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"
}
```

### 12.2.2.2 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 12-62 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 12-63 请求体参数

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------------|--------|------|---------|
| 1.1 | sentencelds | 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 12-64 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"  
}
```

### 12.2.2.3 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 12-65 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 12-66 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 12-67 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：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"  
}
```

### 12.2.2.4 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 12-68 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 12-69 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<br>• 取值范围: 5, 10, 20, 50, 100 |
| 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 12-70 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"  
}
```

### 12.2.2.5 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 12-71 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 12-72 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<br>• 取值范围: 5, 10, 20, 50, 100 |

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 12-73 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<br>• 0403000 表示成功<br>• 其他表示失败 |
| 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"  
}
```

### 12.2.2.6 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 12-74 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 12-75 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 12-76 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": "111111111111111111"  
        },  
        {  
          "id": "10040",  
          "name": "反义词料461111111111111111"  
        }  
      ]  
    },  
    {  
      "tag_type": "keyword",  
      "pos_sentences": [  
        {  
          "name": "22222222222222222222222222222222"  
        },  
        {  
          "id": "10094",  
          "name": "关键字989111111111111111111111"  
        },  
        {  
          "id": "10093",  
          "name": "关键字11111111111111111111111111111111"  
        }  
      ]  
    }  
  ],  
  "sentence_id": "10863",  
}
```

```
"deleteTagDataList": []  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0403000",  
  "id": "10863",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 12.2.2.7 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 12-77 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 12-78 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 12-79 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"  
}
```

### 12.2.2.8 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 12-80 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 12-81 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 12-82 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>● 0403000 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：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."  
}
```

### 12.2.2.9 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 12-83 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 12-84 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"  
}
```

### 12.2.2.10 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 12-85 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 12-86 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 12-87 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"
}
```

## 12.2.3 敏感词管理接口 (sensitiveWordManage)

### 12.2.3.1 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 12-88** 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 12-89** 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 12-90** 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"  
}
```

### 12.2.3.2 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 12-91 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 12-92 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<br>• 取值范围：5, 10,<br>20, 50, 100 |
| 1.3 | keyword | string | False | 敏感词名称的关键词                            |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 12-93 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<br>• 0401000 表示成功<br>• 其他表示失败 |

| 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"  
}
```

### 12.2.3.3 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 12-94 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 12-95 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 12-96 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>• 0401000 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：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"  
}
```

### 12.2.3.4 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 12-97 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 12-98 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 12-99 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<br>• 0401000 表示成功<br>• 其他表示失败 |
| 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"  
}
```

### 12.2.3.5 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 12-100 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 12-101 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"  
}
```

### 12.2.3.6 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 12-102 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 12-103 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 12-104 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"
  }],
  "resultCode": "0401000",
  "paging": {
    "total": 1
  },
  "resultDesc": "操作成功"
}
```

### 12.2.3.7 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 12-105 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, 查看接口返回<br>的userId                             |

表 12-106 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 12-107 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"
}
```

### 12.2.3.8 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 12-108 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 12-109 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 12-110 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"  
}
```

### 12.2.3.9 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/ccism/v1/sensitiveWordManage/  
createSensitiveWord, 例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-111 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 12-112 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 12-113 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"  
}
```

### 12.2.3.10 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 12-114 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 12-115 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 12-116 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"  
}
```

### 12.2.3.11 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 12-117 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 12-118 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 12-119 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<br>● 0401000 表示成功<br>● 其他表示失败 |
| 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"  
}
```

## 12.2.4 话术接口 (conversationspecific)

### 12.2.4.1 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 12-120 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 12-121 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 12-122 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"  
}
```

### 12.2.4.2 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/ccisqm/v1/conversation-rules/  
getSentenceGroup，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-123 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 12-124 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 12-125 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"  
}
```

### 12.2.4.3 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 12-126 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, 查看接口返回<br>的userId                             |

表 12-127 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<br>如下:<br><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<br>下:<br><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 12-128 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"  
}
```

### 12.2.4.4 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/ccisqm/v1/conversation-rules/  
deleteSentenceGroup, 例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-129 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 12-130 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 12-131 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"  
}
```

## 12.2.5 句子、敏感词训练接口 (SemanticKeywordTraining)

### 12.2.5.1 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 12-132 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 12-133 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"  
}
```

## 12.2.5.2 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/ccism/v1/semantickeywordtraining/  
trainTags, 例如域名是service.besclouds.com

### 请求说明

表 12-134 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 12-135 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"  
}

## 12.2.6 对话逻辑接口 (conversationflow)

### 12.2.6.1 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 12-136 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 12-137 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 12-138 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 12-139 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 12-140 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 12-141 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 12-142 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"  
}
```

### 12.2.6.2 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 12-143 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 12-144 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 12-145 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"  
}
```

### 12.2.6.3 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 12-146 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 12-147 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 12-148 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"}
```

### 12.2.6.4 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 12-149** 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 12-150** 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 12-151** 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"  
}
```

## 12.2.7 对话规则接口 (conversationrules)

### 12.2.7.1 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/ccism/v1/conversation-rules/getOneRule，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-152 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，查看接口返回<br>的userId                              |

表 12-153 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 12-154 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"<br>"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"  
}
```

### 12.2.7.2 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 12-155 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：<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 12-156 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 12-157 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"  
}
```

### 12.2.7.3 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/ccism/v1/conversation-rules/addRule，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-158 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 12-159 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 12-160 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"  
}
```

### 12.2.7.4 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 12-161 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 12-162 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 12-163 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"  
}
```

### 12.2.7.5 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/ccism/v1/conversation-rules/updateRule，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-164 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 12-165 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 12-166 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"  
}
```

## 12.2.8 抢插话规则接口 (interposalrules)

### 12.2.8.1 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 12-167 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, 查看接口返回<br>的userId                             |

表 12-168 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 12-169 响应体参数

| 序号  | 名称         | 参数类型                  | 是否必选 | 说明                           |
|-----|------------|-----------------------|------|------------------------------|
| 1.1 | setting    | <b>InterposalRule</b> | 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"  
  }  
}
```

### 12.2.8.2 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/ccism/v1/interposal-rules/  
queryInterposalRules, 例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-170 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 12-171 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 12-172 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="#">Interpos</a><br><a href="#">alRule</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",
      "interposals_id": "894378242138443776",
      "name": "抢插话规则名称1"
    },
    {
      "score": "-4",
      "seconds": "4",
      "times": "4",
      "interposals_id": "922992717770788864",
      "name": "test0611"
    }
  ]
}
```

```
    "seconds": "4",
    "times": "4",
    "interposal_id": "922992795956809728",
    "name": "test0612"
  }, {
    "score": "-4",
    "seconds": "4",
    "times": "4",
    "interposal_id": "922993405183660032",
    "name": "test0613"
  }
],
"resultCode": "0405000",
"paging": {
  "total": 4
},
"resultDesc": "操作成功"
}
```

### 12.2.8.3 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/ccisqm/v1/interposal-rules/  
deleteInterposalRule, 例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-173 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 12-174 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 12-175 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"  
}
```

## 12.2.8.4 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/ccism/v1/interposal-rules/addInterposalRule, 例如域名是service.besclouds.com

### 请求说明

表 12-176 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 12-177 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 12-178 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 | interposal_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"}
```

### 12.2.8.5 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/ccism/v1/interposal-rules/  
updateInterposalRule，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-179 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 12-180 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 12-181 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  
},  
"interposal_id": "922993405183660032",  
"name": "test0613"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

## 12.2.8.6 公共参数结构

### 12.2.8.6.1 InterposalRule

表 12-182 InterposalRule 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   | interposal_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 |

## 12.2.9 静默规则接口 (silencerule)

### 12.2.9.1 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/ccism/v1/silencerule/querySilenceRule，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-183 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 12-184 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 12-185 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"  
}
```

## 12.2.9.2 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 12-186 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：<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 12-187 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 12-188 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"  
}
```

### 12.2.9.3 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 12-189 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 12-190 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 12-191 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"
}
```

### 12.2.9.4 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 12-192 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：<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 12-193 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:<br>1-2147483647 |
| 1.1.5   | times      | number        | True  | 静默次数<br>取值范围:<br>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 12-194 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"  
}
```

### 12.2.9.5 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 12-195 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 12-196 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 12-197 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"  
}
```

## 12.2.10 语速规则接口 (speedrule)

## 12.2.10.1 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 12-198 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 12-199 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<br>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 12-200 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"  
}
```

### 12.2.10.2 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 12-201** 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 12-202** 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 12-203** 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"  
}
```

### 12.2.10.3 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/ccism/v1/speedrule/deleteSpeedRule，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-204 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 12-205 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 12-206 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-TenantSpaceId:202101124979
```

请求参数:

```
{  
  "speed_id": "849706874868600832"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0405000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 12.2.10.4 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/ccism/v1/speedrule/querySpeedRules，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-207 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 12-208 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 12-209 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-TenantSpaceId: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"  
}
```

### 12.2.10.5 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 12-210 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 12-211 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 12-212 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-TenantSpaceld: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"  
}
```

## 12.2.11 质检场景管理接口 (scenariomanage)

### 12.2.11.1 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 12-213 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 12-214 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 12-215 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"  
}
```

### 12.2.11.2 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 12-216** 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 12-217** 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 12-218** 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"  
}
```

### 12.2.11.3 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 12-219 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 12-220 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 12-221 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"  
}
```

## 12.2.11.4 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 12-222 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 12-223 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 12-224 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": []  
}
```

### 12.2.11.5 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 12-225 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 12-226 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 12-227 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"
}
```

### 12.2.11.6 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 12-228 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 12-229 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 12-230 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": [],
    "interposals_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
  }
]
```

```
}  
}
```

## 12.2.12 通话质检接口 (qualitycheckmanage)

### 12.2.12.1 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/ccisqm/v1/appraisecall/details,例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-231 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 12-232 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<br><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 12-233 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
}
}
```

## 12.2.12.2 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 12-234 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 12-235 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 12-236 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": "434l2j4242424jll242"  
}
```

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
}
```

### 12.2.12.3 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/ccism/v1/appraisecall/create, 例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-237 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 12-238 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 12-239 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"  
}
```

### 12.2.12.4 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 12-240 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 12-241 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 12-242 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  
}
```

## 12.2.13 人工抽检任务接口 (regularQualityTask)

### 12.2.13.1 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 12-243 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 12-244 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    | qiqtEndType      | string        | True  | 结束条件：1.次数 2.时间                                                                 |
| 1.2.4    | qiqtStartTime    | integer       | True  | 开始时间，秒级，最大长度10位                                                                |
| 1.2.5    | qiqtTotalTimes   | integer       | False | 定时任务执行次数，最大长度8位。<br>qiqtEndType==1时，qiqtTotalTimes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 12-245 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,
    "qiqtEndTime": "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"
}
```

### 12.2.13.2 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 12-246 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 12-247 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 12-248 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"
}
```

### 12.2.13.3 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 12-249 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 12-250 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    | qiqtEndType      | string        | True  | 结束条件： 1.次数 2.时间                                                          |
| 1.2.4    | qiqtStartTime    | integer       | True  | 开始时间，秒级，最大长度10位                                                          |
| 1.2.5    | qiqtTotalTimes   | string        | False | 总计次数，最大长度8位。<br>qiqtEndType==1时，qiqtTotalTimes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   | qiqtName | string | True  | 抽检任务名称, 最大长度64位                                           |
| 1.6   | userId   | string | False | 用户ID                                                      |
| 1.7   | qiqtId   | string | True  | 定时抽检计划ID, 最大长度20位。<br>同<br>regularQualityTaskId<br>、qiqId |

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 12-251 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>、qiqId                           |

- **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"
}
```

### 12.2.13.4 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/ccism/v1/regularqualitytask/deleteQualityTask, 例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-252 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, 查看接口返回<br>的userId                             |

表 12-253 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 12-254 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"
}
```

### 12.2.13.5 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/ccisqm/v1/regularqualitytask/  
queryQualityTask, 例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-255 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 12-256 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 12-257 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"
}
```

### 12.2.13.6 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 12-258 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 12-259 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 12-260 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>● 0408000 表示成功<br>● 其他表示失败 |

| 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"
}
```

## 12.2.14 质检任务接口 (qualitytask)

### 12.2.14.1 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/ccism/v1/qualitytask/deleteQualityTask，例如  
域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-261 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 12-262 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 12-263 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"  
}
```

### 12.2.14.2 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/ccism/v1/qualitytask/updateQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-264 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 12-265 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 12-266 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"  
}
```

### 12.2.14.3 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/ccisqm/v1/qualitytask/terminateQualityTask, 例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-267 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 12-268 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 12-269 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"  
}
```

### 12.2.14.4 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/ccism/v1/qualitytask/takeEffectQualityTask,  
例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-270 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 12-271 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 12-272 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"  
}
```

### 12.2.14.5 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/ccisqm/v1/qualitytask/queryQualityTask，例如  
域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-273 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 12-274 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 12-275 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": "zjzlong",  
    "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": "zjzlong",  
    "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": "zjzlong",
"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": "zjzlong",
  "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": "zjzlong",
  "createTime": 1623912843,
  "id": "16239128427437922220",
  "personType": 1,
  "reviewTotalCount": 0,
  "status": "1"
}],
"resultCode": "0409000",
"resultDesc": "操作成功"
}
```

### 12.2.14.6 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/ccisqm/v1/qualitytask/appointQualityTask>, 例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-276 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 12-277 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 12-278 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"  
}
```

### 12.2.14.7 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 12-279 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：<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 12-280 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、<br>3   |
| 1.4.5 | scoreStart       | string  | False | 机器分数下限，<br>0-10000 |
| 1.4.6 | scoreEnd         | string  | False | 机器分数上限，<br>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 12-281 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"  
}
```

## 12.2.15 质检任务详情接口 (qualitytaskdetail)

### 12.2.15.1 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 12-282 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 12-283 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 12-284 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><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,
    "reviselid": "sentitiveWordRule735bd2f5-0037-4b22-8eb5-49e354e3bac9"
  }
}
```

响应参数:

```
{
  "resultCode": 0409000,
  "resultDesc": "success"
}
```

## 12.2.15.2 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/ccism/v1/qualitytask/completeQualityTask,  
例如域名是service.besclouds.com

### 请求说明

表 12-285 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 12-286 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 12-287 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"  
}
```

### 12.2.15.3 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/ccism/v1/qualitytask/callsQualityTask，例如域名是service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-288 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 12-289 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 12-290 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<br>• 0409000 表示成功<br>• 其他表示失败 |
| 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"
}
```

## 12.2.16 质检申诉接口 (qualityitem)

### 12.2.16.1 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/ccism/v1/qualityitem/reassginQualityTask, 例如域名是service.besclouds.com

## 请求说明

表 12-291 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 12-292 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 12-293 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>• 0410000 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：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"  
}
```

### 12.2.16.2 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 12-294 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 12-295 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 | reviselId       | 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 12-296 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-ede6-4150-8f20-1867261f313c",  
"ruleInfo": {  
  "reviseld": "silenceRule2ad54b75-7823-45f6-8117-d920510f7195",  
  "revise": 0,  
  "description": "111"  
}  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0410000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 12.2.16.3 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/ccisqm/v1/qualityitem/appealItem, 例如域名是 service.besclouds.com

#### 请求说明

表 12-297 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 12-298 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 12-299 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",  
  "coment": "aaa",  
  "taskInfold": "16239231508327803347"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0410000",  
  "resultDesc": "操作成功"  
}
```

### 12.2.16.4 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 12-300 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：<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 12-301 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 12-302 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（格式：yyyy-MM-dd） |
| 1.3.11   | updateTimeStr        | string        | False | 更新时间（格式：yyyy-MM-dd） |
| 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": "2021-06-15 15:50:24",  
    "updateTimeStr": "2021-06-15 15:50:25",  
    "setting": {  
      "file_name": "a1"  
    }  
  }, {  
    "taskType": "APPEAL",  
    "calls": [{  
      "call_uuid": "473fbc39-f231-43f4-b1d7-7fc415c6e990"  
    }],  
    "initiatorName": "zxry0611",  
    "taskOperatorName": "",  
    "id": "16233956459326867354",  
    "taskStatus": "processing",  
    "createTimeStr": "2021-06-11 15:14:06",  
    "updateTimeStr": "2021-06-15 15:26:00",  
    "setting": {  
      "file_name": "a3"  
    }  
  }, {  
    "taskType": "APPEAL",  
    "calls": [{  
      "call_uuid": "473fbc39-f231-43f4-b1d7-7fc415c6e990"  
    }],  
    "initiatorName": "zxry0611",  
    "taskOperatorName": "zxry0611",  
    "id": "16233929966871311191",  
    "taskStatus": "end",  
    "createTimeStr": "2021-06-11 14:29:57",  
    "updateTimeStr": "2021-06-11 15:06:20",
```

```
"setting": {  
  "file_name": "a3"  
}  
}]  
}
```

### 12.2.16.5 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 12-303 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 12-304 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 12-305 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<br>( 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 | reviselId          | 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  
  }  
}
```

### 12.2.16.6 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 12-306 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 12-307 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 12-308 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": "静音规则1",  
        "setting": {  
          "silence_id": "920806740809748480",  
          "name": "静音规则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"  
}]
```

## 12.2.16.7 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/ccisqm/v1/qualityitem/queryQualityHistory，例如域名是service.besclouds.com

### 请求说明

表 12-309 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 12-310 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 12-311 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 ( 格式: yyyy-MM-dd )           |
| 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 ( 格式: yyyy-MM-dd )         |
| 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": "2021-06-11 14:29:57",  
    "remark": "aa"  
  }],  
  {  
    "conclusion": "通过",  
    "nodeName": "审核",  
    "handler": "zxzg0611",  
    "createTime": "2021-06-11 14:29:58",  
    "assignHistoryList": [{  
      "originalHandler": "zxzg0611",  
      "newHandler": "zxzg0611",  
      "assignee": "zxzg0611",  
      "assignTime": "2021-06-11 14:34:20"  
    }],  
    "remark": "a1"  
  }],  
  {  
    "conclusion": "通过",  
    "nodeName": "处理",  
    "handler": "zjzg0611",  
    "createTime": "2021-06-11 14:53:10",  
    "assignHistoryList": [{  
      "originalHandler": "zjzg0611",  
      "newHandler": "zjzg0611",  
      "assignee": "zjzg0611",  
      "assignTime": "2021-06-11 15:05:27"  
    }],  
    "remark": "a1"  
  }],  
  {  
    "conclusion": "通过",  
    "nodeName": "核实",  
    "handler": "zxry0611",  
    "createTime": "2021-06-11 15:05:34",  
    "remark": "11"  
  }],  
  {  
    "nodeName": "完结",  
    "handler": "zxry0611",  
    "createTime": "2021-06-11 15:06:20",  
    "remark": null  
  }],  
  "canHandle": false,  
}
```

```
"showReassgin": false  
}
```

## 12.2.17 第三方录音质检接口 (asrtrans)

### 12.2.17.1 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 12-312 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 12-313 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 12-314 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 12-315 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  
}
```

### 12.2.17.2 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 12-316 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: Bearer +tokenByAKSK 接口的返回值中 AccessToken (Bearer 后有空格) |

表 12-317 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 12-318 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",  
}
```

### 12.2.17.3 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 12-319 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 12-320 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/details接口返回的结果获取call_uuid |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 12-321 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, 发话方取决于left_channel字段  |
| 1.2 | left_speech_ratio  | number | False | 左声道通话比例, 发话方取决于left_channel字段  |
| 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, 座席                 |
| 1.5 | right_speech_ratio | number | False | 右声道通话比例, 发话方取决于right_channel字段 |

| 序号     | 名称                 | 参数类型          | 是否必选  | 说明                                                                            |
|--------|--------------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 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，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                                                                   |
| 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:XXXXXXXXXXXX  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXX
```

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": 19.12,  
    "segment_id": 4  
  }  
]
```

```
"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": "xiyiling",
"call_type": 0,
```

```
"status": 2  
}
```

### 12.2.17.4 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 12-322 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 12-323 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 12-324 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 | interposals_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": []
}
```

## 12.2.17.5 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 12-325 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 12-326 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 12-327 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:XXXXXXXXXXXX  
Authorization:Bearer XXXXXXXXXXXXXXX
```

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"
}
```

## 12.3 监控/统计

### 12.3.1 实时数据查询类接口

#### 12.3.1.1 VDN 维度实时接口

##### 12.3.1.1.1 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 12-328 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-329 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 |

## 响应说明

表 12-330 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a> 。                                    |

| 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12-331。<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表12-331                                             |

表 12-331 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 | mediatypeld     | int    | 媒体类型。该对象请参考表12-696 |
| 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：  
{  
  "ccld":1,  
  "vdn":170  
}
- 响应参数：  
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": [  
    {  
      "acld": 289,  
      "mediatypeld": 5,  
      "accessCode": "650114",  
      "codeDescription": "语音接入"  
    },  
    {  
      "acld": 288,  
      "mediatypeld": 5,  
    }

```
        "accessCode": "650115",
        "codeDescription": "语音接入"
    },
    ],
    "resultDesc": [
        {
            "aclId": 289,
            "mediatypeId": 5,
            "accessCode": "650114",
            "codeDescription": "语音接入"
        },
        {
            "aclId": 288,
            "mediatypeId": 5,
            "accessCode": "650115",
            "codeDescription": "语音接入"
        }
    ]
}
```

### 12.3.1.1.2 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 12-332 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-333 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 12-334 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-335</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表 <a href="#">12-335</a>                                                                                      |
| 5  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                 |

表 12-335 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表 <a href="#">12-336</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 12-336 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表12-337 |
| 2.4.3 | vdnId           | int    | 虚拟呼叫中心编号。                                         |
| 2.4.4 | cclId           | 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                       |
| 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 12-337 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:

```
{
  "cclid":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,
        "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
  },
  "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
}
```

### 12.3.1.1.3 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/siteagentinfoobyagentids

#### 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 12-338 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-339 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 12-340 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-341。<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 12-341                                             |
| 3  | count       | int   | 当前查询VDN下座席总数。                                                                            |

表 12-341 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：

```
{  
  "cclid":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
  }
]
}
```

#### 12.3.1.1.4 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/siteagentinfobyagentids

##### 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 12-342 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-343 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 12-344 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-345</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表 <a href="#">12-345</a>                                                                                                           |
| 3  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                          |

表 12-345 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。<br><a href="#">12.3.8.3 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:

```
{  
  "cclid":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  
    }  
  ]  
}
```

### 12.3.1.1.5 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 12-346 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-347 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 12-348 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-349</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表 <a href="#">12-349</a>                                                                                                         |
| 5  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                        |

表 12-349 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="#">12.3.8.3 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:

```
{
  "cclid":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
    }
  ]
}
```

### 12.3.1.1.6 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 12-350 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-351 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 12-352 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-353</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12-362</a>                                                                                                                 |
| 5  | count       | int    | 当前查询VDN下座席总数。                                                                                                                                                            |

表 12-353 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 |

| 序号  | 名称       | 参数类型   | 说明                                                                                                 |
|-----|----------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2 | groupId  | int    | 所属班组ID，目前该字段取-1值<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） |
| 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12-354                                                              |
| 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 12-354 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 |

| 位数     | 描述             |
|--------|----------------|
| 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          |
| 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

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "cclid":1,
  "vdn":170,
  "offset":0,
  "limit":100
}
```



## 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 12-355 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-356 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 12-357 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-358</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 12-358</a>                                                                                                                  |

表 12-358 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12-700</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  
    }  
  ]  
}
```

### 12.3.1.1.8 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 12-359 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-360 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 12-361 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-362。<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表 12-362                                             |

表 12-362 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           |
| 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：

```
{
  "ccId":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"  
        }  
    ]  
}
```

### 12.3.1.1.9 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 12-363 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-364 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 12-365 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-366</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 12-366</a> 。                                                                                                          |

表 12-366 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12-696</a> |
| 2.3 | 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"
    }
  ]
}
```

### 12.3.1.1.10 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/{cclid}/{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 12-367 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="#">4.3 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 12-368 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 12-369 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-370</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 12-370</a> 。                                                                                                        |

表 12-370 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"
    }
  ]
}
```

### 12.3.1.1.11 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 12-371 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-372 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  | 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 12-373 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-374</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12-374</a>                                                                                                             |

表 12-374 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            |
| 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  
    }  
  ]  
}
```

```
    "agentCallCount": 1,
    "queueCallCount": 0,
    "longestWaitTime": 0
  },
  {
    "innold": 2,
    "allCallCount": 1,
    "ivrCallCount": 1,
    "agentCallCount": 0,
    "queueCallCount": 0,
    "longestWaitTime": 0
  }
]
```

### 12.3.1.1.12 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 12-375 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-376 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                                                                       |
| 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： $\geq 0$ 。<br>page为需要查询的起始页。 |

## 响应消息

表 12-377 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="#">12.3.8.2 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12-378</a>                                                                                          |

表 12-378 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12-379</a> |
| count | int                 | 可查询数据的数量                                          |

表 12-379 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 12-698</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，请参见表12-701 |
| mediaType    | int  | 媒体类型，具体请参见表12-696。  |
| subMediaType | int  | 子媒体类型，具体请参见表12-524。 |

## 样例报文

- 请求头:

```
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: *****
```

- 请求参数:

```
{  
  "cclid":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  
  }  
}
```

### 12.3.1.1.13 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 12-380 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 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-381 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： $\geq 0$ 。<br>page为需要查询的起始页。 |

## 响应说明

表 12-382 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="#">12.3.8.2 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<callinDetail> | 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12-383</a>                                                                                         |
| count      | int                 | 可查询数据的数量                                                                                                                                  |

表 12-383 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="#">12.3.8.6 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12-701</a>     |
| mediaType    | int    | 媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-696</a> 。     |
| subMediaType | int    | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-524</a> 。    |

## 错误码

请参见[12.3.8.2 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
  }
}
```

### 12.3.1.1.14 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 12-384 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-385 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 12-386 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="#">12.3.8.2 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12-387</a>                                                                               |

表 12-387 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 12-696                                                                                                                                                       |
| 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                                                                                                                                                          |
| 2.1<br>0 | subCcNo    | int    | 呼叫中心在网络呼叫中心下的标识号                                                                                                                                                        |
| 2.1<br>1 | deviceType | int    | 处理呼叫的设备类型, 请参见表12-708                                                                                                                                                   |
| 2.1<br>2 | deviceNo   | string | 呼叫当前处理设备的设备号<br><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> |
| 2.1<br>3 | deviceIn   | string | 设备描述                                                                                                                                                                    |
| 2.1<br>4 | callType   | int    | 呼叫类型, 请参见表 12-698                                                                                                                                                       |

| 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="#">12.3.8.10 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12-701</a>          |
| 2.1<br>7 | LeaveReason    | int    | 呼叫离开设备原因, 请参见 <a href="#">表12-701</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12-524</a> 。         |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:

```
{
  "cclid":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
  ]
}
```

### 12.3.1.1.15 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 12-388 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。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-389 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 12-390 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-391</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 12-391</a>                                                                                                          |

表 12-391 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 12-392  |
| 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 12-392 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          |





## 请求说明

表 12-393 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-394 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 12-395 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |

| 序号 | 名称          | 参数类型  | 说明                                                                                                       |
|----|-------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | resultDatas | 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表 12-396。</p> <p><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。</p> |
| 2  | 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表 12-396</p>                                                  |

表 12-396 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。12.3.8.3 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
}
```

### 12.3.1.1.17 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/teamagentstatusinfobyvdns

#### 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 12-397 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-398 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12-694</a>                                                                                                                                                                                                                                     |

## 响应消息

表 12-399 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-400</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12-400</a>                                                                                                           |

表 12-400 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12-401</a> 。 |

表 12-401 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,
  "vId":[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": "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"
  }
]
```

### 12.3.1.2 技能队列维度实时接口

#### 12.3.1.2.1 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。

##### 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 12-402 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。 |

| 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-403 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  | skilllds | 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 ~ 2000。 |

## 响应消息

表 12-404 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-405。<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表 12-405。                                            |

表 12-405 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":
  {
    "skillId":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": []
  }
]
```

### 12.3.1.2.2 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 12-406 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-407 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：1~2000。 |

## 响应消息

表 12-408 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-409</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 12-409。 |

表 12-409 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
  }
]
}
```

### 12.3.1.2.3 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/querycurrentcallstateinfo

#### 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 12-410 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-411 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  | skilllds | 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：1~2000。 |

## 响应消息

表 12-412 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-413</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 12-413</a> 。                                                                                                            |

表 12-413 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 | cnedCallCount | 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     |

| 序号   | 名称                 | 参数类型 | 说明                              |
|------|--------------------|------|---------------------------------|
| 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：

```
{  
  "cclid":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,  
      "desc": "当前5分钟通话完毕呼叫数"  
    },  
    {  
      "id": 2,  
      "desc": "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"  
    }  
  ]  
}
```

```
{
  "id": 1,
  "startTime": 1607390702000,
  "allCallCount": 0,
  "cnnedCallCount": 0,
  "abanCallCount": 0,
  "callEndCount": 0,
  "talkTimeOnlvr": 0,
  "cnnedIn20sCallCount": 0,
  "clearUpCallCount": 0,
  "clearUpTime": 0
},
{
  "id": 2,
  "startTime": 1607390702000,
  "allCallCount": 0,
  "cnnedCallCount": 0,
  "abanCallCount": 0,
  "callEndCount": 0,
  "talkTimeOnlvr": 0,
  "cnnedIn20sCallCount": 0,
  "clearUpCallCount": 0,
  "clearUpTime": 0
}
]
```

#### 12.3.1.2.4 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 12-414 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-415 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  | skillid | int  | True | 技能队列ID。<br>取值范围：1~2000。   |

## 响应消息

表 12-416 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-417</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 12-417</a> 。                                                                           |

表 12-417 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                                |
| 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12-700</a>       |

## 样例报文

- 请求头：  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数：

```
{
  "cclId":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
  }
]
}
```

### 12.3.1.2.5 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 12-418 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-419 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  | skilllds | 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 ~ 2000。 |

## 响应消息

表 12-420 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-421</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12-421</a> 。                                                                                                         |

表 12-421 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:

```
{  
  "cclId":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  
  }  
]
```

### 12.3.1.2.6 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 12-422 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-423 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  | skilllds | 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：1~2000。 |

## 响应消息

表 12-424 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-425。<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表 12-425。                                            |

表 12-425 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。                            |
| 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。                         |

| 序号       | 名称                  | 参数类型 | 说明                 |
|----------|---------------------|------|--------------------|
| 2.1<br>5 | maxCallWaitTimesIn5 | long | 最长呼叫等待时间（5分钟内）。    |
| 2.1<br>6 | callWaitNums        | long | 排队的呼叫数（等待呼叫数）。     |
| 2.1<br>7 | evenCallTimeIn5     | long | 平均通话时长（5分钟内平均）。    |
| 2.1<br>8 | evenWaitTimeIn5     | long | 平均呼叫等待时长（5分钟内平均）。  |
| 2.1<br>9 | allCallCount        | long | 当前5分钟呼入呼叫总和。       |
| 2.2<br>0 | 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":
  {
    "cclid":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,
      "cnndIn20sCallCount": 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
    }
  ]
}
```

```
]
}
```

### 12.3.1.2.7 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 12-426 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-427 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。                      |
| 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：1~2000。 |

## 响应消息

表 12-428 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-429</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表 <a href="#">12-429</a> 。                                                                                                       |

表 12-429 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表12-430。 |

表 12-430 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，具体请参考表12-700。                                         |
| 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，参考表12-696                             |
| 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）》配置技能组） |

| 序号     | 名称            | 参数类型 | 说明                                                                                                    |
|--------|---------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。<br><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:  

```
{
  "ccld":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  
  }  
}  
]  
}
```

### 12.3.1.2.8 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 12-431 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-432 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 ~ 2000。 |

## 响应消息

表 12-433 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-434</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表12-434。 |

表 12-434 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表12-435。 |

表 12-435 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：  
{  
  "ccId":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": []  
  }  
]
```

### 12.3.1.2.9 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 12-436 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-437 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>其中技能队列ID取值范围：1~2000。                                                                                                                             |
| 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 12-438 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-439</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。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 12-439</a> 。                                                                                                                  |

表 12-439 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  |

| 序号       | 名称        | 参数类型 | 说明      |
|----------|-----------|------|---------|
| 2.8      | idle      | int  | 空闲座席数   |
| 2.9      | preoccupy | int  | 预占用态座席数 |
| 2.1<br>0 | answering | int  | 应答座席数   |
| 2.1<br>1 | talking   | int  | 通话座席数   |
| 2.1<br>2 | loginEd   | int  | 签入座席数   |
| 2.1<br>3 | 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：  
{  
  "ccld":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,  
    "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,  
"callOut": 1  
}  
}
```

### 12.3.1.2.10 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。

#### 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 12-440 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-441 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 |
| 3  | skillId | Int  | True | 技能队列编号。<br>取值范围：1~2000   |

## 响应消息

表 12-442 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-443</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表 <a href="#">12-443</a> 。                                                                                                         |

表 12-443 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，参数说明请参考表 12-444。                |
| 2.4  | ctiStatus        | int    | 座席平台状态，参数说明请参考 12.3.8.3 CTI平台座席状态码参考 |
| 2.5  | groupId          | int    | 座席班组ID。                              |
| 2.6  | mediaType        | int    | 座席媒体类型，请参见表12-696                    |
| 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 12-444 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":
  {
    "ccld":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
    }
  ]
}
```

### 12.3.1.2.11 批量查询技能队列维度服务水平

#### 场景描述

查询技能队列当前5分钟的服务水平相关数据。

#### 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。

#### 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 12-445 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-446 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：1~2000。 |

## 响应消息

表 12-447 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a>。</li></ul> |

| 序号 | 名称         | 参数类型  | 说明                                           |
|----|------------|-------|----------------------------------------------|
| 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12-448。 |

表 12-448 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：

```
{
  "cclid":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
    }
  ]
}
```

### 12.3.1.2.12 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 12-449 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-450 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 ~ 2000        |
| 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 12-688 |

## 响应消息

表 12-451 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12.3.8.2 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。 |
| 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12.3.8.2 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12-452。<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表12-452                                                                                                          |

表 12-452 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12-453</a> |

表 12-453 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12-688</a> |

## 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],
  "indexIds":
  ["IDX_COUNT_REAL_SKILL_QUEUE","IDX_COUNT_REAL_SKILL_HANDLE","IDX_DURATION_SKILL_MAX_QUEUE_ACK",
  "IDX_COUNT_205_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"
      }
    ]
  }
]
```

### 12.3.1.3 座席维度实时接口

#### 12.3.1.3.1 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/siteagentcallandskillinfoyagentids

CTI3.8: BMS接口: /ccbms/ws/monitor/queryAgentsLoginSkills

##### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/agentgroup/  
siteagentcallandskillinfoyagentids

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 12-454 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-455 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                   |
| 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 |

## 响应消息

表 12-456 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-457</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。该数组中对象的参数说明请参见 <a href="#">表 12-457</a> 。                                                                                                          |

表 12-457 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12-458</a> |

表 12-458 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:  
{  
  "ccld":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  
    }  
  ]  
}
```

### 12.3.1.3.2 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 12-459 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-460 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 |

## 响应消息

表 12-461 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-462</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表 <a href="#">12-462</a> 。                                                                                |

表 12-462 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="#">12.3.8.3 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)。                                                                   |
| 2.6 | currentState       | int  | 当前状态，参数说明请参考 <a href="#">12.3.8.3 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                                                                             |

| 序号   | 名称                    | 参数类型 | 说明          |
|------|-----------------------|------|-------------|
| 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  
    }  
  ]  
}

```
"loginTime": 4294967295000,
"agentRelease": 0,
"locationId": 65535,
"currentPrivateCallNum": 0,
"currentStateTime": 230703,
"currentStateReason": 258,
"prevStateTime": 4294967295,
"currentState": 0
}
]
```

### 12.3.1.3.3 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 12-463 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-464 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 |

## 响应消息

表 12-465 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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"  
  ]  
}

### 12.3.1.3.4 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 12-466 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-467 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 |

## 响应消息

表 12-468 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-469。<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表12-469。                                            |

表 12-469 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表12-470 |

表 12-470 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。                      |
| 2.2.2 | callStatus | int    | 呼叫状态，表12-471               |
| 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，表12-696               |

表 12-471 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     |

| 编号 | 呼叫类型          | 描述          |
|----|---------------|-------------|
| 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:  
{  
  "ccId":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,  
          "mediaType": 5  
        }  
      ]  
    }  
  ],  
  "resultDesc": [  
    {  
      "agentId": 1034,  
      "callList": []  
    },  
    {  
      "agentId": 1099,  
      "callList": [  
        {  
          "callId": "1605494261-1449",  
          "callStatus": 5,  
          "callInOut": 0,  
          "mediaType": 5  
        }  
      ]  
    }  
  ]  
}

```
}  
  ]  
} ]  
}
```

### 12.3.1.3.5 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 12-472 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-473 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 |

## 响应消息

表 12-474 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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"  
  ]  
}

### 12.3.1.3.6 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。

#### 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 12-475 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-476 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  | 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 |

## 响应消息

表 12-477 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-478。<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>该对象的参数说明请参见表12-478。                                               |

表 12-478 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。  |
| 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
  }
}
```

### 12.3.1.3.7 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 12-479 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-480 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 |

## 响应消息

表 12-481 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-482</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12-482</a> 。                                                                                 |

表 12-482 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="#">12.3.8.3 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12-696</a>            |
| 2.9 | status           | Int    | 座席状态。 <a href="#">表12-483</a>                 |

表 12-483 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。       |

| 值 | 说明                     |
|---|------------------------|
| 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:  

```
{
  "queryParam":
  {
    "cclid":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
  }
}
```

### 12.3.1.3.8 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 12-484 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-485 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  | 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 12-486 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a> 。                                    |

| 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12-487。<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表12-487。                                               |

表 12-487 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表12-488。 |

表 12-488 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12-489。 |
| 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        |

| 序号    | 名称           | 参数类型 | 说明           |
|-------|--------------|------|--------------|
| 2.4.5 | restDuration | long | 请求休息时长，单位：秒。 |

表 12-489 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：

```
{
  "queryParam":
  {
    "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
      }
    ]
  }
}
```

### 12.3.1.3.9 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 12-490 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-491 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 |

## 响应消息

表 12-492 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 :  
{  
  "queryParams":  
  {  
    "cclid":1,  
    "vdn":1,  
    "agentId":101  
  }  
}

- 响应参数:  
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": false,  
  "resultDesc": false  
}

### 12.3.1.3.10 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 12-493 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-494 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 12-495 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a> 。 |
| 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12-496</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。该对象的参数说明请参见 <a href="#">表12-496</a> 。                                                                               |

表 12-496 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":
  {
    "cclid":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
}
}
```

### 12.3.1.3.11 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 12-497 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-498 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                  |
| 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表12-691 |

## 响应消息

表 12-499 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12.3.8.2 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。 |
| 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12.3.8.2 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12-500。<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表12-500                                                                                                        |

表 12-500 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12-501</a> |

表 12-501 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12-691</a> |

## 样例报文

- 请求头:  
Content-Type: application/json;charset=UTF-8  
Authorization: \*\*\*\*\*
- 请求参数:  

```
{
  "cclId":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  
}  
]  
}
```

### 12.3.1.3.12 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 12-502 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-503 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0~99999。                  |
| operateType    | int  | False | 操作类型，请参考 <a href="#">表 12-709</a> 。 |

| 参数名       | 数据类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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>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>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。                                                                                                                                                                                                                        |
| cclid     | int    | False | 呼叫中心编号<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_c c_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> |

### 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 12-504 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="#">12.3.8.2 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><li>失败的原因说明请参见<a href="#">12.3.8.2 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12-505</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12-505</a> 。                                                                                                         |

表 12-505 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12-696</a> |
| beginTime      | string | 统计操作开始的时间，零时区                    |

| 参数名           | 数据类型   | 说明                                                     |
|---------------|--------|--------------------------------------------------------|
| 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，请参见表 12-698                                       |
| serviceNo     | int    | 业务类型ID                                                 |
| operateType   | int    | 操作类型，请参见表 12-709                                       |
| operateObject | int    | 操作对象，请参见表 12-709                                       |
| operateCause  | int    | 操作原因，请参见表 12-709                                       |
| agentType     | int    | 座席类型，请参见表 12-699                                       |
| 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：<br>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：

```
{
  "currentAgentId": 12,
  "operateType": 46,
  "beginTime": "2020-08-22 05:00:00",
  "endTime": "2020-08-23 05:00:00",
  "cclid": 1
}
```

- 响应参数：

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "id": "45648",
      "callId": "5",
      "phoneNo": "05276789",
      "operateType": 46,
    }
  ]
}
```

```
"operateObject": 23,
"operateCause": 0,
"agentType": 3,
"beginTime": "2020-08-22T05:49:36.000+0000",
"endTime": "2020-08-22T09:49:37.000+0000",
"callType": 0,
"vdn": 4,
"serviceNo": 21,
"subCcNo": 10,
"currentAgentId": 12,
"currentSkillId": 10,
"mediaType": 10,
"locationId": null,
"logonSn": null,
"skillInfoSn": null
},
{
  "id": "45649",
  "callId": "5",
  "phoneNo": "05276789",
  "operateType": 46,
  "operateObject": 23,
  "operateCause": 0,
  "agentType": 3,
  "beginTime": "2020-08-22T05:49:36.000+0000",
  "endTime": "2020-08-22T09:49:37.000+0000",
  "callType": 0,
  "vdn": 4,
  "serviceNo": 21,
  "subCcNo": 10,
  "currentAgentId": 12,
  "currentSkillId": 10,
  "mediaType": 10,
  "locationId": null,
  "logonSn": null,
  "skillInfoSn": null
}
],
"resultDesc": [
  {
    "id": "45648",
    "callId": "5",
    "phoneNo": "05276789",
    "operateType": 46,
    "operateObject": 23,
    "operateCause": 0,
    "agentType": 3,
    "beginTime": "2020-08-22T05:49:36.000+0000",
    "endTime": "2020-08-22T09:49:37.000+0000",
    "callType": 0,
    "vdn": 4,
    "serviceNo": 21,
    "subCcNo": 10,
    "currentAgentId": 12,
    "currentSkillId": 10,
    "mediaType": 10,
    "locationId": null,
    "logonSn": null,
    "skillInfoSn": null
  },
  {
    "id": "45649",
    "callId": "5",
    "phoneNo": "05276789",
    "operateType": 46,
    "operateObject": 23,
    "operateCause": 0,
    "agentType": 3,
    "beginTime": "2020-08-22T05:49:36.000+0000",
```

```
"endTime": "2020-08-22T09:49:37.000+0000",  
"callType": 0,  
"vdn": 4,  
"serviceNo": 21,  
"subCcNo": 10,  
"currentAgentId": 12,  
"currentSkillId": 10,  
"mediaType": 10,  
"locationId": null,  
"logonSn": null,  
"skillInfoSn": null  
}  
]  
}
```

### 12.3.1.3.13 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/siteagentinfobyagentids

#### 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 12-506 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 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-507 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="#">12.3.8.3 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： $\geq 0$<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 12-508 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 12-509 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                             |
| currentState | number | 座席状态。<br>参数说明请参考 <a href="#">12.3.8.3 CTI平台座席状态码参考</a> |

| 参数名称             | 参数类型   | 说明              |
|------------------|--------|-----------------|
| 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:  
{  
  "ccld": "1", "vdn": "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"  
}

### 12.3.1.4 呼叫明细维度实时接口

#### 12.3.1.4.1 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)

##### 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 12-510 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-511 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。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 12-512 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-513</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12-513</a>                                                                                                                    |

表 12-513 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              |

| 参数名               | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mid               | int    | UAP模块号                                                                                                                                                          |
| 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12-708                                                                                                                                            |
| 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12-700                                                                                                                                                 |
| 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12-696                                                                                                                                                 |
| 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12-701                                                                                                                                             |
| 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,  
    "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,  
    "mediaBillType":0  
  }  
}

```
}  
}
```

### 12.3.1.4.2 查询指定座席私有呼叫 callId 的详细呼叫信息

#### 场景描述

查询指定座席私有呼叫callId的详细呼叫信息，

#### 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/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 12-514 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-515 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 |

| 参数名    | 数据类型   | 是否必选 | 说明                                                                           |
|--------|--------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 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="#">12.3.1.3.5 查询指定座席的私有呼叫</a> 。 |

## 响应消息

表 12-516 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-517</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12-517</a>                                                                                                                |

表 12-517 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型 | 说明    |
|-----|------|-------|
| cb  | long | 内部标识。 |

| 参数名           | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                         |
|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                                                                                                   |
| 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，请参见表 12-708                                                                                                                                           |
| 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，请参见表 12-700                                                                                                                                           |
| 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。                                                                                                                  |

| 参数名               | 数据类型   | 说明                 |
|-------------------|--------|--------------------|
| mediaType         | string | 呼叫的媒体类型，请参见表12-696 |
| 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：  
{  
  "clid":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",  
    "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",
"server": 0,
"mid": 5,
"priority": 0
}
```

### 12.3.1.4.3 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/querycalldetailbyid

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 12-518 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-519 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  | 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 12-520 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-521</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  | 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12-521。 |

表 12-521 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12-698                                  |
| 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12.3.8.10 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 |

| 序号       | 名称            | 参数类型   | 说明                                                                                                                       |
|----------|---------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1<br>6 | 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 |
| 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。<br>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":
  {
    "ccld":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
}
}
```

## 12.3.2 历史数据查询类接口

### 12.3.2.1 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 12-522 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-523 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12-693</a>                                                                                                                                                                                                                                                |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                         |
|----|--------------|--------|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| 4  | timeGrain    | String | False | 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。           |
| 6  | calleeNo     | String | False | 被叫号码。                                                                      |
| 7  | mediaType    | int    | False | 呼叫媒体类型，具体请参见表12-696。                                                       |
| 8  | subMediaType | int    | False | 子媒体类型，具体请参见表12-524。                                                        |
| 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 12-524 子媒体类型

| 编号 | 描述                 |
|----|--------------------|
| 1  | Web                |
| 2  | WhatsApp           |
| 3  | Line               |
| 4  | 微信                 |
| 5  | Facebook Messenger |
| 6  | Twitter            |
| 7  | 5G消息               |
| 8  | Email              |
| 9  | SMS                |

## 响应消息

表 12-525 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-526</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 12-526</a> 。                                                                                                            |

表 12-526 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12-527</a> 。 |

表 12-527 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。                                                                                                                                                                         |
| 2.1.2 | 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：

```
{  
  "cclid":1,  
  "vdnIds":[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"  
  }  
]  
}
```

### 12.3.2.2 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 12-528 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-529 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<br>HH:mm:ss |

## 响应说明

表 12-530 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，详细结果请参考表 12-531。                                                     |
| returnDesc  | String       | false | 查询结果描述。                                                                       |

表 12-531 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，具体请参见表12-696。  |
| subMediaType | Int      | N    | 子媒体类型，具体请参见表12-524。 |

## 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"
}
```

### 12.3.2.3 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 12-532 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-533 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  | 业务类型编号的数组，数组长度最大500。业务类型为int型。<br>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。<br>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 > VDN*的配置 > 流程 > 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”。 |
| indexIds     | array  | True  | 指标的数组。指标为string型，具体指标请参见 <a href="#">表12-695</a>                                                                                                                                     |
| timeGrain    | String | False | 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。                                                                                                           |
| mediaType    | int    | False | 呼叫媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-696</a> 。                                                                                                                                               |
| subMediaType | int    | False | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-524</a> 。                                                                                                                                                |
| 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 12-534 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-535</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12-535</a>                                                                                                                 |

表 12-535 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12-536</a> 。 |

表 12-536 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,  
  "vId":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"  
  }  
]  
}
```

### 12.3.2.4 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 12-537 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-538 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        | False | 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12-687</a>                                                                                                                                                                                                                                      |
| mediaType    | int           | False | 呼叫媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-696</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| subMediaType | int           | False | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-524</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 12-539 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-540</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 12-540</a> 。                                                                                                            |

表 12-540 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12-687</a> 。 |

表 12-541 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":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"
  }
]
}
```

### 12.3.2.5 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 12-542 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-543 请求消息体参数说明

| 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：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> |

| 参数名          | 数据类型          | 是否必选  | 说明                                                                                                              |
|--------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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0~99999。                                                                       |
| timeGrain    | String        | False | 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。注：部分座席操作类历史监控指标不支持分钟粒度查询，具体指标参见表12-690 |
| 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12-690                                                               |
| mediaType    | int           | False | 呼叫媒体类型，具体请参见表12-696。                                                                                            |
| subMediaType | int           | False | 子媒体类型，具体请参见表12-524。                                                                                             |
| 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 12-544 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12.3.8.2 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。 |

| 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="#">12.3.8.2 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 12-545</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 12-545</a> 。<br><b>说明</b><br>返回值为空时，表示当前座席未签入。                                                                                 |

表 12-545 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 <a href="#">表 12-546</a> 。 |

表 12-546 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"
  }
],
"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"
  }
]
}
```

### 12.3.2.6 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 12-547 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-548 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                                                                                            |
|--------------|---------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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12-687</a> 、 <a href="#">表12-689</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12-696</a> 。                                                        |
| subMediaType | int           | False | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-524</a> 。                                                         |

## 响应消息

表 12-549 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a> 。                                    |

| 参数名         | 数据类型             | 说明                                                                                       |
|-------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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表 12-550。<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表 12-550。                                            |

表 12-550 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表 12-551。 |

表 12-551 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：

```
{  "ccld":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"
  }
]
}
```

### 12.3.2.7 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 12-552 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-553 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。                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 参数名            | 数据类型         | 是否必选  | 说明                                                                                               |
|----------------|--------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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12-687</a> 、 <a href="#">表12-689</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12-696</a> 。                                                           |
| subMediaType   | int          | False | 子媒体类型，具体请参见 <a href="#">表12-524</a> 。                                                            |

## 响应消息

表 12-554 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-555</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                                           |
|------------|------------------|----------------------------------------------|
| 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表12-555。 |

表 12-555 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表12-556。 |

表 12-556 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：  

```
{
  "cclId":1,
  "vdn":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"
      },
      {
        "val": "35",
        "id": "IDX_DURATION_SKILL_AVG_ABANDON_ACK"
      }
    ],
    "id": "12"
  }
]
}
```

### 12.3.2.8 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 12-557 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-558 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0~99999。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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 <a href="#">表12-690</a> 、 <a href="#">表12-692</a>                                                                                                                                                                                                 |

| 参数名          | 数据类型   | 是否必选  | 说明                   |
|--------------|--------|-------|----------------------|
| 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12-696。 |
| subMediaType | int    | False | 子媒体类型，具体请参见表12-524。  |

## 响应消息

表 12-559 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12.3.8.2 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。 |
| 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12.3.8.2 错误码参考。                                    |
| 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表12-560。<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表12-560。                                                                                                             |

表 12-560 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表 12-561。 |

表 12-561 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:  

```
{
  "ccld":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"
        }
      ],
      "id": "12"
    }
  ]
}
```

```
        "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"
  }
]
}
```

### 12.3.2.9 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 12-562 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-563 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0~99999。                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 <a href="#">表12-690</a> 、 <a href="#">表12-692</a>                                                                                                                                                                                                   |
| beginMonthTime | String        | True  | 开始月份时间，VDN所在时区                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| 参数名          | 数据类型   | 是否必选  | 说明                   |
|--------------|--------|-------|----------------------|
| 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12-696。 |
| subMediaType | int    | False | 子媒体类型，具体请参见表12-524。  |

## 响应消息

表 12-564 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12.3.8.2 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。 |
| 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12.3.8.2 错误码参考。                                    |
| 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表12-565。<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表12-565。                                                                                                       |

表 12-565 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名 | 数据类型   | 说明   |
|-----|--------|------|
| id  | String | 座席工号 |

| 参数名  | 数据类型              | 说明                             |
|------|-------------------|--------------------------------|
| idxs | List< JSONObject> | 指标结果集。<br>该对象的参数说明请参见表 12-566。 |

表 12-566 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:  

```
{
  "ccld":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": "11"
    }
  ],
}
```

```
    "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"
      },
      {
        "val": "35",
        "id": "IDX_DURATION_AGENT_REST"
      }
    ],
    "id": "12"
  }
]
}
```

### 12.3.2.10 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 12-567 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-568 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。  |
| 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。                                         |

| 参数名      | 数据类型   | 是否必选                      | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|--------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| cclid    | int    | False                     | 呼叫中心编号<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> |

## 响应消息

表 12-569 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-570</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12-570</a> 。                                                                                                                  |

表 12-570 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。            |
| 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。        |

| 参数名               | 数据类型 | 说明                                            |
|-------------------|------|-----------------------------------------------|
| currentAgentId    | int  | 座席工号。<br>一通呼叫的最后一条话单的座席工号<br>(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<br>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)。                                    |
| 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。                                 |

| 参数名                | 数据类型 | 说明                |
|--------------------|------|-------------------|
| 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。    |
| 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)。    |

| 参数名                              | 数据类型 | 说明                                                                          |
|----------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                 |
| 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],
    "skilllds": [1],
    "subCcNo": 1,
    "vdn": 3,
    "ccld": 1 }
}
```

- 响应参数:

```
{
  "result": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "resultDatas": [
    {
      "callTimeGt10": 6,
      "vdn": 152,
      "minIvrCallTime": 0,
      "queOverTolIvrNum": 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,
"queOverToIvrTime": 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,
"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,  
  
.....  
},  
{.....}  
]  
}
```

### 12.3.2.11 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 12-571 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-572 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。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。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 | <p>呼叫中心编号</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 12-573 消息体参数说明

| 参数名    | 数据类型   | 说明                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| result | String | <p>查询结果。取值如下：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>0：成功</li><li>其他：失败</li></ul> <p>失败的原因说明请参见<a href="#">12.3.8.2 错误码参考</a>。</p> <p><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。</p> |

| 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="#">12.3.8.2 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12-574</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12-574</a> 。                                                                           |

表 12-574 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。                                     |
| 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。                                   |
| failQueueWaitTime | int    | 呼损等待时长(秒)。                                |

| 参数名               | 数据类型 | 说明               |
|-------------------|------|------------------|
| 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    |
| callTimeGt60      | int  | 通话时间大于60秒的成功通话量。 |

| 参数名                     | 数据类型 | 说明               |
|-------------------------|------|------------------|
| 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)。  |
| preFailQueueWaitTime    | int  | 预测外呼呼损排队等待时长(秒)  |

| 参数名                          | 数据类型 | 说明                                                                             |
|------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 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
},
{.....}
]
```

## 12.3.3 配置数据查询类接口

### 12.3.3.1 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 12-575 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-576 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 12-577 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a> 。                                    |

| 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 12-578。<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表 12-578。                                            |

表 12-578 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"
  }
]
```

### 12.3.3.2 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/siteagentcallandskillinfoyagentids

#### 请求 URL

https://ip:port/rest/cmsapp/v1/openapi/configures/agents/{cclid}/{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。

{cclid}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 12-579 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="#">4.3 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 12-580 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-581</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12-581</a> 。                                                                                                       |

表 12-581 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 参数名     | 数据类型   | 说明    |
|---------|--------|-------|
| agentNo | string | 座席工号。 |

| 参数名       | 数据类型   | 说明                                              |
|-----------|--------|-------------------------------------------------|
| agentName | string | 座席名称。                                           |
| roleld    | string | 座席角色。                                           |
| skillld   | 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",
      "roleld": "1",
      "skillld": ""
    },
    {
      "agentNo": "101",
      "agentName": "z2",
      "roleld": "1",
      "skillld": "2;3"
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "agentNo": "10000",
      "agentName": "z1",
      "roleld": "1",
      "skillld": ""
    },
    {
      "agentNo": "101",
      "agentName": "z2",
      "roleld": "1",
      "skillld": "2;3"
    }
  ]
}
```

### 12.3.3.3 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/{cclid}/{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。

{cclid}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 12-582 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="#">4.3 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 12-583 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-584</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表 <a href="#">12-584</a> 。                                                                          |

表 12-584 resultDesc/resultDatas 对象参数说明

| 序号  | 名称         | 参数类型   | 说明                                                                                                                         |
|-----|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | cclId      | int    | 呼叫中心ID。                                                                                                                    |
| 2.2 | vdnId      | 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 <a href="#">12-708</a><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。                                                                                                                      |

| 序号  | 名称   | 参数类型   | 说明    |
|-----|------|--------|-------|
| 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": [
    {
      "cclid": 1,
      "vdnid": 1,
      "accessCode": "6045",
      "subCode": "1110",
      "deviceType": "1",
      "deviceName": "test",
      "deviceNo": "22",
      "dnid": "22"
    }
  ],
  "resultDesc": [
    {
      "cclid": 1,
      "vdnid": 1,
      "accessCode": "6045",
      "subCode": "1110",
      "deviceType": "1",
      "deviceName": "test",
      "deviceNo": "22",
      "dnid": "22"
    }
  ]
}
```

### 12.3.3.4 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 12-585 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-586 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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> |

| 参数名    | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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><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>                                                                   |
| 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>$\geq 0$ ，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 12-587 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a> 。 |

| 参数名        | 数据类型   | 说明                                                           |
|------------|--------|--------------------------------------------------------------|
| 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12-588</a> 。 |

表 12-588 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请参见“ <a href="#">表4 accessCodes 对象参数说明</a> ”。 |
| agents          | array  | 座席列表。参见“ <a href="#">表5 agents对象参数说明</a> ”                         |

表 12-589 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 12-590 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。  |

| 参数名       | 数据类型 | 说明                                                 |
|-----------|------|----------------------------------------------------|
| 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": {
    "cclid": 3,
    "vdnId": 47,
    "tenantId": "202008142460",
    "accessCodes": [
      {
        "accessCode": "202008191",
        "isDefault": true
      }
    ],
    "tenantSpaceName": "fjw081401",
    "agents": [{
      "workNo": 111,
      "sipAccount": "88880001",
      "accountCode": "123",
      "agentType": 4
    }]
  }
}
```

### 12.3.3.5 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}/{vdnId}

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 12-591 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="#">4.3 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 12-592 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="#">12.3.8.2 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12-593</a>                                                                              |

表 12-593 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12-594</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 12-594 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。  |
| 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"  
}  
]  
}
```

### 12.3.3.6 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 12-595 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-596 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 12-597 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="#">12.3.8.2 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12-598</a>。</p>                                                                           |

表 12-598 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12-599。 |

表 12-599 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"  
    }  
  ]  
}

### 12.3.4 质检关系维护接口

### 12.3.4.1 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 12-600 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-601 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0~99999 |
| limit  | int  | True  | 每页限制查询数量（<=100）   |
| offset | int  | True  | 偏移量               |

## 响应消息

表 12-602 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-603</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12-603</a>                                                                                                            |

表 12-603 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"  
  }  
]  
}
```

### 12.3.4.2 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 12-604 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-605 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> |

| 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0~99999 |
| vdn     | int   | True  | 虚拟呼叫中心id                                                  |

## 响应说明

表 12-606 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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"
}
```

### 12.3.4.3 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 12-607 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-608 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0~99999                                                                                                                   |
| groupId | String | True  | 用户组id                                                                                                                                        |

## 响应说明

表 12-609 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：<br><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="#">12.3.8.2 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：<br><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="#">12.3.8.2 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"}
```

### 12.3.4.4 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 12-610 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="#">4.3 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 12-611 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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12-612</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12-612</a>                                                                                                              |

表 12-612 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"  
    }  
  ]  
}
```

### 12.3.4.5 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 12-613 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-614 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0~99999                                                                                             |

## 响应消息

表 12-615 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 错误码参考</a>。</li></ul>                              |

| 参数名         | 数据类型   | 说明                                       |
|-------------|--------|------------------------------------------|
| description | String | 结果描述<br>说明<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,  "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"}
```

### 12.3.4.6 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 12-616 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-617 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 12-618 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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：

```
{
  "cclid":1,
  "id":"159832684658001135254942692203",
  "vdn":113
}
```
- 响应参数：

```
{
  "returnCode": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "description": "删除成功",
  "resultDesc": "删除成功"
}
```

### 12.3.4.7 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 12-619 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-620 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                                                                                                                                        |
| 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 12-621 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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：

```
{
  "cclid":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"
}
```

### 12.3.4.8 配置质检关系

#### 场景描述

配置指定质检组 and 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 12-622 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-623 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> |
| 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 12-624 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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,
  "qcGroupld":"159282396714302232563636876268",
  "inspectedGroupld":["159253666192354492596520647666"],
  "vdn":113
}
```
- 响应参数：

```
{
  "returnCode": "0",
  "resultCode": "0100000",
  "description": "配置成功",
  "resultDesc": "配置成功"
}
```

## 12.3.4.9 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 12-625 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-626 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> |
| 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 12-627 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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](#)。

### 12.3.4.10 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 12-628 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-629 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0~99999。                                                                                                                     |

| 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<br><b>groupName</b> 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 <b>groupName</b> 参数，将座席加入 <b>groupId</b> 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 12-630 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 <a href="#">表12-632</a> 。 |
| 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 <a href="#">表12-631</a> 。               |

表 12-631 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 12-632 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"}
```

### 12.3.4.11 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 12-633 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-634 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0~99999。                                                                                       |

| 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 12-635 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12-636。 |

表 12-636 result 对象参数说明

| 参数名       | 数据类型   | 说明       |
|-----------|--------|----------|
| cclid     | 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：

```
{  "cclid":1,  "vdnId":4,  "agentId":667,  "agentName":"张三"}
```
- 响应参数：

```
{  "result": {    "agentId": "6667",    "cclid": 1,    "vdnId": 4,
```

```
"agentName": "李四"  
},  
"message": "success",  
"retcode": "0"  
}
```

## 12.3.5 外呼任务列表查询接口

### 12.3.5.1 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 12-637 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-638 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 12-639 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="#">12.3.8.2 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表 <a href="#">12-640</a>                                                                            |

表 12-640 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12-641](#)

表 12-641 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                                     |
| endDate   | String | 结束时间, CC-iSales前台用户写入的时间                                     |
| 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": "89",  
  "vdn": 92,  
  "limit": 10,  
  "offset": 0  
}
```

- 响应参数:

```
{  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDesc": {  
    "count": 14,  
    "tasks": [  
      ]  
    }  
}
```

```
{
  "beginDate": "2021-02-03",
  "taskType": "4",
  "endDate": "2021-02-04",
  "taskName": "1",
  "taskId": "1088825198",
  "status": "1"
},
{
  "beginDate": "2021-02-04",
  "taskType": "4",
  "endDate": "2021-02-28",
  "taskName": "2",
  "taskId": "1312452402",
  "status": "1"
}
]
}
```

### 12.3.5.2 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 12-642 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-643 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 12-644 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="#">12.3.8.2 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12-645</a> |

表 12-645 响应消息体参数说明

| 参数名        | 数据类型   | 说明          |
|------------|--------|-------------|
| statDate   | String | 日结日期。       |
| 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,
  "cclid": 89,
  "taskId": "1176499974",
  "beginDayTime": "2021-01-21",
  "endDayTime": "2021-01-23"
}
```

- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0100000",
  "resultDesc": [
    {
      "statDate": "2021-01-17",
      "totalCount": 200,
      "succCount": 101,
      "succRate": "50.5%"
    },
    {
      "statDate": "2021-01-18",
      "totalCount": 320,
      "succCount": 248,
      "succRate": "77.5%"
    }
  ]
}
```

### 12.3.5.3 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 12-646 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-647 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 12-648 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="#">12.3.8.2 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12-649</a>                                                                      |

表 12-649 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：

```
{
  "cclid": "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"
  }
}
```

## 12.3.6 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。

### 12.3.6.1 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 12-650 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-651 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 12-652 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="#">12.3.8.2 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 12-653 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],  
  "cclid": 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)",  
        "IBC16": "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"  
}  
]  
}
```

### 12.3.6.2 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 12-654 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-655 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。                                                 |
| cclD     | 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> |

## 响应消息

表 12-656 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="#">12.3.8.2 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 12-657 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 12-658 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 12-659** 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"
    }
  }
}
```

### 12.3.6.3 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 12-660 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-661 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              | <p>用于指定需要操作的多媒体设备的设备标识。</p> <p>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。</p> <p>*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。</p> <p>? 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。</p> <p>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。</p> <p><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。</p> |
| 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                                                                                                          |
| 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 12-662 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="#">12.3.8.2 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 12-663 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 12-664 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:

```
{  
  "cclId": "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": "0.0.0.0:0",
    "tlsStatus": "uninstall",
    "ipType": "IPv4"
  },
  "10.xx.xx.xx#2": [
    {
      "socketStatus": "uninstall",
      "terminationType": "sip",
      "ipAndPort": "0.0.0.0:0",
      "ccuModuleNumber": "56",
      "registerStatus": "not register",
      "monitorFlag": "unstarted",
      "protocolType": "invalid protocol",
      "equipmentId": "88881757",
      "roamIpAndPort": "0.0.0.0:0",
      "tlsStatus": "uninstall",
      "ipType": "IPv4"
    }
  ]
},
"count": 1
}
```

### 12.3.6.4 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 12-665 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-666 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 12-667 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="#">12.3.8.2 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 12-668 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
  }
}
```

```
}  
}
```

### 12.3.6.5 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 12-669 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                    |
|----|---------------|--------|------|-------------------------------------------------------|
| 1  | Content-Type  | String | True | 固定填 application/json; charset=UTF-8。                  |
| 2  | Authorization | String | True | 生成方式参见 <a href="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-670 请求消息体参数说明

| 参数名  | 数据类型 | 是否必选  | 说明                                                                                                                              |
|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ccld | 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 12-671 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="#">12.3.8.2 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 12-672 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
  }
}
```

### 12.3.6.6 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 12-673 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-674 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 12-675 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="#">12.3.8.2 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 12-676 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) |
| cclId           | 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：

```
{
  "cclId":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",
        "ccld": 1,
        "vdn": 1,
        "onlineAgentNums": 1,
        "talkingNums": 1,
        "ideaAgentNum": 1,
        "busyNums": 1,
        "restNums": 1,
        "inCallNums": 1,
        "rateNum": 1,
        "callRate": 1,
        "callOutNums": 1
      }
    ],
    "count": 6
  }
}
```

### 12.3.6.7 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 12-677 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-678 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 12-679 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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:

```
{  
  "cclid":1  
}
```

- 响应参数:

```
{  
  "result": "0",  
  "resultCode": "0100000",  
  "resultDatas": 1605057110000,  
  "resultDesc": 1605057110000  
}
```

### 12.3.6.8 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 12-680 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-681 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 12-682 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="#">12.3.8.2 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="#">12.3.8.2 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 12-683</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 12-683</a> 。                                                                                                          |

表 12-683 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  
  }  
}
```

### 12.3.7 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 12-684 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 12-685 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 12-686 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"
}
```

## 12.3.8 附录

### 12.3.8.1 指标编码参考

#### 12.3.8.1.1 技能队列监控指标

表 12-687 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 | <p>来话请求人工服务的次数，以下几种情况数量增加。</p> <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>                                                                                                      |
| IDX_COUNT_SKILL_INCOMING_CALL | 人工呼入请求服务数 | <p>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。</p> <p>以下情况数量增加：</p> <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 | <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                     |
| IDX_COUNT_SKILL_ABANDON       | 人工呼入请求呼损数 | <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                      |

| 编码                                 | 指标名        | 说明                                                                                                                         |
|------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                                             |
| IDX_COUNT_SKILL_OVERFLOW_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_OVERFLOW_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<br>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<br>IDX_COUNT_SKILL_ABANDON_IN_20。 |

| 编码                                        | 指标名          | 说明                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                                             |
| 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                                                                                                   |

| 编码                                         | 指标名                                            | 说明                                       |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|
| IDX_DURATION_SKILL_A<br>VG_CONNECTED       | 人工呼<br>入通话<br>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_C<br>ONNECTED           | 人工呼<br>入通话<br>时长(s)                            | 语音通话的总时长。                                |
| IDX_DURATION_SKILL_A<br>VG_QUEUE_ACK       | 人工呼<br>入等待<br>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_A<br>VG_CONNECTED_ACK   | 人工呼<br>入通话<br>应答均<br>长(s)                      | 所有被接通的呼叫在队列中的平均应答时<br>长。                 |
| IDX_DURATION_SKILL_A<br>VG_ABANDON_ACK     | 人工呼<br>入呼损<br>应答均<br>长(s)                      | 所有未被接通的呼叫平均应答时长。                         |
| IDX_DURATION_SKILL_A<br>VG_CONNECTED_QUEUE | 人工呼<br>入通话<br>排队均<br>长(s)                      | 所有被接通的呼叫在队列中的平均排队时<br>长。                 |
| IDX_DURATION_SKILL_A<br>VG_ABANDON_QUEUE   | 人工呼<br>入应答<br>无通话<br>排队均<br>长(s)               | 所有应答无通话的呼叫在队列中的平均排队<br>时长。               |
| IDX_DURATION_SKILL_M<br>AX_QUEUE_ACK       | 人工呼<br>入最大<br>等待时<br>长(s)                      | 所有呼叫在队列设备上的排队和座席应答的<br>最大等待时长。           |
| IDX_DURATION_SKILL_M<br>IN_QUEUE_ACK       | 人工呼<br>入最小<br>等待时<br>长(s)                      | 所有呼叫在队列设备上的排队和座席应答的<br>最小等待时长。           |
| IDX_DURATION_SKILL_U<br>SER_ABANDON_QUEUE  | 呼叫在<br>队列排<br>队时被<br>用户主<br>动挂断<br>排队时<br>长(s) | 用户在排队时主动挂断的排队时长。                         |

| 编码                                              | 指标名                    | 说明                        |
|-------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| 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_WAIT_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_WAIT_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_WAIT_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12-687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 12-688** 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 |

| 编码                            | 指标名             | 说明              |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| 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 12-689 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 |

### 12.3.8.1.2 座席监控指标

表 12-690 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。 |

| 编码                                 | 指标名      | 说明                                                    |
|------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------|
| 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。   |
| 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。   |

| 编码                                  | 指标名      | 说明                                                                                                         |
|-------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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_ABNORMAL            | 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。                                                        |
| 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<br>（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。 |
| 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                                                |

| 编码                                        | 指标名      | 说明                                                               |
|-------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------|
| 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_COLLATION              | 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_COLLATION_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。             |
| IDX_DURATION_AGENT_AVG_COLLATION_CALL_IN  | 呼入话后整理均长 | 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“timeGrain”）指标为非实时指标。 |
| IDX_DURATION_AGENT_COLLATION_CALL_OUT     | 呼出话后整理时长 | 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“timeGrain”）指标为非实时指标。             |
| IDX_DURATION_AGENT_AVG_COLLATION_CALL_OUT | 呼出话后整理均长 | 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“timeGrain”）指标为非实时指标。 |

| 编码                                   | 指标名    | 说明                                                           |
|--------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------|
| 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_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“timeGrain”）指标为非实时指标。          |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_REST      | 休息均长   | 座席执行休息操作的平均时长。（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_<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“timeGrain”）指标为非实时指标。          |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_HOLD      | 保持均长   | 座席执行保持操作的平均时长。（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_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“timeGrain”）指标为非实时指标。          |
| IDX_DURATION_AGENT_A<br>VG_SET_BUSY  | 示忙均长   | 座席执行示忙操作的平均时长。（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_R<br>ING          | 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_F<br>REE          | 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。          |

| 编码                             | 指标名     | 说明                                                          |
|--------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------|
| 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。         |
| 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 12-691 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 |

| 编码                               | 指标名         | 说明                                          |
|----------------------------------|-------------|---------------------------------------------|
| IDX_AGENT_CURRENT_STATE          | 座席状态        | 座席状态。 <a href="#">12.3.8.3 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 12-692 座席定制指标

| 编码                         | 指标名     | 说明        |
|----------------------------|---------|-----------|
| IDX_AGENT_RESERVE_D_COL(N) | 座席定制指标N | 取值范围：1~20 |

### 12.3.8.1.3 VDN 监控指标

VDN历史监控指标如下[表12-693](#)

表 12-693 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。      |
| 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。           |

| 编码                                      | 指标名            | 说明                                                       |
|-----------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------|
| 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。 |
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_INBOUND_CONNECTED  | IVR呼入接通数(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。 |
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_OUTBOUND           | IVR呼出请求数(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。 |
| IDX_UNIQUE_COUNT_IVR_OUTBOUND_CONNECTED | IVR呼出接通数(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。 |
| 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。         |

| 编码                                  | 指标名                            | 说明                                                           |
|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 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。                 |
| 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。                 |
| 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。                 |
| 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。                 |
| 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。             |

| 编码                                        | 指标名           | 说明                                                                          |
|-------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                |
| 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12-694

表 12-694 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  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_IDLE    | 示闲座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_SET_BUSY    | 示忙座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_CONNECT     | 通话座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_STUDY       | 学习座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_ACW         | 整理座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_ANSWER      | 应答座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_PREOCCUPY   | 预占用座席数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_OCCUPY      | 占用座席数  | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_NOT_SIGN_IN | 未签入座席数 | -  |
| IDX_COUNT_REAL_AGENT_REST        | 休息座席数  | -  |

### 12.3.8.1.4 IVR 监控指标

表 12-695 IVR 历史监控指标编码

| 编码                               | 指标名         | 说明         |
|----------------------------------|-------------|------------|
| IDX_COUNT_IVR_INBOUND_CALL       | IVR呼入请求数    | (支持分钟粒度查询) |
| IDX_COUNT_IVR_INBOUND_CONNECTED  | IVR呼入接通数    | (支持分钟粒度查询) |
| IDX_COUNT_IVR_ABANDONED_CALL     | IVR呼损数      | (支持分钟粒度查询) |
| IDX_COUNT_IVR_INBOUND_FLOWOUT    | IVR呼入流出数    | (支持分钟粒度查询) |
| IDX_COUNT_IVR_INBOUND_USER_ABORT | IVR呼入用户释放数  | (支持分钟粒度查询) |
| IDX_RATE_IVR_INBOUND_CONNECTED   | IVR呼入接通率(%) | (支持分钟粒度查询) |
| 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12-695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。

### 12.3.8.2 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                               |

| 错误码     | 描述           |
|---------|--------------|
| 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         |

### 12.3.8.3 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。                                     |
| 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。                                           |

### 12.3.8.4 呼叫媒体类型说明

表 12-696 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 |

| 编号 | 媒体类型                             | 描述                                  |
|----|----------------------------------|-------------------------------------|
| 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                       |
| 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                                |

| 编号 | 媒体类型                              | 描述   |
|----|-----------------------------------|------|
| 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 |

### 12.3.8.5 呼叫子媒体类型说明

表 12-697 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_5GMESSAGE | 5G消息               |
| 8  | SUB_MEDIA_TYPE_EMAIL     | Email              |
| 9  | SUB_MEDIA_TYPE_SMS       | SMS                |

### 12.3.8.6 呼叫类型说明

#### 呼叫类型

表 12-698 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   |

| 编号 | 呼叫类型                 | 描述                                                                                                                  | 呼叫方式 |
|----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 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<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_GIVERCALL | 去话呼叫(国际话务员)                                                                                                         | 呼出   |

| 编号 | 呼叫类型                                   | 描述                                                            | 呼叫方式 |
|----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|
| 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_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，呼叫成功用户摘机后再连接座席。                           | 呼出   |
| 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   |

| 编号 | 呼叫类型                                    | 描述                                                                                                                                                  | 呼叫方式 |
|----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 45 | ICD_SP_OUTBOUND_CALLBACK                | <p>回呼请求</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | 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                | <p>两方求助呼叫</p> <p>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。</p>                                                                        | 呼出   |
| 52 | ICD_SP_INTERNAL_THREE_HELP              | <p>三方求助呼叫</p> <p>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。</p>                                                 | 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   |

| 编号 | 呼叫类型                      | 描述            | 呼叫方式 |
|----|---------------------------|---------------|------|
| 81 | SP_SUBSCRIBE_C<br>ALLOUT  | SUBSCRIBE呼出   | 呼出   |
| 82 | SP_VOICE_OPEN<br>_CALLIN  | 互联网语音呼入       | 呼入   |
| 83 | SP_VOICE_OPEN<br>_CALLOUT | 互联网语音呼出       | 呼出   |
| 90 | SP_ROUTEOUT_<br>CALLOUT   | 路由到外部DN呼出     | 呼出   |
| 92 | BRIDGE_PHONE<br>_CALL_IN  | 座席phone桥呼叫的呼入 | 呼入   |
| 93 | BRIDGE_PHONE<br>_CALL_OUT | 座席phone桥呼叫的呼出 | 呼出   |
| 94 | AGENT_CONF_C<br>ALL       | 人工会议占用呼叫      | 呼出   |
| 95 | OFFLINE_OUT               | 离线外呼          | 呼出   |
| 96 | SMC_PROXY_CA<br>LL        | 视频报警 代理呼叫     | 呼出   |

### 12.3.8.7 座席类型说明

#### 座席类型

表 12-699 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                |

| 数值 | 座席类型                          | 描述              |
|----|-------------------------------|-----------------|
| 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         |

### 12.3.8.8 呼叫特征

表 12-700 呼叫特征说明

| 值  | 说明                |
|----|-------------------|
| 0  | 普通客户呼叫            |
| 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              |

### 12.3.8.9 呼叫进入/离开设备原因

表 12-701 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     |

| 原因码 | 含义             |
|-----|----------------|
| 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          |
| 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 |

| 原因码 | 含义                      |
|-----|-------------------------|
| 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  | 座席接通后，用户挂机              |
| 89  | 座席应答后，用户挂机              |

### 12.3.8.10 呼叫释放原因码

- 呼叫释放原因码范围是0-xxx时，原因码详情请参考[表12-702](#)。
- 呼叫释放原因码范围是1000-1xxx时，原因码详情请参考[表12-703](#)。
- 呼叫释放原因码范围是3000-3xxx时，原因码详情请参考[表12-704](#)。
- 呼叫释放原因码范围是4000-4xxx时，原因码详情请参考[表12-705](#)。
- 呼叫释放原因码范围是20000-2xxxxx时，原因码详情请参考[表12-706](#)。
- 呼叫释放原因码范围是30000-xxxxx时，原因码详情请参考[表12-707](#)。

表 12-702 原因码详情-1

| 呼叫释放原因码及含义 |                               | 呼叫释放原因码及含义 |                                        |
|------------|-------------------------------|------------|----------------------------------------|
| 0          | 流程拆线。呼叫正常拆除。                  | 1          | 资源已占满                                  |
| 2          | CCACS检测到座席侧轮询超时释放。            | 3          | 呼叫异常拆除（其他原因）                           |
| 4          | 空号                            | 5          | 邮箱已满或暂停使用                              |
| 6          | 不允许呼入邮箱                       | 7          | 连接失败                                   |
| 8          | 被叫无应答                         | 9          | 被叫拒绝                                   |
| 10         | 被叫不在服务区                       | 11         | 线路忙，CTI与CCIVR/IVR全断，或CCIVR与IVRPortal全断 |
| 12         | CCS断连，容灾处理（CTIServer判断和CCS断开） | 13         | VMS业务致命错误                              |
| 14         | 资源操作异常拆线                      | 47         | 被叫忙                                    |
| 48         | 手机关机                          | 49         | 应答前用户释放                                |
| 50         | 余额不足                          | 59         | 参数错误                                   |
| 60         | 放音文件、脚本文件未找到                  | 61         | 操作冲突                                   |
| 62         | 业务类型不支持                       | 63         | 系统内部故障                                 |
| 80         | 用户取消排队                        | 251        | VSP方面拆线原因起始                            |
| 251        | VSPCOMM不可用                    | 252        | VSPCOMM批价失败                            |
| 253        | VSPCOMM扣费失败                   | 254        | VSPCOMM因为其他原因拆线，具体参照VSPCOMM日志          |
| 257        | 资源不足                          | 258        | 一般超时                                   |
| 263        | CCIVR/IVR拆线，连接失败。             | 338        | CCIVR/IVR拆线，找不到流程或者解析流程出错。             |
| 339        | CCIVR/IVR拆线，控制块不足。            | 340        | CCIVR/IVR拆线，MRF脚本类型不正确。                |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                                                                        |
|------------|----------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------|
| 342        | CCIVR/IVR拆线，会场名称有误，名称可能太长。       | 343        | 等待CTIS发送CallIDInfo超时                                                   |
| 344        | 等待CTIS发送Notify超时                 | 345        | 等待CTIS发送AnswerAck超时                                                    |
| 346        | CCIVR/IVR拆线，等待CTIServer返回被叫摘机超时。 | 347        | 等待CTIS发送Subscibe_NotifyRsp超时                                           |
| 348        | 等待CTIS运行脚本失败                     | 349        | 等待业务模块的ServiceStartAck消息超时                                             |
| 350        | CCIVR/IVR拆线，等待业务模块接听电话超时。        | 351        | 等待业务模块应答电话超时                                                           |
| 352        | 等待业务模块的SubscibeRsp消息超时           | 353        | 等待MSCML的transferscript的应答消息超时                                          |
| 354        | CCIVR/IVR拆线，与CTIServer握手超时。      | 356        | CCIVR/IVR拆线，CCIVR外呼超时。                                                 |
| 357        | CCIVR/IVR拆线，IVR连接两个呼叫失败。         | 359        | CCIVR/IVR拆线，超过最大通话时长。                                                  |
| 360        | CCIVR/IVR拆线，其他错误。具体请参考日志。        | 501        | 缺省释放原因。有如下两种情况：<br>1.呼叫呼入平台后没有收到CCS路由结果，呼叫拆线。<br>2.呼叫在IVR设备上时，由流程发起拆线。 |
| 502        | 呼出呼叫等待排队机的振铃超时或等待摘机超时，平台将呼出呼叫拆线。 | 503        | 呼叫在排队机和平台之间建立连接后，平台和排队机关于此呼叫的控制块握手超时，平台拆除此呼叫。                          |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                      | 呼叫释放原因码及含义 |                                                                                                                          |
|------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 504        | CCS握手超时                              | 505        | 有如下两种情况：<br>1.座席发起挂起转IVR操作，当呼叫转回座席时，等待座席发送的挂起恢复的回应消息超时，平台拆除此呼叫。<br>2.IVR发起挂起转座席操作，当呼叫转回IVR时，等待IVR发送的挂起恢复的回应消息超时，平台拆除此呼叫。 |
| 506        | 座席发起挂起转IVR操作，等待CCS的路由结果超时。           | 507        | 非座席发起挂起转IVR操作，等待CCS的路由结果超时。                                                                                              |
| 508        | 呼叫转移时，等待CCS的转移通知DO_FORWARD消息超时。      | 509        | 内部成功转移时，等待CCS的转移操作FORWARD_COMMIT超时。                                                                                      |
| 510        | 平台外呼时，等待排队机的SETUP_ACK消息超时。           | 511        | 平台外呼时，等待CCS返回的OCCUPY_ACK消息超时。                                                                                            |
| 512        | 呼叫排队溢出，或排队超时。                        | 514        | 人工转自动时，等待转移自动流程回应超时。                                                                                                     |
| 515        | 呼叫转移时，等待呼叫转移的目的设备回应超时。               | 516        | 等待CCS的路由应答超时。                                                                                                            |
| 517        | 等待目的设备振铃或应答超时。                       | 518        | 客户端释放呼叫。                                                                                                                 |
| 519        | 呼叫挂起转移时，CCS的转移通知DO_FORWARD发送的指示地址错误。 | 521        | 座席发起呼叫重定向（释放转出）。                                                                                                         |
| 522        | 自动流程发起呼叫重定向（释放转出）。                   | 523        | 平台外呼时，CCS返回占用设备失败。                                                                                                       |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                           | 呼叫释放原因码及含义 |                                                   |
|------------|-----------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------|
| 524        | CCS路由地址错                                                  | 525        | CCS返回的路由结果中目的地址错误。                                |
| 526        | CCS返回路由结果失败。                                              | 527        | OUTBOUND的OCCUPY_DEVICE失败                          |
| 528        | 预览呼出时CCS返回结果失败。                                           | 529        | 流程挂起转人工，座席挂机后转回IVR时，IVR返回结果失败。                    |
| 530        | IVR发起合并呼叫。                                                | 531        | 排队机拆线，呼叫正常释放。                                     |
| 532        | OC释放                                                      | 533        | 流程转流程时，在振铃前流程将呼叫释放。                               |
| 534        | CTIServer和某排队机模块断连，将此模块所有呼叫释放。                            | 535        | CCS返回路由结果失败。                                      |
| 536        | 用户取消排队时，平台释放呼叫。                                           | 537        | 排队机拆线，被叫忙。                                        |
| 538        | 排队机拆线，被叫号码不存在。                                            | 539        | CCS倒换后，呼叫释放。                                      |
| 540        | 对呼叫报音完毕后，释放呼叫。                                            | 541        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，呼叫恢复到挂起设备时，CCS返回RESUME_ACK错误。 |
| 542        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，转移的目的设备释放呼叫时，CCS返回HUNG_RELEASE_ACK错误。 | 543        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，等待CCS通知呼叫恢复到挂起设备RESUME_ACK超时。 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                                   | 呼叫释放原因码及含义 |                                            |
|------------|-------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| 544        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，转移的目的设备释放时，等待CCS返回释放结果<br>HUNG_RELEASE_ACK超时。 | 545        | NRM断开                                      |
| 546        | NRM路由请求                                                           | 547        | 呼叫转移时，CCS返回的重路由结果不是虚设备，但是CCS发送的转移指示地址是虚设备， |
| 548        | 排队机拆线，对方手机关机。                                                     | 549        | 排队机拆线，对方手机不在服务区。                           |
| 550        | 网络呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，转移的目的设备释放时，CCS返回错误。                         | 551        | 排队机拆线，其他原因。                                |
| 552        | 网呼时，对端呼叫中心异常。                                                     | 553        | 网呼时，目的中心等待排队机的网络呼入超时。                      |
| 554        | 等待CCS的路由结果超时                                                      | 555        | 等待设备的振铃消息超时                                |
| 556        | 等待设备的应答消息超时                                                       | 557        | 等待网络呼叫超时                                   |
| 558        | 等待IVR的SUBRSP超时                                                    | 559        | 等待ACD的NOTIFYRSP超时                          |
| 560        | scai倒换                                                            | 561        | 排队溢出时呼叫释放。                                 |
| 562        | 无业务代表上班。                                                          | 563        | 超出呼叫转移的最大次数                                |
| 564        | 超过许可数值。                                                           | 565        | 超过许可的自动呼叫总数。                               |
| 566        | 流程当前并发呼叫数已超过最大值。                                                  | 567        | 找不到匹配的被叫号码，即配置中无此被叫号码。                     |
| 568        | 客户级别不匹配。                                                          | 601        | 排队机拆线，应答前用户挂机。                             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                          | 呼叫释放原因码及含义 |                                            |
|------------|------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| 602        | 排队机拆线，无资源拆线。                             | 603        | 排队机拆线，被叫不应答。                               |
| 604        | 排队机拆线，被叫拒绝。                              | 605        | 排队机拆线，线路忙。                                 |
| 606        | 排队机拆线，超时。                                | 607        | 排队机拆线，邮箱已满或暂停使用。具体请参见UAP原始拆线码5。            |
| 608        | 排队机拆线，不允许呼入邮箱。具体请参见UAP原始拆线码6。            | 609        | 排队机拆线，通道复位。具体请参见UAP原始拆线码7。                 |
| 610        | 排队机拆线，UAP资源操作异常拆线。具体请参见UAP原始拆线码14。       | 611        | 排队机拆线，Cp会场故障。具体请参见UAP原始拆线码51。              |
| 612        | 排队机拆线，Intess控制块故障。具体请参见UAP原始拆线码52。       | 613        | 排队机拆线。具体请参见UAP原始拆线码53。                     |
| 614        | 排队机拆线。具体请参见UAP原始拆线码54。                   | 615        | 排队机拆线，视频回落拆线原因1：无可用资源。具体请参见UAP原始拆线码55。     |
| 616        | 排队机拆线，视频回落拆线原因2：承载能力不支持。具体请参见UAP原始拆线码56。 | 617        | 排队机拆线，视频回落拆线原因3：当前无可用承载能力。具体请参见UAP原始拆线码57。 |
| 618        | 排队机拆线，视频回落拆线原因4：被叫不兼容。具体请参见UAP原始拆线码58。   | 619        | 排队机拆线。具体请参见UAP原始拆线码78。                     |
| 704        | 呼叫容灾                                     | 705        | 呼叫过负荷拆线                                    |
| 706        | SCP占用控制块失败                               | 711        | SCP占用呼叫对象失败                                |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                         |
|------------|------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|
| 714        | IVR资源被占满或没有注册IVR接入码，内部路由失败。                                      | 715        | 呼叫进行中超时                 |
| 716        | 呼入时向CCS发送请求路由失败                                                  | 725        | 资源连接失败                  |
| 726        | 分配控制块不成功                                                         | 728        | 错误的视频呼入号码               |
| 729        | 视频呼叫占用的通道数已经达到了配置允许的最大数                                          | 731        | 申请人工会议时释放CCS            |
| 732        | 有如下两种情况：<br>1.电话会议时，与会者被请出会议。<br>2.电话会议时，会议主席主动释放会议或CCS异常导致会议释放。 | 781        | 呼叫在流程上排队，座席应答需要通知流程释放   |
| 800        | 用户在队列排队时挂机                                                       | 851        | 应routeout的REDIRECT消息而释放 |
| 852        | 客户端拆线，拒接呼叫。                                                      | 853        | 座席久不应答，呼叫释放。            |
| 857        | 座席强制签出时，释放呼叫。                                                    | -          | -                       |

表 12-703 原因码详情-2

| 呼叫释放原因码及含义 |                                         | 呼叫释放原因码及含义 |                                                |
|------------|-----------------------------------------|------------|------------------------------------------------|
| 10001      | WEBM: 路由结果失败<br>CTIServer: 非法视频座席类型     | 1002       | WEBM: 路由到IVR<br>CTIServer: 视频座席电话号码非法          |
| 10003      | WEBM: 建立媒体流失败<br>CTIServer: 已经存在该视频座席信息 | 1004       | WEBM: 用户取消排队<br>CTIServer: 在已经签入的座席信息中存在相同电话号码 |
| 10005      | WEBM: 占用通道失败                            | 1006       | WEBM: 座席拒绝呼叫                                   |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                     | 呼叫释放原因码及含义 |                                                        |
|------------|-----------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------|
| 10007      | WEBM: 打开通道失败                                        | 1008       | WEBM: 等候路由结果超时                                         |
| 1009       | WEBM: 等候排队消息超时                                      | 1010       | WEBM: 占用通道超时                                           |
| 10111      | WEBM: 等待座席应答超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 非法VDN          | 1012       | WEBM: 打开通道超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 控制块不够               |
| 10133      | WEBM: 建立媒体流超时<br>CTIServer: 中继监听模块, CALLID非法        | 1014       | WEBM: 关闭通道超时<br>CTIServer: 中继监听模块, CALLID非法            |
| 10155      | WEBM: 释放呼叫超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 没有对该中继进行监听       | 1016       | WEBM: 重新路由超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 没有对该中继进行监听          |
| 10177      | WEBM: 取客户端信息超时IPVM<br>CTIServer: 中继监听模块, 没有对该中继进行监听 | 1018       | CTIServer: 中继监听模块, 非法的接受控制块                            |
| 10200      | CTIServer: 中继监听模块, 状态非法                             | 1021       | WEBM: Hold媒体流失败                                        |
| 10222      | WEBM: UnHold媒体流失败                                   | 1023       | WEBM: 把通道加入媒体流失败                                       |
| 10244      | WEBM: 把通道移出媒体流失败                                    | 1025       | WEBM: 关闭通道失败                                           |
| 10266      | WEBM: CCS回滚<br>CTIServer: 监控项ID不正确                  | 1027       | WEB: 等候路由结果超时<br>CTIServer: COMMUNICATION, 超过了CTI的监控项数 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                                                                            |
|------------|--------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1028       | WEBM: 等候排队消息超时                                   | 1029       | WEBM: 占用通道超时                                                               |
| 1030       | WEBM: 等待座席应答超时                                   | 1031       | WEBM: 打开通道超时<br>CTIServer: CFGMAN配置不合法                                     |
| 1032       | WEBM: 把通道加入媒体流超时<br>CTIServer: CFGMAN临时配置树不存在    | 1033       | WEBM: 把通道移出媒体流超时<br>CTIServer: CFGMAN工作配置树读取数据出错                           |
| 1034       | WEBM: 关闭通道超时<br>CTIServer: CFGMAN备份配置时备机忙        | 1035       | WEBM: Hold媒体流超时                                                            |
| 1036       | WEBM: UnHold媒体流超时<br>CTIServer: OUTBOUND控制块分配不成功 | 1037       | WEBM: 等待<br>MEDIA_CCS_FORWARD_COMMIT<br>超时<br>CTIServer: OUTBOUND 控制块分配不成功 |
| 1038       | WEBM: 取客户端信息超时IPVM                               | 1039       | WEBM: 呼出时占用座席失败                                                            |
| 1040       | WEBM: 呼出时路由失败                                    | 1041       | WEBM: 呼出时占用通道失败                                                            |
| 1042       | WEBM: 座席拒绝呼叫                                     | 1043       | WEBM: 呼出时打开通道失败                                                            |
| 1044       | WEBM: 呼出时建立媒体流失败                                 | 1045       | WEBM: 呼出时等候占用座席结果<br>超时<br>CTIServer: 找不到呼叫对象                              |
| 1046       | WEBM: 占用通道超时<br>CTIServer: 占用座席失败                | 1047       | WEBM: 等待用户应答超时                                                             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                         | 呼叫释放原因码及含义 |                                        |
|------------|-----------------------------------------|------------|----------------------------------------|
| 1048       | WEBM: 打开通道超时<br>CTIServer: 限制Outbound呼叫 | 1049       | WEBM: 建立媒体流超时<br>CTIServer: 等待外呼检测结果超时 |
| 1050       | WEBM: 等候路由结果超时<br>CTIServer: 等待停止放音失败   | 1051       | WEBM: 取关联呼叫超时<br>CTIServer: 等待停止放音失败   |
| 1052       | WEBM: 悬挂呼叫超时                            | 1053       | WEBM: 取质检信息                            |
| 1054       | WEBM: 取客户端信息IPVM                        | 1055       | WEBM: 正常释放                             |
| 1056       | WEBM: 异常释放, 主要是CCS通知释放, 不明原因            | 1057       | 留言呼叫路由结果失败。                            |
| 1058       | 留言呼叫等候路由结果超时。                           | 1059       | 留言呼叫等候排队消息超时。                          |
| 1060       | 留言呼叫等待座席应答超时。                           | 1061       | 留言呼叫释放呼叫超时。                            |
| 1062       | 留言呼叫内部超时。                               | 1063       | 留言呼叫握手超时。                              |
| 1064       | 创建会场失败。                                 | 1065       | 创建会场超时。                                |
| 1066       | 加入会场失败。                                 | 1067       | 查询EnterPriseID超时。                      |

| 呼叫释放原因码及含义 |                   | 呼叫释放原因码及含义 |                   |
|------------|-------------------|------------|-------------------|
| 1068       | 查询EnterPriseID失败。 | 1069       | 查询EnterPriseID为空。 |
| 1070       | 查询会场信息超时。         | 1071       | 查询会场信息失败。         |
| 1072       | 获取会场数据超时。         | 1073       | 获取会场数据失败。         |
| 1074       | 检测会议超时。           | 1075       | 检测会议的与会者人数少于预期。   |
| 1076       | 释放会场超时。           | 1077       | 呼叫达到最大时长。         |
| 1078       | WebM多媒体座席侧主动释放。   | 1102       | 无效话务员             |
| 1103       | 无效的呼叫             | 1104       | 状态错误              |
| 1105       | 资源连接失败            | 1106       | 取保持错误             |
| 1107       | 保持错误              | 1108       | 超时                |
| 1109       | 占用话务员错误           | 1110       | 用户挂机              |

| 呼叫释放原因码及含义       |             | 呼叫释放原因码及含义 |            |
|------------------|-------------|------------|------------|
| 1<br>1<br>1<br>1 | 申请不到会场      | 11<br>12   | 没有权限       |
| 1<br>1<br>1<br>3 | 座席重复签入      | 11<br>14   | 座席尚未签入     |
| 1<br>1<br>1<br>5 | 不支持的座席类型    | 11<br>16   | 座席签入过多     |
| 1<br>1<br>1<br>7 | 座席通道死机      | 11<br>18   | 电话座席挂机     |
| 1<br>1<br>1<br>9 | 座席不是空闲状态    | 11<br>20   | 座席不是通话状态   |
| 1<br>1<br>2<br>1 | 索引号已经重复     | 11<br>22   | 座席主动释放呼叫   |
| 1<br>1<br>2<br>3 | 单电话座席主动释放呼叫 | 11<br>24   | 没有通话的呼叫    |
| 1<br>1<br>2<br>5 | 没有保持过的呼叫    | 11<br>26   | 座席没有自己的呼叫了 |
| 1<br>1<br>2<br>7 | 呼叫对象已经不存在了  | 11<br>28   | 内部呼叫或者特殊呼叫 |
| 1<br>1<br>2<br>9 | 保持的呼叫超过允许值  | 11<br>30   | 保持呼叫过多     |

| 呼叫释放原因码及含义       |                | 呼叫释放原因码及含义 |               |
|------------------|----------------|------------|---------------|
| 1<br>1<br>3<br>1 | 报音后释放的方式       | 11<br>32   | 要报的语音长度过长     |
| 1<br>1<br>3<br>3 | 正在进行通话转,不能内部求助 | 11<br>34   | 队列语音参数不正确     |
| 1<br>1<br>3<br>5 | 地址类型不正确        | 11<br>36   | 不支持的方式        |
| 1<br>1<br>3<br>7 | 主叫挂机           | 11<br>38   | 被叫挂机          |
| 1<br>1<br>3<br>9 | 增加ISDN座席信息时错误  | 11<br>40   | 参数长度不符        |
| 1<br>1<br>4<br>4 | 参数不正确          | 11<br>48   | 质检座席参数错误      |
| 1<br>1<br>5<br>3 | 电话座席挂电话        | 11<br>54   | 取消预览呼出        |
| 1<br>1<br>5<br>5 | 等待座席预览呼出超时     | 11<br>56   | 单电话座席拆除座席自身电话 |
| 1<br>1<br>5<br>7 | 拆除座席自身电话       | 11<br>59   | 座席签入消息参数不合法   |
| 1<br>1<br>6<br>2 | 超过资源能力         | 11<br>63   | 空号            |

| 呼叫释放原因码及含义       |                                                           | 呼叫释放原因码及含义 |                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1<br>1<br>6<br>4 | 被叫忙                                                       | 11<br>65   | 手机关机                |
| 1<br>1<br>6<br>6 | 手机不在服务区                                                   | 11<br>67   | 无资源拆线               |
| 1<br>1<br>6<br>8 | 无应答拆线                                                     | 11<br>69   | 被叫拒绝                |
| 1<br>1<br>7<br>0 | 线路忙                                                       | 11<br>71   | 排队机超时拆线             |
| 1<br>1<br>7<br>2 | 录音时，座席通道未准备好。SPY模块做特殊处理                                   | 11<br>73   | 座席不处于两方通话状态，不允许此类操作 |
| 1<br>1<br>7<br>4 | 座席正在进行其他操作，目前在一些转移场景中，座席状态仍然是active，客户端或硬电话可能连续发多个操作，做此限制 | 11<br>75   | 内部呼叫不允许跨VDN         |
| 1<br>1<br>7<br>6 | 座席登录号码不是BCD符号                                             | 11<br>77   | 座席登录号码不可以是系统接入码     |
| 1<br>1<br>7<br>8 | 座席登录号码不可以是网呼接入码                                           | 11<br>79   | 座席登录重复号码            |
| 1<br>2<br>0<br>1 | 二次拨号等待资源连接超时//<br>1001+100+100                            | 12<br>02   | 等待CCS的座席签入应答超时      |
| 1<br>2<br>0<br>3 | 等待CCS的座席签出超时                                              | 12<br>04   | 等待报音结果超时            |

| 呼叫释放原因码及含义 |                      | 呼叫释放原因码及含义 |                   |
|------------|----------------------|------------|-------------------|
| 1205       | 等待呼出结果超时(成功转出/通话转出时) | 1206       | 等待呼出结果超时(三方通话转出时) |
| 1207       | 等待呼出结果超时(普通呼出时)      | 1208       | 等待摘机超时(内部求助时)     |
| 1209       | 等待摘机超时(内部呼叫时)        | 1210       | 等待摘机超时(普通呼出时)     |
| 1211       | 等待摘机超时(转出时)          | 1212       | 等待求助或者转出时的转移应答    |
| 1213       | 资源连接超时(取消静音时)        | 1214       | 资源连接超时(静音时)       |
| 1215       | 资源连接超时(取保持时)         | 1216       | 资源连接超时(连接保持时)     |
| 1217       | 资源连接超时(转出时两个电话的连接)   | 1218       | 资源连接超时(转出时被叫摘机后)  |
| 1219       | 资源连接超时(求助时被叫摘机后)     | 1220       | 资源连接超时(二次拨号)      |
| 1221       | 呼叫与排队机握手超时           | 1222       | 呼叫与IVR握手超时        |
| 1223       | 释放SCP_CB             | 1251       | 有来话通知时,座席不是空闲的状态  |

| 呼叫释放原因码及含义       |                     | 呼叫释放原因码及含义 |                      |
|------------------|---------------------|------------|----------------------|
| 1<br>2<br>5<br>2 | 座席前端死机超时            | 12<br>53   | 释放方式的报音结束            |
| 1<br>2<br>5<br>4 | 被叫摘机后为非法状态          | 12<br>56   | 成功转出方式被叫摘机后,保持呼叫被释放了 |
| 1<br>2<br>5<br>8 | 座席死机后,呼叫还被保持着       | 12<br>59   | 被叫振铃后为非法状态           |
| 1<br>2<br>6<br>0 | 转出时被叫振铃,而当前呼叫没有了    | 12<br>61   | 三方通话时,用户挂机           |
| 1<br>2<br>6<br>3 | 等待振铃时,用户挂机          | 12<br>64   | 内部求助时,求助座席主动释放       |
| 1<br>2<br>6<br>5 | 座席挂起转IXR恢复时,呼叫已无    | 12<br>66   | 二次拨号后资源连接失败          |
| 1<br>2<br>6<br>7 | 静音结果                | 12<br>68   | 取消静音结果               |
| 1<br>2<br>6<br>9 | 取保持时,资源连接失败         | 12<br>70   | 连接保持时资源连接失败          |
| 1<br>2<br>7<br>1 | 连接保持时资源连接失败(保持过的呼叫) | 12<br>72   | 座席应答来话时,资源连接失败       |
| 1<br>2<br>7<br>5 | 转出时资源连接失败           | 12<br>76   | 转出时资源连接失败(保持过的呼叫)    |

| 呼叫释放原因码及含义       |                           | 呼叫释放原因码及含义 |                 |
|------------------|---------------------------|------------|-----------------|
| 1<br>2<br>7<br>7 | 用户摘机后,资源连接失败              | 12<br>78   | 资源连接失败          |
| 1<br>2<br>7<br>9 | 座席应答来话时,内部资源连接失败          | 12<br>80   | 资源连接失败          |
| 1<br>2<br>8<br>1 | CTIServer语音/视频业务代表主动释放呼叫。 | 12<br>82   | 呼叫转移时合并转不支持拒接呼叫 |
| 1<br>3<br>5<br>0 | 座席通道死机                    | 13<br>54   | 占位              |
| 1<br>3<br>6<br>8 | 中继控制, 限制座席外呼              | 13<br>69   | 座席电话无效          |
| 1<br>3<br>7<br>1 | 没有足够的客户端控制块               | 13<br>72   | IVR客户端节点尚未注册    |
| 1<br>3<br>7<br>3 | IVR没有改接入码的被叫              | 13<br>74   | IVR内部错误         |
| 1<br>3<br>7<br>5 | IVR数据长度太大                 | 13<br>76   | IVR接入码过多        |
| 1<br>3<br>7<br>7 | IVR接入码过长                  | 13<br>78   | IVR不支持的转移模式     |
| 1<br>3<br>7<br>9 | 查询所有IVR设备标识失败             | 13<br>80   | 查询IVR设备描述失败     |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                   | 呼叫释放原因码及含义 |                                 |
|------------|---------------------------------------------------|------------|---------------------------------|
| 1381       | IVR SCP回的失败                                       | 1382       | IVR无法取到接入码配置                    |
| 1383       | IVR资源操作应答消息超时                                     | 1384       | IVR命名会场超过最大允许的拥有者个数             |
| 1385       | IVR申请中的参数和命名会场中的参数不符                              | 1386       | IVR当前操作者不是会场拥有者                 |
| 1387       | IVR还未收到排队机返回的申请会场结果，不允许对会场操作                      | 1388       | IVR消息中参数不合法                     |
| 1389       | IVR对应的媒体能力已经被占用。                                  | 1411       | IVR占位                           |
| 1420       | IVR登录的协议版本错误                                      | 1422       | 音视频通话切换                         |
| 1484       | 内部呼叫保持，资源断连                                       | 1485       | 呼叫转移后排队，资源断连                    |
| 1495       | 网络回放,播放完成，拆除呼叫(CTISer5.0)                         | 1496       | 网络回放,与CCS握手超时，拆除呼叫(CTISer5.0)   |
| 1497       | 网络回放,停止播放，拆除呼叫(CTISer5.0)                         | 1502       | 网络回放失败 -- 发送回放请求失败(CTISer5.0)   |
| 1503       | 网络回放失败 -- 网络呼出等UAP的消息接续消息（如setupack）失败(CTISer5.0) | 1504       | 网络回放失败 -- 等scp的回响应超时(CTISer5.0) |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                 | 呼叫释放原因码及含义 |                                           |
|------------|---------------------------------|------------|-------------------------------------------|
| 15005      | 网络回放失败 -- scp返回响应失败 (CTISer5.0) | 1507       | 超过OMD最大跟踪个数                               |
| 15008      | 当前操作的设备已经被占用                    | 1509       | 呼叫状态错误                                    |
| 15100      | 三方通话断连其中一方                      | 1511       | 三方通话断连另一方                                 |
| 15112      | 平台不支持CP会场                       | 1514       | 呼叫不是网络呼入呼叫                                |
| 15115      | 用户呼叫没有在CP会场中                    | 1516       | 给用户呼叫录音时，等待ACD应答超时                        |
| 15117      | 该通道已经录音，不能再次发起通道录音              | 1519       | 本呼叫中心不支持网呼在原方排队。                          |
| 15211      | 三声道录音                           | 1522       | 支持座席外呼回铃音 座席外呼听对端放音过程中收到给座席本地放音指示时需要先资源断连 |
| 15214      | 无效的呼出主叫前缀                       | 1525       | 模块号无效                                     |
| 15226      | 无会议资源                           | 1527       | 座席非网呼                                     |
| 15228      | 发送路由到IVR消息失败                    | 1529       | 无法拦截                                      |

表 12-704 原因码详情-3

| 呼叫释放原因码及含义 |                      | 呼叫释放原因码及含义 |                    |
|------------|----------------------|------------|--------------------|
| 3301       | 座席签出超时               | 3302       | 呼叫Create出错         |
| 3303       | 座席签入超时               | 3304       | 媒体流CREATE出错        |
| 3305       | 内存分配错误               | 3306       | 通道Create出错         |
| 3307       | 呼叫转移失败               | 3308       | 媒体流发送, 非法的发送者      |
| 3309       | 取客户端信息时, 提供的客户连接标识非法 | 3310       | 主处理指针为空            |
| 3311       | 超出最大的WECC座席数         | 3321       | 建立新通道时, 内存分配错误     |
| 3322       | 呼叫释放时, 收到不需要的消息      | 3323       | 目录名非法              |
| 3324       | 取磁盘空间失败              | 3325       | 建立缓存子目录失败          |
| 3326       | 建立待发送子目录失败           | 3327       | 建立备份子目录失败          |
| 3328       | 没有找到相应的连接号           | 3341       | 切换录制标志时没有找到媒体流     |
| 3342       | 收到不需要的消息             | 3343       | 建立媒体流临时文件失败        |
| 3344       | 建立质检事件文件失败           | 3345       | 建立媒体流文件失败          |
| 3346       | 设置呼叫数据时, 消息长度非法      | 3361       | UIS设置呼叫数据时, 数据长度非法 |
| 3362       | 设置呼叫数据时, 传入的指针非法     | 3363       | 切换呼叫的通道方向时没有发现通道标识 |
| 3364       | 被质检座席断连              | 3365       | 质检座席断连             |
| 3366       | 质检的媒体类型错误            | 3381       | 打开注册表出错            |
| 3382       | 读注册表出错               | 3383       | 写注册表出错             |
| 3384       | 保存话单文件编号失败           | 3385       | 设置话单编号时, 输入的参数>最大值 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                             |
|------------|---------------------------------------|------------|-----------------------------|
| 3386       | 测试配置的指针为空                             | 3387       | 保存配置失败                      |
| 3388       | 取缺省配置失败                               | 3389       | 创建话单文件错误                    |
| 3390       | 写话单记录失败                               | 3391       | 打开文件失败                      |
| 3392       | 话单目录创建失败                              | 3393       | 应用话单引擎失败                    |
| 3394       | 获取话单信息失败                              | 3395       | 主备ip地址一样，都是本机地址             |
| 3396       | 获取espace meeting AS服务器信息失败            | 3398       | 未开启AML功能                    |
| 3399       | AML信息表溢出                              | 3400       | VDN非法                       |
| 3401       | ccupy座席时，已经存在同类呼叫                     | 3402       | 数据传输时，没有发现媒体流               |
| 3403       | 呼叫转移消息所带的CALLID错误                     | 3404       | 设置呼叫数据消息所带的CALLID错误         |
| 3405       | 接收到UIS的消息，CALLID错误                    | 3406       | 呼叫应答消息所带的CALLID错误           |
| 3407       | 占用座席时，分配呼叫描述的内存错误                     | 3408       | 呼叫转移的预处理                    |
| 3409       | 收到不期望的消息                              | 3410       | 非法的定时器标识                    |
| 3411       | 与CCS握手通道不一致                           | 3412       | 向QC模块发送断连的原因                |
| 3413       | 向QC模块发送断连的原因                          | 3414       | 座席被CCS强制签出                  |
| 3415       | 座席被UIS强制签出                            | 3416       | 过载                          |
| 3417       | 三方求助时原始呼叫无效，原始呼叫不存在                   | 3418       | 在呼叫管理模块，三方求助时原始呼叫无效，原始呼叫不存在 |
| 3419       | 在呼叫管理模块，三方求助时目的呼叫无效，原始呼叫不存在           | 3421       | 不期望的消息                      |
| 3422       | CLIENT_WEBM_USER_CALL_SETUP消息呼叫数据长度错误 | 3423       | MEDIA_CCS_QUEUE消息排队参数长度错误   |
| 3424       | MEDIA_CCS_ROUTE_ACK消息呼叫数据长度错误         | 3425       | 呼叫建立时座席拒绝呼叫                 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                          | 呼叫释放原因码及含义 |                                   |
|------------|------------------------------------------|------------|-----------------------------------|
| 3426       | 等候路由结果超时                                 | 3427       | 等候排队消息超时                          |
| 3428       | 占用通道超时                                   | 3429       | 等待座席应答超时                          |
| 3430       | 打开通道超时                                   | 3431       | 建立媒体流超时                           |
| 3432       | 关闭通道超时                                   | 3433       | 释放呼叫超时                            |
| 3434       | 重新路由超时                                   | 3435       | 非正常释放                             |
| 3436       | 取客户端信息超时IPVM                             | 3437       | 创建会场超时                            |
| 3441       | CLIENT_WEBM_AGENT_TRANSO<br>UT消息呼叫数据长度错误 | 3442       | MEDIA_CCS_QUEUE消息排队参数<br>长度错误     |
| 3443       | MEDIA_CCS_REROUTE_ACK消息<br>呼叫数据长度错误      | 3444       | 不期望的消息                            |
| 3445       | 呼叫转移时座席拒绝呼叫                              | 3446       | CCS回滚                             |
| 3447       | 等候路由结果超时                                 | 3448       | 等候排队消息超时                          |
| 3449       | 占用通道超时                                   | 3450       | 等待座席应答超时                          |
| 3451       | 打开通道超时                                   | 3452       | 把通道加入媒体流超时                        |
| 3453       | 把通道移出媒体流超时                               | 3454       | 关闭通道超时                            |
| 3455       | Hold媒体流超时                                | 3456       | UnHold媒体流超时                       |
| 3457       | 等待提交超时                                   | 3458       | 取客户端信息超时IPVM                      |
| 3471       | CLIENT_WEBM_AGENT_CALLOU<br>T消息呼叫数据长度错误  | 3472       | MEDIA_CCS_ROUTE_ACK消息呼叫<br>数据长度错误 |
| 3473       | 不期望的消息                                   | 3474       | 座席呼出到用户时用户拒绝呼叫                    |
| 3475       | 等候占用座席结果超时                               | 3476       | 占用通道超时                            |
| 3477       | 等待用户应答超时                                 | 3478       | 打开通道超时                            |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                           |
|------------|---------------------------------------|------------|---------------------------|
| 3479       | 建立媒体流超时                               | 3480       | 等候路由结果超时                  |
| 3481       | 取关联呼叫超时                               | 3482       | 悬挂呼叫超时                    |
| 3483       | 取质检信息超时                               | 3484       | 取客户端信息超时IPVM              |
| 3485       | 创建EVENT失败                             | 3486       | 创建THREAD失败                |
| 3487       | 创建录音路径失败                              | 3488       | 获取录音文件路径失败                |
| 3489       | 打开录音文件失败                              | 3490       | 无效的录音模式                   |
| 3491       | 呼叫消息为空                                | 3492       | 没有发现呼叫日志                  |
| 3493       | JAU ip无效                              | 3494       | 不同jau用户重复登陆               |
| 3495       | 相同jau用户重复登陆                           | 3496       | 无效的呼出参数                   |
| 3497       | 补充答复或者营销呼出时创建用户信息失败                   | 3498       | 补充答复或者营销呼出时查找不到对应的jau控制块  |
| 3499       | 无效的媒体能力                               | 3500       | vdnid不同                   |
| 3501       | 无效的通道类型                               | 3502       | 无效的jauid                  |
| 3503       | 相同的jauid                              | 3504       | 无效的uvid                   |
| 3505       | 查找不到用户                                | 3506       | 无效的addressype             |
| 3507       | 用户侧存在相同媒体类型呼叫                         | 3508       | 查找不到座席                    |
| 3509       | 内部呼叫存在，不允许继续操作                        | 3510       | 呼出不支持的媒体类型                |
| 3513       | 查找不到被求助座席                             | 3521       | 不期望的消息                    |
| 3522       | CLIENT_WEBM_USER_CALL_SETUP消息呼叫数据长度错误 | 3523       | MEDIA_CCS_QUEUE消息排队参数长度错误 |
| 3524       | MEDIA_CCS_ROUTE_ACK消息呼叫数据长度错误         | 3525       | 留言呼叫等候路由结果超时              |

| 呼叫释放原因码及含义 |                        | 呼叫释放原因码及含义 |                        |
|------------|------------------------|------------|------------------------|
| 3526       | 留言呼叫等候排队消息超时           | 3527       | 留言呼叫等待座席应答超时           |
| 3528       | 留言呼叫释放呼叫超时             | 3529       | 留言呼叫内部超时               |
| 3530       | 留言呼叫非正常释放              | 3531       | 留言呼叫分配座席失败             |
| 3532       | 留言呼叫JAUID无效            | 3551       | 创建会场失败                 |
| 3552       | 创建会场超时                 | 3553       | 加入会场失败                 |
| 3554       | 查询ENTERPRISEID超时       | 3555       | 查询EnterPriseID失败       |
| 3556       | 查询EnterPriseID为空       | 3557       | 查询会场信息超时               |
| 3558       | 查询会场信息失败               | 3559       | 获取会场数据超时               |
| 3560       | 获取会场数据失败               | 3561       | 检测会议超时                 |
| 3562       | 检测会议与会者人数少于预期          | 3563       | 释放会场超时                 |
| 3564       | 呼叫达到最大时长               | 3609       | 申请会议时，创建主对象失败          |
| 3610       | 邀请了0个人                 | 3611       | CCS超时                  |
| 3612       | 参与者不是座席                | 3613       | 创建者或者参与者已经在其他会议中       |
| 3614       | 会议人数多于最大人数30           | 3615       | 邀请与会者时，当前操作者不在会议中      |
| 3616       | 座席未签入                  | 3617       | 座席未响应                  |
| 3618       | 会议当前状态不允许操作            | 3619       | 会议不存在或者没有权限操作该会议（停止会议） |
| 3620       | 被邀请者拒绝加入会议             | 3621       | 初始化鉴权线程失败(创建会议时)       |
| 3622       | 配置台MS IP未配置(创建会议时)     | 3623       | 申请入会者已经在会议中            |
| 3631       | 参见Meeting客户端返回的错误码：105 | 3632       | 参见Meeting客户端返回的错误码：107 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                     | 呼叫释放原因码及含义 |                        |
|------------|-------------------------------------|------------|------------------------|
| 3633       | 参见Meeting客户端返回的错误码：108              | 3634       | 参见Meeting客户端返回的错误码：126 |
| 3635       | 参见Meeting客户端返回的错误码：129              | 3636       | 参见Meeting客户端返回的错误码：130 |
| 3637       | 参见Meeting客户端返回的错误码：131              | 3638       | 参见Meeting客户端返回的错误码：132 |
| 3639       | 参见Meeting客户端返回的错误码：133              | 3640       | 参见Meeting客户端返回的错误码：134 |
| 3641       | 参见Meeting客户端返回的错误码：135              | 3642       | 参见Meeting客户端返回的错误码：136 |
| 3643       | 参见Meeting客户端返回的错误码：137              | 3644       | 参见Meeting客户端返回的错误码：138 |
| 3647       | 在呼叫管理模块，两方转三方时，消息中携带的被叫座席和两方时的座席不一致 | 3671       | 和CCS握手异常               |
| 3672       | CCUCS握手超时，释放呼叫。                     | 3673       | 转移状态非法                 |
| 3674       | 不支持的转移消息                            | 3675       | 不支持的转移模式               |
| 3676       | 座席拒接释放                              | 3677       | 查找会话失败 以下为多媒体客服        |
| 3678       | 分配会话失败                              | 3679       | 无效的座席控制块               |
| 3680       | 拒接参数异常                              | 3681       | 会话不存在                  |
| 3682       | 会话不期望事件                             | 3683       | 会话超过24小时，进行拆线          |

表 12-705 原因码详情-4

| 呼叫释放原因码及含义 |                               | 呼叫释放原因码及含义 |                                |
|------------|-------------------------------|------------|--------------------------------|
| 4000       | 预订VC会议资源失败（视频呼叫错误码：4000-4100） | 4001       | 座席入会超时                         |
| 4002       | 用户入会超时                        | 4003       | 获取SMC配置信息失败                    |
| 4004       | 连接SMC失败                       | 4200       | 座席获取接入点超时（4201-4204为H5视频流程错误码） |

| 呼叫释放原因码及含义 |        | 呼叫释放原因码及含义 |              |
|------------|--------|------------|--------------|
| 42<br>01   | 座席入会失败 | 42<br>02   | 座席等待录制响应消息超时 |
| 42<br>03   | 启动录制失败 | 42<br>04   | 录制响应返回失败     |

表 12-706 原因码详情-5

| 呼叫释放原因码及含义    |                  | 呼叫释放原因码及含义    |                    |
|---------------|------------------|---------------|--------------------|
| 20<br>00<br>1 | 正常，例如正常释放        | 22<br>00<br>2 | 呼叫排队超时后释放。一般错误。    |
| 20<br>00<br>6 | 任务控制块全部用完        | 20<br>00<br>7 | 媒体服务器重复登录          |
| 20<br>00<br>8 | 不是活动态的媒体服务器不能签出  | 20<br>01<br>2 | 座席的私有队列溢出          |
| 20<br>01<br>3 | 座席私有队列有前转设备      | 20<br>01<br>4 | 技能的等待队列溢出          |
| 20<br>01<br>5 | 呼叫对象已在座席的私有队列中   | 20<br>01<br>7 | 呼叫已在排队队列中          |
| 20<br>10<br>1 | 客户访问对象已经被释放      | 20<br>10<br>2 | 排队路由结果返回时，座席已经被签出。 |
| 20<br>10<br>3 | 等待路由超时           | 20<br>10<br>4 | 排队超时               |
| 20<br>10<br>7 | 排队超时转队列时,队列无空闲座席 | 20<br>10<br>9 | 排队超时转队列时,路由到座席     |
| 20<br>11<br>1 | 座席未配置私有队列        | 20<br>11<br>2 | 路由返回失败             |
| 20<br>11<br>9 | 不能处理的路由返回结果      | 20<br>12<br>1 | 内部错误，文字交谈不路由到IVR   |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                 | 呼叫释放原因码及含义    |                                     |
|---------------|---------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| 20<br>12<br>2 | 内部错误, UVID非法                    | 20<br>12<br>3 | 内部错误, 路由呼叫对象错误                      |
| 20<br>12<br>4 | 内部错误, 没有找到相应的设备                 | 20<br>12<br>5 | 内部错误, 其他的呼叫类型                       |
| 20<br>12<br>6 | 内部错误, 找不到技能队列设备                 | 20<br>12<br>7 | 内部错误, 找不到座席设备                       |
| 20<br>13<br>2 | 向IRC提出路由申请的次数超过最大次数             | 20<br>13<br>3 | 非法的CALLID, 由此CALLID不能找到CCall对象      |
| 20<br>13<br>4 | 被叫号码的长度为0,即没有被叫号码               | 20<br>13<br>5 | WebPhone的二次路由的UVID错误,不是第一次路由时的UVID  |
| 20<br>13<br>6 | 目的设备即不是AGENT、技能队列, 也不是IVR,      | 20<br>13<br>7 | 进行汇接处理                              |
| 20<br>13<br>8 | 没有座席签入,即QueueType和AgentType都不可用 | 20<br>13<br>9 | CALLID中服务进程号错误                      |
| 20<br>14<br>0 | UVID非法                          | 20<br>14<br>1 | 该Visit对象的路由设备为空                     |
| 20<br>14<br>2 | Visit对象的路由设备和Visit中呼叫对象的路由设备不一致 | 20<br>14<br>3 | 呼叫控制块存在, 取不到该语音呼叫对象                 |
| 20<br>14<br>4 | 新协作呼叫到来时, Visit中仍有协作呼叫在技能队列中排队  | 20<br>14<br>5 | 新协作呼叫到来时, Visit中仍有协作呼叫在座席的私有呼叫队列中排队 |
| 20<br>14<br>6 | 非法的VDN标识                        | 20<br>14<br>7 | 非法的技能对象                             |
| 20<br>14<br>8 | 不支持的设备类型                        | 20<br>14<br>9 | 不支持的媒体类型                            |
| 20<br>15<br>0 | 这些媒体类型不能路由到IVR                  | 20<br>15<br>1 | destNum个座席的类型均不为座席类型                |

| 呼叫释放原因码及含义    |                        | 呼叫释放原因码及含义    |                               |
|---------------|------------------------|---------------|-------------------------------|
| 20<br>15<br>2 | destNum个座席的工号均非法       | 20<br>15<br>3 | 转超时转移设备失败                     |
| 20<br>15<br>4 | 所有座席的超时转都失败            | 20<br>15<br>5 | 路由到IVR失败                      |
| 20<br>20<br>1 | 目前不允许排队时有新的呼叫路由请求.     | 20<br>20<br>2 | 非法的座席工号                       |
| 20<br>20<br>3 | 不允许的设备类型               | 20<br>20<br>4 | 护航浏览、表单共享没有UVID               |
| 20<br>20<br>5 | 回呼请求的主叫必须是电话号码         | 20<br>20<br>6 | 文字交谈的被叫必须是业务接入码               |
| 20<br>20<br>7 | 目前不支持的媒体呼叫类型           | 20<br>20<br>8 | 非法的被叫座席工号                     |
| 20<br>20<br>9 | 不支持的被叫类型               | 20<br>21<br>0 | 任务控制块耗尽                       |
| 20<br>21<br>1 | Visit对象耗尽              | 20<br>21<br>2 | 预占用话务员失败                      |
| 20<br>21<br>3 | 被叫不为电话号码               | 20<br>21<br>5 | 非法的被叫接入码                      |
| 20<br>21<br>6 | 当前座席没有处理这种呼叫的技能        | 20<br>21<br>7 | 座席没有签入WEBM,就不能处理这种呼叫(指护航浏览呼叫) |
| 20<br>21<br>8 | 该座席处理的用户已经存在           | 20<br>21<br>9 | 座席已经在处理这种媒体呼叫了                |
| 20<br>22<br>0 | 在呼叫保持期间,不能在接收其他的协作呼叫   | 20<br>22<br>1 | 正在强制转移语音呼叫                    |
| 20<br>22<br>4 | 已经有语音呼叫在处理,不能再发起语音呼叫请求 | 20<br>22<br>5 | 已经有语音呼叫,不能再发起此种呼叫             |

| 呼叫释放原因码及含义    |                       | 呼叫释放原因码及含义    |                                                 |
|---------------|-----------------------|---------------|-------------------------------------------------|
| 20<br>22<br>6 | 语音呼叫在IVR设备上，不允许有其他的呼叫 | 20<br>23<br>0 | 20230,回呼请求的号码不能小于系统限制的位数                        |
| 20<br>23<br>1 | 回呼请求的号首不能是系统的接入码      | 20<br>23<br>2 | 被叫号码被限制                                         |
| 20<br>23<br>3 | 内部错误                  | 20<br>23<br>6 | 有些媒体类型呼叫不能路由到IVR(除和语音呼叫相关外的所有其他类型的呼叫是不能路由到IVR的) |
| 20<br>24<br>1 | Visit中呼叫数目有误          | 20<br>24<br>2 | 路由目的地技能队列非法                                     |
| 20<br>24<br>3 | 路由目的地座席私有队列非法         | 20<br>24<br>4 | 队列设备类型非法                                        |
| 20<br>24<br>5 | 未配置技能队列溢出转移设备         | 20<br>24<br>6 | 未配置技能队列或座席私有队列的溢出转移设备                           |
| 20<br>24<br>8 | 占用座席失败                | 20<br>24<br>9 | 座席未签入该媒体类型所具有的所有技能                              |
| 20<br>25<br>2 | Visit对象attach失败       | 20<br>25<br>3 | 获取ivr对象失败 added by zeng 20030310                |
| 20<br>30<br>1 | 回呼请求呼出时,UVID非法        | 20<br>30<br>2 | 路由的目的设备错误                                       |
| 20<br>30<br>3 | 回呼请求时无可用的设备           | 20<br>30<br>4 | 回呼请求呼出时,内部错误                                    |
| 20<br>30<br>5 | 非法的路由目的地              | 20<br>30<br>6 | 呼出的是空号                                          |
| 20<br>30<br>7 | 回呼请求呼出时，用户忙           | 20<br>30<br>8 | 排队机重启                                           |
| 20<br>30<br>9 | 用户久不应答                | 20<br>31<br>0 | 其他的错误                                           |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                                                                            | 呼叫释放原因码及含义    |                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| 20<br>31<br>1 | 无控制块耗尽                                                                                     | 20<br>31<br>2 | Web虚呼叫和回呼语音呼叫建立共生关系失败 |
| 20<br>31<br>3 | 返回语音座席尚未签入的失败消息                                                                            | 20<br>31<br>4 | 不支持的媒体服务器类型           |
| 20<br>31<br>5 | 非法的口令                                                                                      | 20<br>31<br>6 | 座席被加锁                 |
| 20<br>31<br>7 | WEB座席签入失败                                                                                  | 20<br>31<br>8 | 返回控制块耗尽的失败消息          |
| 20<br>31<br>9 | 该座席没有这种媒体服务器的技能                                                                            | 20<br>32<br>0 | 非法的VDNID              |
| 20<br>32<br>1 | 消息中的vdn属性和座席的vdn属性不符合                                                                      | 20<br>32<br>2 | 签入座席数超出该VDN中的许可数据     |
| 20<br>32<br>3 | 座席已签入该媒体服务器，不允许重复签入,这个地方只是占住这个错误使用的位置，真正使用的错误码是<br>ENUM_MCC_AGENT_LOGIN_AGENT_HAVE_LOGINED | 20<br>32<br>4 | 媒体服务器未签入              |
| 20<br>32<br>5 | 媒体服务器类型错误                                                                                  | 20<br>32<br>6 | 签出失败                  |
| 20<br>32<br>7 | 非法的控制块信息                                                                                   | 20<br>32<br>8 | 非法的座席工号               |
| 20<br>32<br>9 | 非法的口令                                                                                      | 20<br>33<br>0 | 消息中的vdn属性和座席的vdn属性不符合 |
| 20<br>33<br>1 | VDN非法                                                                                      | 20<br>33<br>3 | CALLID非法              |
| 20<br>33<br>4 | 没有UVID                                                                                     | 20<br>33<br>5 | 非法的UVID               |
| 20<br>33<br>6 | 任务控制块耗尽                                                                                    | 20<br>33<br>7 | 目前不支持的媒体呼叫类型          |

| 呼叫释放原因码及含义 |                    | 呼叫释放原因码及含义 |                    |
|------------|--------------------|------------|--------------------|
| 20338      | 该Visit没有相应的客户地址    | 20339      | 呼叫类型已经存在           |
| 20340      | 在呼叫保持期间，不能发起新的协作呼叫 | 20341      | 呼出座席工号非法           |
| 20342      | VDN非法              | 20343      | Occupy消息中的vdn属性不一致 |
| 20344      | UVID不一致            | 20345      | 呼出座席对象不一致          |
| 20346      | 呼出另一方座席对象非法        | 20347      | 内部呼叫不能到另一个VDN      |
| 20348      | 座席无处理此种呼叫的能力       | 20349      | 已经达到此媒体类型的最大呼叫个数   |
| 20350      | 座席呼出失败             | 20351      | 座席不能呼出             |
| 20352      | 座席不能接收该内部呼叫        | 20353      | 呼出发起方座席和呼入方的UVID不同 |
| 20354      | 占用呼出方座席失败          | 20355      | 占用呼入方座席失败          |
| 20356      | 路由到呼入方座席失败         | 20357      | 不支持组合转移类型          |
| 20364      | 非法的CALLID          | 20365      | 非法的UVID            |
| 20366      | 非法的座席工号            | 20367      | 非法的控制块信息           |
| 20368      | 取消排队时，UVID非法       | 20369      | Visit中的任务控制块索引号错误  |

| 呼叫释放原因码及含义    |                             | 呼叫释放原因码及含义    |                        |
|---------------|-----------------------------|---------------|------------------------|
| 20<br>37<br>0 | Visit中的路由目的设备非法             | 20<br>37<br>1 | Visit中的技能队列非法          |
| 20<br>37<br>3 | 无空闲的座席                      | 20<br>37<br>4 | 不支持的转接的目的设备            |
| 20<br>37<br>5 | 不支持的取消排队的方式                 | 20<br>37<br>6 | 不支持的呼叫类型               |
| 20<br>37<br>7 | 取消排队转接到队列中的座席               | 20<br>37<br>9 | UVID非法                 |
| 20<br>38<br>1 | UVID非法或座席对象非法               | 20<br>50<br>1 | 非法的CALLID              |
| 20<br>50<br>2 | 非法的UVID                     | 20<br>50<br>3 | 非法的转移目的地               |
| 20<br>50<br>4 | 原有的座席工号非法,即UVID非法           | 20<br>50<br>5 | 非法的座席工号                |
| 20<br>50<br>8 | Visit对象耗尽                   | 20<br>50<br>9 | 目的座席没有签入               |
| 20<br>51<br>2 | 目的座席忙                       | 20<br>51<br>3 | 座席自己转座席自己              |
| 20<br>51<br>4 | 目的座席UVID非法                  | 20<br>51<br>5 | 目的座席占用失败               |
| 20<br>51<br>6 | 复制数据时产生异常                   | 20<br>51<br>7 | 占用定时的任务控制块失败           |
| 20<br>51<br>8 | 2.0B不支持的转移释放模式              | 20<br>51<br>9 | Visit对象处于保持期间,不能进行转移操作 |
| 20<br>52<br>0 | 有语音呼叫,并且语音呼叫不在座席上处理,则不能进行转移 | 20<br>52<br>1 | 强制转移的内部错误              |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                                          | 呼叫释放原因码及含义    |                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|
| 20<br>52<br>3 | 正在转移                                                     | 20<br>53<br>1 | 非法的控制块信息                         |
| 20<br>53<br>2 | 不支持的媒体服务器类型                                              | 20<br>53<br>3 | 转移失败                             |
| 20<br>53<br>5 | (used by SUCCESS_TRAN and IMMEDIATE_TRAN)visit中所有呼叫都转移失败 | 20<br>53<br>6 | 初始化转移信息失败                        |
| 20<br>53<br>7 | Visit对象的路由设备和Visit中呼叫对象的路由设备不一致                          | 20<br>53<br>8 | 转移时，呼叫状态不符                       |
| 20<br>53<br>9 | 传入参数有误                                                   | 20<br>54<br>0 | 达到最大发送回滚消息次数                     |
| 20<br>54<br>1 | Visit对象不合法                                               | 20<br>54<br>2 | VDN属性非法                          |
| 20<br>54<br>3 | 客户访问对象不一致                                                | 20<br>54<br>4 | 原路由目的地非法                         |
| 20<br>54<br>5 | 重路由呼叫对象为空                                                | 20<br>54<br>6 | 媒体类型不符                           |
| 20<br>54<br>7 | 设备非法                                                     | 20<br>54<br>8 | 发送do_forward消息失败                 |
| 20<br>54<br>9 | 不允许转移                                                    | 20<br>55<br>0 | 转移到座席失败                          |
| 20<br>55<br>1 | 成功转时，回滚失败                                                | 20<br>55<br>2 | 内部转移，不能将呼叫从一个VDN的座席转移到另一个VDN中的座席 |
| 20<br>55<br>3 | 呼叫转移的最大次数                                                | 20<br>60<br>1 | 参数错误                             |
| 20<br>62<br>1 | 等待IRC的重路由应答结果                                            | 20<br>65<br>1 | 会议通知时，无UVID                      |

| 呼叫释放原因码及含义    |                               | 呼叫释放原因码及含义    |                               |
|---------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------|
| 20<br>65<br>2 | 会议通知时, UVID非法                 | 20<br>65<br>3 | 会议通知时, VDNID非法                |
| 20<br>65<br>4 | 会议通知时, 呼叫控制块下标非法              | 20<br>65<br>5 | 会议通知时, CALLID非法               |
| 20<br>65<br>6 | 会议通知时, 找不到主控方座席               | 20<br>65<br>7 | 会议通知时, 某呼叫无连接对象               |
| 20<br>65<br>8 | 呼叫已加入到会议中                     | 20<br>65<br>9 | C1对象所加入会议的主控方设备错误             |
| 20<br>66<br>0 | 会议对象空间分配完                     | 20<br>66<br>1 | 会议消息中的会议呼叫标识为空, 非法            |
| 20<br>66<br>2 | 会议的呼叫对象oldCallId和confCallId相同 | 20<br>66<br>3 | 会议的呼叫对象oldCallId和confCallId不同 |
| 20<br>66<br>4 | C2的媒体类型和被保持的C1媒体类型不同          | 20<br>66<br>5 | C2的媒体类型和原会议中各呼叫的媒体类型不同        |
| 20<br>66<br>6 | 在初始化会议对象时, 传入参数非法             | 20<br>66<br>7 | 取保持第一个呼叫对象失败                  |
| 20<br>66<br>8 | 给会议的主控方设置会议标识和会议对象失败          | 20<br>67<br>1 | 握手的座席控制块个数超出                  |
| 20<br>67<br>2 | 座席通道死机                        | 20<br>67<br>3 | 握手的呼叫控制块个数超出                  |
| 20<br>67<br>4 | 发送监控事件出错                      | 20<br>67<br>5 | 不支持的呼叫监控事件                    |
| 20<br>67<br>6 | 呼叫处于释放前状态超时                   | 20<br>70<br>1 | 不支持的呼叫监控结果                    |
| 20<br>70<br>2 | 呼叫监控结果错误                      | 20<br>70<br>3 | 释放前事件重路由中呼叫控制块非法              |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                    | 呼叫释放原因码及含义    |                              |
|---------------|------------------------------------|---------------|------------------------------|
| 20<br>70<br>4 | 释放前事件重路由中目的地非法                     | 20<br>70<br>5 | 释放前事件重路由中目的座席工号非法            |
| 20<br>71<br>0 | 释放呼叫失败                             | 20<br>72<br>0 | 控制块非法                        |
| 20<br>72<br>5 | 路由前事件，无重路由指示时呼叫控制块非法               | 20<br>74<br>0 | 呼叫对象的vdn属性和路由到的座席的vdn属性不一致   |
| 20<br>90<br>4 | 座席无法呼出到客户                          | 20<br>93<br>1 | OPS呼叫被叫号码非法                  |
| 20<br>93<br>4 | 合并转错误，只有语音呼叫和护航浏览                  | 21<br>00<br>2 | 传入参数非法                       |
| 21<br>00<br>3 | 非法的控制块信息                           | 21<br>00<br>4 | 非法的座席工号                      |
| 21<br>00<br>5 | 非法的口令                              | 21<br>00<br>6 | 无控制块                         |
| 21<br>00<br>7 | 不允许直接跨越VDN操作                       | 21<br>00<br>8 | 重复操作                         |
| 21<br>01<br>0 | 数据库操作失败                            | 21<br>01<br>1 | 超过许可数值                       |
| 21<br>01<br>2 | 路由失败                               | 21<br>01<br>3 | IRC告诉CCS呼叫被拒绝,CCS没有必要时进行缺省路由 |
| 21<br>01<br>4 | 无GW配置(无IP网关)                       | 21<br>01<br>6 | 设置呼叫监控消息中vdnid非法             |
| 21<br>01<br>7 | 设置呼叫监控消息中控制块非法                     | 21<br>01<br>8 | 要求被设置监控的呼叫时会议中的呼叫，不能设置监控     |
| 21<br>01<br>9 | 此呼叫对象是通话转等组合转移中的第二个呼叫对象，不能设置呼叫监控标志 | 21<br>02<br>0 | 呼叫本来没有设置监控，无需取消              |

| 呼叫释放原因码及含义    |                   | 呼叫释放原因码及含义    |           |
|---------------|-------------------|---------------|-----------|
| 21<br>02<br>1 | 呼叫已经设置了监控，不必重设监控。 | 21<br>02<br>4 | 资源缺乏.     |
| 21<br>02<br>6 | 缓冲区不够.            | 21<br>02<br>7 | 里面有非法的工号. |
| 21<br>02<br>8 | 超过许可的自动呼叫总数       | 21<br>03<br>4 | 无权限2      |
| 21<br>03<br>5 | 参数个数错误            | 21<br>03<br>6 | 参数长度错误    |
| 21<br>03<br>7 | 不用查询数据库           | -             | -         |

表 12-707 原因码详情-6

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                    |
|------------|-------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| 35001      | 当前处于给用户播放视频状态，不允许其他操作<br>(35001) B300项目增加,增加的错误, 从此开始 | 35002      | 当前呼叫没有视频能力         |
| 35003      | 占用录制、播放任务失败                                           | 35004      | 占用资源失败             |
| 35005      | 等待排队机回应结果超时。                                          | 35006      | 占用视频播放任务失败         |
| 35007      | 当前不存在视频播放                                             | 35008      | 当前存在自播放，不允许此操作     |
| 35009      | 当前的（播放，录制）任务不存在                                       | 35010      | 呼叫释放导致任务释放，返回此操作失败 |
| 35011      | 当前处于静音或静像状态，不允许此操作                                    | 35012      | 当前不处于静像状态，不允许此操作   |
| 35013      | 当前不处于静音状态，不允许此操作                                      | 35014      | 任务异常终止             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                                           |
|------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------------------|
| 35015      | 给座席播放多媒体文件不支持b310版本支持                 | 35016      | 不支持的媒体类型。                                 |
| 35017      | 控制块非法                                 | 35018      | 放音收号任务已存在,不能重复下发                          |
| 35019      | 不支持的API接口,例如cti5.0支持,cti3.0、cti1.0不支持 | 35020      | 座席自身电话挂机,以下对应enum AGENT_SELF_PHONE_STATUS |
| 35021      | 座席自身电话摘机                              | 35022      | 座席自身电话振铃                                  |
| 35023      | 座席自身电话其它状态                            | 35024      | UAP返回操作失败具体原因未知                           |
| 35025      | mrf侧会场虚呼叫释放因此释放真实会场                   | 35026      | mrf侧会场主控方释放因此释放真实会场                       |
| 35027      | 预览呼出填写的被叫号码非法,客户端传的不是原始的号码            | 35028      | 如果座席释放自身电话,则不允许其它操作                       |
| 35029      | 已存在录音                                 | 35030      | 不存在ip录音任务                                 |
| 35031      | 占用任务控制块失败                             | 35032      | 座席没有呼通自身电话                                |
| 35033      | 等待uap的ip录制响应超时                        | 35034      | 无效的callid                                 |
| 35035      | 无资源控制块                                | 35036      | uap返回操作失败                                 |
| 35037      | 呼叫请求转外部ivr,但呼叫本身没有在外呼模块               | 35038      | 呼叫请求转外部ivr,呼叫超时                           |
| 35049      | scai呼出振铃转时资源连接失败                      | 35050      | ASR_TASK等待消息超时                            |
| 35051      | OC启动识别时申请会场失败                         | 35052      | OC启动识别时资源连接失败                             |
| 35053      | 拒接来话, cancel                          | 35054      | 呼叫当前正在处理转移,操作失败                           |
| 35055      | 自动呼出呼叫不允许该操作                          | 35056      | 内部求助切换通话对象状态不为通话态                         |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                              |
|------------|----------------------------------|------------|------------------------------|
| 35057      | 内部求助切换通话对象CALLID不正确              | 35058      | 内部求助切换通话找不到被保持的call          |
| 35059      | 内部求助切换通话call已经不存在                | 35071      | 座席离会时, 状态为非会议态的错误返回码         |
| 35072      | 座席离会时, 座席CALLID为无效值时的错误返回码       | 35073      | 指定呼叫不存在                      |
| 35074      | 存在保持的语音通话, 不允许视频外呼               | 35075      | SMC断连                        |
| 35076      | 需要变更的媒体类型与当前媒体类型一致时切换失败(音视频通话切换) | 35077      | 没有第三方视频, 不允许调整视频界面 视频模式调整需求  |
| 35078      | 不支持的媒体类型                         | 35079      | 当前正在进行音视频切换                  |
| 35080      | UAP点对点视频不支持当前操作                  | 35082      | MCU模式不允许音视频切换的场景, 内部求助, 内部呼叫 |
| 35083      | 静音状态下不支持音视频切换                    | 35084      | 不支持的内部求助媒体类型                 |
| 36021      | 加入会场内部处理超时                       | 36022      | 加入会场oc超时                     |
| 36023      | 加入会场失败                           | 36024      | 会场状态错误                       |
| 36025      | 座席应答请求超时                         | 36027      | 座席拒绝应答                       |
| 36028      | 等待oc释放超时                         | 36029      | 内部异常释放                       |
| 36030      | 座席正在初始化                          | 36031      | 座席挂机                         |
| 36033      | 座席正在离开                           | 36034      | 保持成功但是修改通道属性失败               |
| 36035      | 接处警一体化对象只能有1个                    | 36036      | 接处警一体化对象类型不合法                |
| 36037      | 接处警一体化接入码不存在                     | 36038      | 当前会议中已存在接处警一体化呼叫             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                         | 呼叫释放原因码及含义 |                               |
|------------|-------------------------|------------|-------------------------------|
| 36039      | MCU视频呼叫不支持接处警一体化        | 36005      | 内部资源操作超时从这里开始，有几个重复定义的        |
| 36006      | 等待资源连接响应超时              | 36007      | 资源连接结果失败                      |
| 36008      | 资源断连超时                  | 36010      | 等待<br>ADD_TO_AGENT_CONF_ACK超时 |
| 36011      | ADD_TO_AGENT_CONF_ACK失败 | 36012      | 由CTIServer判断与会方是否存在           |
| 64003      | CCUCS检测到用户侧轮询超时释放。      | -          | -                             |

### 12.3.8.11 设备类型

表 12-708 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                               |

## 12.3.8.12 座席操作类型

表 12-709 操作类型

| 操作类型                                                                       | 含义       | 操作对象      | 操作原因                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>说明</b><br>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。<br>US_NO_USE=0xFFFF; 65535 |          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 0                                                                          | 座席签出CCS。 | US_NO_USE | <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> |
| 1                                                                          | 座席签入。    | US_NO_USE | US_NO_USE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2                                                                          | 空闲。      | -         | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3                                                                          | 示忙。      | US_NO_USE | <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>                                                                                                                                                        |
| 4                                                                          | 通话态。     | US_NO_USE | <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>                                                                                                                                                                                                                         |

| 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<br>US_NO_USE | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 0: 监听座席</li> <li>● 2: 监听中继</li> </ul> |
| 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   | 工作状态结束。          | -         | -                                                                                                                                                                                                                              |
| 38   | 座席保持呼叫。          | 质检员工号     | 1: 被质检员强制保持                                                                                                                                                                                                                    |
|      |                  | US_NO_USE |                                                                                                                                                                                                                                |
| 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   | 静音（只静音视频，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      | <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> |

### 12.3.8.13 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。

#### 12.3.8.13.1 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/siteagentinfobyagentids

## 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 12-710 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="#">4.3 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":
  {
    "cclid":1,
    "vdn":1,
    "agentId":101
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表12-480](#)。

表 12-711 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                      |
|---------|------|------|-------------------------|
| 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",
    "phonenum": 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12-481](#)。

表 12-712 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="#">12.3.8.2 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12-482</a> 。                                                                 |

表 12-713 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="#">12.3.8.3 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12-696                                                                                                                                                    |
| 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 |

### 12.3.8.13.2 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 12-714 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="#">4.3 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12-494](#)。

表 12-715 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12-495](#)。

表 12-716 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="#">12.3.8.2 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12-496</a> 。                                                                       |

表 12-717 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。  |

### 12.3.8.13.3 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 12-718 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="#">4.3 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":
  {
    "cclid":1,
    "vdn":1
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表12-485](#)。

表 12-719 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 |

## 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12-486](#)。

**表 12-720** 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="#">12.3.8.2 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12-487</a> 。                                                                       |

**表 12-721** 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12-488</a> 。 |

**表 12-722** 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12-723</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 12-723 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。       |

#### 12.3.8.13.4 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ccld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 12-724 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="#">4.3 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":
  {
    "cclid":1,
    "vdn":1,
    "skillIds":[1,2]
  }
}
```

该接口的请求消息体参数说明请参见[表12-423](#)

表 12-725 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 |
| 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12-424。

表 12-726 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12.3.8.2 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12-425。                                                                |

表 12-727 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)。                  |

### 12.3.8.13.5 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 12-728 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="#">4.3 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12-441](#)。

表 12-729 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,  
"phonenumner": "70942",  
"currentstatetime": 1505,  
"logindate": 1501125758000  
  }  
}
```

该接口的响应消息体参数说明请参见表12-442。

表 12-730 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="#">12.3.8.2 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表12-443。                                                                                      |

表 12-731 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。请参见表12-732。                                   |
| ctiStatus        | int    | 座席平台状态。请参考 <a href="#">12.3.8.3 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，请参见表12-696                                  |
| vdnid            | int    | 所属VDN ID。                                          |
| phonenumner      | string | 座席电话号码。                                            |
| currentstatetime | long   | 当前状态时长。                                            |
| logindate        | long   | 签入时间。                                              |

表 12-732 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。      |

# 13 录音/话单类

## 13.1 录音

### 13.2 话单下载和录音播放下载

## 13.1 录音

### 13.1.1 录音回放:recordplay

#### 📖 说明

当前暂不支持视频呼叫。

#### 13.1.1.1 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

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

表 13-1 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 ~ 59999。 |

## 日志中的方法名

beginPlay

## 请求说明

- 消息头

表 13-2 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                   |
| 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 13-3 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  | volumechange | string | False | 放音音量，默认"50"。0-5位数字。                       |
| 4  | speedchange  | string | False | 放音音速，默认"50"。0-5位数字。                       |
| 5  | 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。 |

| 序号 | 名称         | 参数类型 | 是否必选  | 说明                                              |
|----|------------|------|-------|-------------------------------------------------|
| 6  | codeformat | int  | False | 文件编码格式，目前暂时只支持0：默认为0。                           |
| 7  | 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 13-4 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"  
}
```

### 13.1.1.2 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

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

表 13-5 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 ~ 59999。 |

#### 日志中的方法名

pausePlay

#### 请求说明

- 消息头

表 13-6 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 13-7 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"  
}
```

### 13.1.1.3 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

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

表 13-8 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 ~ 59999。 |

#### 日志中的方法名

resumePlay

#### 请求说明

- 消息头

表 13-9 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 ) 鉴入接口返回的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 13-10 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"
}
```

### 13.1.1.4 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}

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

表 13-11 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 ~ 59999。          |
| 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 13-12 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 ) 鉴入接口返回的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 13-13 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"
}
```

### 13.1.1.5 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}

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

表 13-14 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 ~ 59999。          |
| 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 13-15 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 ) 鉴入接口返回的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 13-16 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"
}
```

### 13.1.1.6 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

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

表 13-17 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 ~ 59999。 |

#### 日志中的方法名

stopPlay

#### 请求说明

- 消息头

表 13-18 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 13-19 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  | 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"  
}
```

### 13.1.1.7 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 13-20 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 ~ 59999。 |

## 日志中的方法名

startRecordScreen

## 请求说明

- 消息头

表 13-21 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 13-22 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 |

## 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"  
}
```

### 13.1.1.8 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

其中，ip为agentgateway服务器地址，port为agentgateway服务器的HTTPS端口号。

表 13-23 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 ~ 59999。 |

## 日志中的方法名

stopRecordScreen

## 请求说明

- 消息头

表 13-24 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 13-25 表 1 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 |

### 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"  
}
```

### 13.1.1.9 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

### 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

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

表 13-26 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 ~ 59999。 |

## 日志中的方法名

beginRecord

## 请求说明

- 消息头

表 13-27 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 13-28 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                                                                                                                                                                             |
| 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 13-29 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    | 返回结果信息对象。<br>该对象的参数说明请参见 <a href="#">表13-30</a> 。 |

表 13-30 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"  
}
```

### 13.1.1.10 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

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

表 13-31 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 ~ 59999。 |

#### 日志中的方法名

stopRecord

#### 请求说明

- 消息头

表 13-32 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 |

| 序号 | 名称   | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                      |
|----|------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 2  | Guid | string | True | 静态鉴权 ( AUTHMODE = 1 ) 鉴入接口返回的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 13-33 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

- 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"
}
```

### 13.1.1.11 网呼放音

#### 前置条件

- 已开通网络呼叫中心
- 座席已签入
- 座席不在三方通话中

#### 场景描述

网呼呼叫场景中，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“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}/netplay

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

表 13-34 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 ~ 59999。 |

#### 日志中的方法名

beginNetPlay

#### 请求说明

- 消息头

表 13-35 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：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）鉴入接口返回的Guid；动态鉴权（AUTHMODE = 2）轮询事件接口返回的Guid。 |

- 消息体

表 13-36 消息体参数说明

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                           |
|----|------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | fileName   | string | True  | 文件路径。最大长度100个字符。                                                                                                             |
| 2  | position   | long   | False | 播放文件起始位置（秒）。                                                                                                                 |
| 3  | playTime   | int    | False | 播放次数，取值范围： <ul style="list-style-type: none"><li>• 1：播放1次</li><li>• 0：无限次循环播放</li></ul> 默认为1。<br><b>说明</b><br>当输入其他值时，均默认为1。 |
| 4  | fileFormat | int    | False | 文件编码格式，取值范围：<br>0：按资源侧缺省配置格式播放<br>1：24K VOX格式<br>2：32K VOX 格式<br>默认为0。                                                       |
| 5  | cclid      | int    | True  | 放音文件所在呼叫中心编号，可从WAS上的Web配置台>配置NIRC>配置CCS客户端>客户端ID获取。                                                                          |
| 6  | locationId | int    | False | 分布式节点编号，作为输入参数，只有在单UAP组网并且平台配置支持分布式的场景下，此参数有效。<br>取值范围为：0-65535                                                              |

## 响应说明

表 13-37 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
- 100-018
- 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  

```
{
  "fileName": "Y:/12/0/20211019/155/1406470.V3",
  "position": "0",
  "playTime": "1",
  "fileFormat": "0",
  "cclId": "1",
  "locationId": "-1"
}
```
- 响应参数  

```
{
  "result": {},
  "message": "success",
  "retcode": "0"
}
```

## 13.1.2 录音下载:record

### 说明

视频呼叫录制文件暂不支持

### 13.1.2.1 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）。

### 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}?recordId=xxx&filetype=1

例：https://ip:port/agentgateway/resource/recordfile/102?recordId=y:/1/0/20181217/120/1524488.V3

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

表 13-38 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。 |

| 序号 | 名称       | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3  | filetype | string | False | 录音文件类型：<br>1: 座席通话录音<br>2: IVR留言录音或者第三方留言录音文件<br><b>说明</b> <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> 默认为座席通话录音 |

| 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 <a href="#">AgentMediaEvent_Record</a> 时生成。 |

## 日志中的方法名

downloadRecordFile

## 请求说明

- 消息头

表 13-39 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) 鉴入接口返回的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 13-40 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，调用录音下载接口。

## 错误结果码

- 104-001
- 104-005
- 104-010

## 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  

```
{  
  "retcode": "000-003",  
  "message": "no right to invite resource",  
  "result": ""  
}
```

### 13.1.2.2 录音下载扩展接口

#### 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。

### 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`

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

表 13-41 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 13-42 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

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 13-43 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": ""  
}
```

## 13.1.3 视频文件下载:video

### 13.1.3.1 视频文件下载接口

#### 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

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

表 13-44 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 ~ 59999。                                                                                 |
| 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。 |
| 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 13-45 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）鉴入接口返回的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 13-46 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
- 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-xxxxxxxxxxxxx.AgentGateway1
- 请求参数  
无
- 响应参数  

```
{  
  "retcode": "000-003",  
  "message": "no right to invite resource",  
  "result": ""  
}
```

### 13.1.3.2 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

例

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

表 13-47 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 ~ 59999。                                  |
| 2  | recordId   | string | True  | 视频文件路径。<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。 |
| 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 13-48 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）鉴入接口返回的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 13-49 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

### 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": ""
}
```

## 13.2 话单下载和录音播放下载

## 13.2.1 数据访问接口

### 13.2.1.1 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。  
开发者帐号（ak）包含在鉴权认证字符串中，详见[4.3 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 13-50 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-51 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 13-52 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="#">13.2.3.1 错误码参考</a> 。 |
| resultData | Object | 请求响应数据。                                    |

| 参数名称 | 参数类型   | 说明                                                                                                  |
|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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[13.2.3.1 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"
}
```

### 13.2.1.2 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[4.3 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（appId）和企业帐号（租间ID: accountId）必须对应。

开发者账号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[4.3 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 13-53 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-54 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 13-55 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 (1-20) | False | 无   | 企业帐号（租间ID）                                                               |
| 4  | agentId   | String (1-20) | False | 无   | 座席ID                                                                     |

| 序号 | 名称          | 参数类型             | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                                                     |
|----|-------------|------------------|-------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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> |
| 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 13-56 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, <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="#">13.2.3.1 错误码参考</a> 。                                         |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据, 参数说明详见 <a href="#">表6-响应消息resultData参数说明</a> 。                              |

| 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13-58<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 13-57 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 13-58 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13.2.3.1 错误码参考。 |
| 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responseld（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 13-59 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  | 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。 |

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 说明                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | billFileName | 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9239cb50-a838-4bb0-ab50-3441bf089446，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/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": {
    "responseId": "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": {  
    "responselId": "9239cb50a8384bb0ab503441bf089446",  
    "billFileName": "20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip",  
    "accountId": ""  
  }  
}
```

### 13.2.1.3 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\_responselId），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[4.3 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 13-60 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-61 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 13-62 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[13.2.2.1 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[13-63](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-63 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="#">13.2.3.1 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，参数说明详见表 <a href="#">13-64</a> 不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 13-64 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。  |
| 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"
  }
}
```

### 13.2.1.4 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（appld）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[4.3 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/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 13-65 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-66 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<br>(1-32) | True | 2.0 | 协议版本。当前固定值为2.0。 |

表 13-67 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<br>(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}/{cclid}/record/{vdnId}/{yyyymmdd}/{agentId}/{原始文件主名}.wav<br>说明：{nodeId}节点ID，{cclid}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 13-68，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-68 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13.2.3.1 错误码参考。 |
| 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13-69<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 13-69 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13.2.3.1 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"
  }
}
```

### 13.2.1.5 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（appld）和录音原始文件名称（fileName）必须对应。

开发者帐号（appld）包含在鉴权认证字符串中，详见[4.3 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/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 13-70 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-71 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 13-72 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<br>(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<br>(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<br>(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，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 13-73，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-73 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13.2.3.1 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13-74<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 13-74 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="#">13.2.3.1 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"
  }
}
```

### 13.2.1.6 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[4.3 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证书在同一目录中，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（appld）和企业帐号（accountld）必须对应。  
开发者账号包含在认证字符串中，详见[4.3 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 13-75 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-76 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 13-77 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。 |
| 3  | accountId   | String (1-20) | False | 无   | 企业帐号（租间ID）。                                                             |
| 4  | agentId     | String (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13-78](#)。

表 13-78 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="#">13.2.3.1 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13-80</a> 不推荐使用，为兼容老版本保留字段。                                                            |

表 13-79 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 13-80 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="#">13.2.3.1 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responseld（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 13-81 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": {
  "responseId": "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": {
    "responseId": "9239cb50a8384bb0ab503441bf089446",
    "agentOprInfoFileName": "20180702_9239cb50a8384bb0ab503441bf089446.zip"
  }
}
```

### 13.2.1.7 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\_responseId），可查看每个zip包对应的座席操作详情描述记录（yyyymmddhmmssSSS+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。

开发者帐号（appId）包含在鉴权认证字符串中，详见[4.3 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 13-82 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-83 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 13-84 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  | agentOperInfoFileName | 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[13.2.2.1 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 13-85](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-85 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="#">13.2.3.1 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13-86</a><br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 13-86 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="#">13.2.3.1 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/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"
  }
}
```

### 13.2.1.8 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“[13.2.1.9 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（appld）和录音文件名称（fileName）必须对应。

开发者帐号（appld）包含在鉴权认证字符串中，详见[4.3 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 13-87 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-88 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 13-89 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13-90，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 13-90 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13.2.3.1 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13-91                                                                           |
| 4  | response   | Object | 请求结果对象，参数说明详见表13-92<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。                                                      |

表 13-91 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“ <a href="#">13.2.1.9 回放录音文件</a> ”鉴权,失效时间30分钟。 |

表 13-92 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="#">13.2.3.1 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/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"
}
```

### 13.2.1.9 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“[13.2.1.8 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 13-93 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   | “ <a href="#">13.2.1.8 请求回放录音文件</a> ”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13-94，resultData为保留字段，默认为null。

**表 13-94** 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13.2.3.1 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13-95<br>不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

**表 13-95** 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13.2.3.1 错误码参考。 |
| 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."  
}
```

### 13.2.1.10 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 13-96 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 13-97 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-98 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 13-99 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<br>(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 13-100 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="#">13.2.3.1 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13-101</a> 不推荐使用，为兼容老版本保留字段。 |

表 13-101 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="#">13.2.3.1 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/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"
  }
}
```

### 13.2.1.11 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 13-102 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 13-103 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-104 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 13-105 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<br>(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/<br>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 13-106 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="#">13.2.3.1 错误码参考</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                       |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 说明     |
|----|------------|--------|--------|
| 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"
  }
}
```

### 13.2.1.12 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[4.3 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 13-107 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-108 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 13-109 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。 |

| 序号 | 名称   | 参数类型    | 是否必选  | 默认值 | 说明                                                                                                |
|----|------|---------|-------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 13-110 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="#">13.2.3.1 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"
  }
}
```

### 13.2.1.13 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[4.3 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?vdnlId={vdnlId}

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 13-111 URL 中携带的参数说明

| 序号 | 名称     | 参数类型 | 是否必选 | 说明         |
|----|--------|------|------|------------|
| 1  | vdnlId | int  | True | 虚拟呼叫中心 id。 |

## 请求说明

表 13-112 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-113 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 13-114 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 13-73](#)，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-115 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="#">13.2.3.1 错误码参考</a> 。 |
| 2  | resultDesc | String | 请求结果描述。                                      |
| 3  | resultData | Object | 请求响应数据，参数说明详见 <a href="#">表13-116</a> 。      |

表 13-116 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 |
| 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"  
}
```

### 13.2.1.14 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[4.3 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 13-117 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-118 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 13-119 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                                                                                                                                                                                                        |

## 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 13-73，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-120 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13.2.3.1 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13-121。      |

表 13-121 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"
}
```

### 13.2.1.15 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[4.3 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 13-122 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="#">4.3 C2 监控/系统外呼/话单/知识库类接口鉴权方式</a> 。 |

表 13-123 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 13-124 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 |

| 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<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 13-73，resultData为保留字段，默认为空字符串。

表 13-125 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13.2.3.1 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"
}
```

## 13.2.2 索引文件定义

### 13.2.2.1 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 (1-64)  | 开发者ID。                                                        |
| 2  | account_id         | String (1-64)  | 企业帐号。                                                         |
| 3  | cc_id              | String (1-64)  | 呼叫中心ID。                                                       |
| 4  | agent_id           | String (1-32)  | 座席ID。                                                         |
| 5  | call_id            | String (1-25)  | 呼叫标识。                                                         |
| 6  | caller_no          | String (1-25)  | 主叫号码。                                                         |
| 7  | callee_no          | String (1-25)  | 被叫号码。                                                         |
| 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 (1-255) | 录音文件名。例如：/10/1/<br>record/100/13533/0903379.wav               |
| 11 | task_status        | String (1-20)  | 是否有将录音文件转为文字文件（1：是，0：否）。                                      |
| 12 | task_result        | String (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 (1-129) | 原始录音文件路径。例如：X：<br>\\17\0\20180903\15470\2043295.V3            |
| 14 | vdn_id             | String (1-64)  | 指处理呼叫的虚拟呼叫中心编号。                                               |

| 顺序 | 参数名称                 | 数据类型          | 参数说明                                                                    |
|----|----------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 15 | call_type            | String (1-64) | 呼叫类型： <ul style="list-style-type: none"><li>• 呼入</li><li>• 呼出</li></ul> |
| 16 | media_type           | String (1-64) | 媒体类型。详见 <a href="#">13.2.3.5 媒体类型</a> 。                                 |
| 17 | user_wanted_skill_id | String (1-64) | 引导技能。                                                                   |
| 18 | current_skill_id     | String (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 (1-64) | 开发者ID。                                                          |
| 2  | account_id | String (1-64) | 企业帐号。                                                           |
| 3  | cc_id      | String (1-64) | 呼叫中心ID。                                                         |
| 4  | agent_id   | String (1-32) | 座席ID。                                                           |
| 5  | call_id    | String (1-25) | 呼叫标识。                                                           |
| 6  | caller_no  | String (1-26) | 主叫号码。                                                           |
| 7  | callee_no  | String (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 |

| 顺序 | 参数名称            | 数据类型               | 参数说明                                                                                                                             |
|----|-----------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                             |
| 16 | call_type       | Int<br>( 1-4 )     | 呼叫类型。详见 <a href="#">13.2.3.6 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="#">13.2.3.3 呼叫释放原因码</a><br>对CallIDNUM = -1的话单 (参考本表第18项), 表示<br>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,<br>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<br>顺序排列。如: 相同呼叫标识有4条, callidnum为<br>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:<br>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,<br>为呼入的第一个技能队列的ID                                                                                       |

| 顺序 | 参数名称             | 数据类型               | 参数说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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>         |
| 25 | pre_device_in    | String<br>( 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<br>( 1-32 ) | 业务类型。当前服务设备的业务类型。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 27 | leave_reason     | String<br>( 1-32 ) | 呼叫离开设备原因, 具体请参考 <a href="#">13.2.3.7 呼叫离开设备原因</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 28 | media_type       | String<br>( 1-32 ) | 呼叫的媒体类型, 具体请参考 <a href="#">13.2.3.8 呼叫媒体类型说明</a> 。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 29 | sub_media_type   | String<br>( 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。                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 13.2.2.2 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。                                                                                                             |
| 5  | service_no   | String ( 1-25 ) | 业务类型ID。                                                                                                           |
| 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 <a href="#">表13-134</a> 。                                                                                |
| 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                                                                                                           |

| 顺序 | 参数名称         | 数据类型            | 参数说明                                                       |
|----|--------------|-----------------|------------------------------------------------------------|
| 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。 |

## 13.2.3 参考说明

### 13.2.3.1 错误码参考

| 响应码  | 结果码     | 英文描述                                                               | 中文描述                        | 处理方法                  |
|------|---------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 2000 | 0       | success                                                            | 成功。                         | 无需处理。                 |
| 2000 | 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。  |
| 2000 | 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。 |
| 2000 | 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。      |
| 2000 | 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。      |
| 2000 | 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。      |
| 2000 | 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         |
| 2000 | 0300007 | The params of requestBody is null.                                 | 参数长度不匹配                     | 参看参数长度是否匹配            |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                                    | 中文描述                    | 处理方法                                                                                                                         |
|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                                                         |
| 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                                             |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                                               | 中文描述                                                       | 处理方法                                                                                                                                     |
|-----|---------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200 | 0300016 | The value of <b>{param}</b> 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 cclid.                                                                     | 请传入cclid参数值。                                               | 查询到多条数据，需要多传入cclid进行更精确的查询。                                                                                                              |
| 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 <b>{param}</b> in fileName does not match the <b>{param}</b> in the directory. | 请求参数中fileName的路径中 <b>{param}</b> 和请求参数 <b>{param}</b> 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：/{nodeId}/{cclid}/record/{appld}/{accountId}/{yyyymmdd}/{agentId}/{原始文件主名}.文件扩展名。请检查{appld}，record，{nodeId}是否正确。 |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                                        | 中文描述                        | 处理方法                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 200 | 0300022 | The parameter <b>{param}</b> value contains illegal characters.             | 请求参数 <b>{param}</b> 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。 |
| 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。                                                                                                                                                          |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                 | 中文描述                               | 处理方法                     |
|-----|---------|------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 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。 |
| 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      |

| 响应码 | 结果码     | 英文描述                                                             | 中文描述                                         | 处理方法                                                                                                                                        |
|-----|---------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。                                                                                                                             |
| 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} |

### 13.2.3.2 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 13-126 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13-127，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13-127，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 13-127 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"}
```

### 13.2.3.3 呼叫释放原因码

- 呼叫释放原因码范围是0-xxx时，原因码详情请参考表13-128。
- 呼叫释放原因码范围是1000-1xxx时，原因码详情请参考表13-129。
- 呼叫释放原因码范围是3000-3xxx时，原因码详情请参考表13-130。
- 呼叫释放原因码范围是4000-4xxx时，原因码详情请参考表13-131。

- 呼叫释放原因码范围是20000-2xxxxx时，原因码详情请参考表13-132。
- 呼叫释放原因码范围是30000-xxxxx时，原因码详情请参考表13-133。

表 13-128 原因码详情-1

| 呼叫释放原因码及含义 |                               | 呼叫释放原因码及含义 |                                        |
|------------|-------------------------------|------------|----------------------------------------|
| 0          | 流程拆线。呼叫正常拆除。                  | 1          | 资源已占满                                  |
| 2          | CCACS检测到座席侧轮询超时释放。            | 3          | 呼叫异常拆除（其他原因）                           |
| 4          | 空号                            | 5          | 邮箱已满或暂停使用                              |
| 6          | 不允许呼入邮箱                       | 7          | 连接失败                                   |
| 8          | 被叫无应答                         | 9          | 被叫拒绝                                   |
| 10         | 被叫不在服务区                       | 11         | 线路忙，CTI与CCIVR/IVR全断，或CCIVR与IVRPortal全断 |
| 12         | CCS断连，容灾处理（CTIServer判断和CCS断开） | 13         | VMS业务致命错误                              |
| 14         | 资源操作异常拆线                      | 47         | 被叫忙                                    |
| 48         | 手机关机                          | 49         | 应答前用户释放                                |
| 50         | 余额不足                          | 59         | 参数错误                                   |
| 60         | 放音文件、脚本文件未找到                  | 61         | 操作冲突                                   |
| 62         | 业务类型不支持                       | 63         | 系统内部故障                                 |
| 80         | 用户取消排队                        | 251        | VSP方面拆线原因起始                            |
| 251        | VSPCOMM不可用                    | 252        | VSPCOMM批价失败                            |
| 253        | VSPCOMM扣费失败                   | 254        | VSPCOMM因为其他原因拆线，具体参照VSPCOMM日志          |
| 257        | 资源不足                          | 258        | 一般超时                                   |
| 263        | CCIVR/IVR拆线，连接失败。             | 338        | CCIVR/IVR拆线，找不到流程或者解析流程出错。             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                                                                        |
|------------|----------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------|
| 339        | CCIVR/IVR拆线，控制块不足。               | 340        | CCIVR/IVR拆线，MRF脚本类型不正确。                                                |
| 342        | CCIVR/IVR拆线，会场名称有误，名称可能太长。       | 343        | 等待CTIS发送CallIDInfo超时                                                   |
| 344        | 等待CTIS发送Notify超时                 | 345        | 等待CTIS发送AnswerAck超时                                                    |
| 346        | CCIVR/IVR拆线，等待CTIServer返回被叫摘机超时。 | 347        | 等待CTIS发送Subscibe_NotifyRsp超时                                           |
| 348        | 等待CTIS运行脚本失败                     | 349        | 等待业务模块的ServiceStartAck消息超时                                             |
| 350        | CCIVR/IVR拆线，等待业务模块接听电话超时。        | 351        | 等待业务模块应答电话超时                                                           |
| 352        | 等待业务模块的SubscibeRsp消息超时           | 353        | 等待MSCML的transferscript的应答消息超时                                          |
| 354        | CCIVR/IVR拆线，与CTIServer握手超时。      | 356        | CCIVR/IVR拆线，CCIVR外呼超时。                                                 |
| 357        | CCIVR/IVR拆线，IVR连接两个呼叫失败。         | 359        | CCIVR/IVR拆线，超过最大通话时长。                                                  |
| 360        | CCIVR/IVR拆线，其他错误。具体请参考日志。        | 501        | 缺省释放原因。有如下两种情况：<br>1.呼叫呼入平台后没有收到CCS路由结果，呼叫拆线。<br>2.呼叫在IVR设备上时，由流程发起拆线。 |
| 502        | 呼出呼叫等待排队机的振铃超时或等待摘机超时，平台将呼出呼叫拆线。 | 503        | 呼叫在排队机和平台之间建立连接后，平台和排队机关于此呼叫的控制块握手超时，平台拆除此呼叫。                          |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                      | 呼叫释放原因码及含义 |                                                                                                                          |
|------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 504        | CCS握手超时                              | 505        | 有如下两种情况：<br>1.座席发起挂起转IVR操作，当呼叫转回座席时，等待座席发送的挂起恢复的回应消息超时，平台拆除此呼叫。<br>2.IVR发起挂起转座席操作，当呼叫转回IVR时，等待IVR发送的挂起恢复的回应消息超时，平台拆除此呼叫。 |
| 506        | 座席发起挂起转IVR操作，等待CCS的路由结果超时。           | 507        | 非座席发起挂起转IVR操作，等待CCS的路由结果超时。                                                                                              |
| 508        | 呼叫转移时，等待CCS的转移通知DO_FORWARD消息超时。      | 509        | 内部成功转移时，等待CCS的转移操作FORWARD_COMMIT超时。                                                                                      |
| 510        | 平台外呼时，等待排队机的SETUP_ACK消息超时。           | 511        | 平台外呼时，等待CCS返回的OCCUPY_ACK消息超时。                                                                                            |
| 512        | 呼叫排队溢出，或排队超时。                        | 514        | 人工转自动时，等待转移自动流程回应超时。                                                                                                     |
| 515        | 呼叫转移时，等待呼叫转移的目的设备回应超时。               | 516        | 等待CCS的路由应答超时。                                                                                                            |
| 517        | 等待目的设备振铃或应答超时。                       | 518        | 客户端释放呼叫。                                                                                                                 |
| 519        | 呼叫挂起转移时，CCS的转移通知DO_FORWARD发送的指示地址错误。 | 521        | 座席发起呼叫重定向（释放转出）。                                                                                                         |
| 522        | 自动流程发起呼叫重定向（释放转出）。                   | 523        | 平台外呼时，CCS返回占用设备失败。                                                                                                       |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                           | 呼叫释放原因码及含义 |                                                   |
|------------|-----------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------|
| 524        | CCS路由地址错                                                  | 525        | CCS返回的路由结果中目的地址错误。                                |
| 526        | CCS返回路由结果失败。                                              | 527        | OUTBOUND的OCCUPY_DEVICE失败                          |
| 528        | 预览呼出时CCS返回结果失败。                                           | 529        | 流程挂起转人工，座席挂机后转回IVR时，IVR返回结果失败。                    |
| 530        | IVR发起合并呼叫。                                                | 531        | 排队机拆线，呼叫正常释放。                                     |
| 532        | OC释放                                                      | 533        | 流程转流程时，在振铃前流程将呼叫释放。                               |
| 534        | CTIServer和某排队机模块断连，将此模块所有呼叫释放。                            | 535        | CCS返回路由结果失败。                                      |
| 536        | 用户取消排队时，平台释放呼叫。                                           | 537        | 排队机拆线，被叫忙。                                        |
| 538        | 排队机拆线，被叫号码不存在。                                            | 539        | CCS倒换后，呼叫释放。                                      |
| 540        | 对呼叫报音完毕后，释放呼叫。                                            | 541        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，呼叫恢复到挂起设备时，CCS返回RESUME_ACK错误。 |
| 542        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，转移的目的设备释放呼叫时，CCS返回HUNG_RELEASE_ACK错误。 | 543        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，等待CCS通知呼叫恢复到挂起设备RESUME_ACK超时。 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                                   | 呼叫释放原因码及含义 |                                            |
|------------|-------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| 544        | 呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，转移的目的设备释放时，等待CCS返回释放结果<br>HUNG_RELEASE_ACK超时。 | 545        | NRM断开                                      |
| 546        | NRM路由请求                                                           | 547        | 呼叫转移时，CCS返回的重路由结果不是虚设备，但是CCS发送的转移指示地址是虚设备， |
| 548        | 排队机拆线，对方手机关机。                                                     | 549        | 排队机拆线，对方手机不在服务区。                           |
| 550        | 网络呼叫挂起转移，在转移目的设备处理完毕后，转移的目的设备释放时，CCS返回错误。                         | 551        | 排队机拆线，其他原因。                                |
| 552        | 网呼时，对端呼叫中心异常。                                                     | 553        | 网呼时，目的中心等待排队机的网络呼入超时。                      |
| 554        | 等待CCS的路由结果超时                                                      | 555        | 等待设备的振铃消息超时                                |
| 556        | 等待设备的应答消息超时                                                       | 557        | 等待网络呼叫超时                                   |
| 558        | 等待IVR的SUBRSP超时                                                    | 559        | 等待ACD的NOTIFYRSP超时                          |
| 560        | scai倒换                                                            | 561        | 排队溢出时呼叫释放。                                 |
| 562        | 无业务代表上班。                                                          | 563        | 超出呼叫转移的最大次数                                |
| 564        | 超过许可数值。                                                           | 565        | 超过许可的自动呼叫总数。                               |
| 566        | 流程当前并发呼叫数已超过最大值。                                                  | 567        | 找不到匹配的被叫号码，即配置中无此被叫号码。                     |
| 568        | 客户级别不匹配。                                                          | 601        | 排队机拆线，应答前用户挂机。                             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                          | 呼叫释放原因码及含义 |                                            |
|------------|------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| 602        | 排队机拆线，无资源拆线。                             | 603        | 排队机拆线，被叫不应答。                               |
| 604        | 排队机拆线，被叫拒绝。                              | 605        | 排队机拆线，线路忙。                                 |
| 606        | 排队机拆线，超时。                                | 607        | 排队机拆线，邮箱已满或暂停使用。具体请参见UAP原始拆线码5。            |
| 608        | 排队机拆线，不允许呼入邮箱。具体请参见UAP原始拆线码6。            | 609        | 排队机拆线，通道复位。具体请参见UAP原始拆线码7。                 |
| 610        | 排队机拆线，UAP资源操作异常拆线。具体请参见UAP原始拆线码14。       | 611        | 排队机拆线，Cp会场故障。具体请参见UAP原始拆线码51。              |
| 612        | 排队机拆线，Intess控制块故障。具体请参见UAP原始拆线码52。       | 613        | 排队机拆线。具体请参见UAP原始拆线码53。                     |
| 614        | 排队机拆线。具体请参见UAP原始拆线码54。                   | 615        | 排队机拆线，视频回落拆线原因1：无可用资源。具体请参见UAP原始拆线码55。     |
| 616        | 排队机拆线，视频回落拆线原因2：承载能力不支持。具体请参见UAP原始拆线码56。 | 617        | 排队机拆线，视频回落拆线原因3：当前无可用承载能力。具体请参见UAP原始拆线码57。 |
| 618        | 排队机拆线，视频回落拆线原因4：被叫不兼容。具体请参见UAP原始拆线码58。   | 619        | 排队机拆线。具体请参见UAP原始拆线码78。                     |
| 704        | 呼叫容灾                                     | 705        | 呼叫过负荷拆线                                    |
| 706        | SCP占用控制块失败                               | 711        | SCP占用呼叫对象失败                                |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                         |
|------------|------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|
| 714        | IVR资源被占满或没有注册IVR接入码，内部路由失败。                                      | 715        | 呼叫进行中超时                 |
| 716        | 呼入时向CCS发送请求路由失败                                                  | 725        | 资源连接失败                  |
| 726        | 分配控制块不成功                                                         | 728        | 错误的视频呼入号码               |
| 729        | 视频呼叫占用的通道数已经达到了配置允许的最大数                                          | 731        | 申请人工会议时释放CCS            |
| 732        | 有如下两种情况：<br>1.电话会议时，与会者被请出会议。<br>2.电话会议时，会议主席主动释放会议或CCS异常导致会议释放。 | 781        | 呼叫在流程上排队，座席应答需要通知流程释放   |
| 800        | 用户在队列排队时挂机                                                       | 851        | 应routeout的REDIRECT消息而释放 |
| 852        | 客户端拆线，拒接呼叫。                                                      | 853        | 座席久不应答，呼叫释放。            |
| 857        | 座席强制签出时，释放呼叫。                                                    | -          | -                       |

表 13-129 原因码详情-2

| 呼叫释放原因码及含义 |                                         | 呼叫释放原因码及含义 |                                                |
|------------|-----------------------------------------|------------|------------------------------------------------|
| 10001      | WEBM: 路由结果失败<br>CTIServer: 非法视频座席类型     | 1002       | WEBM: 路由到IVR<br>CTIServer: 视频座席电话号码非法          |
| 10003      | WEBM: 建立媒体流失败<br>CTIServer: 已经存在该视频座席信息 | 1004       | WEBM: 用户取消排队<br>CTIServer: 在已经签入的座席信息中存在相同电话号码 |
| 10005      | WEBM: 占用通道失败                            | 1006       | WEBM: 座席拒绝呼叫                                   |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                     | 呼叫释放原因码及含义 |                                                        |
|------------|-----------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------|
| 10007      | WEBM: 打开通道失败                                        | 1008       | WEBM: 等候路由结果超时                                         |
| 1009       | WEBM: 等候排队消息超时                                      | 1010       | WEBM: 占用通道超时                                           |
| 10111      | WEBM: 等待座席应答超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 非法VDN          | 1012       | WEBM: 打开通道超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 控制块不够               |
| 10133      | WEBM: 建立媒体流超时<br>CTIServer: 中继监听模块, CALLID非法        | 1014       | WEBM: 关闭通道超时<br>CTIServer: 中继监听模块, CALLID非法            |
| 10155      | WEBM: 释放呼叫超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 没有对该中继进行监听       | 1016       | WEBM: 重新路由超时<br>CTIServer: 中继监听模块, 没有对该中继进行监听          |
| 10177      | WEBM: 取客户端信息超时IPVM<br>CTIServer: 中继监听模块, 没有对该中继进行监听 | 1018       | CTIServer: 中继监听模块, 非法的接受控制块                            |
| 10200      | CTIServer: 中继监听模块, 状态非法                             | 1021       | WEBM: Hold媒体流失败                                        |
| 10222      | WEBM: UnHold媒体流失败                                   | 1023       | WEBM: 把通道加入媒体流失败                                       |
| 10244      | WEBM: 把通道移出媒体流失败                                    | 1025       | WEBM: 关闭通道失败                                           |
| 10266      | WEBM: CCS回滚<br>CTIServer: 监控项ID不正确                  | 1027       | WEB: 等候路由结果超时<br>CTIServer: COMMUNICATION, 超过了CTI的监控项数 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                                                                            |
|------------|--------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1028       | WEBM: 等候排队消息超时                                   | 1029       | WEBM: 占用通道超时                                                               |
| 1030       | WEBM: 等待座席应答超时                                   | 1031       | WEBM: 打开通道超时<br>CTIServer: CFGMAN配置不合法                                     |
| 1032       | WEBM: 把通道加入媒体流超时<br>CTIServer: CFGMAN临时配置树不存在    | 1033       | WEBM: 把通道移出媒体流超时<br>CTIServer: CFGMAN工作配置树读取数据出错                           |
| 1034       | WEBM: 关闭通道超时<br>CTIServer: CFGMAN备份配置时备机忙        | 1035       | WEBM: Hold媒体流超时                                                            |
| 1036       | WEBM: UnHold媒体流超时<br>CTIServer: OUTBOUND控制块分配不成功 | 1037       | WEBM: 等待<br>MEDIA_CCS_FORWARD_COMMIT<br>超时<br>CTIServer: OUTBOUND 控制块分配不成功 |
| 1038       | WEBM: 取客户端信息超时IPVM                               | 1039       | WEBM: 呼出时占用座席失败                                                            |
| 1040       | WEBM: 呼出时路由失败                                    | 1041       | WEBM: 呼出时占用通道失败                                                            |
| 1042       | WEBM: 座席拒绝呼叫                                     | 1043       | WEBM: 呼出时打开通道失败                                                            |
| 1044       | WEBM: 呼出时建立媒体流失败                                 | 1045       | WEBM: 呼出时等候占用座席结果<br>超时<br>CTIServer: 找不到呼叫对象                              |
| 1046       | WEBM: 占用通道超时<br>CTIServer: 占用座席失败                | 1047       | WEBM: 等待用户应答超时                                                             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                         | 呼叫释放原因码及含义 |                                        |
|------------|-----------------------------------------|------------|----------------------------------------|
| 1048       | WEBM: 打开通道超时<br>CTIServer: 限制Outbound呼叫 | 1049       | WEBM: 建立媒体流超时<br>CTIServer: 等待外呼检测结果超时 |
| 1050       | WEBM: 等候路由结果超时<br>CTIServer: 等待停止放音失败   | 1051       | WEBM: 取关联呼叫超时<br>CTIServer: 等待停止放音失败   |
| 1052       | WEBM: 悬挂呼叫超时                            | 1053       | WEBM: 取质检信息                            |
| 1054       | WEBM: 取客户端信息IPVM                        | 1055       | WEBM: 正常释放                             |
| 1056       | WEBM: 异常释放, 主要是CCS通知释放, 不明原因            | 1057       | 留言呼叫路由结果失败。                            |
| 1058       | 留言呼叫等候路由结果超时。                           | 1059       | 留言呼叫等候排队消息超时。                          |
| 1060       | 留言呼叫等待座席应答超时。                           | 1061       | 留言呼叫释放呼叫超时。                            |
| 1062       | 留言呼叫内部超时。                               | 1063       | 留言呼叫握手超时。                              |
| 1064       | 创建会场失败。                                 | 1065       | 创建会场超时。                                |
| 1066       | 加入会场失败。                                 | 1067       | 查询EnterPriseID超时。                      |

| 呼叫释放原因码及含义 |                   | 呼叫释放原因码及含义 |                   |
|------------|-------------------|------------|-------------------|
| 1068       | 查询EnterPriseID失败。 | 1069       | 查询EnterPriseID为空。 |
| 1070       | 查询会场信息超时。         | 1071       | 查询会场信息失败。         |
| 1072       | 获取会场数据超时。         | 1073       | 获取会场数据失败。         |
| 1074       | 检测会议超时。           | 1075       | 检测会议的与会者人数少于预期。   |
| 1076       | 释放会场超时。           | 1077       | 呼叫达到最大时长。         |
| 1078       | WebM多媒体座席侧主动释放。   | 1102       | 无效话务员             |
| 1103       | 无效的呼叫             | 1104       | 状态错误              |
| 1105       | 资源连接失败            | 1106       | 取保持错误             |
| 1107       | 保持错误              | 1108       | 超时                |
| 1109       | 占用话务员错误           | 1110       | 用户挂机              |

| 呼叫释放原因码及含义       |             | 呼叫释放原因码及含义 |            |
|------------------|-------------|------------|------------|
| 1<br>1<br>1<br>1 | 申请不到会场      | 11<br>12   | 没有权限       |
| 1<br>1<br>1<br>3 | 座席重复签入      | 11<br>14   | 座席尚未签入     |
| 1<br>1<br>1<br>5 | 不支持的座席类型    | 11<br>16   | 座席签入过多     |
| 1<br>1<br>1<br>7 | 座席通道死机      | 11<br>18   | 电话座席挂机     |
| 1<br>1<br>1<br>9 | 座席不是空闲状态    | 11<br>20   | 座席不是通话状态   |
| 1<br>1<br>2<br>1 | 索引号已经重复     | 11<br>22   | 座席主动释放呼叫   |
| 1<br>1<br>2<br>3 | 单电话座席主动释放呼叫 | 11<br>24   | 没有通话的呼叫    |
| 1<br>1<br>2<br>5 | 没有保持过的呼叫    | 11<br>26   | 座席没有自己的呼叫了 |
| 1<br>1<br>2<br>7 | 呼叫对象已经不存在了  | 11<br>28   | 内部呼叫或者特殊呼叫 |
| 1<br>1<br>2<br>9 | 保持的呼叫超过允许值  | 11<br>30   | 保持呼叫过多     |

| 呼叫释放原因码及含义       |                | 呼叫释放原因码及含义 |               |
|------------------|----------------|------------|---------------|
| 1<br>1<br>3<br>1 | 报音后释放的方式       | 11<br>32   | 要报的语音长度过长     |
| 1<br>1<br>3<br>3 | 正在进行通话转,不能内部求助 | 11<br>34   | 队列语音参数不正确     |
| 1<br>1<br>3<br>5 | 地址类型不正确        | 11<br>36   | 不支持的方式        |
| 1<br>1<br>3<br>7 | 主叫挂机           | 11<br>38   | 被叫挂机          |
| 1<br>1<br>3<br>9 | 增加ISDN座席信息时错误  | 11<br>40   | 参数长度不符        |
| 1<br>1<br>4<br>4 | 参数不正确          | 11<br>48   | 质检座席参数错误      |
| 1<br>1<br>5<br>3 | 电话座席挂电话        | 11<br>54   | 取消预览呼出        |
| 1<br>1<br>5<br>5 | 等待座席预览呼出超时     | 11<br>56   | 单电话座席拆除座席自身电话 |
| 1<br>1<br>5<br>7 | 拆除座席自身电话       | 11<br>59   | 座席签入消息参数不合法   |
| 1<br>1<br>6<br>2 | 超过资源能力         | 11<br>63   | 空号            |

| 呼叫释放原因码及含义       |                                                           | 呼叫释放原因码及含义 |                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1<br>1<br>6<br>4 | 被叫忙                                                       | 11<br>65   | 手机关机                |
| 1<br>1<br>6<br>6 | 手机不在服务区                                                   | 11<br>67   | 无资源拆线               |
| 1<br>1<br>6<br>8 | 无应答拆线                                                     | 11<br>69   | 被叫拒绝                |
| 1<br>1<br>7<br>0 | 线路忙                                                       | 11<br>71   | 排队机超时拆线             |
| 1<br>1<br>7<br>2 | 录音时，座席通道未准备好。SPY模块做特殊处理                                   | 11<br>73   | 座席不处于两方通话状态，不允许此类操作 |
| 1<br>1<br>7<br>4 | 座席正在进行其他操作，目前在一些转移场景中，座席状态仍然是active，客户端或硬电话可能连续发多个操作，做此限制 | 11<br>75   | 内部呼叫不允许跨VDN         |
| 1<br>1<br>7<br>6 | 座席登录号码不是BCD符号                                             | 11<br>77   | 座席登录号码不可以是系统接入码     |
| 1<br>1<br>7<br>8 | 座席登录号码不可以是网呼接入码                                           | 11<br>79   | 座席登录重复号码            |
| 1<br>2<br>0<br>1 | 二次拨号等待资源连接超时//<br>1001+100+100                            | 12<br>02   | 等待CCS的座席签入应答超时      |
| 1<br>2<br>0<br>3 | 等待CCS的座席签出超时                                              | 12<br>04   | 等待报音结果超时            |

| 呼叫释放原因码及含义 |                      | 呼叫释放原因码及含义 |                   |
|------------|----------------------|------------|-------------------|
| 1205       | 等待呼出结果超时(成功转出/通话转出时) | 1206       | 等待呼出结果超时(三方通话转出时) |
| 1207       | 等待呼出结果超时(普通呼出时)      | 1208       | 等待摘机超时(内部求助时)     |
| 1209       | 等待摘机超时(内部呼叫时)        | 1210       | 等待摘机超时(普通呼出时)     |
| 1211       | 等待摘机超时(转出时)          | 1212       | 等待求助或者转出时的转移应答    |
| 1213       | 资源连接超时(取消静音时)        | 1214       | 资源连接超时(静音时)       |
| 1215       | 资源连接超时(取保持时)         | 1216       | 资源连接超时(连接保持时)     |
| 1217       | 资源连接超时(转出时两个电话的连接)   | 1218       | 资源连接超时(转出时被叫摘机后)  |
| 1219       | 资源连接超时(求助时被叫摘机后)     | 1220       | 资源连接超时(二次拨号)      |
| 1221       | 呼叫与排队机握手超时           | 1222       | 呼叫与IVR握手超时        |
| 1223       | 释放SCP_CB             | 1251       | 有来话通知时,座席不是空闲的状态  |

| 呼叫释放原因码及含义       |                     | 呼叫释放原因码及含义 |                      |
|------------------|---------------------|------------|----------------------|
| 1<br>2<br>5<br>2 | 座席前端死机超时            | 12<br>53   | 释放方式的报音结束            |
| 1<br>2<br>5<br>4 | 被叫摘机后为非法状态          | 12<br>56   | 成功转出方式被叫摘机后,保持呼叫被释放了 |
| 1<br>2<br>5<br>8 | 座席死机后,呼叫还被保持着       | 12<br>59   | 被叫振铃后为非法状态           |
| 1<br>2<br>6<br>0 | 转出时被叫振铃,而当前呼叫没有了    | 12<br>61   | 三方通话时,用户挂机           |
| 1<br>2<br>6<br>3 | 等待振铃时,用户挂机          | 12<br>64   | 内部求助时,求助座席主动释放       |
| 1<br>2<br>6<br>5 | 座席挂起转IXR恢复时,呼叫已无    | 12<br>66   | 二次拨号后资源连接失败          |
| 1<br>2<br>6<br>7 | 静音结果                | 12<br>68   | 取消静音结果               |
| 1<br>2<br>6<br>9 | 取保持时,资源连接失败         | 12<br>70   | 连接保持时资源连接失败          |
| 1<br>2<br>7<br>1 | 连接保持时资源连接失败(保持过的呼叫) | 12<br>72   | 座席应答来话时,资源连接失败       |
| 1<br>2<br>7<br>5 | 转出时资源连接失败           | 12<br>76   | 转出时资源连接失败(保持过的呼叫)    |

| 呼叫释放原因码及含义       |                           | 呼叫释放原因码及含义 |                 |
|------------------|---------------------------|------------|-----------------|
| 1<br>2<br>7<br>7 | 用户摘机后,资源连接失败              | 12<br>78   | 资源连接失败          |
| 1<br>2<br>7<br>9 | 座席应答来话时,内部资源连接失败          | 12<br>80   | 资源连接失败          |
| 1<br>2<br>8<br>1 | CTIServer语音/视频业务代表主动释放呼叫。 | 12<br>82   | 呼叫转移时合并转不支持拒接呼叫 |
| 1<br>3<br>5<br>0 | 座席通道死机                    | 13<br>54   | 占位              |
| 1<br>3<br>6<br>8 | 中继控制, 限制座席外呼              | 13<br>69   | 座席电话无效          |
| 1<br>3<br>7<br>1 | 没有足够的客户端控制块               | 13<br>72   | IVR客户端节点尚未注册    |
| 1<br>3<br>7<br>3 | IVR没有改接入码的被叫              | 13<br>74   | IVR内部错误         |
| 1<br>3<br>7<br>5 | IVR数据长度太大                 | 13<br>76   | IVR接入码过多        |
| 1<br>3<br>7<br>7 | IVR接入码过长                  | 13<br>78   | IVR不支持的转移模式     |
| 1<br>3<br>7<br>9 | 查询所有IVR设备标识失败             | 13<br>80   | 查询IVR设备描述失败     |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                   | 呼叫释放原因码及含义 |                                 |
|------------|---------------------------------------------------|------------|---------------------------------|
| 13881      | IVR SCP回的失败                                       | 1382       | IVR无法取到接入码配置                    |
| 13883      | IVR资源操作应答消息超时                                     | 1384       | IVR命名会场超过最大允许的拥有者个数             |
| 13885      | IVR申请中的参数和命名会场中的参数不符                              | 1386       | IVR当前操作者不是会场拥有者                 |
| 13887      | IVR还未收到排队机返回的申请会场结果，不允许对会场操作                      | 1388       | IVR消息中参数不合法                     |
| 13889      | IVR对应的媒体能力已经被占用。                                  | 1411       | IVR占位                           |
| 14220      | IVR登录的协议版本错误                                      | 1422       | 音视频通话切换                         |
| 14884      | 内部呼叫保持，资源断连                                       | 1485       | 呼叫转移后排队，资源断连                    |
| 14955      | 网络回放,播放完成，拆除呼叫(CTISer5.0)                         | 1496       | 网络回放,与CCS握手超时，拆除呼叫(CTISer5.0)   |
| 14977      | 网络回放,停止播放，拆除呼叫(CTISer5.0)                         | 1502       | 网络回放失败 -- 发送回放请求失败(CTISer5.0)   |
| 15003      | 网络回放失败 -- 网络呼出等UAP的消息接续消息（如setupack）失败(CTISer5.0) | 1504       | 网络回放失败 -- 等scp的回响应超时(CTISer5.0) |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                 | 呼叫释放原因码及含义 |                                           |
|------------|---------------------------------|------------|-------------------------------------------|
| 1505       | 网络回放失败 -- scp返回响应失败 (CTISer5.0) | 1507       | 超过OMD最大跟踪个数                               |
| 1508       | 当前操作的设备已经被占用                    | 1509       | 呼叫状态错误                                    |
| 1510       | 三方通话断连其中一方                      | 1511       | 三方通话断连另一方                                 |
| 1512       | 平台不支持CP会场                       | 1514       | 呼叫不是网络呼入呼叫                                |
| 1515       | 用户呼叫没有在CP会场中                    | 1516       | 给用户呼叫录音时，等待ACD应答超时                        |
| 1517       | 该通道已经录音，不能再次发起通道录音              | 1519       | 本呼叫中心不支持网呼在原方排队。                          |
| 1521       | 三声道录音                           | 1522       | 支持座席外呼回铃音 座席外呼听对端放音过程中收到给座席本地放音指示时需要先资源断连 |
| 1524       | 无效的呼出主叫前缀                       | 1525       | 模块号无效                                     |
| 1526       | 无会议资源                           | 1527       | 座席非网呼                                     |
| 1528       | 发送路由到IVR消息失败                    | 1529       | 无法拦截                                      |

表 13-130 原因码详情-3

| 呼叫释放原因码及含义 |                      | 呼叫释放原因码及含义 |                    |
|------------|----------------------|------------|--------------------|
| 330<br>1   | 座席签出超时               | 33<br>02   | 呼叫Create出错         |
| 330<br>3   | 座席签入超时               | 33<br>04   | 媒体流CREATE出错        |
| 330<br>5   | 内存分配错误               | 33<br>06   | 通道Create出错         |
| 330<br>7   | 呼叫转移失败               | 33<br>08   | 媒体流发送, 非法的发送者      |
| 330<br>9   | 取客户端信息时, 提供的客户连接标识非法 | 33<br>10   | 主处理指针为空            |
| 331<br>1   | 超出最大的WECC座席数         | 33<br>21   | 建立新通道时, 内存分配错误     |
| 332<br>2   | 呼叫释放时, 收到不需要的消息      | 33<br>23   | 目录名非法              |
| 332<br>4   | 取磁盘空间失败              | 33<br>25   | 建立缓存子目录失败          |
| 332<br>6   | 建立待发送子目录失败           | 33<br>27   | 建立备份子目录失败          |
| 332<br>8   | 没有找到相应的连接号           | 33<br>41   | 切换录制标志时没有找到媒体流     |
| 334<br>2   | 收到不需要的消息             | 33<br>43   | 建立媒体流临时文件失败        |
| 334<br>4   | 建立质检事件文件失败           | 33<br>45   | 建立媒体流文件失败          |
| 334<br>6   | 设置呼叫数据时, 消息长度非法      | 33<br>61   | UIS设置呼叫数据时, 数据长度非法 |
| 336<br>2   | 设置呼叫数据时, 传入的指针非法     | 33<br>63   | 切换呼叫的通道方向时没有发现通道标识 |
| 336<br>4   | 被质检座席断连              | 33<br>65   | 质检座席断连             |
| 336<br>6   | 质检的媒体类型错误            | 33<br>81   | 打开注册表出错            |
| 338<br>2   | 读注册表出错               | 33<br>83   | 写注册表出错             |
| 338<br>4   | 保存话单文件编号失败           | 33<br>85   | 设置话单编号时, 输入的参数>最大值 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                             |
|------------|---------------------------------------|------------|-----------------------------|
| 3386       | 测试配置的指针为空                             | 3387       | 保存配置失败                      |
| 3388       | 取缺省配置失败                               | 3389       | 创建话单文件错误                    |
| 3390       | 写话单记录失败                               | 3391       | 打开文件失败                      |
| 3392       | 话单目录创建失败                              | 3393       | 应用话单引擎失败                    |
| 3394       | 获取话单信息失败                              | 3395       | 主备ip地址一样，都是本机地址             |
| 3396       | 获取espace meeting AS服务器信息失败            | 3398       | 未开启AML功能                    |
| 3399       | AML信息表溢出                              | 3400       | VDN非法                       |
| 3401       | ccupy座席时，已经存在同类呼叫                     | 3402       | 数据传输时，没有发现媒体流               |
| 3403       | 呼叫转移消息所带的CALLID错误                     | 3404       | 设置呼叫数据消息所带的CALLID错误         |
| 3405       | 接收到UIS的消息，CALLID错误                    | 3406       | 呼叫应答消息所带的CALLID错误           |
| 3407       | 占用座席时，分配呼叫描述的内存错误                     | 3408       | 呼叫转移的预处理                    |
| 3409       | 收到不期望的消息                              | 3410       | 非法的定时器标识                    |
| 3411       | 与CCS握手通道不一致                           | 3412       | 向QC模块发送断连的原因                |
| 3413       | 向QC模块发送断连的原因                          | 3414       | 座席被CCS强制签出                  |
| 3415       | 座席被UIS强制签出                            | 3416       | 过载                          |
| 3417       | 三方求助时原始呼叫无效，原始呼叫不存在                   | 3418       | 在呼叫管理模块，三方求助时原始呼叫无效，原始呼叫不存在 |
| 3419       | 在呼叫管理模块，三方求助时目的呼叫无效，原始呼叫不存在           | 3421       | 不期望的消息                      |
| 3422       | CLIENT_WEBM_USER_CALL_SETUP消息呼叫数据长度错误 | 3423       | MEDIA_CCS_QUEUE消息排队参数长度错误   |
| 3424       | MEDIA_CCS_ROUTE_ACK消息呼叫数据长度错误         | 3425       | 呼叫建立时座席拒绝呼叫                 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                          | 呼叫释放原因码及含义 |                                   |
|------------|------------------------------------------|------------|-----------------------------------|
| 3426       | 等候路由结果超时                                 | 3427       | 等候排队消息超时                          |
| 3428       | 占用通道超时                                   | 3429       | 等待座席应答超时                          |
| 3430       | 打开通道超时                                   | 3431       | 建立媒体流超时                           |
| 3432       | 关闭通道超时                                   | 3433       | 释放呼叫超时                            |
| 3434       | 重新路由超时                                   | 3435       | 非正常释放                             |
| 3436       | 取客户端信息超时IPVM                             | 3437       | 创建会场超时                            |
| 3441       | CLIENT_WEBM_AGENT_TRANSO<br>UT消息呼叫数据长度错误 | 3442       | MEDIA_CCS_QUEUE消息排队参数<br>长度错误     |
| 3443       | MEDIA_CCS_REROUTE_ACK消息<br>呼叫数据长度错误      | 3444       | 不期望的消息                            |
| 3445       | 呼叫转移时座席拒绝呼叫                              | 3446       | CCS回滚                             |
| 3447       | 等候路由结果超时                                 | 3448       | 等候排队消息超时                          |
| 3449       | 占用通道超时                                   | 3450       | 等待座席应答超时                          |
| 3451       | 打开通道超时                                   | 3452       | 把通道加入媒体流超时                        |
| 3453       | 把通道移出媒体流超时                               | 3454       | 关闭通道超时                            |
| 3455       | Hold媒体流超时                                | 3456       | UnHold媒体流超时                       |
| 3457       | 等待提交超时                                   | 3458       | 取客户端信息超时IPVM                      |
| 3471       | CLIENT_WEBM_AGENT_CALLOU<br>T消息呼叫数据长度错误  | 3472       | MEDIA_CCS_ROUTE_ACK消息呼叫<br>数据长度错误 |
| 3473       | 不期望的消息                                   | 3474       | 座席呼出到用户时用户拒绝呼叫                    |
| 3475       | 等候占用座席结果超时                               | 3476       | 占用通道超时                            |
| 3477       | 等待用户应答超时                                 | 3478       | 打开通道超时                            |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                           |
|------------|---------------------------------------|------------|---------------------------|
| 3479       | 建立媒体流超时                               | 3480       | 等候路由结果超时                  |
| 3481       | 取关联呼叫超时                               | 3482       | 悬挂呼叫超时                    |
| 3483       | 取质检信息超时                               | 3484       | 取客户端信息超时IPVM              |
| 3485       | 创建EVENT失败                             | 3486       | 创建THREAD失败                |
| 3487       | 创建录音路径失败                              | 3488       | 获取录音文件路径失败                |
| 3489       | 打开录音文件失败                              | 3490       | 无效的录音模式                   |
| 3491       | 呼叫消息为空                                | 3492       | 没有发现呼叫日志                  |
| 3493       | JAU ip无效                              | 3494       | 不同jau用户重复登陆               |
| 3495       | 相同jau用户重复登陆                           | 3496       | 无效的呼出参数                   |
| 3497       | 补充答复或者营销呼出时创建用户信息失败                   | 3498       | 补充答复或者营销呼出时查找不到对应的jau控制块  |
| 3499       | 无效的媒体能力                               | 3500       | vdnid不同                   |
| 3501       | 无效的通道类型                               | 3502       | 无效的jauid                  |
| 3503       | 相同的jauid                              | 3504       | 无效的uvid                   |
| 3505       | 查找不到用户                                | 3506       | 无效的addressype             |
| 3507       | 用户侧存在相同媒体类型呼叫                         | 3508       | 查找不到座席                    |
| 3509       | 内部呼叫存在，不允许继续操作                        | 3510       | 呼出不支持的媒体类型                |
| 3513       | 查找不到被求助座席                             | 3521       | 不期望的消息                    |
| 3522       | CLIENT_WEBM_USER_CALL_SETUP消息呼叫数据长度错误 | 3523       | MEDIA_CCS_QUEUE消息排队参数长度错误 |
| 3524       | MEDIA_CCS_ROUTE_ACK消息呼叫数据长度错误         | 3525       | 留言呼叫等候路由结果超时              |

| 呼叫释放原因码及含义 |                        | 呼叫释放原因码及含义 |                        |
|------------|------------------------|------------|------------------------|
| 3526       | 留言呼叫等候排队消息超时           | 3527       | 留言呼叫等待座席应答超时           |
| 3528       | 留言呼叫释放呼叫超时             | 3529       | 留言呼叫内部超时               |
| 3530       | 留言呼叫非正常释放              | 3531       | 留言呼叫分配座席失败             |
| 3532       | 留言呼叫JAUID无效            | 3551       | 创建会场失败                 |
| 3552       | 创建会场超时                 | 3553       | 加入会场失败                 |
| 3554       | 查询ENTERPRISEID超时       | 3555       | 查询EnterPriseID失败       |
| 3556       | 查询EnterPriseID为空       | 3557       | 查询会场信息超时               |
| 3558       | 查询会场信息失败               | 3559       | 获取会场数据超时               |
| 3560       | 获取会场数据失败               | 3561       | 检测会议超时                 |
| 3562       | 检测会议与会者人数少于预期          | 3563       | 释放会场超时                 |
| 3564       | 呼叫达到最大时长               | 3609       | 申请会议时，创建主对象失败          |
| 3610       | 邀请了0个人                 | 3611       | CCS超时                  |
| 3612       | 参与者不是座席                | 3613       | 创建者或者参与者已经在其他会议中       |
| 3614       | 会议人数多于最大人数30           | 3615       | 邀请与会者时，当前操作者不在会议中      |
| 3616       | 座席未签入                  | 3617       | 座席未响应                  |
| 3618       | 会议当前状态不允许操作            | 3619       | 会议不存在或者没有权限操作该会议（停止会议） |
| 3620       | 被邀请者拒绝加入会议             | 3621       | 初始化鉴权线程失败(创建会议时)       |
| 3622       | 配置台MS IP未配置(创建会议时)     | 3623       | 申请入会者已经在会议中            |
| 3631       | 参见Meeting客户端返回的错误码：105 | 3632       | 参见Meeting客户端返回的错误码：107 |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                     | 呼叫释放原因码及含义 |                        |
|------------|-------------------------------------|------------|------------------------|
| 3633       | 参见Meeting客户端返回的错误码：108              | 3634       | 参见Meeting客户端返回的错误码：126 |
| 3635       | 参见Meeting客户端返回的错误码：129              | 3636       | 参见Meeting客户端返回的错误码：130 |
| 3637       | 参见Meeting客户端返回的错误码：131              | 3638       | 参见Meeting客户端返回的错误码：132 |
| 3639       | 参见Meeting客户端返回的错误码：133              | 3640       | 参见Meeting客户端返回的错误码：134 |
| 3641       | 参见Meeting客户端返回的错误码：135              | 3642       | 参见Meeting客户端返回的错误码：136 |
| 3643       | 参见Meeting客户端返回的错误码：137              | 3644       | 参见Meeting客户端返回的错误码：138 |
| 3647       | 在呼叫管理模块，两方转三方时，消息中携带的被叫座席和两方时的座席不一致 | 3671       | 和CCS握手异常               |
| 3672       | CCUCS握手超时，释放呼叫。                     | 3673       | 转移状态非法                 |
| 3674       | 不支持的转移消息                            | 3675       | 不支持的转移模式               |
| 3676       | 座席拒接释放                              | 3677       | 查找会话失败 以下为多媒体客服        |
| 3678       | 分配会话失败                              | 3679       | 无效的座席控制块               |
| 3680       | 拒接参数异常                              | 3681       | 会话不存在                  |
| 3682       | 会话不期望事件                             | 3683       | 会话超过24小时，进行拆线          |

表 13-131 原因码详情-4

| 呼叫释放原因码及含义 |                               | 呼叫释放原因码及含义 |                                |
|------------|-------------------------------|------------|--------------------------------|
| 4000       | 预订VC会议资源失败（视频呼叫错误码：4000-4100） | 4001       | 座席入会超时                         |
| 4002       | 用户入会超时                        | 4003       | 获取SMC配置信息失败                    |
| 4004       | 连接SMC失败                       | 4200       | 座席获取接入点超时（4201-4204为H5视频流程错误码） |

| 呼叫释放原因码及含义 |        | 呼叫释放原因码及含义 |              |
|------------|--------|------------|--------------|
| 42<br>01   | 座席入会失败 | 42<br>02   | 座席等待录制响应消息超时 |
| 42<br>03   | 启动录制失败 | 42<br>04   | 录制响应返回失败     |

表 13-132 原因码详情-5

| 呼叫释放原因码及含义    |                  | 呼叫释放原因码及含义    |                    |
|---------------|------------------|---------------|--------------------|
| 20<br>00<br>1 | 正常，例如正常释放        | 22<br>00<br>2 | 呼叫排队超时后释放。一般错误。    |
| 20<br>00<br>6 | 任务控制块全部用完        | 20<br>00<br>7 | 媒体服务器重复登录          |
| 20<br>00<br>8 | 不是活动态的媒体服务器不能签出  | 20<br>01<br>2 | 座席的私有队列溢出          |
| 20<br>01<br>3 | 座席私有队列有前转设备      | 20<br>01<br>4 | 技能的等待队列溢出          |
| 20<br>01<br>5 | 呼叫对象已在座席的私有队列中   | 20<br>01<br>7 | 呼叫已在排队队列中          |
| 20<br>10<br>1 | 客户访问对象已经被释放      | 20<br>10<br>2 | 排队路由结果返回时，座席已经被签出。 |
| 20<br>10<br>3 | 等待路由超时           | 20<br>10<br>4 | 排队超时               |
| 20<br>10<br>7 | 排队超时转队列时,队列无空闲座席 | 20<br>10<br>9 | 排队超时转队列时,路由到座席     |
| 20<br>11<br>1 | 座席未配置私有队列        | 20<br>11<br>2 | 路由返回失败             |
| 20<br>11<br>9 | 不能处理的路由返回结果      | 20<br>12<br>1 | 内部错误，文字交谈不路由到IVR   |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                 | 呼叫释放原因码及含义    |                                     |
|---------------|---------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| 20<br>12<br>2 | 内部错误, UVID非法                    | 20<br>12<br>3 | 内部错误, 路由呼叫对象错误                      |
| 20<br>12<br>4 | 内部错误, 没有找到相应的设备                 | 20<br>12<br>5 | 内部错误, 其他的呼叫类型                       |
| 20<br>12<br>6 | 内部错误, 找不到技能队列设备                 | 20<br>12<br>7 | 内部错误, 找不到座席设备                       |
| 20<br>13<br>2 | 向IRC提出路由申请的次数超过最大次数             | 20<br>13<br>3 | 非法的CALLID, 由此CALLID不能找到CCall对象      |
| 20<br>13<br>4 | 被叫号码的长度为0,即没有被叫号码               | 20<br>13<br>5 | WebPhone的二次路由的UVID错误,不是第一次路由时的UVID  |
| 20<br>13<br>6 | 目的设备即不是AGENT、技能队列, 也不是IVR,      | 20<br>13<br>7 | 进行汇接处理                              |
| 20<br>13<br>8 | 没有座席签入,即QueueType和AgentType都不可用 | 20<br>13<br>9 | CALLID中服务进程号错误                      |
| 20<br>14<br>0 | UVID非法                          | 20<br>14<br>1 | 该Visit对象的路由设备为空                     |
| 20<br>14<br>2 | Visit对象的路由设备和Visit中呼叫对象的路由设备不一致 | 20<br>14<br>3 | 呼叫控制块存在, 取不到该语音呼叫对象                 |
| 20<br>14<br>4 | 新协作呼叫到来时, Visit中仍有协作呼叫在技能队列中排队  | 20<br>14<br>5 | 新协作呼叫到来时, Visit中仍有协作呼叫在座席的私有呼叫队列中排队 |
| 20<br>14<br>6 | 非法的VDN标识                        | 20<br>14<br>7 | 非法的技能对象                             |
| 20<br>14<br>8 | 不支持的设备类型                        | 20<br>14<br>9 | 不支持的媒体类型                            |
| 20<br>15<br>0 | 这些媒体类型不能路由到IVR                  | 20<br>15<br>1 | destNum个座席的类型均不为座席类型                |

| 呼叫释放原因码及含义    |                        | 呼叫释放原因码及含义    |                               |
|---------------|------------------------|---------------|-------------------------------|
| 20<br>15<br>2 | destNum个座席的工号均非法       | 20<br>15<br>3 | 转超时转移设备失败                     |
| 20<br>15<br>4 | 所有座席的超时转都失败            | 20<br>15<br>5 | 路由到IVR失败                      |
| 20<br>20<br>1 | 目前不允许排队时有新的呼叫路由请求.     | 20<br>20<br>2 | 非法的座席工号                       |
| 20<br>20<br>3 | 不允许的设备类型               | 20<br>20<br>4 | 护航浏览、表单共享没有UVID               |
| 20<br>20<br>5 | 回呼请求的主叫必须是电话号码         | 20<br>20<br>6 | 文字交谈的被叫必须是业务接入码               |
| 20<br>20<br>7 | 目前不支持的媒体呼叫类型           | 20<br>20<br>8 | 非法的被叫座席工号                     |
| 20<br>20<br>9 | 不支持的被叫类型               | 20<br>21<br>0 | 任务控制块耗尽                       |
| 20<br>21<br>1 | Visit对象耗尽              | 20<br>21<br>2 | 预占用话务员失败                      |
| 20<br>21<br>3 | 被叫不为电话号码               | 20<br>21<br>5 | 非法的被叫接入码                      |
| 20<br>21<br>6 | 当前座席没有处理这种呼叫的技能        | 20<br>21<br>7 | 座席没有签入WEBM,就不能处理这种呼叫(指护航浏览呼叫) |
| 20<br>21<br>8 | 该座席处理的用户已经存在           | 20<br>21<br>9 | 座席已经在处理这种媒体呼叫了                |
| 20<br>22<br>0 | 在呼叫保持期间,不能在接收其他的协作呼叫   | 20<br>22<br>1 | 正在强制转移语音呼叫                    |
| 20<br>22<br>4 | 已经有语音呼叫在处理,不能再发起语音呼叫请求 | 20<br>22<br>5 | 已经有语音呼叫,不能再发起此种呼叫             |

| 呼叫释放原因码及含义    |                       | 呼叫释放原因码及含义    |                                                 |
|---------------|-----------------------|---------------|-------------------------------------------------|
| 20<br>22<br>6 | 语音呼叫在IVR设备上，不允许有其他的呼叫 | 20<br>23<br>0 | 20230,回呼请求的号码不能小于系统限制的位数                        |
| 20<br>23<br>1 | 回呼请求的号首不能是系统的接入码      | 20<br>23<br>2 | 被叫号码被限制                                         |
| 20<br>23<br>3 | 内部错误                  | 20<br>23<br>6 | 有些媒体类型呼叫不能路由到IVR(除和语音呼叫相关外的所有其他类型的呼叫是不能路由到IVR的) |
| 20<br>24<br>1 | Visit中呼叫数目有误          | 20<br>24<br>2 | 路由目的地技能队列非法                                     |
| 20<br>24<br>3 | 路由目的地座席私有队列非法         | 20<br>24<br>4 | 队列设备类型非法                                        |
| 20<br>24<br>5 | 未配置技能队列溢出转移设备         | 20<br>24<br>6 | 未配置技能队列或座席私有队列的溢出转移设备                           |
| 20<br>24<br>8 | 占用座席失败                | 20<br>24<br>9 | 座席未签入该媒体类型所具有的所有技能                              |
| 20<br>25<br>2 | Visit对象attach失败       | 20<br>25<br>3 | 获取ivr对象失败 added by zeng 20030310                |
| 20<br>30<br>1 | 回呼请求呼出时,UVID非法        | 20<br>30<br>2 | 路由的目的设备错误                                       |
| 20<br>30<br>3 | 回呼请求时无可用的设备           | 20<br>30<br>4 | 回呼请求呼出时,内部错误                                    |
| 20<br>30<br>5 | 非法的路由目的地              | 20<br>30<br>6 | 呼出的是空号                                          |
| 20<br>30<br>7 | 回呼请求呼出时，用户忙           | 20<br>30<br>8 | 排队机重启                                           |
| 20<br>30<br>9 | 用户久不应答                | 20<br>31<br>0 | 其他的错误                                           |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                                                                            | 呼叫释放原因码及含义    |                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| 20<br>31<br>1 | 无控制块耗尽                                                                                     | 20<br>31<br>2 | Web虚呼叫和回呼语音呼叫建立共生关系失败 |
| 20<br>31<br>3 | 返回语音座席尚未签入的失败消息                                                                            | 20<br>31<br>4 | 不支持的媒体服务器类型           |
| 20<br>31<br>5 | 非法的口令                                                                                      | 20<br>31<br>6 | 座席被加锁                 |
| 20<br>31<br>7 | WEB座席签入失败                                                                                  | 20<br>31<br>8 | 返回控制块耗尽的失败消息          |
| 20<br>31<br>9 | 该座席没有这种媒体服务器的技能                                                                            | 20<br>32<br>0 | 非法的VDNID              |
| 20<br>32<br>1 | 消息中的vdn属性和座席的vdn属性不符合                                                                      | 20<br>32<br>2 | 签入座席数超出该VDN中的许可数据     |
| 20<br>32<br>3 | 座席已签入该媒体服务器，不允许重复签入,这个地方只是占住这个错误使用的位置，真正使用的错误码是<br>ENUM_MCC_AGENT_LOGIN_AGENT_HAVE_LOGINED | 20<br>32<br>4 | 媒体服务器未签入              |
| 20<br>32<br>5 | 媒体服务器类型错误                                                                                  | 20<br>32<br>6 | 签出失败                  |
| 20<br>32<br>7 | 非法的控制块信息                                                                                   | 20<br>32<br>8 | 非法的座席工号               |
| 20<br>32<br>9 | 非法的口令                                                                                      | 20<br>33<br>0 | 消息中的vdn属性和座席的vdn属性不符合 |
| 20<br>33<br>1 | VDN非法                                                                                      | 20<br>33<br>3 | CALLID非法              |
| 20<br>33<br>4 | 没有UVID                                                                                     | 20<br>33<br>5 | 非法的UVID               |
| 20<br>33<br>6 | 任务控制块耗尽                                                                                    | 20<br>33<br>7 | 目前不支持的媒体呼叫类型          |

| 呼叫释放原因码及含义    |                    | 呼叫释放原因码及含义    |                    |
|---------------|--------------------|---------------|--------------------|
| 20<br>33<br>8 | 该Visit没有相应的客户地址    | 20<br>33<br>9 | 呼叫类型已经存在           |
| 20<br>34<br>0 | 在呼叫保持期间，不能发起新的协作呼叫 | 20<br>34<br>1 | 呼出座席工号非法           |
| 20<br>34<br>2 | VDN非法              | 20<br>34<br>3 | Occupy消息中的vdn属性不一致 |
| 20<br>34<br>4 | UVID不一致            | 20<br>34<br>5 | 呼出座席对象不一致          |
| 20<br>34<br>6 | 呼出另一方座席对象非法        | 20<br>34<br>7 | 内部呼叫不能到另一个VDN      |
| 20<br>34<br>8 | 座席无处理此种呼叫的能力       | 20<br>34<br>9 | 已经达到此媒体类型的最大呼叫个数   |
| 20<br>35<br>0 | 座席呼出失败             | 20<br>35<br>1 | 座席不能呼出             |
| 20<br>35<br>2 | 座席不能接收该内部呼叫        | 20<br>35<br>3 | 呼出发起方座席和呼入方的UVID不同 |
| 20<br>35<br>4 | 占用呼出方座席失败          | 20<br>35<br>5 | 占用呼入方座席失败          |
| 20<br>35<br>6 | 路由到呼入方座席失败         | 20<br>35<br>7 | 不支持组合转移类型          |
| 20<br>36<br>4 | 非法的CALLID          | 20<br>36<br>5 | 非法的UVID            |
| 20<br>36<br>6 | 非法的座席工号            | 20<br>36<br>7 | 非法的控制块信息           |
| 20<br>36<br>8 | 取消排队时，UVID非法       | 20<br>36<br>9 | Visit中的任务控制块索引号错误  |

| 呼叫释放原因码及含义    |                             | 呼叫释放原因码及含义    |                        |
|---------------|-----------------------------|---------------|------------------------|
| 20<br>37<br>0 | Visit中的路由目的设备非法             | 20<br>37<br>1 | Visit中的技能队列非法          |
| 20<br>37<br>3 | 无空闲的座席                      | 20<br>37<br>4 | 不支持的转接的目的设备            |
| 20<br>37<br>5 | 不支持的取消排队的方式                 | 20<br>37<br>6 | 不支持的呼叫类型               |
| 20<br>37<br>7 | 取消排队转接到队列中的座席               | 20<br>37<br>9 | UVID非法                 |
| 20<br>38<br>1 | UVID非法或座席对象非法               | 20<br>50<br>1 | 非法的CALLID              |
| 20<br>50<br>2 | 非法的UVID                     | 20<br>50<br>3 | 非法的转移目的地               |
| 20<br>50<br>4 | 原有的座席工号非法,即UVID非法           | 20<br>50<br>5 | 非法的座席工号                |
| 20<br>50<br>8 | Visit对象耗尽                   | 20<br>50<br>9 | 目的座席没有签入               |
| 20<br>51<br>2 | 目的座席忙                       | 20<br>51<br>3 | 座席自己转座席自己              |
| 20<br>51<br>4 | 目的座席UVID非法                  | 20<br>51<br>5 | 目的座席占用失败               |
| 20<br>51<br>6 | 复制数据时产生异常                   | 20<br>51<br>7 | 占用定时的任务控制块失败           |
| 20<br>51<br>8 | 2.0B不支持的转移释放模式              | 20<br>51<br>9 | Visit对象处于保持期间,不能进行转移操作 |
| 20<br>52<br>0 | 有语音呼叫,并且语音呼叫不在座席上处理,则不能进行转移 | 20<br>52<br>1 | 强制转移的内部错误              |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                                          | 呼叫释放原因码及含义    |                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|
| 20<br>52<br>3 | 正在转移                                                     | 20<br>53<br>1 | 非法的控制块信息                         |
| 20<br>53<br>2 | 不支持的媒体服务器类型                                              | 20<br>53<br>3 | 转移失败                             |
| 20<br>53<br>5 | (used by SUCCESS_TRAN and IMMEDIATE_TRAN)visit中所有呼叫都转移失败 | 20<br>53<br>6 | 初始化转移信息失败                        |
| 20<br>53<br>7 | Visit对象的路由设备和Visit中呼叫对象的路由设备不一致                          | 20<br>53<br>8 | 转移时，呼叫状态不符                       |
| 20<br>53<br>9 | 传入参数有误                                                   | 20<br>54<br>0 | 达到最大发送回滚消息次数                     |
| 20<br>54<br>1 | Visit对象不合法                                               | 20<br>54<br>2 | VDN属性非法                          |
| 20<br>54<br>3 | 客户访问对象不一致                                                | 20<br>54<br>4 | 原路由目的地非法                         |
| 20<br>54<br>5 | 重路由呼叫对象为空                                                | 20<br>54<br>6 | 媒体类型不符                           |
| 20<br>54<br>7 | 设备非法                                                     | 20<br>54<br>8 | 发送do_forward消息失败                 |
| 20<br>54<br>9 | 不允许转移                                                    | 20<br>55<br>0 | 转移到座席失败                          |
| 20<br>55<br>1 | 成功转时，回滚失败                                                | 20<br>55<br>2 | 内部转移，不能将呼叫从一个VDN的座席转移到另一个VDN中的座席 |
| 20<br>55<br>3 | 呼叫转移的最大次数                                                | 20<br>60<br>1 | 参数错误                             |
| 20<br>62<br>1 | 等待IRC的重路由应答结果                                            | 20<br>65<br>1 | 会议通知时，无UVID                      |

| 呼叫释放原因码及含义    |                               | 呼叫释放原因码及含义    |                               |
|---------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------|
| 20<br>65<br>2 | 会议通知时, UVID非法                 | 20<br>65<br>3 | 会议通知时, VDNID非法                |
| 20<br>65<br>4 | 会议通知时, 呼叫控制块下标非法              | 20<br>65<br>5 | 会议通知时, CALLID非法               |
| 20<br>65<br>6 | 会议通知时, 找不到主控方座席               | 20<br>65<br>7 | 会议通知时, 某呼叫无连接对象               |
| 20<br>65<br>8 | 呼叫已加入到会议中                     | 20<br>65<br>9 | C1对象所加入会议的主控方设备错误             |
| 20<br>66<br>0 | 会议对象空间分配完                     | 20<br>66<br>1 | 会议消息中的会议呼叫标识为空, 非法            |
| 20<br>66<br>2 | 会议的呼叫对象oldCallId和confCallId相同 | 20<br>66<br>3 | 会议的呼叫对象oldCallId和confCallId不同 |
| 20<br>66<br>4 | C2的媒体类型和被保持的C1媒体类型不同          | 20<br>66<br>5 | C2的媒体类型和原会议中各呼叫的媒体类型不同        |
| 20<br>66<br>6 | 在初始化会议对象时, 传入参数非法             | 20<br>66<br>7 | 取保持第一个呼叫对象失败                  |
| 20<br>66<br>8 | 给会议的主控方设置会议标识和会议对象失败          | 20<br>67<br>1 | 握手的座席控制块个数超出                  |
| 20<br>67<br>2 | 座席通道死机                        | 20<br>67<br>3 | 握手的呼叫控制块个数超出                  |
| 20<br>67<br>4 | 发送监控事件出错                      | 20<br>67<br>5 | 不支持的呼叫监控事件                    |
| 20<br>67<br>6 | 呼叫处于释放前状态超时                   | 20<br>70<br>1 | 不支持的呼叫监控结果                    |
| 20<br>70<br>2 | 呼叫监控结果错误                      | 20<br>70<br>3 | 释放前事件重路由中呼叫控制块非法              |

| 呼叫释放原因码及含义    |                                            | 呼叫释放原因码及含义    |                                 |
|---------------|--------------------------------------------|---------------|---------------------------------|
| 20<br>70<br>4 | 释放前事件重路由中目的地非法                             | 20<br>70<br>5 | 释放前事件重路由中目的座席工号非法               |
| 20<br>71<br>0 | 释放呼叫失败                                     | 20<br>72<br>0 | 控制块非法                           |
| 20<br>72<br>5 | 路由前事件，无重路由指示时呼叫控制块非法                       | 20<br>74<br>0 | 呼叫对象的vdn属性和路由到的座席的vdn属性不一致      |
| 20<br>90<br>4 | 座席无法呼出到客户                                  | 20<br>93<br>1 | OPS呼叫被叫号码非法                     |
| 20<br>93<br>4 | 合并转错误，只有语音呼叫和护航浏览                          | 21<br>00<br>2 | 传入参数非法                          |
| 21<br>00<br>3 | 非法的控制块信息                                   | 21<br>00<br>4 | 非法的座席工号                         |
| 21<br>00<br>5 | 非法的口令                                      | 21<br>00<br>6 | 无控制块                            |
| 21<br>00<br>7 | 不允许直接跨越VDN操作                               | 21<br>00<br>8 | 重复操作                            |
| 21<br>01<br>0 | 数据库操作失败                                    | 21<br>01<br>1 | 超过许可数值                          |
| 21<br>01<br>2 | 路由失败                                       | 21<br>01<br>3 | IRC告诉CCS呼叫被拒绝,CCS没有<br>必要进行缺省路由 |
| 21<br>01<br>4 | 无GW配置(无IP网关)                               | 21<br>01<br>6 | 设置呼叫监控消息中vdnid非法                |
| 21<br>01<br>7 | 设置呼叫监控消息中控制块非法                             | 21<br>01<br>8 | 要求被设置监控的呼叫时会议中的<br>呼叫，不能设置监控    |
| 21<br>01<br>9 | 此呼叫对象是通话转等组合转移中的<br>第二个呼叫对象，不能设置呼叫<br>监控标志 | 21<br>02<br>0 | 呼叫本来没有设置监控，无需取消                 |

| 呼叫释放原因码及含义    |                   | 呼叫释放原因码及含义    |           |
|---------------|-------------------|---------------|-----------|
| 21<br>02<br>1 | 呼叫已经设置了监控，不必重设监控。 | 21<br>02<br>4 | 资源缺乏.     |
| 21<br>02<br>6 | 缓冲区不够.            | 21<br>02<br>7 | 里面有非法的工号. |
| 21<br>02<br>8 | 超过许可的自动呼叫总数       | 21<br>03<br>4 | 无权限2      |
| 21<br>03<br>5 | 参数个数错误            | 21<br>03<br>6 | 参数长度错误    |
| 21<br>03<br>7 | 不用查询数据库           | -             | -         |

表 13-133 原因码详情-6

| 呼叫释放原因码及含义 |                                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                    |
|------------|-------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| 35001      | 当前处于给用户播放视频状态，不允许其他操作<br>(35001) B300项目增加,增加的错误, 从此开始 | 35002      | 当前呼叫没有视频能力         |
| 35003      | 占用录制、播放任务失败                                           | 35004      | 占用资源失败             |
| 35005      | 等待排队机回应结果超时。                                          | 35006      | 占用视频播放任务失败         |
| 35007      | 当前不存在视频播放                                             | 35008      | 当前存在自播放，不允许此操作     |
| 35009      | 当前的（播放，录制）任务不存在                                       | 35010      | 呼叫释放导致任务释放，返回此操作失败 |
| 35011      | 当前处于静音或静像状态，不允许此操作                                    | 35012      | 当前不处于静像状态，不允许此操作   |
| 35013      | 当前不处于静音状态，不允许此操作                                      | 35014      | 任务异常终止             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                       | 呼叫释放原因码及含义 |                                           |
|------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------------------|
| 35015      | 给座席播放多媒体文件不支持b310版本支持                 | 35016      | 不支持的媒体类型。                                 |
| 35017      | 控制块非法                                 | 35018      | 放音收号任务已存在,不能重复下发                          |
| 35019      | 不支持的API接口,例如cti5.0支持,cti3.0、cti1.0不支持 | 35020      | 座席自身电话挂机,以下对应enum AGENT_SELF_PHONE_STATUS |
| 35021      | 座席自身电话摘机                              | 35022      | 座席自身电话振铃                                  |
| 35023      | 座席自身电话其它状态                            | 35024      | UAP返回操作失败具体原因未知                           |
| 35025      | mrf侧会场虚呼叫释放因此释放真实会场                   | 35026      | mrf侧会场主控方释放因此释放真实会场                       |
| 35027      | 预览呼出填写的被叫号码非法,客户端传的不是原始的号码            | 35028      | 如果座席释放自身电话,则不允许其它操作                       |
| 35029      | 已存在录音                                 | 35030      | 不存在ip录音任务                                 |
| 35031      | 占用任务控制块失败                             | 35032      | 座席没有呼通自身电话                                |
| 35033      | 等待uap的ip录制响应超时                        | 35034      | 无效的callid                                 |
| 35035      | 无资源控制块                                | 35036      | uap返回操作失败                                 |
| 35037      | 呼叫请求转外部ivr,但呼叫本身没有在外呼模块               | 35038      | 呼叫请求转外部ivr,呼叫超时                           |
| 35049      | scai呼出振铃转时资源连接失败                      | 35050      | ASR_TASK等待消息超时                            |
| 35051      | OC启动识别时申请会场失败                         | 35052      | OC启动识别时资源连接失败                             |
| 35053      | 拒接来话, cancel                          | 35054      | 呼叫当前正在处理转移,操作失败                           |
| 35055      | 自动呼出呼叫不允许该操作                          | 35056      | 内部求助切换通话对象状态不为通话态                         |

| 呼叫释放原因码及含义 |                                  | 呼叫释放原因码及含义 |                              |
|------------|----------------------------------|------------|------------------------------|
| 35057      | 内部求助切换通话对象CALLID不正确              | 35058      | 内部求助切换通话找不到被保持的call          |
| 35059      | 内部求助切换通话call已经不存在                | 35071      | 座席离会时, 状态为非会议态的错误返回码         |
| 35072      | 座席离会时, 座席CALLID为无效值时的错误返回码       | 35073      | 指定呼叫不存在                      |
| 35074      | 存在保持的语音通话, 不允许视频外呼               | 35075      | SMC断连                        |
| 35076      | 需要变更的媒体类型与当前媒体类型一致时切换失败(音视频通话切换) | 35077      | 没有第三方视频, 不允许调整视频界面 视频模式调整需求  |
| 35078      | 不支持的媒体类型                         | 35079      | 当前正在进行音视频切换                  |
| 35080      | UAP点对点视频不支持当前操作                  | 35082      | MCU模式不允许音视频切换的场景, 内部求助, 内部呼叫 |
| 35083      | 静音状态下不支持音视频切换                    | 35084      | 不支持的内部求助媒体类型                 |
| 36021      | 加入会场内部处理超时                       | 36022      | 加入会场oc超时                     |
| 36023      | 加入会场失败                           | 36024      | 会场状态错误                       |
| 36025      | 座席应答请求超时                         | 36027      | 座席拒绝应答                       |
| 36028      | 等待oc释放超时                         | 36029      | 内部异常释放                       |
| 36030      | 座席正在初始化                          | 36031      | 座席挂机                         |
| 36033      | 座席正在离开                           | 36034      | 保持成功但是修改通道属性失败               |
| 36035      | 接处警一体化对象只能有1个                    | 36036      | 接处警一体化对象类型不合法                |
| 36037      | 接处警一体化接入码不存在                     | 36038      | 当前会议中已存在接处警一体化呼叫             |

| 呼叫释放原因码及含义 |                         | 呼叫释放原因码及含义 |                               |
|------------|-------------------------|------------|-------------------------------|
| 36039      | MCU视频呼叫不支持接处警一体化        | 36005      | 内部资源操作超时从这里开始，有几个重复定义的        |
| 36006      | 等待资源连接响应超时              | 36007      | 资源连接结果失败                      |
| 36008      | 资源断连超时                  | 36010      | 等待<br>ADD_TO_AGENT_CONF_ACK超时 |
| 36011      | ADD_TO_AGENT_CONF_ACK失败 | 36012      | 由CTIServer判断与会方是否存在           |
| 64003      | CCUCS检测到用户侧轮询超时释放。      | -          | -                             |

### 13.2.3.4 座席操作类型

表 13-134 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<br>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                                                                                                                                                                                                                                     |

| 操作类型 | 含义                 | 操作对象 | 操作原因                                                                                          |
|------|--------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                            |
| 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                                                                                            |

| 操作类型 | 含义              | 操作对象 | 操作原因                                                                                                                                     |
|------|-----------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| 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                                                                                                                                       |

| 操作类型 | 含义         | 操作对象 | 操作原因 |
|------|------------|------|------|
| 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   |

### 13.2.3.5 媒体类型

表 13-135 媒体类型

| 媒体类型 | 描述     |
|------|--------|
| 1    | 文字交谈   |
| 5    | 普通语音电话 |

### 13.2.3.6 呼叫类型说明（话单索引）

#### 呼叫类型

表 13-136 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   |

| 编号 | 呼叫类型                          | 描述                        | 呼叫方式 |
|----|-------------------------------|---------------------------|------|
| 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   |
| 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   |

| 编号 | 呼叫类型                           | 描述                                                                                                                                   | 呼叫方式 |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 34 | ICD_SP_VCP_VIRTUALCALL_OUT_2BD | 视频呼出2B+D虚呼叫（CCS发起）                                                                                                                   | 呼出   |
| 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_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   |
| 64 | ICD_SP_OUTBO<br>UND_CALLBACK<br>_PRI_CALL           | PRI回呼请求                                                                                     | 呼出   |
| 80 | SP_SUBSCRIBE_C<br>ALLIN                             | SUBSCRIBE呼入                                                                                 | 呼入   |
| 81 | SP_SUBSCRIBE_C<br>ALLOUT                            | SUBSCRIBE呼出                                                                                 | 呼出   |
| 82 | SP_VOICE_OPEN<br>_CALLIN                            | 互联网语音呼入                                                                                     | 呼入   |
| 83 | SP_VOICE_OPEN<br>_CALLOUT                           | 互联网语音呼出                                                                                     | 呼出   |
| 90 | SP_ROUTEOUT_<br>CALLOUT                             | 路由到外部DN呼出                                                                                   | 呼出   |
| 92 | BRIDGE_PHONE<br>_CALL_IN                            | 座席phone桥呼叫的呼入                                                                               | 呼入   |
| 93 | BRIDGE_PHONE<br>_CALL_OUT                           | 座席phone桥呼叫的呼出                                                                               | 呼出   |
| 94 | AGENT_CONF_C<br>ALL                                 | 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   |

### 13.2.3.7 呼叫离开设备原因

表 13-137 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         |
| 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    |

| 原因码 | 含义                      |
|-----|-------------------------|
| 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            |
| 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               |

| 原因码 | 含义         |
|-----|------------|
| 88  | 座席应答后，用户挂机 |
| 89  | 座席应答前，用户挂机 |

### 13.2.3.8 呼叫媒体类型说明

表 13-138 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                       |
| 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                              |

| 编号 | 媒体类型                              | 描述           |
|----|-----------------------------------|--------------|
| 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         |

### 13.2.3.9 呼叫子媒体类型说明

表 13-139 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_5GMESSAGE | 5G消息               |
| 8  | SUB_MEDIA_TYPE_EMAIL     | Email              |
| 9  | SUB_MEDIA_TYPE_SMS       | SMS                |

# 14 语音通知

- [14.1 查询语音通知的录音文件 \( queryVoiceNotificationRecording \)](#)
- [14.2 创建语音通知 \( V1.0.0 \) \( createVoiceNotification \)](#)
- [14.3 创建语音通知 \( V2.0.0 \) \( createVoiceNotification \)](#)
- [14.4 回调接口](#)

## 14.1 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 14-1 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="#">4.2 C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 。 |

表 14-2 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 | offset  | integer | False | 起始游标，即分页查询时的起始记录行号。首次查询传入“0”。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条记录，查询第二页时应传入“50”。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 14-3 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                                |
| 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                                |

| 序号         | 名称            | 参数类型   | 是否必选  | 说明   |
|------------|---------------|--------|-------|------|
| 1.3.1<br>6 | 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": "*****"
    }
  ]
}
```

## 14.2 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 14-4 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                           |
|----|---------------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | 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="#">4.2 C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 。 |

表 14-5 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 | voiceContent  | string | True  | <p>总长度限制1000字符。</p> <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> |
| 1.2 | 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>                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.3 | called        | string | True  | <p>被叫号码</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| 序号  | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 14-6 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."
}
```

## 14.3 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 14-7 请求头参数

| 序号 | 名称            | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                                           |
|----|---------------|--------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | X-APP-Key     | string | 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="#">4.2 C1 系统配置类接口鉴权方式</a> 。 |

表 14-8 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<a href="#">配置语音文件</a>。</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<a href="#">配置语音文件</a>。</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<a href="#">配置语音文件</a>。</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templated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templated内容中定义的变量个数及长度保持一致；例如templated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 14-9 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14-10。 |
| 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 14-10 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  | voicelId和templatelId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."  
}
```

## 14.4 回调接口

### 14.4.1 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。

### 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 toSignStr = 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.");
}
}
```

## 14.4.2 释放在回调接口

### 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                        |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                          |
|----|----------------|--------|-------|-------------------------------------------------------------|
| 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。 |
| 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": "+k*****50=",
  "talkDuration": "0",
  "talkingTime": "2022/02/22,10:04:30:418",
  "timestamp": "1645524163326"
}
```

响应参数:

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

```
"retMsg": "success"  
}
```

# 15 OMA 接口参考

## 15.1 软件云对接接口

### 15.1 软件云对接接口

#### 15.1.1 客户信息查询接口

##### 描述

提供给软件云调用，查询OMA侧保存的软件云客户信息。（目前提供给软件云官网试用）

##### 接口方法

GET

##### 接口 URI

https://域名/rest/oma/softwareconsole/tenant/querytenantbasic，例如域名是 service.besclouds.com

##### 请求说明

表 15-1 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|----|--------------|--------|------|---------------------|
| 1  | X-Auth-Token | string | True | 软件云侧用户access-token值 |

##### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 15-2 响应体参数

| 序号  | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|-----|-------------------|--------|------|---------------|
| 1   | schema            | object | True | 成功响应码：查询成功    |
| 1.1 | mobilePhone       | String | True | 客户手机号码，已做掩码处理 |
| 1.2 | company           | String | True | 客户公司名称，已做掩码处理 |
| 1.3 | customerName      | String | True | 联系人名称，已做掩码处理  |
| 1.4 | email             | String | True | 邮件地址，已做掩码处理   |
| 1.5 | vdn               | String | True | VDN           |
| 1.6 | createDate        | Number | True | 创建时间          |
| 1.7 | tenantSpaceStatus | String | True | 租间状态          |
| 1.8 | portalUrl         | String | True | 登录AICC的链接地址   |

- 响应状态码: 401

表 15-3 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. 请确认是否购买了客户服务云相关服务。2. 系统管理员登录客户服务云系统，进入“系统参数->统一公共配置->云客户配置”，确认软件云对接官网地址配置是否正确。3. 确认请求头参数设置是否正确 |

- 响应状态码: 502

表 15-4 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 |

## 消息样例

- 场景描述：软件云调用接口查询客户信息  
URL: /rest/oma/softwareconsole/tenant/querytenantbasic
- 请求头:

```
{
  "X-Auth-Token":"0000000000srLl4pnoBc*****9DvgIB87KzYpxMdE9+vvzLZqYlw="
}
```
- 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```
- 响应体:

```
{
  "mobilePhone": "153****0991",
  "company": "华为XXXXXXXX",
  "customerName": "zXXXXXX",
  "email": "sunk****@huawei.com",
  "vdn": "150",
  "createDate": "1681203525000",
  "tenantSpaceStatus": "2",
  "portalUrl": "https://software.huawei.com/auth?client_id=xxxx&redirect_uri=https://example.com/service-cloud/sm/login/portal.html"
}
```

## 15.1.2 查询订购信息接口

### 描述

提供给软件云调用，查询OMA侧保存的软件云订购信息。（目前提供给软件云官网试用）

### 接口方法

POST

### 接口 URI

https://域名/rest/oma/softwareconsole/tenant/queryresources，例如域名是 service.besclouds.com

### 请求说明

表 15-5 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|----|--------------|--------|------|---------------------|
| 1  | X-Auth-Token | string | True | 软件云侧用户access-token值 |

请求参数

| 序号 | 名称        | 参数类型 | 是否必选  | 说明          |
|----|-----------|------|-------|-------------|
| 1  | limit     | int  | True  | 每页查询数 小于100 |
| 2  | offset    | int  | True  | 偏移量 从0开始    |
| 3  | startDate | long | false | 开始订购时间 时间戳  |
| 4  | endDate   | long | false | 结束订购时间 时间戳  |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 15-6 响应体参数

| 序号   | 名称            | 参数类型     | 是否必选 | 说明          |
|------|---------------|----------|------|-------------|
| 1    | result        | object[] | true | 结果          |
| 1.1  | orderId       | string   | true | 订单号         |
| 1.2  | opType        | string   | true | 类型          |
| 1.3  | remark        | string   | true | remark      |
| 1.4  | skuName       | string   | true | 产品类型        |
| 1.5  | modifyTime    | string   | true | 修改时间        |
| 1.6  | orderAmount   | string   | true | 订单金额        |
| 1.7  | procutName    | string   | true | 计费模式        |
| 1.8  | vdnId         | string   | true | vdnId       |
| 1.9  | customerId    | string   | true | 客户id        |
| 1.10 | company       | string   | true | company     |
| 1.11 | id            | string   | true | id          |
| 1.12 | manualStatus  | string   | true | 处理状态        |
| 1.13 | cecTenantId   | string   | true | cecTenantId |
| 1.14 | amount        | string   | true | 订购数量        |
| 1.15 | periodNumber  | string   | true | 订购周期（数量）    |
| 1.16 | productId     | string   | true | 计费模式code    |
| 1.17 | autoStatus    | string   | true | 自动处理状态      |
| 1.18 | customerName  | string   | true | 客户名称        |
| 1.19 | cecExpireTime | string   | true | 过期时间 手工计算   |

| 序号   | 名称             | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                                                                              |
|------|----------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.20 | cecTenantName  | string | true | cecTenantName                                                                                   |
| 1.21 | createSource   | string | true | 创建来源                                                                                            |
| 1.22 | periodType     | string | true | 订购周期（单位）                                                                                        |
| 1.23 | expireTime     | string | true | 过期时间                                                                                            |
| 1.24 | createTime     | string | true | 订购时间                                                                                            |
| 1.25 | skuCode        | string | true | skuCode                                                                                         |
| 1.26 | cecFeatureType | string | true | 特性类型                                                                                            |
| 1.27 | trialFlag      | int    | true | 是否试用                                                                                            |
| 1.28 | retryTimes     | string | true | 重试次数                                                                                            |
| 1.29 | status         | string | true | 订单的实例状态 <ul style="list-style-type: none"><li>• 2: 生效</li><li>• 8: 失效</li><li>• 9: 历史</li></ul> |
| 2    | count          | string | true | 记录总数                                                                                            |
| 3    | returnCode     | string | true | 返回响应码                                                                                           |
| 4    | description    | string | true | 描述                                                                                              |

- 响应状态码: 401

表 15-7 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. 请确认是否购买了客户服务云相关服务。2. 系统管理员登陆客户服务云系统，进入“系统参数->统一公共配置->云客户配置”，确认软件云对接官网地址配置是否正确。3. 确认请求头参数设置是否正确 |

- 响应状态码: 502

表 15-8 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 |

## 消息样例

- 场景描述：软件云调用接口查询订购信息  
URL: /rest/oma/softwareconsole/tenant/queryresource
- 请求头:

```
{
  "X-Auth-Token":"0000000000srLl4pnoBc*****9DvglB87KzYpxMdE9+vvzLZqYlw="
}
```
- 请求体:

```
{
  "limit":"10",
  "offset":"0",
  "startDate":1679558854000,
  "endDate":1679558854001
}
```
- 响应头:

```
{
  "connection": "keep-alive",
  "Content-Length": "16",
  "Content-Type": "application/json%3Bcharset=UTF-8"
}
```
- 响应体:

```
{
  "result": [{
    "orderId": "251679538126441114",
    "opType": "newInstance",
    "remark": null,
    "skuName": "电销型座席",
    "modifyTime": 1679558854000,
    "orderAmount": "36000",
    "procutName": "包月",
    "vdnId": "131",
    "customerId": "20220727032236821699",
    "company": "tttttttttt",
    "id": "1638814724192780290",
    "manualStatus": "0",
    "cecTenantId": "202303232614",
    "amount": "1",
    "periodNumber": "2",
    "productId": "0GbV00000wG80TFeSIU",
    "autoStatus": "2",
    "customerName": "zhagsan",
    "cecExpireTime": 1684829253000,
    "cecTenantName": "Tenant07323220",
    "createSource": "GTS",
    "periodType": "month",
    "expireTime": 1684722289000,
    "createTime": 1679558853000,
    "skuCode": "d52b28fa-e0a7-a8f7-8356-0f0aea54b862"
  }],
  "count": 1,
  "returnCode": "0",
  "description": "success"
}
```

## 15.1.3 软件云查询试用租户基本信息

### 场景描述

查询试用租户基本信息，该接口开放给软件云官网调用。

### 接口方法

GET

### 接口 URI

https://域名/rest/oma/softwareconsole/trialtenant/querytenantinfo，例如域名是software.huawei.com

### 请求说明

表 15-9 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                  |
|----|--------------|--------|------|---------------------|
| 1  | X-Auth-Token | string | true | 软件云侧用户access-token值 |

### 响应说明

- 响应状态码: 200

表 15-10 响应体参数

| 序号 | 名称                | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|----|-------------------|--------|------|---------------|
| 1  | createDate        | number | true | 创建时间          |
| 2  | expiryDate        | number | true | 过期时间          |
| 3  | company           | string | true | 客户公司名称，已做掩码处理 |
| 4  | customerName      | string | true | 联系人名称，已做掩码处理  |
| 5  | email             | string | true | 邮件地址，已做掩码处理   |
| 6  | mobilePhone       | string | true | 客户手机号码，已做掩码处理 |
| 7  | tenantSpaceStatus | string | true | 租间状态          |
| 8  | portalUrl         | string | true | 登录AICC的链接地址   |

- **响应状态码: 401**  
未授权，请确认是否授权相关服务
- **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-Auth-Token": "*****"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "expiryDate": 1684650886000,  
  "mobilePhone": "132****7077",  
  "portalUrl": "https://software.huawei.com/auth?client_id=xxxx&redirect_uri=https://example.com/service-  
cloud/sm/login/portal.html",  
  "company": "xxx",  
  "tenantSpaceStatus": "5",  
  "customerName": "xxx",  
  "email": "wanf****@huawei.com",  
  "createDate": 1681203525000  
}
```

## 15.1.4 软件云查询系统参数

### 场景描述

查询系统参数，该接口开放给软件云官网调用。

### 接口方法

GET

### 接口 URI

https://域名/rest/oma/softwareconsole/system/querysoftwaresysparams，例如域名是software.huawei.com

## 请求说明

表 15-11 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明          |
|----|--------------|--------|------|-------------|
| 1  | X-Auth-Token | string | true | 软件云官网的token |

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 15-12 响应体参数

| 序号 | 名称                  | 参数类型   | 是否必选 | 说明                 |
|----|---------------------|--------|------|--------------------|
| 1  | softwareCloudUrl    | string | true | 对接的软件云官网地址         |
| 2  | clientId            | string | true | 对接的软件云官网的client id |
| 3  | privacyStatementId  | string | true | 云客服在软件云官网的隐私声明ID   |
| 4  | privacyStatementUrl | string | true | 云客服在软件云官网的隐私声明地址   |

- **响应状态码: 401**  
未授权，请确认是否授权相关服务
- **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-Auth-Token": "*****"  
}
```

响应参数:

```
{  
  "clientId": "xxx",  
  "privacyStatementUrl": "xxx",  
  "privacyStatementId": "xxx",  
}
```

```
"softwareCloudUrl": "https://software.huawei.com"  
}
```

# 16 Case2.0 接口参考

16.1 工单鉴权配置接口 (V2.0)

16.2 工单配置接口(V2.0)

16.3 工单处理接口(V2.0)

16.4 工单任务相关接口(V2.0)

## 16.1 工单鉴权配置接口 (V2.0)

### 16.1.1 鉴权配置机机接口(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** 点击“用户管理-->用户-->新建”，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”。

新建用户

基本信息

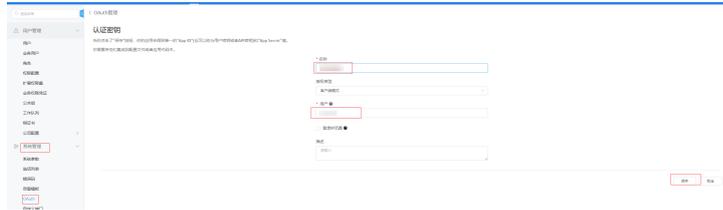
- 用户名
- 密码
- 用户类型
- 移动电话
- 地区
- 电子邮箱
- 角色

高级信息

- 权限
- 职位

保存 取消

**步骤2** 点击“系统管理-->OAuth-->新建”，其中“名称”自定义，“用户”选择步骤一中新建的用户，点击“保存”。

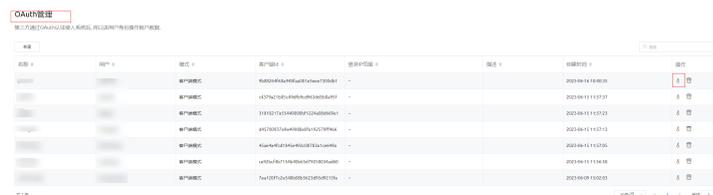


----结束

**步骤1** 查看OAuth管理列表，单击该鉴权所在行的5，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。



**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 16-1 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 16-2 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。 |

| 参数名称          | 类型     | 必选(M)/可选(O) | 参数位置 | 参数含义      | 值            |
|---------------|--------|-------------|------|-----------|--------------|
| 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 16-3 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

URL: https://域名/baas/auth/v1.0/oauth2/token

- 请求头：

```
{
  "grant_type": "client_credentials"
  "client_id": "*****"
  "client_secret": "*****"
}
```

- 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。

## 16.2 工单配置接口(V2.0)

## 16.2.1 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 16-4 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 16-5 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 16-6 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 16-7。 |
| 2  | count     | number      | True | 符合条件的总数          |

表 16-7 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  | templated             | string   | True  | 关联的工单模板     |
| 7  | templateName          | string   | True  | 关联的工单模板名称   |
| 8  | contentTempaltel<br>d | string   | False | 关联的内容模板     |
| 9  | parentId              | string   | False | 父类型id       |
| 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](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 }}
```

## 16.2.2 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 16-8 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明           |
|----|--------------|--------|------|--------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 消息正文的类型为JSON |
| 2  | access-token | string | True | 用户访问租间token  |

表 16-9 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 <a href="#">CaseTypes工单类型参数说明</a> 。 |

表 16-10 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  | parentld          | 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",  
  "contentTemplated": 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", "templated": "c7s800000149NtKyh4me", "typeName": "aaa" }}}
```

## 16.3 工单处理接口(V2.0)

### 16.3.1 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 16-11 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，access-token获取参见 <a href="#">16.1.1 鉴权配置机接口(SaaS集成)</a> |

表 16-12 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16-13<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 16-13 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/Whatapp/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     | False | 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 16-14 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"}  
}
```

## 16.3.2 查询工单列表

### 描述

按照条件查询工单列表接口。

### 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 16-15 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="#">16.1.1 鉴权配置接口(SaaS集成)</a> |

表 16-16 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 | 工单状态<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值:<br>0.Completed(默认值)<br>其他值业务自定义 |
| 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, 时间格式为YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss                                          |
| 11 | endTime      | string | -          | False | 结束时间, 时间格式为YYYY-MM-DD<br>HH:mm:ss, 起始时间最大间隔为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> |

### 📖 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 16-17 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 16-18 |
| 2  | count    | number   | True | 符合条件的总数                            |

表 16-18 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  | externalNo | string | False | 外部工单编号 |

| 序号 | 名称                     | 参数类型     | 是否必选  | 说明        |
|----|------------------------|----------|-------|-----------|
| 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 | parentId               | string   | False | 父工单       |
| 20 | contactPhone           | string   | False | 联系人电话     |
| 21 | dueDate                | DateTime | False | 期望处理完成时间  |
| 22 | closedDate             | DateTime | False | 关单时间      |
| 23 | creatorId              | string   | True  | 工单创建人     |
| 24 | createdDate            | DateTime | True  | 创建时间      |

## 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](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:

```
{  
  "limit": 2,  
  "start": 0  
}
```

- 响应头:



表 16-20 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 | 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 16-21 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16-24</a>    |
| 4  | tasks        | object[]    | False | 任务信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表16-50</a>            |
| 5  | isFollower   | boolean     | True  | 是否关注                                               |

表 16-22 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 |

| 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 : 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 : SingleSelect<br>枚举值:<br><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:<br><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                                                                                                                                                |

| 序号 | 名称                     | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                         |
|----|------------------------|----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                                                                      |
| 18 | state                  | string   | 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> |
| 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                                                                                                                                       |
| 25 | creatorName            | string   | True  | 创建者名                                                                                                                                       |
| 26 | ownerName              | string   | True  | 处理者名                                                                                                                                       |

表 16-23 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                                                                                                                                                                                        |
| 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 16-24 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   |

| 序号 | 名称               | 参数类型     | 是否必选  | 说明      |
|----|------------------|----------|-------|---------|
| 8  | age              | string   | False | 客户年龄    |
| 9  | birthDay         | string   | False | 客户出生日期  |
| 10 | title            | string   | False | 标题      |
| 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}](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:



## 请求说明

表 16-25 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 16-26 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, 参见表 <a href="#">16-27</a> |

表 16-27 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 | 优先级, Low/Medium/High/Critical      |
| 5  | priority     | string   | -      | False | 工单来源, Voice/Whatsapp/webchat/Email |
| 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     | False | 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": "10gg0000012lpiXMqxzk",  
    "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"  
}
```

## 16.3.5 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，例如域名是 service.besclouds.com。

## 请求说明

表 16-28 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 16-29 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  | creatorId | string | 20      | True | 操作处理人id                                  |
| 4  | 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",
  "creatorId": "10gg0000013wblvo3zkb",
  "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"}
```

## 16.3.6 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 16-30 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 16-31 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  | 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 16-32 ProcessInfo 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                                                            |
|----|-------------|--------|------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | type        | string | -          | True  | 处理类型：<br>dataType :<br>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](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"}
```

## 16.3.7 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](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 16-33 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明            |
|----|--------------|--------|------|---------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 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 16-34 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 |

## 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"}
```

- 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"}
```

## 16.3.8 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 16-35 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 16-36 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" }
```

## 16.3.9 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 16-37 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 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 16-38 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  | creatorId | string | 20      | True | 操作处理人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" }
```

- 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" }
```

## 16.4 工单任务相关接口(V2.0)

### 16.4.1 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 16-39 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 16-40 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  | taskInfo | TaskInfo | -          | True | 任务详情信息，该对象的参数说明请参见 <a href="#">表16-41</a> |

表 16-41 TaskInfo 任务详情参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 长度<br>(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：<br>• Case                                 |
| 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：<br>• Critical<br>• High<br>• Medium<br>• Low |
| 9  | dueDate     | DateTime | -          | False | 期望完成时间，格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss                           |

| 序号 | 名称         | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明   |
|----|------------|--------|------------|-------|------|
| 10 | attachment | string | 255        | False | 任务附件 |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 16-42 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",
    "relatId": "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"}
}
```

## 16.4.2 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 16-43 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 16-44 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> |

| 序号 | 名称             | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                                                                                                                                    |
|----|----------------|--------|------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | priority       | string | 128        | False | 优先级<br>dataType :<br>SingleSelect<br>枚举值:<br><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:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Case</li></ul>                                                                                |
| 6  | relatedId      | string | 20         | False | 如果关联任务类型有值, 这里也必须要有值                                                                                                                                  |
| 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, 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 16-45 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表16-46 |
| 2  | count    | number     | True | 符合条件的总数                 |

表 16-46 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                                                                                                                                               |
| 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](https://域名/service/AICC_Case/1.0.0/openapi/task/list)

- 请求头:

```
{  
  "Content-Type": "application/json",
```



## 请求说明

表 16-47 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 16-48 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 |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 16-49 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16-50</a>   |
| 2  | taskTrace    | CaseTrace[] | False | 任务轨迹, 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表16-51</a>   |
| 3  | customerInfo | Object      | False | 联系人信息, 该对象的参数说明请参见 <a href="#">表16-24</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16-52</a> |

表 16-50 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 |

| 序号 | 名称          | 参数类型     | 是否必选  | 说明                              |
|----|-------------|----------|-------|---------------------------------|
| 2  | description | string   | False | 任务描述                            |
| 3  | type        | string   | False | 任务关联类型                          |
| 4  | relatedId   | 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 |
| 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YYYY-MM-DD HH:mm:ss   |
| 12 | closedDate  | Datetime | False | 关闭时间，时间格式为YYYY-MM-DD HH:mm:ss   |
| 13 | stayDate    | Datetime | False | 停留时间，时间格式为YYYY-MM-DD 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 16-51 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                              |
| 3  | type        | string | True | 处理类型：<br>CreateTask、<br>StatusUpdate |

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选  | 说明     |
|----|-------------|--------|-------|--------|
| 4  | relatedId   | string | False | 关联记录id |
| 5  | title       | string | False | 标题     |
| 6  | description | string | False | 处理描述   |

表 16-52 Case 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 :<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:<br><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:<br><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                                                                                                                                                    |

| 序号 | 名称                     | 参数类型     | 是否必选  | 说明                                                                                                                                            |
|----|------------------------|----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                                                                         |
| 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}](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",
"customFied": null,
"customerName": "客户1",
"description": null,
"email": "customer@huawei.com",
"email1": null,
"email2": null,
"fax": null,
"firstName": null,
"gender": null,
"id": "cily0000013y7cC8T2rA",
"lastModifiedDate": "2023-06-09 15:33:35",
"lastName": null,
"level": null,
"middleName": null,
"name": null,
"nickName": null,
"organization": {
  "description": null,
  "email": null,
  "fax": null,
  "fixedPhone": null,
  "id": "cBbs0000013y7cBnkKMS",
  "industry": null,
  "logo": null,
  "organizationName": "公司",
  "scale": null,
  "summary": null,
  "website": null
},
"organizationId": "cBbs0000013y7cBnkKMS",
"phone": null,
"phone1": null,
"phone2": null,
"phone3": null,
"picture": null,
"remark": null,
"status": null,
"title": null,
"website": null
}
},
"taskInfo": {
  "attachment": "",
  "closedDate": null,
  "contactId": "cily0000013y7cC8T2rA",
  "createdDate": "2023-07-07 14:51:35",
  "creatorId": "10gg00000148QvgpaLAm",
  "creatorName": "10gg00000148QvgpaLAm",
  "description": "test001",
  "dueDate": "2023-07-08 00:00:00",
```



表 16-54 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表16-55 |

表 16-55 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                                                                                                                                            |
| 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  | relatedId   | 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"}
```

## 16.4.5 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 16-56 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 16-57 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   |
| 2  | ownerId   | string | 20         | True | 被分配人id |
| 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](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"}
```

## 16.4.6 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 16-58 请求头参数

| 序号 | 名称           | 参数类型   | 是否必选 | 说明                                    |
|----|--------------|--------|------|---------------------------------------|
| 1  | Content-Type | string | True | 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 16-59 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": "10gg00000148QvgaLAm"}}
```

- 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"}
```

## 16.4.7 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 16-60 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 16-61 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 |

| 序号 | 名称          | 参数类型        | 长度<br>(字节) | 是否必选 | 说明                      |
|----|-------------|-------------|------------|------|-------------------------|
| 3  | processInfo | ProcessInfo | -          | True | 处理信息，该对象的参数说明请参见表 16-62 |

表 16-62 ProcessInfo 参数说明

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 长度<br>(字节) | 是否必选  | 说明                                                   |
|----|-------------|--------|------------|-------|------------------------------------------------------|
| 1  | type        | string | -          | True  | 处理类型<br>取值：<br>• Internal                            |
| 2  | title       | string | 128        | True  | 标题。                                                  |
| 3  | description | string | 2000<br>0  | 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": "Internal",  
    "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"}
```

# 17 DataProcess 接口参考

## 17.1 查询呼叫结果数据接口

### 17.1 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 17-1 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 17-2 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>                                                               |
| 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> |

| 序号 | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|----|-----------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 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 17-3 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。                                                                                                                                                                                         |
| 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> |

| 序号     | 名称              | 参数类型   | 是否必选  | 说明                                                              |
|--------|-----------------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 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"
    },
    {
      "callId":"1669463446-17002406",
      "vdn":1,
      "evaluationValue":"5",
      "callBegin":"100010"
    }
  ]
}
```

# 18 其他类接口参考

- 18.1 认证Token信息接口
- 18.2 一键试用生成验证码接口
- 18.3 一键试用申请租间接口
- 18.4 创建用户
- 18.5 修改用户
- 18.6 删除用户
- 18.7 同步角色

## 18.1 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 18-1 请求体参数

| 序号 | 名称          | 参数类型   | 是否必选 | 说明 |
|----|-------------|--------|------|----|
| 1  | requestBody | object | True | -  |

| 序号  | 名称    | 参数类型   | 是否必选 | 说明      |
|-----|-------|--------|------|---------|
| 1.1 | token | string | True | token信息 |

## 响应说明

- **响应状态码: 200**

表 18-2 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"  
  }  
}
```

## 18.2 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 18-3 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 18-4 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."
```

## 18.3 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.besclouds.com

### 请求说明

表 18-5 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 18-6 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": "zhangxxxx@*****.com"  
}
```

响应参数:

```
retCode: "000"  
retMsg: "success"
```

## 18.4 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/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/users，例如域名是service.besclouds.com。

### 请求说明

表 18-7 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。 |

| 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)。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 18-8 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 18-9 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 18-10 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"  
}
```

## 18.5 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 18-11 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 18-12 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 18-13 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。                                                                             |
| 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 18-14 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"
}
```

## 18.6 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 18-15 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 18-16 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 | 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 18-17 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",
}
```

## 18.7 同步角色

### 场景描述

将工单角色同步至CRM。

## 接口方法

Post

## 接口 URI

https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/roles/users，例如域名是 service.besclouds.com。

## 请求说明

表 18-18 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)。<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 18-19 请求体参数

| 序号  | 参数             | 是否必选 | 类型        | 描述                                 |
|-----|----------------|------|-----------|------------------------------------|
| 1   | requestBody [] | 是    | UserRoles | 用户角色，支持批量处理，数组最大支持 999。            |
| 1.1 | actionType     | 是    | String    | 操作类型：<br>Grant：分配权限<br>Revoke：取消权限 |
| 1.2 | userId         | 是    | String    | 用户标识id。                            |
| 1.3 | roleId         | 是    | String    | 角色标识id。                            |

## 响应说明

- 响应状态码: 200

表 18-20 响应体参数

| 序号 | 名称      | 参数类型   | 说明                                                                       |
|----|---------|--------|--------------------------------------------------------------------------|
| 2  | resCode | string | 错误码。取值如下：<br>0：成功<br>非0：失败                                               |
| 3  | resMsg  | string | <ul style="list-style-type: none"><li>• success</li><li>• fail</li></ul> |
| 4  | result  | Object | 查询成功后，返回结果信息的对象。                                                         |

表 18-21 Result 对象

| 序号 | 参数          | 类型     | 描述             |
|----|-------------|--------|----------------|
| 1  | agentRoleId | String | 系统产生的租户角色唯一标识。 |

## 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：同步角色

URL: <https://域名/apiaccess/rest/sum/v1/tenantSpaces/roles/users>

- 请求头

```
x-app-key:953587d812f642998ee1f633b81212f3
Authorization:Bearer e3fca9398eaa5cef4b57b523b9c75fae
Content-Type:application/json
```

- 请求消息:

```
{
  "requestBody": [{
```

```
"actionType": "Grant",  
  "userId": "10gg0000015C8wfbgWbg",  
  "roleId": "cH9k0000019M3qH6PKFM"  
},  
{  
  "actionType": "Grant",  
  "userId": "10gg0000015C8wfbgWbg",  
  "roleId": "cH9k0000019Alu9XwdHc"  
}  
]}
```

- 响应消息:

```
{  
  "resCode": "0",  
  "resMsg": "success",  
  "result": {  
    "agentRoleId": []  
  }  
}
```