

CEC
2.5.0.0.0

用户接入——网页客户端接入 (RESTful)

文档版本 01
发布日期 2024-03-01



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

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

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

安全声明

漏洞处理流程

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

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

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

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

目录

1 概述	1
1.1 RESTful 接口概述	1
1.2 RESTful 接口格式	1
1.2.1 请求消息	1
1.2.2 响应消息	3
1.2.3 消息体参数约定	4
1.3 HTTPS 方法	4
2 C1 系统配置类接口鉴权方式	6
3 第三方请求鉴权	8
3.1 公共参数结构	8
3.1.1 applyTokenReqBody	8
3.1.2 applyTokenRspBody	9
3.2 POST /ccmessaging/applyToken	9
4 查询排队信息	12
4.1 公共参数结构	12
4.1.1 ReqBody	12
4.1.2 RspMsg200	12
4.2 POST /ccmessaging/queryQueueInfo	13
5 主动轮询座席侧发送的信息	16
5.1 公共参数结构	16
5.1.1 downLinkMsgArr	16
5.1.2 pollRsp	18
5.2 GET /ccmessaging/poll	18
6 提交客户满意度评价结果	21
6.1 公共参数结构	21
6.1.1 RspMsg	21
6.1.2 satisfactionInfo	22
6.2 POST /ccmessaging/saveSatisfaction	22
7 发送消息	25
7.1 公共参数结构	25
7.1.1 senMsgRsp	26

7.1.2 sendMsgReq.....	29
7.2 POST /ccmessaging/send.....	30
8 客户发送文件.....	33
8.1 公共参数结构.....	33
8.1.1 ReqBody.....	33
8.1.2 RspBody.....	34
8.2 POST /ccmessaging/uploadFileStream.....	34
9 客户接收文件.....	37
9.1 公共参数结构.....	37
9.1.1 ReqBody.....	37
9.1.2 RspBody.....	37
9.2 POST /ccmessaging/downloadFileStream.....	38
10 根据客户输入联想常用语.....	41
10.1 公共参数结构.....	41
10.1.1 ReqBody.....	41
10.1.2 RspBody.....	41
10.2 POST /ccmessaging/queryPhraseByKeyword.....	42
11 创建点击通话.....	45
11.1 POST /ccmessaging/v1/createClickToCall.....	45
12 获取点击通话事件.....	48
12.1 GET /ccmessaging/v1/getClickToCallEvents.....	48
13 检查当前租间是否支持点击通话.....	51
13.1 GET /ccmessaging/v1/checkClickToCallSupport.....	51
14 释放点击通话.....	54
14.1 POST /ccmessaging/v1/dropClickToCall.....	54
15 客户提交留言.....	57
15.1 POST /ccmessaging/doLeaveMessage.....	57
16 创建匿名通话.....	60
16.1 POST /ccmessaging/v1/mobileagent/createcall.....	60
17 提交客户对机器人满意度评价结果.....	63
17.1 POST /ccmessaging/v1/robot/feedbacksatisfaction.....	63

1 概述

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

- [1.1 RESTful接口概述](#)
- [1.2 RESTful接口格式](#)
- [1.3 HTTPS方法](#)

1.1 RESTful 接口概述

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

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

说明

HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。
RESTful接口只支持同一可信区域内调用。如果需要面向互联网开放，则需要引入OpenAPI GW/AEP作为认证平台。

1.2 RESTful 接口格式

RESTful接口的请求和响应消息的格式。

1.2.1 请求消息

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

表 1-1 请求消息格式

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

请求行

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

Method Request-URI HTTP-Version CRLF

- Method表示请求方法。例如，GET、POST、PUT、DELETE。
- Request-URI是一个统一资源标识符。例如，通用的URI格式为https://10.10.10.2:9443/balancemgmt/v1/balance
- HTTP-Version表示请求的HTTP协议版本。例如，HTTP/1.1。
- CRLF表示回车和换行，除了作为结尾的CRLF外，不允许出现单独的CR或LF字符。

请求报头

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

- Host: https://<hostname>[:<port>]
其中，https对应的port默认值为9443。
- Content-Type: application/json
表示消息正文的类型为JSON。
- Accept: application/json;version=1.0
- Accept-Language:zh_CN
响应消息中语言类型。支持zh_CN（简体中文）和en_US（英文）。
- Authorization: Basic QWxhZGRpbjpvGVuIHNIc2FtZQ==
鉴权字段，通过userid、password进行鉴权。
- AccessKeyId: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
帐号或用户的访问标识，用于标识创建资源的属主。此字段为可选字段，调用C3业务接口需必须填，调用C3运维接口可不填。

请求正文

请求正文为JSON格式的文本。具体请查看后续章节各个接口的定义。

1.2.2 响应消息

一个响应消息通常由三部分组成：状态行、响应报头、响应正文。响应消息格式如 [表 1-2](#)所示。

表 1-2 响应消息格式

HTTP(s)响应报文	
HTTP(s)响应行	HTTP-Version Status-Code Reason-Phrase 说明 HTTP-Version和Status-Code之间有空格，Status-Code和Reason-Phrase之间有空格。Reason-Phrase后有回车符。
响应头	Content-Type:application/json;charset=UTF-8 ...
空行	CRLF（回车符）
消息体（可选）	业务请求消息(JSON描述)

状态行

HTTP-Version Status-Code Reason-Phrase CRLF

其中：

- HTTP-Version表示服务器HTTP协议的版本号
- Status-Code表示服务器发回的响应状态代码
- Reason-Phrase表示状态代码的文本描述。

状态代码有三位数字组成，第一个数字定义了响应的类别，且有五种可能取值：

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

常见状态代码有：

- 200 OK //客户端请求成功
- 400 Bad Request //客户端请求有语法错误，不能被服务器所理解
- 401 Unauthorized //请求未经授权
- 403 Forbidden //服务器收到请求，但是拒绝提供服务
- 404 Not Found //请求资源不存在

- 500 Internal Host Error //服务器发生不可预期的错误
- 503 Host Unavailable //服务器当前不能处理客户端的请求，一段时间后可能恢复正常

例如，在大部分时候都是返回的成功状态：

HTTP/1.1 200 OK（CRLF）

消息报头

响应的消息报头在大多数情况下含有下面报头：

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

响应正文

响应正文为JSON格式的文本。具体请查看后续章节各个接口的定义。

1.2.3 消息体参数约定

消息示例中，嵌在URI中的可变部分使用<>括起来。

说明

URI最后不能加一个"/"。

1.3 HTTPS 方法

标准HTTPS协议支持的常见方法。

表 1-3 HTTPS 方法

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

方法名	作用
GET	用于查询资源，例如查询客户信息。

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。

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": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
  "AppKey": "xxxxxxxxxxxxxxxx",
  "UserID": "Anonymous"
}
```

说明

AccessToken为API的token。

3 第三方请求鉴权

3.1 公共参数结构

3.2 POST /ccmessaging/applyToken

3.1 公共参数结构

3.1.1 applyTokenReqBody

表 3-1 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 由企业自行定义。
1.2	userName	string	True	用户名称 由企业自行定义。用于 名称展示。
1.3	channelId	string	True	渠道标识 请设置为您在CEC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 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。

3.1.2 applyTokenRspBody

表 3-2 applyTokenRspBody 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	token	string	True	生成的token，后续发起其他请求时，需在Header中将该值赋给ccmessaging-token。 说明： <ul style="list-style-type: none">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。在会话期间内，Token失效，CEC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。
1.2	resultCode	string	True	结果码 <ul style="list-style-type: none">0：成功1：失败
1.3	resultDesc	string	False	结果描述 当前暂时没有返回。

3.2 POST /ccmessaging/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 3-3 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）

表 3-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	reqBody	1.1.1	True	请求体

响应说明

- **响应状态码: 200**
1.1.2
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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
URL：
请求参数：
{ "userId": "XXXXXXXXXX", "userName": "XXXXXXXX", "channelId": "XXXXXXXXXXXX", "locale": "zh" }

响应参数:

```
{ "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX" }
```

4 查询排队信息

4.1 公共参数结构

4.2 POST /ccmessaging/queryQueueInfo

4.1 公共参数结构

4.1.1 ReqBody

表 4-1 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
1.2	channelConfigId	string	True	渠道配置id
1.3	channel	string	True	渠道类型

4.1.2 RspMsg200

表 4-2 RspMsg200 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	position	integer	False	本呼叫在队列中的位置
1.2	totalWaitTime	integer	False	本呼叫累计排队时长（秒）
1.3	currentDeviceWaitTime	integer	False	当前技能队列的实际等待时长（秒）
1.4	configMaxcWaitTime	integer	False	配置的最大等待时长（秒）

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.5	longestWaitTime	integer	False	队列中正在排队呼叫的最大排队时长（秒）
1.6	estimateWaitTime	integer	False	对应队列的预估呼叫等待时长（秒）
1.7	resultCode	string	True	查询排队信息返回码 0: 成功，有排队信息。非 0: 失败，未查到排队信息。

4.2 POST /ccmessaging/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 4-3 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"> applyToken接口返回的token值。 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。
2	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
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 4-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	reqBody	2.1.1	True	请求体

响应说明

- **响应状态码: 200**
2.1.2
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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：查询排队信息样例报文
URL：查询排队信息样例报文
请求头：
ccmessaging-token: ***** x-app-key: ***** Authorization: Bearer ***** 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 }
```

5 主动轮询座席侧发送的信息

5.1 公共参数结构

5.2 GET /ccmessaging/poll

5.1 公共参数结构

5.1.1 downLinkMsgArr

表 5-1 downLinkMsgArr 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	downLinkMsgArr	object	False	-
1.1	channel	string	True	消息渠道类型，当前固定为WEB，表示WEB渠道接入。
1.2	content	string	True	发送给客户下行消息内容，最多500个字符。根据mediaType不同，content有不同的格式。 1.TEXT：文本内容 2.IMAGE/VIDEO/AUDIO：多媒体资源的ID。获取该ID后，还需要使用downloadFileStream接口下载图片资源。 3.LOCATE：表示经纬度的文本信息，格式为纬度/经度/描述。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.3	from	string	True	消息发送方的id, 一般为CEC侧渠道的“配置ID”。
1.4	mediaType	string	True	消息媒体类型,如文本类型 (TEXT), 图片 (IMAGE), 视频 (VIDEO), 语音 (AUDIO), 位置 (LOCATE)
1.5	senderNickname	string	False	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)。
1.6	sourceType	string	True	消息发送方来源, 如人工座席 (AGENT), 机器人 (ROBOT), 系统 (SYSTEM)
1.7	timestamp	string	False	消息发送时间戳
1.8	to	string	True	消息接收方id, 通常为企业侧客户端发送的userId。
1.9	interIdx	string	False	交互次数, 直接取上一次ODFS返回的inter_idx值即可。
1.10	isOfflineStatus	string	False	离线开关, 断连时赋值
1.11	messageCode	string	False	消息唯一编码
1.12	simQuestions	string	True	相似问内容, 与机器人交谈过程中, 会根据用户侧发送的文本去智能化->知识管理->问答管理中根据关键字匹配相似问并返回给用户侧
1.13	associationContentId	string	False	关联邮件t_chat_email id
1.14	callId	string	False	呼叫ID, 标志一次通话
1.15	controlType	string	False	消息控制类型, 如聊天 (CHAT), 断开连接 (DISCONNECT), 建连 (CONNECT)

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.16	queueFlag	string	False	排队标识，Y为连接时判断排队中的标识
1.17	receiveTime	number	False	消息接收时间，时间戳
1.18	robotGender	string	False	如果sourceType是ROBOT，通过robotGender记录机器人的性别，male：男性，female：女性
1.19	senderAvatar	string	False	消息发送者的头像

5.1.2 pollRsp

表 5-2 pollRsp 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultDesc	string	False	返回结果描述 成功时返回“query user messages success”，失败时无返回。
1.2	downlinkMessages	3.1.1	True	发送给用户的消息数组
1.3	resultCode	string	True	客户端接收消息结果码，0表示成功，非0表示失败

5.2 GET /ccmessaging/poll

场景描述

用户侧接收消息（轮询）。

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）。

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 5-3 查询参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	receiverId	string	False	接收者Id，即 applyToken里面的 userId。
2	channel	string	False	接收者渠道类型，当前固定为WEB。

表 5-4 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"> applyToken接口返回的token值。 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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**
3.1.2
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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

URL: Domain Address/apiaccess/ccmessaging/poll?
receiverId=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&channel=WEB

请求头:

```
{ "X-APP-Key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "Authorization": "Bearer  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "ccmessaging-token": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" }
```

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 } ] }
```

6 提交客户满意度评价结果

6.1 公共参数结构

6.2 POST /ccmessaging/saveSatisfaction

6.1 公共参数结构

6.1.1 RspMsg

表 6-1 RspMsg 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	True	响应返回码 <ul style="list-style-type: none">0: 成功13: 呼叫信息获取失败, 或提交满意度结果失败。
1.2	resultDesc	string	False	响应返回描述 <ul style="list-style-type: none">如果响应码为0, 返回可能是“Save satisfaction success!” 有时也会返回“Exception appeared!”如果响应码为13, 则返回“The callIdString obtained failed!” 或“Save satisfaction failed”。

6.1.2 satisficationInfo

表 6-2 satisficationInfo 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
1.3	evaluation	string	True	满意度等级（1-5）
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CEC侧配置的WEB渠道的“配置ID”。

6.2 POST /ccmessaging/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 6-3 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">applyToken接口返回的token值。会话过程中接口Response Header中返回的ccmessaging-token的值。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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 6-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	satisfication	4.1.2	True	满意度评价信息

响应说明

- **响应状态码: 200**
4.1.1
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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
URL：
请求头：
{ "X-APP-Key": "*****", "Authorization": "Bearer *****",
"ccmessaging-token": "*****" }
请求参数：
{ "channel": "WEB", "userId": "XXXXXXXX", "evaluation": "5", "comment": "满意", "channelConfigId": "XXXXXXXX" }

响应参数:

```
{ "returnCode": "0" }
```

7 发送消息

[7.1 公共参数结构](#)

[7.2 POST /ccmessaging/send](#)

7.1 公共参数结构

7.1.1 senMsgRsp

表 7-1 senMsgRsp 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultDesc	string	False	<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"> CONNECT连接座席 如果resultCode返回0：成功 如果resultCode返回12：The current time is not within the working time of the service agents 如果resultCode返回13：No ccucs address available! 其他非零错误请参见《CCUCS接口开发指南》中的错误码参考。 CONNECT连接机器人 如果resultCode返回0：connect to robot successfully 或process robot multi message successfully。 如果resultCode返回13：Failed to disconnect robot或No ccucs address available!或fail to initialize robot DISCONNECT断连座席 如果resultCode返回0：disconnect successfully 如果resultCode返回13：disconnect failed DISCONNECT断连机器人

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
				<p>如果resultCode返回0: Disconnect robot successfully</p> <p>如果resultCode返回13: Failed to disconnect robot</p> <ul style="list-style-type: none"> • CHAT座席场景 如果resultCode返回0: sendUserMessage successfully. 如果resultCode返回13: sendUserMessage failed • CHAT机器人场景 如果resultCode返回0: Failed to disconnect robot 或 Send message to robot successfully 或process robot multi message successfully • TRANS2AGENT场景 如果resultCode返回13: 转人工失败, 找不到渠道配置 transfer to agent failed, none channel config found. 如果resultCode返回13: 转人工失败, 会话已失效。fail to transfer from robot to agent,session keep touch failed. 如果resultCode返回13: 转人工失败,当前已经是人工服务。fail to transfer from robot to agent,it has been agent service. 如果resultCode返回12: 当前非座席工作时间! The

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
				<p>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0: transfer from robot to agent success.</p> <ul style="list-style-type: none"> INPUT场景 <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> <p>0: sendUserMessage successfully.</p> <p>如果resultCode返回13: 发送用户消息失败! sendUserMessage failed</p>
1.2	resultCode	string	True	接口返回码, 成功为0, 非0失败, 详情请见resultDesc。

7.1.2 sendMsgReq

表 7-2 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，当前固定为WEB(WEB客服接入渠道)
1.2	content	string	True	消息内容。 消息内容，视mediaType而定，例如mediaType是TEXT，content就是发送的文本内容；如果是音视频等媒体，content是fileId,mediaType，fileId为/ccmessaging/uploadFileStream接口返回的objectKey，具体入参为"field,mediaType"，如图片为"objectKey.jpg"，视频为"objectKey,mp4"，音频为"objectKey,mp3"，位置为"objectKey,txt"，文件下载接口会使用此fileId做文件下载用。
1.3	controlType	string	True	消息控制类型，如连接（CONNECT）、聊天（CHAT）、转人工（TRANS2AGENT）、用户输入中（INPUT）、断开连接（DISCONNECT）
1.4	from	string	True	渠道下发送消息的用户ID（userID）。
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）
1.6	senderNickname	string	False	消息发送者的昵称。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.7	sourceType	string	True	消息来源类型，当前固定为CUSTOMER，表示客户侧发送的消息。
1.8	timestamp	string	False	消息发送时间戳。
1.9	to	string	True	渠道配置ID，CEC侧配置的WEB渠道的“配置ID”。
1.10	userAgent	string	False	用户客户端类型，由请求发起方提供。 例如：Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/90.0.4430.72 Safari/537.36
1.11	senderAvatar	string	False	消息发送者的头像URL。

7.2 POST /ccmessaging/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 7-3 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"> applyToken接口返回的token值。 会话过程中接口Response Header中返回的ccmessaging-token的值。
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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 7-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	reqBody	5.1.2	True	请求体

响应说明

- **响应状态码: 200**
[5.1.1](#)
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1. 请确认是否购买了相关服务。2. 请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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
URL：
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 success." }
```
- 场景描述：与机器人交谈请求
URL：
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
URL：
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." }
```
- 场景描述：断连请求
URL：
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" }
```

8 客户发送文件

8.1 公共参数结构

8.2 POST /ccmessaging/uploadFileStream

8.1 公共参数结构

8.1.1 ReqBody

表 8-1 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。

8.1.2 RspBody

表 8-2 RspBody 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	objectKey	string	False	objectKey(文件服务器存储key值)，该接口用于send接口发送多媒体，入参content的组成部分 ("objectKey,mediaType")
1.2	resultCode	string	True	上传文件结果码，0表示成功，非0表示失败
1.3	resultDesc	string	False	响应返回描述 <ul style="list-style-type: none">• 0: 成功不返回描述• 3: Requested param validate failed。• 2: Param is null• 13: decode file failed或upload file exception

8.2 POST /ccmessaging/uploadFileStream

描述

用户发送文件

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 8-3 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"> applyToken接口返回的token值。 会话过程中接口Response Header中返回的ccmessaging-token的值。
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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 8-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	reqBody	6.1.1	True	请求体

响应说明

- **响应状态码: 200**
[6.1.2](#)
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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

URL:

请求头:

```
{ "X-APP-Key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "Authorization": "Bearer  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "ccmessaging-token": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" }
```

请求参数:

```
{ "fileType": "jpg", "channel": "WEB", "fileStream": "/9j/  
4AAQSkZJRgABAQEAYABgAAD/  
2wBDAAMCAgMCAgMDAwMEAwMEBQgFBQQEBQoHBwYlp3+7j8a/PP/  
gqXP5/7QXh9tu3/Alpi34z/ANPV3SpXfxCP/9k=" }
```

响应参数:

```
{ "returnCode": "0", "objectKey": "44992392-2078-4caa-af3f-16cc328db296" }
```

9 客户接收文件

9.1 公共参数结构

9.2 POST /ccmessaging/downloadFileStream

9.1 公共参数结构

9.1.1 ReqBody

表 9-1 ReqBody 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	fileId	string	True	文件下载的fileId，在poll接口中携带
1.2	channel	string	True	下载渠道类型，当前固定为WEB。
1.3	fileType	string	True	下载的文件类型，支持jpg, png, bpm, mp3, aac, mp4, txt, csv。

9.1.2 RspBody

表 9-2 RspBody 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	fileStream	string	False	Base64编码后的文件流。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.2	resultCode	string	True	响应返回码，0表示成功，非0表示失败 <ul style="list-style-type: none">• 0: 成功，不反悔提示信息• 401: objectKey is null!• 13: param filetype Out of range!• 2: param channelId or userId or tenantId is null• 13: downloadFileStream IOException
1.3	resultDesc	string	False	响应返回描述，0表示成功，非0表示失败。

9.2 POST /ccmessaging/downloadFileStream

场景描述

用户接受文件

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 9-3 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"> applyToken接口返回的token值。 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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 9-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	reqBody	7.1.1	True	请求体

响应说明

- **响应状态码: 200**
[7.1.2](#)
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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:

URL:

请求头:

```
{ "X-APP-Key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "Authorization": "Bearer  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "ccmessaging-token": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" }
```

请求参数:

```
{ "fileType": "jpg", "channel": "WEB", "fileId": "XXXXXXXXXXXXXXXXXX" }
```

响应参数:

```
{ "fileStream": "/9j/4AAQSkZJRgABAQEAYABgAAD/  
2wBDAAMCAgMCAgMDAwMEAwMEBQgFBQQEBQoHBwYIDAoMDAsKCwsND  
hIQDQ4RDgsLEBYQERMUFRUVDA8XGBYUGBIUFRT/  
2wBDAQMEBAUEBQkFBQkUDQsNFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFB  
QUFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFBQUFBT/  
wAARCAA9ADwDASIAAhEBAxEB/  
8QAHwAAAQUBAQEBAQEAAAAAAAAAAAECAwQFBgcI" }
```

10 根据客户输入联想常用语

10.1 公共参数结构

10.2 POST /ccmessaging/queryPhraseByKeyword

10.1 公共参数结构

10.1.1 ReqBody

表 10-1 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 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）

10.1.2 RspBody

表 10-2 RspBody 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	phrases	string	True	相似问问题数组

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.2	resultCode	string	True	响应返回码，0表示成功，非0表示失败
1.3	resultDesc	string	False	响应返回描述 <ul style="list-style-type: none"> 0：表示成功，不返回描述信息 1：request is no exist 或 locale is error 或Robot is no exist 或authToken is no exist 或 doNMSRequest is error。

10.2 POST /ccmessaging/queryPhraseByKeyword

场景描述

根据用户输入关键词联想推荐常用语，该接口要求渠道配置开启了机器人。

如果无内容返回，请检查租间下是否存在激活的问答组。

接口方法

POST

接口 URI

https://域名/apiaccess/ccmessaging/queryPhraseByKeyword，例如域名是 service.besclouds.com

请求说明

表 10-3 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"> applyToken接口返回的token值。 会话过程中接口 Response Header中返回的 ccmessaging-token 的值。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	x-app-key	string	False	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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 10-4 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	reqBody	8.1.1	True	请求体

响应说明

- **响应状态码: 200**
8.1.2
- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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**
URL：
请求头：
ccmessaging-token：XXXXXXXXXX
请求参数：
{ "strContent": "网格", "locale": "zh", "channel": "WEB" }
响应参数：

```
{ "question": [ "网格版APP在哪里下载", "网格版APP怎么登录? ", "网格版APP支持什么手机版本", "登录APP网格版后，没有扫街下单、网格一本账等功能菜单权限", "PC端中屏网格系统怎么登录" ], "resultCode": "0" }
```

11 创建点击通话

11.1 POST /ccmessaging/v1/createClickToCall

11.1 POST /ccmessaging/v1/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 11-1 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，请联系运营人员获取appKey
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 11-2 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： •0：音频呼叫 •1：视频呼叫

响应说明

- 响应状态码: 200

表 11-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	False	响应结果码 0：成功 7：当前渠道不支持点击通话 12：座席非工作时间 13：请求异常
1.2	resultDesc	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

- 场景描述：创建通话
URL：创建语音通话

请求头:

```
ccmessaging-token:***** Authorization:Bearer  
***** x-app-key:***** Content-Type:application/  
json
```

请求参数:

```
{ "channel": "WEB", "mediaAbility": "0" }
```

响应参数:

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

12 获取点击通话事件

12.1 GET /ccmessaging/v1/getClickToCallEvents

12.1 GET /ccmessaging/v1/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 12-1 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 12-2 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

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，在API Fabric上配置
3	Authorization	string	True	鉴权字段，内容格式为：Bearer +tokenByAKSK接口的返回值中AccessToken（Bearer后有空格）

响应说明

- **响应状态码: 200**

表 12-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	False	响应结果码
1.2	resultDesc	string	False	响应结果描述
1.3	eventId	string	False	事件编号
1.4	content	object	False	事件内容
1.4.1	causeDesc	string	False	原因描述
1.4.2	causeId	string	False	原因 id
1.4.3	accessCode	string	False	点击通话被叫
1.4.4	domain	string	False	WebRTC Gateway域名
1.4.5	gwAddresses	array	False	WebRTC Gateway通信地址和端口
1.4.6	clickToCallCaller	string	False	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

- 场景描述：获取点击通话创建事件

URL：获取点击通话创建事件

请求头：

ccmessaging-token: x-app-key: Authorization:

请求参数：

/apiaccess/ccmessaging/getClickToCallEvents?channel=WEB

响应参数：

```
{ resultCode:"0", resultDesc:"Call connected", "eventId": 168101, "content":  
{ "domain":"xxx" "gwAddresses":["xx1","xx2"] "accessCode":  
"179080000537636" "clickToCallCaller":"AnonymousCard" } }
```

13 检查当前租间是否支持点击通话

13.1 GET /ccmessaging/v1/checkClickToCallSupport

13.1 GET /ccmessaging/v1/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 13-1 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 13-2 请求头参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	ccmessaging-token	string	True	applyToken接口生成的 ccmessagign-token

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
2	x-app-key	string	True	appKey字段，用户标识，请联系运营人员获取appKey
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 13-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	webRTCsupported	boolean	False	WebRTC是否支持
1.2	clickToCallSupported	boolean	False	点击通话是否支持
1.3	resultCode	string	False	响应结果码 0: 成功
1.4	resultDesc	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

- **场景描述：**检查是否支持点击通话
URL：检查是否支持点击通话

请求头:

```
{ "X-APP-Key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "Authorization": "Bearer  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "ccmessaging-token": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" }
```

请求参数:

```
/apiaccess/ccmessaging/checkClickToCallSupport?channel=WEB
```

响应参数:

```
{ "resultCode": "0", "resultDesc": "", "webRTCSupported": true,  
"clickToCallSupported": true }
```

14 释放点击通话

14.1 POST /ccmessaging/v1/dropClickToCall

14.1 POST /ccmessaging/v1/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 14-1 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，请联系运营人员获取appKey
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 14-2 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 14-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	False	响应结果码
1.2	resultDesc	string	False	响应结果描述 0: 成功 13: 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：释放点击通话**
URL：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": "" }
```

15 客户提交留言

15.1 POST /ccmessaging/doLeaveMessage

15.1 POST /ccmessaging/doLeaveMessage

场景描述

用户留言保存接口

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 15-1 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，请联系运营人员获取appKey
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 15-2 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
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 15-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	True	响应返回码 0: 成功 2: 参数为空 3: 参数错误 13: 失败
1.2	resultDesc	string	False	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：样例报文
URL：样例报文
请求头：

```
{ "X-APP-Key": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "Authorization": "Bearer  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx", "ccmessaging-token": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" }
```

请求参数:

```
{ "callId": "11111222111", "caller": "1386667777", "leaveMessage": "请回复电  
话", "channel": "WEB" }
```

响应参数:

```
{ "resultCode": "0", "resultDesc": "Save leaveMessage success!" }
```

16 创建匿名通话

16.1 POST /ccmessaging/v1/mobileagent/createcall

16.1 POST /ccmessaging/v1/mobileagent/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 16-1 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）

表 16-2 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	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，采用平台默认的主叫号码

响应说明

- 响应状态码: 200

表 16-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	True	接口返回码。 0: 成功，其他为失败 3001000001: 没有开通此特性，无法使用 3001000002: 没有查到SIP Server 信息 3001000003: 入参校验失败 30010010001: 添加外呼任务失败 30010010002: VDN不可用 30010010003: VDN配置异常，Record Path生成失败 30010019999: CCM其他异常 30011010001: 创建呼叫失败，未等到呼叫建立成功事件 30011019999: CCUCS其他异常 30010009999: Chat模块异常
1.2	resultDesc	string	False	失败原因描述
1.3	resultData	object	False	响应消息结构体

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.3.1	callSerialNo	string(50)	False	呼叫序列号，唯一标示一次外呼
1.3.2	sipServiceAddress	string	True	sip服务地址，ip:port
1.3.3	accesscode	string	True	用于VOIP匿名呼叫，接入码+uuid

- **响应状态码: 400**
错误的请求：请检查请求路径及参数。
- **响应状态码: 401**
未授权：1.请确认是否购买了相关服务。2.请联系客服人员检查您账号的当前状态。
- **响应状态码: 404**
请求的内容未找到：请检查请求的路径。
- **响应状态码: 500**
业务失败：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：**调用chat接口创建外呼任务
URL：调用chat接口创建外呼任务
请求头：
{ "X-APP-Key": "*****", "Authorization": "Bearer *****", "Content-Type": "application/json" }
请求参数：
{ "called": "88884432", "callData": "1", "callerPresent": "95599" }
响应头：
connection → keep-alive content-encoding → gzip content-length → 130
content-type → application/json;charset=UTF-8 date → Wed, 12 May 2021 08:52:40 GMT server → openresty
响应参数：
{ "resultCode": "0", "resultDesc": "Success", "resultData":
{ "sipServiceAddress": "10.137.203.215:5063", "accesscode":
"179080024609291" } }

17 提交客户对机器人满意度评价结果

17.1 POST /ccmessaging/v1/robot/feedbacksatisfaction

17.1 POST /ccmessaging/v1/robot/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 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	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）
3	ccmessaging-token	string	True	applyToken接口生成的ccmessagingn-token

表 17-2 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字节
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 17-3 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1.1	resultCode	string	True	0: 成功 30000000008: 满意度调查时, 不满意情况下, feedbackContent 不允许未空 10010000002: 接口流控失败 30010009999: Chat模块异常 10010000001: 接口认证失败
1.2	resultDesc	string	False	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

- 场景描述：机器人回复满意度评价

URL：请求成功报文

请求头：

```
{ "ccmessaging-token":"*****", "x-app-key":"*****",  
  "Authorization":"Bearer *****", "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" }
```