

文件标识	
版本号	1.3
密 级	内部

# 九五云客服

## 开放平台接口规范及定义

北京鸿联九五信息产业有限公司  
二〇一八年十二月

## 版本修改历史

版本号.	修订日期	修订人	审核人	修改内容
V0.0	2018-12-10	张少旭		建立初始版本
V1.0	2019-01-28	汪盛		添加基础接口、外呼接口、外呼数据接口
V1.1	2019-01-29	汪盛		添加基础接口
V1.2	2019-02-22	汪盛		外呼任务新增接口优化输入输出字段
V1.3	2019-03-08	汪盛		人工外呼-分页查询、人工外呼-详情查询、人工外呼-执行情 增加返回参数 <b>contactNum</b> 号码总数 人工外呼-详情查询 接口返回 <b>id</b> 字段与分页查询接口保持一致 人工外呼-修改 接口将 <b>id</b> （详情标识）使用外呼实例标识，删除 <b>outboundInstanceId</b> 非必要字段； 人工外呼-追加 接口将 <b>id</b> （详情标识）改为使用外呼实例标识；

## 目 录

版本修改历史 .....	2
1. 前言 .....	3
2. 适用范围 .....	3
3. 接入流程 .....	3
4. 鉴权方式 .....	3
5. 总体规范 .....	4
5.1. 技术方案 .....	4
5.2. 请求规范 .....	4
5.2.1. 请求地址 .....	4
5.2.2. 请求参数 .....	4
5.3. 响应规范 .....	5
5.3.1. 响应格式 .....	5
5.3.2. 响应消息说明 .....	6
6. 接口描述 .....	7
6.1. 鉴权接口 .....	7
6.1.1. 获取 access_token .....	7
6.2. 基础配置接口 .....	9
6.2.1. 员工 .....	9
6.2.2. 话术查询 .....	15
6.2.3. 工单对象查询 .....	16
6.2.4. 外显号码查询 .....	17
6.3. 外呼接口 .....	18
6.3.1. 项目 .....	18
6.3.2. 号码文件 .....	22
6.3.3. 人工外呼任务 .....	错误!未定义书签。
6.3.4. 外呼任务其他功能 .....	26
6.4. 呼叫数据接口 .....	54

6.4.1.	呼叫历史 .....	54
6.4.2.	录音 .....	65
附录一：	消息返回码 .....	67

# 1. 前言

为了帮助企业更容易的实现可定制化的客服能力，特开放部分接口供企业使用。本文档中的所有接口都应遵从本规范。

## 2. 适用范围

该文档中所有接口仅适用与由服务端发起调用 API 接口，请不要在客户端如 WEB 前端页面、小程序和手机应用等中调用，否则会存在鉴权码泄漏的风险。

## 3. 接入流程

1. 申请企业账户；
2. 创建应用，分配 client\_id 和 client\_secret，用于请求授权；
3. 根据接口开发业务逻辑；

## 4. 鉴权方式

文档中接口除了特殊说明的其他都需要携带有效的令牌才可调用，鉴权令牌可以通过[获取 access token](#) 接口获取。

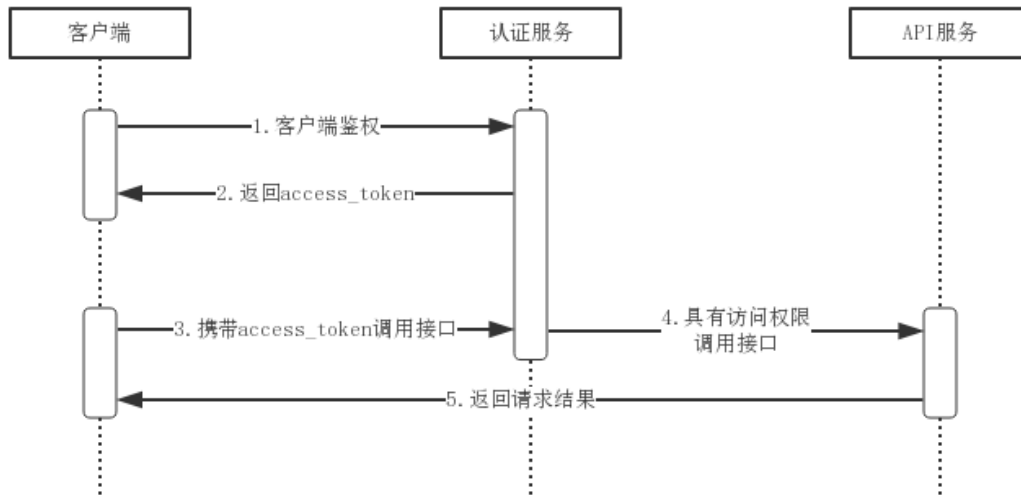
access\_token 有效期默认 2 个小时，在失效前使用刷新 token 接口刷新 token，刷新后前一个 token 自动失效。

access\_token 有 2 中传递方式：

1. 请求地址中增加 access\_token 参数，如： / receive?access\_token=[token]
2. 在请求 header 中添加 Authorization 参数值为 Bearer [token]

示例：

```
POST /receive? HTTP/1.1
Host: localhost:9001
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer 01d8f080-10e1-4424-b297-0385da2bf482
```



## 5. 总体规范

### 5.1. 技术方案

接口使用 http 协议供使用者调用，请求类型支持 GET、POST、PUT 和 DELETE，请求和响应数据支持 XML 和 JSON 格式，默认为 JSON（**推荐**），接口文档示例以 JSON 格式编写。

### 5.2. 请求规范

#### 5.2.1. 请求地址

请求地址示例：

`http://[域名]/[接口地址]?[URL 参数]&access_token=[token]`

#### 5.2.2. 请求参数

普通文本参数可以通过四种形式传递：

### 1. URL 地址中的参数

例如接口描述/users/{id}，用户 id 为 123，那么实际 URL 应为/users/123

### 2. URL 中“?”后携带的参数

例如接口描述/users?id={id}，用户 id 为 123，那么实际 URL 应为/users?id=123

### 3. request body 中携带 key-value 参数，需要设置 Header 的 **Content-Type** 属性为 **application/x-www-form-urlencoded**

请求信息如：

```
POST /receive? HTTP/1.1
Host: localhost:9001
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
Authorization: Bearer 01d8f080-10e1-4424-b297-0385da2bf482
cache-control: no-cache
id=123&name=Shaununde
```

### 4. request body 体中携带 JSON 或者 XML 格式数据，需要设置 Header 的 **Content-Type** 属性为 **application/json;charset=utf-8** 或者 **application/xml;charset=utf-8**，数据以流的形式传递。

JSON 请求信息如：

```
POST /receive? HTTP/1.1
Host: localhost:9001
Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Bearer 01d8f080-10e1-4424-b297-0385da2bf482
{
  "name":"Shaun"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

XML 请求信息如：

```
POST /receive? HTTP/1.1
Host: localhost:9001
Content-Type: application/xml;charset=utf-8
Authorization: Bearer 01d8f080-10e1-4424-b297-0385da2bf482
<data>
  <name>Shaun</name>
</data>-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

## 5.3. 响应规范

本文中接口响应结果支持 json 和 xml 两种可变格式，调用请求时增加请求头信息来指定响应结果格式。所有响应结果均为 UTF-8 编码。本文档提供示例均为 json 格式，时间格式统一使用 yyyyMMddHHmmss 格式。

### 5.3.1. 响应格式

#### JSON 格式（推荐）

支持 JSON 格式的方式：

- 1、请求头中添加 accept 参数 application/json;charset=utf-8

### XML 格式

支持 xml 格式的方式：

- 1、请求头中添加 accept 参数 application/xml;charset=utf-8s

## 5.3.2. 响应消息说明

所有响应消息都有统一的数据格式，消息体包含以下字段

字段	说明
code	状态码，参考 <a href="#">附录一</a>
message	状态描述，参考 <a href="#">附录一</a>
success	成功标志
data	消息内容

当返回格式是 XML 格式时根节点名称为 **Result**

JSON 示例：

```
{
  "data": {
    "name": "Shaun"
  },
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

XML 示例：

```
<Result>
  <data>
    <name>Shaun</name>
  </data>
  <code>0</code>
  <message>成功</message>
  <success>true</success>
</Result>
```



## 6. 接口描述

### 6.1. 鉴权接口

#### 6.1.1. 获取 access\_token

##### 6.1.1.1. 功能说明

获取 access\_token 供接口调用时使用，此接口仅提供 json 格式数据。

##### 6.1.1.2. 请求说明

请求方式	POST
请求地址	/oauth/token
请求头	Accept: application/json

##### 6.1.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
client_id	string	是	客户端唯一 ID
client_secret	string	是	客户端密钥
grant_type	string	是	鉴权方式 client_credential: 客户端模式，默认值
scope	string	是	权限范围，多个用 “,” 分割，如 "read,write", grant_type=client_credentials 可以不传此参数，将获取所有权限范围。 范围说明 read: 读权限 writ: 写权限

请求示例：

POST /oauth/token HTTP/1.1 Content-Type: application/x-www-form-urlencoded client_id=admin&client_secret=666666&grant_type=client_credentials&scope= read,write
---

## 6.1.1.4. 响应说明

### 6.1.1.4.1. 成功

节点名称	类型	必须	说明
access_token	string		获取到的凭证
token_type	string		
expires_in	long		凭证有效时间，单位：秒
scope	string		权限

成功示例：

```
{
  "access_token": "f497ee17-9380-4a97-b55d-ef3beef16541",
  "token_type": "bearer",
  "expires_in": 3231,
  "scope": "write"
}
```

### 6.1.1.4.2. 失败

节点名称	类型	必须	说明
error	string		错误
error_description	string		错误描述

字段可能值说明

error	error_description
invalid_client	可能为 client_id 或 client_secret 缺失错误等； 可能为权限未开通、未开始、已过期。
invalid_scope	缺少 scope 字段或字段值不正确
invalid_request	缺少 grant_type 字段或字段值错误

失败示例：

```
{
  "error": "invalid_client",
  "error_description": "Bad client credentials"
}
```

## 6.2. 基础配置接口

### 6.2.1. 员工

#### 6.2.1.1. 员工-分页查询

##### 6.2.1.1.1. 功能说明

员工-分页查询

##### 6.2.1.1.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/employeeInfo/pageSearch
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

##### 6.2.1.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
userCode	String	否	账号（短号）
nameCn	String	否	姓名
agentId	String	否	分机（短号）
roleKey	String	否	角色
workPhone	String	否	手机号码
enabled	String	否	员工状态（true 可用,false 停用）
agtGrpStream	String	否	班组标识（企业号+班组短号）
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)

请求示例:

```
GET /employeeInfo/pageSearch?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
userCode=employeecode&nameCn=wangsheng-employee-
name&agentId=&roleKey=&workPhone=&enabled=&agtGrpStream=&currentPage=&pageSize=
```

## 6.2.1.1.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
streamNumber	String		员工 ID
userCode	String		员工账号(企业号+账号)
nameCn	String		员工名称
agentId	String		分机
corpId	String		企业号
tenantId	String		租户号
isCreateUsers	String		是否创建分机(true:创建, false:不创建)
email	String		邮箱
workPhone	String		手机号码
priority	String		优先级
enabled	String		座席状态(true:启用;false:停用)
roleKey	String		角色标识(座席:ROLE_CC_AGENT,班组长:ROLE_CC_MONITOR)
roleTitle	String		角色名称
agtGrpId	String		所属技能组
defaultQueue	String		默认技能组
grpStreamNumber	String		所属班组
grpName	String		班组名称
enableVccbar	String		是否开启呼叫功能
remark	String		备注
linkTel	String		联系电话
pstnTel	String		固定电话
emailPwd	String		邮箱密码
imUserFlag	String		在线员工功能
createdTime	String		创建时间
createdUser	String		创建人
lastUpdateTime	String		修改时间
lastUpdateUser	String		修改人
userName	String		账号
phoneTakeAlong	String		是否手机随行
manageAgtGrpIds	String		管理班组

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "streamNumber": "1eed51b1f20f401bb512e70c0a9504ad",
        "userCode": "777777robotConf",
        "nameCn": "智能外呼配置管理员",
        "agentId": "",
        "corpId": "777777",
        "tenantId": 10211,
        "phoneTakeAlong": false,
        "isCreateUsers": false,
        "email": "@voip.cc",
        "workPhone": "",
        "priority": 0,
        "enabled": true,
        "roleKey": "ROLE_CC_SOC_CONF",
        "roleTitle": null,
        "agtGrpId": "{1837}",
        "defaultQueue": "102358000",
        "grpStreamNumber": "",
        "grpName": null,
        "enableVccbar": 1,
        "remark": "",
        "linkTel": "",
        "pstnTel": "",
        "emailPwd": "",
        "imUserFlag": 0,
        "createdTime": "20180730185236",
        "createdUser": "777777admin",
        "lastUpdateTime": "20180822151806",
        "lastUpdateUser": "777777robotConf",
        "userName": "777777robotConf"
      }
    ]
  }
}
```

```
}
],
"total": 1
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

### 6.2.1.2. 客服-重置技能组

#### 6.2.1.2.1. 功能说明

客服-重置技能组

#### 6.2.1.2.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/employeeInfo/resetQueues
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.2.1.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
agentId	String	是	分机（列表 agentId 值）
queues	String	是	技能组 queueCode(多个，逗号分隔，示例:102118001,102118000)
defaultQueue	String	是	默认技能组 queueCode

请求示例:

```
PUT    /employeeInfo/resetQueues?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
agentId=102113886&queues=102118001,102118000&defaultQueue=102118001
```

#### 6.2.1.2.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.2.1.3. 客服-技能组列表

#### 6.2.1.3.1. 功能说明

客服-技能组列表

#### 6.2.1.3.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/skills/loadQueueInfo
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.2.1.3.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
agentId	String	是	分机（分机列表 agentId 值）

请求示例:

GET	/skills/loadQueueInfo?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1	
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded	
agentId=102113886	

#### 6.2.1.3.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
outTastList	Array[Object]		呼出技能组数组
inTastList	Array[Object]		呼入技能组数组

#### outTastList 说明

节点名称	类型	必须	说明
telDataObjId	String		号码数据对象标识
telDataObjName	String		号码数据对象名称
dataObjId	String		数据对象标识
dataObjName	String		数据对象名称
name	String		技能组名称
projectName	String		项目名称
queueCode	String		技能组标识(含租户 id)
corpId	String		企业号
tenantId	String		租户号
taskId	String		任务标识长号
outProjectId	String		项目标识（长号，格式：PRO_企业标识_短号，示例:PRO_777777_JH001）
queueId	String		技能组 ID
callType	String		活动类型（0:预测拨号;1:精确预览）
callerId	String		外显号码

**inTastList 说明**

节点名称	类型	必须	说明
attrType1	String		数据对象类型
dataObjId	String		数据对象标识（示例:OBJ_777777_1001）
attrType2	String		话术类型
openWordsStream	String		话术标识
tipTimeout	String		呼入超时提醒时长
queueCode	String		技能组标识(含租户 id)
callerId	String		外显号码
tenantId	String		租户号
name	String		技能组名称

响应示例:

```
{
  "data": {
    "outTastList": [
      {
        "telDataObjId": null,
        "telDataObjName": null,
        "dataObjId": "OBJ_777777_1001",
        "dataObjName": "呼入工单",
        "name": "artificial_name",
        "projectName": "建行电催项目",
        "queueCode": "102118829",
        "corpId": "777777",
        "tenantId": 10211,
        "taskId": "00000177777711artificial_taskId",
        "outProjectId": "PRO_777777_JH001",
        "queueId": 3575,
        "callType": 1,
        "callerId": "53541815"
      }
    ],
    "inTastList": [
      {
        "attrType1": "dataObjId",
        "dataObjId": "OBJ_777777_1001",
        "attrType2": "openWordsStream",
        "openWordsStream": null,
        "tipTimeout": 30,
        "queueCode": "102118000",
        "callerId": "53541815",
        "tenantId": 10211,
        "name": "默认组"
      }
    ]
  },
  "code": 0,
  "message": "成功",
}
```



```
"success": true
}
```

## 6.2.2. 话术查询

### 6.2.2.1. 功能说明

话术查询

### 6.2.2.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/openWords/getJsonOption
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

### 6.2.2.3. 请求参数

请求示例:

```
GET    /openWords/getJsonOption?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
```

### 6.2.2.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
value	String		标识
label	String		值

响应示例:

```
{
  "data": [
    {
      "value": "64f386c6dd554d7bb4e345e3787cce8c",
      "label": "1"
    }
  ],
  "code": 0,
```

```
"message": "成功",  
"success": true  
}
```

### 6.2.3. 工单对象查询

#### 6.2.3.1. 功能说明

工单对象查询

#### 6.2.3.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/dataObject/search
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.2.3.3. 请求参数

请求示例:

```
GET /dataObject/search?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1  
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
```

#### 6.2.3.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
value	String		工单对象标识
label	String		工单对象名称

响应示例:

```
{  
  "data": [  
    {  
      "value": "OBJ_777777_1001",  
      "label": "呼入工单"  
    }  
  ],  
  "code": 0,  
}
```

```
"message": "成功",  
"success": true  
}
```

## 6.2.4. 外显号码查询

### 6.2.4.1. 功能说明

外显号码查询

### 6.2.4.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/accessTelNum/getJsonOption
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

### 6.2.4.3. 请求参数

请求示例:

```
GET /accessTelNum/getJsonOption?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a  
HTTP/1.1  
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
```

### 6.2.4.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
value	String		ID
label	String		外显号码

响应示例:

```
{  
  "data": [  
    {  
      "value": "2621",  
      "label": "53541815"  
    }  
  ],  
}
```

```
"code":0,  
"message": "成功",  
"success": true  
}
```

## 6.3. 外呼接口

### 6.3.1. 项目

#### 6.3.1.1. 外呼项目-新增

##### 6.3.1.1.1. 功能说明

外呼项目-新增

##### 6.3.1.1.2. 请求说明

请求方式	POST
请求地址	/outProject/insert
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

##### 6.3.1.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
projectId	String	是	项目标识(6-12 位数字或字母)
projectName	String	是	项目名称
remark	String	否	备注

请求示例:

```
POST /outProject/insert?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1  
Content-Type: application/json  
{  
  "projectId":"wangsheng-project-id",  
  "projectName":"wangsheng-project-name",  
  "remark":123456  
}  
-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

##### 6.3.1.1.4. 响应说明

响应示例:

```
{  
  "code":0,
```

```
{
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.1.2. 外呼项目-分页查询

#### 6.3.1.2.1. 功能说明

外呼项目-分页查询

#### 6.3.1.2.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/outProject/pageSearch
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.1.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)
projectName	String	否	项目名称
projectId	String	否	项目标识 (短号)

请求示例:

```
GET      /outProject/pageSearch?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
currentPage=&pageSize=&projectName=wangsheng-project-name&projectId=
```

#### 6.3.1.2.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
corpId	String		企业号
projectId	String		项目标识 (长号, 格式: PRO_企业标识_短号, 示例:PRO_777777_JH001)
projectName	String		项目名称
remark	String		备注
createTime	String		创建时间 (格式: yyyyMMddHHmmss)

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "corpId": "100002",
        "projectId": "PRO_100002_123456",
        "projectName": "wangsheng",

```

```
{
  "remark": "123456",
  "createTime": "20181214162827"
},
"total": 1
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

### 6.3.1.3. 外呼项目-详情查询

#### 6.3.1.3.1. 功能说明

外呼项目-详情查询

#### 6.3.1.3.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/outProject/findById
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.1.3.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	项目标识（长号，格式：PRO_企业标识_短号，示例:PRO_777777_JH001）

请求示例:

```
GET /outProject/findById?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
id=PRO_777777_123456
```

#### 6.3.1.3.4. 响应说明

响应示例:

```
{
}
```

### 6.3.1.4. 外呼项目-修改

#### 6.3.1.4.1. 功能说明

外呼项目-修改

#### 6.3.1.4.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/outProject/update
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.1.4.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
projectId	String	是	项目标识（长号，格式：PRO_企业标识_短号，示例:PRO_777777_JH001）
projectName	String	是	项目名称
remark	String	否	备注

请求示例:

```
PUT /outProject/update?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "projectId":"{{outProjectId}}",
  "projectName":"wangsheng-project-update",
  "remark":"123456ws"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.1.4.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.1.5. 外呼项目-删除

#### 6.3.1.5.1. 功能说明

外呼项目-删除

#### 6.3.1.5.2. 请求说明

请求方式	DELETE
请求地址	/outProject/delete
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.1.5.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
------	----	----	----

ids	Array	是	项目标识（长号，数组传递）
-----	-------	---	---------------

请求示例:

```
DELETE      /outProject/delete?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
ids=PRO_777777_123456
```

#### 6.3.1.5.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

## 6.3.2. 号码文件

### 6.3.2.1. 号码文件-上传

#### 6.3.2.1.1. 功能说明

号码文件-上传

#### 6.3.2.1.2. 请求说明

请求方式	POST
请求地址	/files/upload
Content-Type	multipart/form-data;charset=utf-8

#### 6.3.2.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
fileName	file	是	文件

请求示例:

```
POST /files/upload?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: multipart/form-data; boundary=----WebKitFormBYWxkTrZu0gW
Content-Disposition: form-data; name="fileName"

-----WebKitFormBYWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.2.1.4. 响应说明



响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.2.2. 号码文件-列表查询

#### 6.3.2.2.1. 功能说明

号码文件-列表查询

#### 6.3.2.2.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/files/search
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.2.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
fileName	String	是	文件名(需要带后缀)

请求示例:

```
GET /files/search?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
fileName=ivr_example.xls
```

#### 6.3.2.2.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
name	String		文件名
size	String		文件大小
lastModified	String		修改时间 (格式: yyyyMMddHHmmss)
createdDateTime	String		创建时间 (格式: yyyyMMddHHmmss)
targetURL	String		路径
directory	String		是否为文件夹(是:true, 否: false)

响应示例:

```
{
  "data": [
    {
      "name": "ivr_example.xls",
      "size": 19968,
      "lastModified": "20181227113249",
      "createdDateTime": "20181227113249",
      "targetURL": "http://hlmedia:8800/media/100002/outAddress/ivr_example.xls",
    }
  ]
}
```

```
{
  "directory": false
},
{
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.2.3. 号码文件-下载

#### 6.3.2.3.1. 功能说明

号码文件-下载

#### 6.3.2.3.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/files/download
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.2.3.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
fileName	String	是	文件名称

请求示例:

```
GET /files/download?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
fileName=ivr_example.xls
```

#### 6.3.2.3.4. 响应说明

响应示例:

无

### 6.3.2.4. 号码文件-修改文件名

#### 6.3.2.4.1. 功能说明

号码文件-修改文件名

#### 6.3.2.4.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/files/rename
Content-Type	application/json;charset=utf-8

	application/xml;charset=utf-8
--	-------------------------------

#### 6.3.2.4.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
fileName	String	是	原文件名(需要带后缀)
newName	String	是	新文件名(需要带后缀)

请求示例:

```
PUT /files/rename?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "fileName":"ivr_example.xls",
  "newName":"ivr_example-update.xls"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.2.4.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.2.5. 号码文件-删除

#### 6.3.2.5.1. 功能说明

号码文件-删除

#### 6.3.2.5.2. 请求说明

请求方式	DELETE
请求地址	/files/delete
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.2.5.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
fileName	String	是	文件名

请求示例:

```
DELETE /files/delete?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
fileName=wsws2.xls
```

#### 6.3.2.5.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3. 人工外呼任务

#### 6.3.3.1. 人工外呼-新增

##### 6.3.3.1.1. 功能说明

人工外呼-新增

##### 6.3.3.1.2. 请求说明

请求方式	POST
请求地址	/artificialOutTask/insert
Content-Type	multipart/form-data;charset=utf-8

##### 6.3.3.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
outProjectId	String	是	项目标识（长号，格式：PRO_企业标识_短号，示例:PRO_777777_JH001）
taskId	String	是	任务标识（短号，1-16 位数字或字母）
name	String	是	任务名称
callerId	String	否	外显号码
createType	String	是	号码来源（input:手动输入，file:文件上传，remoteFile:现有文件）
importFile	file	否	文件（来源为文件，必填）
remoteFileName	String	否	现有文件（来源为现有文件，必填）
mobileAndDes	String	否	外呼数据（来源为手动输入，号码和随路数据以冒号分隔，多个号码以分号分隔，必填，示例:18219678378:data;18219678372:data2）
timeFrom	String	是	任务时段开始时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
timeTo	String	是	任务时段结束时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）

dataObjId	String	是	工单标识（OBJ_企业标识_工单标识短号）
callType	String	是	0 预测拨号；1 精确预览
ratio	String	是	外呼速率(1,2,3,4,5)
idleTime	String	是	二次呼叫间隔（单位毫秒，取值：8000，16000，24000，32000，40000）
wordsKey	String	否	话术 ID
remark	String	否	备注

请求示例:

```
POST /artificialOutTask/insert?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: multipart/form-data; boundary=----WebKitFormBYWxkTrZu0gW
Content-Disposition: form-data; name="outProjectId"
PRO_777777_123456w
Content-Disposition: form-data; name="taskId"
artificialtaskId
Content-Disposition: form-data; name="name"
artificial_name
Content-Disposition: form-data; name="callerId"
53541815
Content-Disposition: form-data; name="createType"
input
Content-Disposition: form-data; name="importFile"
Content-Disposition: form-data; name="remoteFileName"
ivr_example.xls
Content-Disposition: form-data; name="mobileAndDes"
18219694903:123
Content-Disposition: form-data; name="timeFrom"
09:00
Content-Disposition: form-data; name="timeTo"
18:00
Content-Disposition: form-data; name="dataObjId"
Content-Disposition: form-data; name="callType"
1
Content-Disposition: form-data; name="ratio"
```

```
2
Content-Disposition: form-data; name="idleTime"
40000
Content-Disposition: form-data; name="wordsKey"
64f386c6dd554d7bb4e345e3787cce8c
Content-Disposition: form-data; name="remark"
remark
-----WebKitFormBYWxkTrZu0gW--
```

6.3.3.1.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
groupDn	String		技能组 queueCode
groupId	String		技能组 ID
outboundInstanceId	String		外呼实例标识（与分页查询结果 id 一致）

响应示例:

```
{
  "data": {
    "groupDn": "102118931",
    "groupId": "3765",
    "outboundInstanceId": "3144"
  },
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

6.3.3.2. 人工外呼-分页查询

6.3.3.2.1. 功能说明

人工外呼-分页查询

6.3.3.2.2. 请求说明

请求方式	GET
------	-----

请求地址	/artificialOutTask/pageSearch
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.3.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
name	String	否	任务名称
taskId	String	否	任务标识（短号）
status	String	否	任务状态（0 无效活动，2 规划中，3 执行中，4 暂停中，5 已结束,6 已终结）
callType	String	否	类型（0 预测拨号；1 精确预览）
outProjectId	String	否	项目（长号，格式：PRO_企业标识_短号，示例:PRO_777777_JH001）
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)

请求示例:

```
GET /artificialOutTask/pageSearch?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
name=artificial_name&taskId=&status=&callType=&outProjectId=&currentPage=&pageSize=
```

#### 6.3.3.2.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		外呼实例标识
tenantId	String		租户 id
userId	String		创建者 ID
groupId	String		技能组 ID
groupDn	String		技能组 queueCode
name	String		任务名称
status	String		任务状态(0:无效活动;2:规划中;3:执行中;4:暂停中;5:已结束;6:已终结)
callType	String		类型(0 预测拨号,1 精确预览)
callNum	String		已呼叫总量
contactNum	String		号码总量
touchNum	String		已接通
ratio	String		外呼速率(1,2,3,4,5)

idleTime	String		二次呼叫间隔（单位毫秒，取值：8000，16000，24000，32000，40000）
createTime	String		创建时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
startTime	String		开始时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
endTime	String		结束时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
taskId	String		任务标识长号
outProjectId	String		项目标识（长号，格式：PRO_企业标识_短号，示例：PRO_777777_JH001）
outProjectName	String		项目名称
timeFrom	String		任务时段开始时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
timeTo	String		任务时段结束时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 2747,
        "tenantId": 10211,
        "userId": 0,
        "groupId": 3162,
        "groupDn": "102118620",
        "name": "wangsheng2",
        "status": 2,
        "callType": 1,
        "callNum": 0,
        "contactNum": 1,
        "touchNum": 0,
        "ratio": "1",
        "idleTime": 8000,
        "createTime": "20181225131314",
        "startTime": null,
        "endTime": null,
      }
    ]
  }
}
```



```
{
  "taskId": "000001777777111239",
  "outProjectId": "PRO_777777_123456",
  "outProjectName": "wangsheng2",
  "timeFrom": "09:00",
  "timeTo": "18:00",
}
],
"total": 1
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

### 6.3.3.3. 人工外呼-详情查询

#### 6.3.3.3.1. 功能说明

人工外呼-详情查询

#### 6.3.3.3.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/artificialOutTask/findById
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.3.3.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	外呼实例标识

请求示例:

```
GET /artificialOutTask/findById?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
id=2883
```

## 6.3.3.3.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		外呼实例标识
corpId	String		企业 id
tenantId	String		租户 id
taskId	String		任务 taskId
outProjectId	String		项目标识（长号,格式:PRO_企业标识_短号,示例:PRO_777777_JH001）
userId	String		创建者 ID
name	String		名称
status	String		状态(0:无效活动;2:规划中;3:执行中;4:暂停中;5:已结束;6:已终结)
callType	String		活动类型(0 预测拨号； 1 精确预览)
callNum	String		已呼叫总量
contactNum	String		号码总量
touchNum	String		已接通
ratio	String		外呼速率(1,2,3,4,5)
idleTime	String		二次呼叫间隔（单位毫秒,取值:8000,16000,24000,32000,40000）
createTime	String		创建时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
startTime	String		任务启动时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
endTime	String		任务结束时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
dataObjId	String		数据对象
wordsKey	String		话术标识
remark	String		备注
projectName	String		项目名称
dataObjName	String		数据对象名称
callerId	String		组外显号码
timeFrom	String		开始时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
timeTo	String		结束时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
createType	String		创建类型(file,remoteFile)

响应示例:

{

```
"data": {
  "id": 1196,
  "corpId": "100002",
  "tenantId": 10277,
  "taskId": "000001100002111239",
  "outProjectId": "PRO_100002_123456",
  "userId": 0,
  "name": "wangsheng",
  "status": 2,
  "callType": 1,
  "callNum": 0,
  "contactNum": 1,
  "touchNum": 0,
  "ratio": "2",
  "idleTime": 8000,
  "createTime": "20181219143241",
  "startTime": null,
  "endTime": null,
  "dataObjId": "OBJ_100002_1000",
  "wordsKey": "b4f48320431e43928a7627dba20e22b3",
  "remark": "remark",
  "projectName": null,
  "dataObjName": null,
  "callerId": "80010000",
  "timeFrom": "09:00",
  "timeTo": "18:00",
  "createType": "file"
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

### 6.3.3.4. 人工外呼-修改

#### 6.3.3.4.1. 功能说明

人工外呼-修改

#### 6.3.3.4.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/artificialOutTask/update
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.3.4.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	外呼实例标识
name	String	是	任务名称
callerId	String	是	外显号码
ratio	String	是	ivr 外呼速率(1,2,3,4,5)
idleTime	String	是	二次呼叫间隔（单位毫秒，取值：8000，16000，24000，32000，40000）
timeFrom	String	是	任务时段开始时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
timeTo	String	是	任务时段结束时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
dataObjId	String	是	工单（OBJ_企业标识_工单标识短号）
wordsKey	String	否	话术
remark	String	否	备注

请求示例:

```
PUT /artificialOutTask/update?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "id":"2883",
  "name":"artificial-update",
  "callerId":"53541815",
  "ratio":3,
```

```

"idleTime":16000,
"timeFrom":"09:00",
"timeTo":"18:00",
"dataObjId": "",
"wordsKey":null,
"remark":"remark",
"callType":1
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--

```

#### 6.3.3.4.4. 响应说明

响应示例:

```

{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}

```

### 6.3.3.5. 人工外呼-追加

#### 6.3.3.5.1. 功能说明

人工外呼-追加

#### 6.3.3.5.2. 请求说明

请求方式	POST
请求地址	/artificialOutTask/append
Content-Type	multipart/form-data;charset=utf-8

#### 6.3.3.5.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	外呼实例标识
createType	String	是	号码来源（input:手动输入，file:文件上传，remoteFile:现有文件）
importFile	file	否	文件（来源为文件）
mobileAndDes	String	否	外呼数据（来源为手动输入）

remoteFileName	String	否	现有文件（来源为现有文件）
----------------	--------	---	---------------

请求示例:

```
POST /artificialOutTask/append?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: multipart/form-data; boundary=----WebKitFormBYWxkTrZu0gW
Content-Disposition: form-data; name="id"
1282
Content-Disposition: form-data; name="id"
2883
Content-Disposition: form-data; name="createType"
input
Content-Disposition: form-data; name="importFile"
Content-Disposition: form-data; name="mobileAndDes"
18219383937:123
Content-Disposition: form-data; name="remoteFileName"
-----WebKitFormBYWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.5.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.6. 人工外呼-启动

#### 6.3.3.6.1. 功能说明

人工外呼-启动

#### 6.3.3.6.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/artificialOutTask/startCall
Content-Type	application/json;charset=utf-8

	application/xml;charset=utf-8
--	-------------------------------

#### 6.3.3.6.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	外呼实例标识

请求示例:

```
PUT /artificialOutTask/startCall?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "id":"2883"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.6.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.7. 人工外呼-暂停

#### 6.3.3.7.1. 功能说明

人工外呼-暂停

#### 6.3.3.7.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/artificialOutTask/pauseCall
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.3.7.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
------	----	----	----

id	String	是	外呼实例标识
----	--------	---	--------

请求示例:

```
PUT /artificialOutTask/pauseCall?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "id":"2883"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.7.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.8. 人工外呼-停止

#### 6.3.3.8.1. 功能说明

人工外呼-停止

#### 6.3.3.8.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/artificialOutTask/stopCall
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.3.8.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	外呼实例标识

请求示例:



```
PUT /artificialOutTask/stopCall?access_token=xxx HTTP/1.1
```

```
Content-Type: application/json
```

```
{
  "id": "2883"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.8.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.9. 人工外呼-重呼

#### 6.3.3.9.1. 功能说明

人工外呼-重呼

#### 6.3.3.9.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/artificialOutTask/recall
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.3.9.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
id	String	是	外呼实例标识
type	String	是	重呼类型（1:拒接,2:漏接,3:全部）

请求示例:

```
PUT /artificialOutTask/recall?access_token=xxx HTTP/1.1
```

```
Content-Type: application/json
```

```
{
  "id": "2883",
  "type": 3
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.9.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "message": "没有可恢复的号码",
  "success": false
}
```

### 6.3.3.10. 人工外呼-终结

#### 6.3.3.10.1. 功能说明

人工外呼-终结

#### 6.3.3.10.2. 请求说明

请求方式	PUT
请求地址	/artificialOutTask/changeState
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.3.10.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
instanceId	String	是	外呼实例标识

请求示例:

```
PUT /artificialOutTask/changeState?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "instanceId": "2883"
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.10.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.11. 人工外呼-执行情况

#### 6.3.3.11.1. 功能说明

人工外呼-执行情况

#### 6.3.3.11.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/artificialOutTask/read
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.3.11.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
instanceId	String	是	列表标识

请求示例:

```
GET /artificialOutTask/read?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
instanceId=2883
```

#### 6.3.3.11.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		外呼实例标识
corpId	String		企业 id
tenantId	String		租户 id
taskId	String		任务 taskId

outProjectId	String		项目标识（长号,格式:PRO_企业标识_短号,示例:PRO_777777_JH001）
userId	String		创建者 ID
name	String		名称
status	String		状态(0:无效活动;2:规划中;3:执行中;4:暂停中;5:已结束;6:已终结)
callType	String		活动类型(0 预测拨号； 1 精确预览)
callNum	String		已呼叫总量
contactNum	String		号码总量
touchNum	String		已接通
ratio	String		外呼速率(1,2,3,4,5)
idleTime	String		二次呼叫间隔（单位毫秒,取值:8000,16000,24000,32000,40000）
createTime	String		创建时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
startTime	String		任务启动时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
endTime	String		任务结束时间（格式：yyyyMMddHHmmss）
dataObjId	String		数据对象
wordsKey	String		话术标识
remark	String		备注
projectName	String		项目名称
dataObjName	String		数据对象名称
callerId	String		组外显号码
timeFrom	String		开始时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
timeTo	String		结束时间（格式：小时:分钟，示例：09:00）
createType	String		创建类型(file,remoteFile)

响应示例:

```
{
  "data": {
    "id": 1196,
    "corpId": "100002",
    "tenantId": 10277,
    "taskId": "000001100002111239",
    "outProjectId": "PRO_100002_123456",
```

```
"userId": 0,
"name": "wangsheng",
"status": 2,
"callType": 1,
"callNum": 0,
"contactNum": 1,
"touchNum": 0,
"ratio": "2",
"idleTime": 8000,
"createTime": "20181219143241",
"startTime": null,
"endTime": null,
"dataObjId": "OBJ_100002_1000",
"wordsKey": "b4f48320431e43928a7627dba20e22b3",
"remark": "remark",
"projectName": null,
"dataObjName": null,
"callerId": "80010000",
"timeFrom": "09:00",
"timeTo": "18:00",
"createType": "file"
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

### 6.3.3.12. 外呼任务成员管理

#### 6.3.3.12.1. 人工外呼-可添加成员

##### 6.3.3.12.1.1. 功能说明

人工外呼-可添加成员

##### 6.3.3.12.1.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/queueUser/pageSearchCanAddUsers
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.3.12.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
queueCode	String	是	外呼列表的 groupDn 值
agtGrpStream	String	否	班组（长号）
agentId	String	否	分机（短号）
nameCn	String	否	姓名
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)

请求示例:

```
GET /queueUser/pageSearchCanAddUsers?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
queueCode=102118733&agtGrpStream=&agentId=&nameCn=&currentPage=&pageSize=
```

#### 6.3.3.12.1.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
streamNumber	String		员工 ID
userCode	String		员工账号(企业号+账号)
nameCn	String		员工名称
agentId	String		分机
corpId	String		企业号
tenantId	String		租户号
isCreateUsers	String		是否创建分机(true:创建, false:不创建)
email	String		邮箱
workPhone	String		手机号码
priority	String		优先级
enabled	String		座席状态(true:启用;false:停用)
roleKey	String		角色标识(座席:ROLE_CC_AGENT,班组长:ROLE_CC_MONITOR)
roleTitle	String		角色名称

agtGrpId	String		所属技能组
defaultQueue	String		默认技能组
grpStreamNumber	String		所属班组
grpName	String		班组名称
enableVccbar	String		是否开启呼叫功能
remark	String		备注
linkTel	String		联系电话
pstnTel	String		固定电话
emailPwd	String		邮箱密码
imUserFlag	String		在线员工功能
createdTime	String		创建时间
createdUser	String		创建人
lastUpdateTime	String		修改时间
lastUpdateUser	String		修改人
userName	String		账号
phoneTakeAlong	String		是否手机随行
manageAgtGrpIds	String		管理班组

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "streamNumber": "1eed51b1f20f401bb512e70c0a9504ad",
        "userCode": "777777robotConf",
        "nameCn": "智能外呼配置管理员",
        "agentId": "",
        "corpId": "777777",
        "tenantId": 10211,
        "isCreateUsers": false,
        "email": "@voip.cc",
        "workPhone": ""
      }
    ]
  }
}
```

```
"priority": 0,
"enabled": true,
"roleKey": "ROLE_CC_SOC_CONF",
"roleTitle": null,
"agtGrpId": "{1837}",
"defaultQueue": "102358000",
"grpStreamNumber": "",
"grpName": null,
"enableVccbar": 1,
"remark": "",
"linkTel": "",
"pstnTel": "",
"emailPwd": "",
"imUserFlag": 0,
"createTime": "20180730185236",
"createdUser": "777777admin",
"lastUpdateTime": "20180822151806",
"lastUpdateUser": "777777robotConf",
"userName": "777777robotConf",
"phoneTakeAlong": "false",
"manageAgtGrpIds": "{7777770100,7777771231}"
},
"total": 1
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

#### 6.3.3.12.2. 人工外呼-新增成员

##### 6.3.3.12.2.1. 功能说明

人工外呼-新增成员

##### 6.3.3.12.2.2. 请求说明



请求方式	POST
请求地址	/queueUser/insert
Content-Type	application/json;charset=utf-8 application/xml;charset=utf-8

#### 6.3.3.12.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
queueCode	String	是	外呼列表的 groupDn 值
groupId	String	是	外呼列表的 GroupId 值
selectedIds	Array	是	可添加人员列表的 agentId 值（数组）

请求示例:

```
POST /queueUser/insert?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/json
{
  "queueCode":"102118733",
  "groupId":"3366",
  "selectedIds":[
    "102113885"
  ]
}-----WebKitFormBoundary7MA4YWxkTrZu0gW--
```

#### 6.3.3.12.2.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "data": {},
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.12.3. 人工外呼-成员分页查询

#### 6.3.3.12.3.1. 功能说明

人工外呼-成员分页查询

#### 6.3.3.12.3.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/queueUser/pageSearch
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.3.12.3.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
queueCode	String	是	外呼任务 queueCode 值
userName	String	否	员工姓名
agent	String	否	分机（短号）
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)

请求示例:

```
GET /queueUser/pageSearch?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
queueCode=102118733&userName=&agent=&currentPage=&pageSize=
```

#### 6.3.3.12.3.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		ID
agent	String		分机(租户表示+分机短号)
queueCode	String		技能组编号(租户标识+技能组短号)
groupId	String		座席组 ID
priority	String		优先级
userName	String		用户名称
queueName	String		技能组名称
grpName	String		班组名称

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 7185,
        "agent": "102771002",
        "queueCode": "102778203",
        "groupId": 3280,
        "priority": 0,
        "userName": "汪盛",
        "queueName": "wangsheng",
        "grpName": "班组 1001",
      }
    ],
    "total": 1
  },
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

6.3.3.12.4. 人工外呼-成员删除

6.3.3.12.4.1. 功能说明

人工外呼-成员删除

6.3.3.12.4.2. 请求说明

请求方式	DELETE
请求地址	/queueUser/delete
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

6.3.3.12.4.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
ids	Array	是	列表主键（数组）

请求示例:

```
DELETE /queueUser/delete?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
ids=7241
```

#### 6.3.3.12.4.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.3.13. 人工外呼-删除

#### 6.3.3.13.1. 功能说明

人工外呼-删除

#### 6.3.3.13.2. 请求说明

请求方式	DELETE
请求地址	/artificialOutTask/delete
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.3.3.13.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
instanceId	String	是	列表标识

请求示例:

```
DELETE /artificialOutTask/delete?access_token=xxx HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
instanceId=2883
```

#### 6.3.3.13.4. 响应说明

响应示例:

```
{
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

### 6.3.4. 外呼任务其他功能

#### 6.3.4.1. 号码执行明细查询

##### 6.3.4.1.1. 功能说明

号码执行明细查询

##### 6.3.4.1.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/outboundContacts/pageSearch
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

##### 6.3.4.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)
outboundId	String	是	列表标识

请求示例:

```
GET /outboundContacts/pageSearch?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
currentPage=&pageSize=&outboundId=2843
```

##### 6.3.4.1.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		ID
outboundId	String		外呼任务 ID
mobile	String		联络号码
agentId	String		分机

groupDn	String		转接组号
callState	String		呼叫状态(=0:呼叫失败;1:联系成功;4:用户应答;5:无人应答;7:座席拒接;8:座席全忙;9:未联系;)
callId	String		呼叫 ID
callTime	String		呼叫时间
mobileDes	String		随路数据
tenantId	String		租户 id
robotId	String		机器人
customerTag	String		客户标签
cStartTime	String		呼叫时间
cAnswerTime	String		应答时间
cEndTime	String		结束时间
cHangupCause	String		挂断原因( NORMAL_CLEARING: 正常挂断;INCOMPATIBLE_DESTINATION: 不兼容的目的地;EXCHANGE_ROUTING_ERROR: 用户指示的目的地不能到达;ORIGINATOR_CANCEL: 发起者取消;UNALLOCATED_NUMBER: 无法到达被叫方;DESTINATION_OUT_OF_ORDER: 目的地不按顺序;此原因表示由于目标接口的功能不正常而无法到达用户指定的目的地。术语“功能不正常”表示信号消息无法传送给远程方;CALL_REJECTED: 呼叫被拒绝;NO_USER_RESPONSE: 没有用户回复, 当被叫方在分配的规定时间段内没有响应具有告警或连接指示的呼叫建立消息时, 使用该原因; NO_ANSWER: 没有用户回答, 当被叫方被警告但在规定的时间内没有以连接指示响应时, 使用该原因;NORMAL_TEMPORARY_FAILURE: 暂时失败, 这个原因表明网络运行不正常, 并且这种情况不可能持续很长一段时间;ALLOTTED_TIMEOUT: 这个原因意味着服务器取消了呼叫, 因为目标频道花了很长时间来回答;SERVICE_NOT_IMPLEMENTED: 服务或选项未实施, 未指定;NO_ROUTE_DESTINATION: 无法到达被叫方, 因为呼叫已经路由的网络不能达到所需的目的地;)
aStartTime	String		通话, 坐席开始时间
aAnswerTime	String		坐席接听时间
aEndTime	String		坐席挂断时间
queue	String		坐席组号
queueTimes	String		当坐席全忙再次进入队列等待次数
queueStartTime	String		进入队列时间
queueEndTime	String		离开队列时间

ivrStartTime	String		进入 IVR 时间
ivrEndTime	String		离开 IVR 时间
talksec	String		呼叫时长
billsec	String		计费时长
ringsec	String		响铃时长
arrangesec	String		整理时长
fileName	String		录音文件名称
taskId	String		任务标识
taskName	String		任务名称
outProjectId	String		项目标识
callerId	String		组外显号码（为空显示公共外显）
cityCode	String		区号
talkCount	String		交互次数
sceneCount	String		场景次数
isSendMsg	String		是否发送短信
customerGrade	String		客户等级
outCallType	String		标志智能外呼和非智能外呼(soc:智能外呼)
customerTag	String		客户标签

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 2149469,
        "outboundId": 2716,
        "mobile": "18219694903",
        "agentId": null,
        "groupDn": "102778264",
        "callState": 9,
        "callId": null,
        "callTime": null,
        "mobileDes": "123",
        "tenantId": 0,
        "robotId": null,
        "customerTag": null,
        "cStartTime": null,
        "cAnswerTime": null,
        "cEndTime": null,
        "cHangupCause": null,
        "aStartTime": null,
        "aAnswerTime": null,
        "aEndTime": null,
        "queue": null,
        "queueTimes": 0,
        "queueStartTime": null,
        "queueEndTime": null,
        "ivrStartTime": null,

```

```
        "ivrEndTime": null,
        "talksec": 0,
        "billsec": 0,
        "ringsec": 0,
        "arrangesec": 0,
        "fileName": null,
        "taskId": null,
        "taskName": null,
        "outProjectId": null,
        "callerId": null,
        "cityCode": null,
        "talkCount": 0,
        "sceneCount": 0,
        "isSendMsg": null,
        "customerGrade": null,
        "outCallType": null,
        "cutomerTag": null,
      }
    ],
    "total": 1
  },
  "code":0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

6.4. 呼叫数据接口

6.4.1. 呼叫历史

6.4.1.1. 呼叫历史

6.4.1.1.1. 客服历史明细

6.4.1.1.1.1. 功能说明

客服历史明细

6.4.1.1.1.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/employeeHistories/pageSearch
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

6.4.1.1.1.3. 请求参数



节点名称	类型	必须	说明
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)
startTimeFrom	String	否	状态开始时间 (示例:20151228000000)
startTimeEnd	String	否	状态结束时间 (示例:20181228235959)
agentId	String	否	分机 (短号)
state	String	否	状态 (0:登出;1:就绪;2:非就绪)
action	String	否	事件类型 (580:登入;581:登出;582:非就绪;583:就绪)
queueCode	String	否	技能组 queueCode 值

请求示例:

```
GET /employeeHistories/pageSearch?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
currentPage=&pageSize=&startTimeFrom=20151228000000&startTimeEnd=20181228235959&agentId=&state=&action=&queueCode=
```

#### 6.4.1.1.1.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		id
tenantId	String		租户 id
createTime	String		创建时间
startTime	String		状态开始时间
endTime	String		座席结束时间
agentId	String		分机
action	String		事件类型(580:登入;581:登出;582:非就绪;583:就绪)
reasonCode	String		子事件类型(0:整理;1:通话;3:示忙;5:休息;6:振铃)
state	String		状态(0:登出;1:就绪;2:非就绪)
callType	String		呼叫类型
callId	String		呼叫 ID
duration	String		持续时长
agentName	String		客服名称

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 78779,
        "tenantId": 10211,
        "createTime": null,
        "startTime": "20181221162338",
        "endTime": "20181221162340",
        "agentId": "102111008",
```

```

        "action": 582,
        "reasonCode": 1,
        "state": 2,
        "callType": 3,
        "callId": "b2fa04a6-04f9-11e9-a94a-afda754cd12d",
        "duration": "00:00:02",
        "agentName": "WSL001",
    }
  ],
  "total": 1
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}

```

#### 6.4.1.1.2. 呼叫历史明细

##### 6.4.1.1.2.1. 功能说明

呼叫历史明细

##### 6.4.1.1.2.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/callHistory/pageSearchCallHistory
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

##### 6.4.1.1.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)
cStartTimeFrom	String	否	呼叫开始 (示例:20151228000000)
cStartTimeEnd	String	否	呼叫结束 (示例:20181228235959)
customer	String	否	呼叫号码
agent	String	否	分机 (短号)
callType	String	否	呼叫方式 1:内部通话;2:客户呼入;3:手动呼出;4:电话转接;5:多方通话;6:预约回呼;7:电话回访;8:预测拨号;9:精确预览;10:网页电话)
hangupType	String	否	挂机方(0:座席先挂断;1:客户先挂断)
callResult	String	否	呼叫结果(0: 未接通;2: 已接通)
talksecStart	String	否	通话时长最小值
talksecEnd	String	否	通话时长最大值

请求示例:

```

GET /callHistory/pageSearchCallHistory?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

```

```
currentPage=&pageSize=&cStartTimeFrom=20110128000000&cStartTimeEnd=20191228235959&customer=&agent=&callType=8&hangupType=&callResult=&talksecStart=0&talksecEnd=100
```

#### 6.4.1.1.2.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		id
customer	String		客户
talksec	String		呼叫时长
callResult	String		呼叫结果
callId	String		通话 sid
callSid	String		通话 callid
cStartTime	String		呼叫时间
cAnswerTime	String		应答时间
cEndTime	String		结束时间
cHangupCause	String		挂断原因( NORMAL_CLEARING: 正常挂断;INCOMPATIBLE_DESTINATION: 不兼容的目的地;EXCHANGE_ROUTING_ERROR: 用户指示的目的地不能到达;ORIGINATOR_CANCEL: 发起者取消;UNALLOCATED_NUMBER: 无法到达被叫方;DESTINATION_OUT_OF_ORDER: 目的地不按顺序;此原因表示由于目标接口的功能不正常而无法到达用户指定的目的地。术语“功能不正常”表示信号消息无法传送给远程方;CALL_REJECTED: 呼叫被拒绝;NO_USER_RESPONSE: 没有用户回复, 当被叫方在分配的规定时间段内没有响应具有告警或连接指示的呼叫建立消息时, 使用该原因; NO_ANSWER: 没有用户回答, 当被叫方被警告但在规定的时间内没有以连接指示响应时, 使用该原因;NORMAL_TEMPORARY_FAILURE: 暂时失败, 这个原因表明网络运行不正常, 并且这种情况不可能持续很长一段时间;ALLOTTED_TIMEOUT: 这个原因意味着服务器取消了呼叫, 因为目标频道花了很长时间来回答;SERVICE_NOT_IMPLEMENTED: 服务或选项未实施, 未指定;NO_ROUTE_DESTINATION: 无法到达被叫方, 因为呼叫已经路由的网络不能达到所需的目的地)
agent	String		坐席
agentName	String		座席名称
agentType	String		坐席类型(主要用来判断手机执勤.空值表示普通使用 SIP 电话的坐席,pta:手机随行,bod:手机执勤)
auuid	String		坐席方 uuid
aStartTime	String		通话, 坐席开始时间

aAnswerTime	String		坐席接听时间
aEndTime	String		坐席挂断时间
callType	String		呼叫类型(1:内部通话;2:客户呼入;3:手动呼出;4:电话转接;5:多方通话;6:预约回呼;7:电话回访;8:预测拨号;9:精确预览;10:网页电话)
campaignId	String		外呼实例 ID
queue	String		坐席组号
exitStatus	String		离开状态 (0 进入队列; 1 客户放弃)
queueName	String		技能组名称
queueTimes	String		当坐席全忙再次进入队列等待次数
queueStartTime	String		进入队列时间
queueEndTime	String		离开队列时间
ivrId	String		呼入时, 客户进入的 IVR 主键值
ivrDigits	String		客户的按键
ivrStartTime	String		进入 IVR 时间
ivrEndTime	String		离开 IVR 时间
ivrLastNode	String		离开 IVR 时的最后所在节点
ivrName	String		ivr 名称
ivrLastDigit	String		离开 IVR 时的最后按键
billsec	String		计费时长
ringsec	String		响铃时长
dnis	String		中继号码
recordId	String		保留字段
filename	String		录音文件名称
recordsec	String		预留
satisfaction	String		客户评价(负 1 未评价,1 满意, 2 一般, 3 不满意)
arrangesec	String		整理时长
lastCallbackAgent	String		最近回呼坐席
lastCallbackAgentName	String		最近回呼坐席
alreadyCallback	String		是否已回呼(1:已回访;0:未回访)
orderTime	String		预约回呼时间(1:自动预约回呼;3:非预约回呼)
maxTimes	String		最大回呼次数
autoTimes	String		预约回呼次数
manualTimes	String		手动回呼次数
autoAnswerTimes	String		预约回呼应答次数
manualAnswerTimes	String		手动回呼应答次数
lastCallbackTime	String		最近回呼时间
tenantId	String		租户的 Id
cost	String		费用
ivrSec	String		持续 (秒)
queueSec	String		持续 (秒)

startAt	String		呼叫开始时间
answerAt	String		呼叫应答时间
releaseAt	String		呼叫结束时间
cityCode	String		区号
taskId	String		任务标识
callData	String		随路数据
isRobotGuide	String		进入智能导航(0 否 1 是)
robotGuideStartTime	String		导航开始时间
robotGuideEndTime	String		导航结束时间
robotGuideTimeLength	String		导航时长
abridgeTime	String		坐席桥接时间
cbridgeTime	String		桥接时间
qcSv	String		质检(0:未检测;1:合格;2:不合格)

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 5656024,
        "customer": "17600106536",
        "talksec": 0,
        "callResult": "未接通",
        "callId": "6c53502e-f9e2-11e8-ac74-f14d221d004c",
        "callSid": "6c53502e-f9e2-11e8-ac74-f14d221d004c",
        "cStartTime": "2018-12-07 13:39:11",
        "cAnswerTime": "2018-12-07 13:39:35",
        "cEndTime": "2018-12-07 13:39:37",
        "cHangupCause": "NORMAL_CLEARING",
        "agent": null,
        "agentName": null,
        "agentType": null,
        "auuid": "6c53502e-f9e2-11e8-ac74-f14d221d004c",
        "aStartTime": null,
        "aAnswerTime": null,
        "aEndTime": null,
        "callType": 8,
        "campaignId": 2551,
        "queue": null,
        "exitStatus": null,
        "queueName": null,
        "queueTimes": -1,
        "queueStartTime": null,
        "queueEndTime": null,
        "ivrId": -1,
        "ivrDigits": null,
        "ivrStartTime": "2018-12-07 13:39:15",

```

```
    "ivrEndTime": null,
    "ivrLastNode": -1,
    "ivrName": "未进 IVR 放弃",
    "ivrLastDigit": null,
    "billsec": 2,
    "ringsec": 0,
    "dnis": "88595632",
    "recordId": null,
    "filename": null,
    "recordsec": 0,
    "satisfaction": 0,
    "arrangesec": 0,
    "lastCallbackAgent": null,
    "lastCallbackAgentName": null,
    "alreadyCallback": 0,
    "orderTime": 0,
    "maxTimes": 0,
    "autoTimes": 0,
    "manualTimes": 0,
    "autoAnswerTimes": 0,
    "manualAnswerTimes": 0,
    "lastCallbackTime": null,
    "tenantId": 10211,
    "cost": "0.000",
    "ivrSec": null,
    "queueSec": null,
    "startAt": null,
    "answerAt": "2018-12-07 13:39:35",
    "releaseAt": "2018-12-07 13:39:37",
    "cityCode": "010",
    "taskId": "7777770039",
    "callData": null,
    "isRobotGuide": null,
    "robotGuideStartTime": null,
    "robotGuideEndTime": null,
    "robotGuideTimeLength": null,
    "abridgeTime": null,
    "cbridgeTime": null,
    "qcSv": null,
  }
],
"total": 1
},
"code": 0,
"message": "成功",
"success": true
}
```

#### 6.4.1.1.3. 话单详情

##### 6.4.1.1.3.1. 功能说明

话单详情

**6.4.1.1.3.2. 请求说明**

请求方式	GET
请求地址	/callHistory/detailBySid
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

**6.4.1.1.3.3. 请求参数**

节点名称	类型	必须	说明
sid	String	是	列表 callSid 值

请求示例:

GET	/callHistory/detailBySid?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1	
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded	
sid=d7fb6b12-042e-11e9-8105-fdbc3d8de267	

**6.4.1.1.3.4. 响应说明**

节点名称	类型	必须	说明
id	String		id
customer	String		客户
talksec	String		呼叫时长
callResult	String		呼叫结果
callId	String		通话 sid
callSid	String		通话 callid
cStartTime	String		呼叫时间
cAnswerTime	String		应答时间
cEndTime	String		结束时间
cHangupCause	String		挂断原因( NORMAL_CLEARING: 正常挂断;INCOMPATIBLE_DESTINATION: 不兼容的目的地;EXCHANGE_ROUTING_ERROR: 用户指示的目的地不能到达;ORIGINATOR_CANCEL: 发起者取消;UNALLOCATED_NUMBER: 无法到达被叫方;DESTINATION_OUT_OF_ORDER: 目的地不按顺序;此原因表示由于目标接口的功能不正常而无法到达用户指定的目的地。术语“功能不正常”表示信号消息无法传送给远程方;CALL_REJECTED: 呼叫被拒绝;NO_USER_RESPONSE: 没有用户回复, 当被叫方在分配的规定时间段内没有响应具有告警或连接指示的呼叫建立消息时, 使用该原因; NO_ANSWER: 没有用户回答, 当被叫方被警告但在规定的时间内没有以连接指示响应时, 使用该原因;NORMAL_TEMPORARY_FAILURE: 暂时失

			败，这个原因表明网络运行不正常，并且这种情况不可能持续很长一段时间;ALLOTTED_TIMEOUT: 这个原因意味着服务器取消了呼叫，因为目标频道花了很长时间来回答;SERVICE_NOT_IMPLEMENTED: 服务或选项未实施，未指定;NO_ROUTE_DESTINATION: 无法到达被叫方，因为呼叫已经路由的网络不能达到所需的目的地)
agent	String		坐席
agentName	String		座席名称
agentType	String		坐席类型(主要用来判断手机执勤.空值表示普通使用 SIP 电话的坐席,pta:手机随行,bod:手机执勤)
auuid	String		坐席方 uuid
aStartTime	String		通话，坐席开始时间
aAnswerTime	String		坐席接听时间
aEndTime	String		坐席挂断时间
callType	String		呼叫类型(1:内部通话;2:客户呼入;3:手动呼出;4:电话转接;5:多方通话;6:预约回呼;7:电话回访;8:预测拨号;9:精确预览;10:网页电话)
campaignId	String		外呼实例 ID
queue	String		坐席组号
exitStatus	String		离开状态（0 进入队列；1 客户放弃）
queueName	String		技能组名称
queueTimes	String		当坐席全忙再次进入队列等待次数
queueStartTime	String		进入队列时间
queueEndTime	String		离开队列时间
ivrId	String		呼入时，客户进入的 IVR 主键值
ivrDigits	String		客户的按键
ivrStartTime	String		进入 IVR 时间
ivrEndTime	String		离开 IVR 时间
ivrLastNode	String		离开 IVR 时的最后所在节点
ivrName	String		ivr 名称
ivrLastDigit	String		离开 IVR 时的最后按键
billsec	String		计费时长
ringsec	String		响铃时长
dnis	String		中继号码
recordId	String		保留字段
filename	String		录音文件名称
recordsec	String		预留
satisfaction	String		客户评价(负 1 未评价,1 满意，2 一般，3 不满意)
arrangesec	String		整理时长
lastCallbackAgent	String		最近回呼坐席



lastCallbackAgentName	String		最近回呼坐席
alreadyCallback	String		是否已回呼(1:已回访;0:未回访)
orderTime	String		预约回呼时间(1:自动预约回呼;3:非预约回呼)
maxTimes	String		最大回呼次数
autoTimes	String		预约回呼次数
manualTimes	String		手动回呼次数
autoAnswerTimes	String		预约回呼应答次数
manualAnswerTimes	String		手动回呼应答次数
lastCallbackTime	String		最近回呼时间
tenantId	String		租户的 Id
cost	String		费用
ivrSec	String		持续（秒）
queueSec	String		持续（秒）
startAt	String		呼叫开始时间
answerAt	String		呼叫应答时间
releaseAt	String		呼叫结束时间
cityCode	String		区号
taskId	String		任务标识
callData	String		随路数据
isRobotGuide	String		进入智能导航(0 否 1 是)
robotGuideStartTime	String		导航开始时间
robotGuideEndTime	String		导航结束时间
robotGuideTimeLength	String		导航时长
abridgeTime	String		坐席桥接时间
cbridgeTime	String		桥接时间
qcSv	String		质检(0:未检测;1:合格;2:不合格)

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 5656024,
        "customer": "17600106536",
        "talksec": 0,
        "callResult": "未接通",
        "callId": "6c53502e-f9e2-11e8-ac74-f14d221d004c",
        "callSid": "6c53502e-f9e2-11e8-ac74-f14d221d004c",
        "cStartTime": "2018-12-07 13:39:11",
        "cAnswerTime": "2018-12-07 13:39:35",
        "cEndTime": "2018-12-07 13:39:37",
        "cHangupCause": "NORMAL_CLEARING",
        "agent": null,

```

```
"agentName": null,
"agentType": null,
"auuid": "6c53502e-f9e2-11e8-ac74-f14d221d004c",
"aStartTime": null,
"aAnswerTime": null,
"aEndTime": null,
"callType": 8,
"campaignId": 2551,
"queue": null,
"exitStatus": null,
"queueName": null,
"queueTimes": -1,
"queueStartTime": null,
"queueEndTime": null,
"ivrId": -1,
"ivrDigits": null,
"ivrStartTime": "2018-12-07 13:39:15",
"ivrEndTime": null,
"ivrLastNode": -1,
"ivrName": "未进 IVR 放弃",
"ivrLastDigit": null,
"billsec": 2,
"ringsec": 0,
"dnis": "88595632",
"recordId": null,
"filename": null,
"recordsec": 0,
"satisfaction": 0,
"arrangesec": 0,
"lastCallbackAgent": null,
"lastCallbackAgentName": null,
"alreadyCallback": 0,
"orderTime": 0,
"maxTimes": 0,
"autoTimes": 0,
>manualTimes": 0,
"autoAnswerTimes": 0,
>manualAnswerTimes": 0,
"lastCallbackTime": null,
"tenantId": 10211,
"cost": "0.000",
"ivrSec": null,
"queueSec": null,
"startAt": null,
"answerAt": "2018-12-07 13:39:35",
"releaseAt": "2018-12-07 13:39:37",
"cityCode": "010",
"taskId": "7777770039",
"callData": null,
"isRobotGuide": null,
"robotGuideStartTime": null,
"robotGuideEndTime": null,
```

```
        "robotGuideTimeLength": null,
        "abridgeTime": null,
        "cbridgeTime": null,
        "qcSv": null,
      }
    ],
    "total": 1
  },
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

## 6.4.2. 录音

### 6.4.2.1. 录音-列表

#### 6.4.2.1.1. 功能说明

录音-列表

#### 6.4.2.1.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/record/pageSearch4Record
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

#### 6.4.2.1.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
currentPage	int	否	当前页(默认值为 1)
pageSize	int	否	每页数量(默认值为 10)
cStartTimeFrom	String	否	呼叫时间（起始，示例:20180128000000）
cStartTimeEnd	String	否	呼叫时间（截止，示例:20190128235959）
agent	String	否	分机（短号）
callType	String	否	呼叫方式 1:内部通话;2:客户呼入;3:手动呼出;4:电话转接;5:多方通话;6:预约回呼;7:电话回访;8:预测拨号;9:精确预览;10:网页电话)
customer	String	否	客户号码

请求示例:

```
GET /record/pageSearch4Record?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a HTTP/1.1
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
currentPage=&pageSize=&cStartTimeFrom=20180128000000&cStartTimeEnd=20190128235959&agent=1001&callType=3&customer=
```

## 6.4.2.1.4. 响应说明

节点名称	类型	必须	说明
id	String		id
tenantId	String		租户 id
filename	String		文件名称
customer	String		客户电话
cStartTime	String		呼叫开始时间
answerTime	String		通话开始时间
endTime	String		通话结束时间
agent	String		分机（租户 id+分机短号）
agentName	String		座席名称
talksec	String		录音时长
satisfaction	String		客户评价(负 1 未评价，1 满意，2 一般，3 不满意)
ivrName	String		ivr 名称
ivrLastDigit	String		离开 IVR 时的最后按键
callType	String		呼叫类型(1:内部通话;2:客户呼入;3:手动呼出;4:电话转接;5:多方通话;6:预约回呼;7:电话回访;8:预测拨号;9:精确预览;10:网页电话)

响应示例:

```
{
  "data": {
    "pageData": [
      {
        "id": 5659093,
        "tenantId": 10211,
        "filename": "116/10211/20190124/70dc7002-1fb3-11e9-9b77-3def64000d63.wav",
        "customer": "13810285491",
        "cStartTime": "2019-01-24 16:38:36",
        "agent": "102111008",
        "agentName": null,
        "talksec": 141,
        "satisfaction": -1,
        "ivrName": null,
        "ivrLastDigit": null,
        "callType": 8
      }
    ],
    "total": 1
  },
  "code": 0,
  "message": "成功",
  "success": true
}
```

## 6.4.2.2. 录音-下载

### 6.4.2.2.1. 功能说明

录音-下载

### 6.4.2.2.2. 请求说明

请求方式	GET
请求地址	/record/recordDownload
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded;charset=utf-8

### 6.4.2.2.3. 请求参数

节点名称	类型	必须	说明
path	String	是	录音列表 fileName 值

请求示例:

GET	/record/recordDownload?access_token=c3ed84ef-7cfc-449d-aa65-f96d97d3f49a
HTTP/1.1	
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded	
path=recordFileName	

### 6.4.2.2.4. 响应说明

响应示例:

无

## 附录一：消息返回码

Code	ResultCode	ResultMessage	描述
正确消息	0	成功	正常返回
系统异常	-1	未知错误	描述未知错误的详细日志
公共异常	1001	暂未定义	
	1002	暂未定义	
业务异常	10101	暂未定义	暂未定义