

V5 智能客服 iOS 客户端 SDK 接口

(Ver0.7_170206)



目录.

V5 智能客服 iOS 客户端 SDK 接口						
1	术语	<u> </u>		1		
2	功能		明	1		
3	业多	子流 和	望	1		
	3.1	业务	号结构	1		
	3.2	交互	ī流程	2		
	3.3	SDK	工作流程	3		
4	前其	前期准备				
	4.1	开发	支环境准备	3		
	4.2	SDK	(导入	4		
	4.2.	1	SDK 文件夹导入	4		
	4.2.	2	引入依赖库	4		
	4.3	Info	o.plist 配置	4		
	4.3.	1	ATS	4		
	4.3.	2	权限	5		
	4.4	关于	F离线消息推送	5		
5	使月	使用 SDK 提供的 UI 快速集成5				
	5.1	初始	台化 SDK	5		
	5.2	用户	白信息和参数设置	6		
	5.3	启动	加会话界面	6		
	5.4	生命	î 周期处理	9		
	5.5	对话	舌界面代理10	0		
6	使月	₿SD	K接口开发1	2		
	6.1	初始	台化 SDK1	2		
	6.2	用户	户信息和参数设置12	2		
	6.3	开启	自消息服务 1	3		
	6.4	消息	3代理1	3		
	6.5	消息	B接口调用1	5		
	6.6	生命	î周期处理1	5		



	6.7	获得廾场白消息	15
	6.8	查询会话消息	16
7	其他	也事项	16
	7.1	版本更新	16
	7.2	异常及枚举说明	16



1 术语

应用账号: V5KF 网站后台 AppSDK 应用配置中的应用账号。

站点编号: V5KF 网站的账号对应的站点编号(可以在 V5KF 官网后台查看或向客服获取)。

Demo 工程: 使用智能客服系统 SDK 客户端开发的接口使用示例工程。

会话界面:针对使用本 SDK 的 iOS APP 而言,表示进行对话的一个 UIViewController。

deviceToken: 推送平台用于标识设备的唯一 ID,长度为 64 字节以内的字符串。

用户 ID(uid):标识 APP 所登录的用户的唯一 ID,长度为 64 字节以内的字符串。

坐席: 使用 V5 智能客服系统的客服登录席位,本文即指客服工作者。

2 功能说明

V5 智能客服系统客户端可集成到 web、APP 等第三方平台提供客户在线咨询服务,实时接收客户的反馈。支持发送文本、位置、图片以及表情等消息,并可显示图文、打开链接。

本文档介绍 V5 智能客服系统客户端 SDK 的 iOS 版本的集成和使用。本 SDK 兼容 iOS 7.0 以上,并为开发者提供 Demo 工程,可以参照 Demo,使用 SDK 提供的 UI 快速集成到你的项目中,对 UI 有较高定制需求的开发者可根据 SDK 接口进行开发,自行开发界面。

3 业务流程

3.1 业务结构

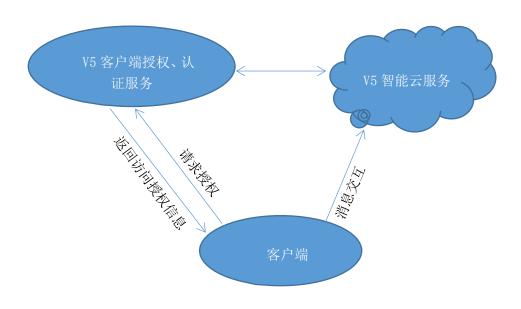


图 3-1 应用结构



● V5 智能云服务

V5 智能云服务,是连接座席和访客的桥梁。并通过云智能机器人,提供替代、协助座席进行优质客服的服务。

V5 客户端授权、认证服务分发访客接入 V5 智能云服务的凭据服务器。

3.2 交互流程

- ➤ 客户端首先向 V5 客户端授权、认证服务发送认证信息(HTTP POST 请求方式),以 获取连接 V5 智能云服务的授权信息;
- ▶ 用认证成功返回的授权信息向 V5 智能云服务建立会话连接;
- ▶ 开启会话,进行即时消息对话。

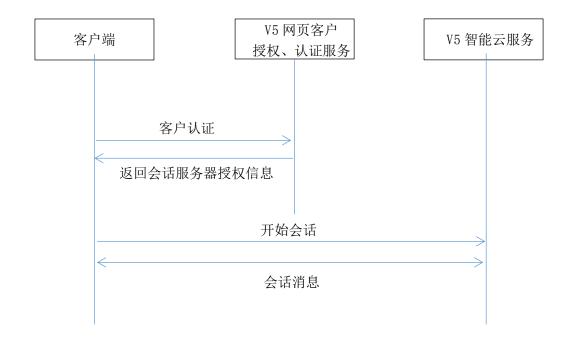


图 3-2 交互流程



3.3 SDK 工作流程

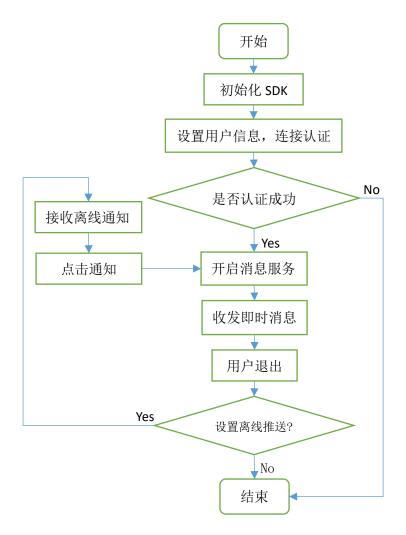


图 3-3 SDK 工作流程

4 前期准备

4.1 开发环境准备

- V5KF 客服系统账号
 没有 V5KF 账号需要前往官网注册账号。
- 获得应用账号、站点编号
 应用账号、站点编号作为 SDK 连接服务端的身份凭证,可到后台 App SDK 的应用配置界面获取。
- 3. 填写对应平台的推送服务器地址 为了使您的 APP 在集成本 SDK 后具有离线消息推送,建议填写您的推送服务器地



址,同时也支持第三方推送平台,需要按照本文档规定填写您的 device_token 和绑定的用户 ID。

4. 下载 SDK

您可以到 V5KF <u>官网</u>下载智能客服 SDK,包含了开发包和带 UI 界面的 Demo 示例工程。

5. 环境要求

在您集成智能客服 SDK 前环境要求如下:

- 支持的最低版本 iOS 7.0。
- 支持 ARC 的 Xcode 编译器,建议使用最新版本。

4.2 SDK 导入

4.2.1 SDK 文件夹导入

把 V5Client 文件夹拷贝到新创建的工程路径下面,然后在工程目录结构中,右键选择 Add Files to "工程名"。或者将这个文件夹拖入 XCode 工程目录结构中。

4.2.2 引入依赖库

- libsqlite3.tbd
- libicucore.tbd
- Fundation.framework
- AudioToolbox.framework
- Security.framewwork
- CFNetwork.framework

SDK v1.1.0 版本开始新增依赖库:

- libstdc++.tbd
- libz.1.1.3.tbd
- AVFoundation.framework

4.3 Info.plist 配置

4.3.1 **ATS**

由于 iOS 9 的新特性默认使用 ATS, 所有网络请求都需要在安全的连接下(当前 App Store 尚未强制使用 iOS 9 这一新特性),所以一些不兼容的服务需要进行额外的配置,本 SDK 使



用到了语音和图片服务的 webservice 接口,需在 Info.plist 添加下述配置:

关于这一特性的详细说明和解决方案可参考:

https://github.com/ChenYilong/iOS9AdaptationTips

注: 当前 1.1.10 及以上版本 SDK 已完全兼容 HTTPS,若无特殊需求,无需配置此 ATS 项,可直接采用 https 方式连接,SDK 默认会将访问的网络图片(比如用户头像)和其他网络请求进行自动转为 https 方式访问,若目标站点未支持 https 仍需要 http 访问,可通过设置 [V5ClientAgent shareClient].config.autoSSL = NO 来取消自动转 https,并自行配置好对应的 ATS 选项。

4.3.2 权限

由于 SDK 中使用到相册和相机,在 Info.plist 中需要加入以下内容: (以 XML 格式描述)

```
<key>NSPhotoLibraryUsageDescription</key>
<string>Choose photo</string>
<key>NSCameraUsageDescription</key>
<string>Take pictures</string>
```

4.4 关于离线消息推送

客户离线后消息将通过 APNs 推送到客户端设备,建议使用第三方推送平台,需要在代码中填写您 iOS 设备上获取的 deviceToken,并在 V5 后台配置推送平台的信息,否则离线后接收不到消息。

5 使用 SDK 提供的 UI 快速集成

5.1 初始化 **SDK**

将 SDK 文件添加到工程后,在 AppDelegate 中 import "V5ClientAgent.h "文件,然后在 application: willFinishLaunchingWithOptions:函数中初始化 SDK 。示例如下:



```
exceptionDelegate:nil];

return YES;
}
```

其中 siteld 和 account 分别是从 V5 后台可以获取到的站点编号和应用账号。

5.2 用户信息和参数设置

使用 SDK 提供的 UI 集成,需要在**启动会话界面**之前进行用户信息和参数配置。配置项如下:

```
//需要#import "V5ClientAgent.h"
// 获得V5ClientAgent配置项
V5Config *config = [V5ClientAgent shareClient].config;
// 设置用户信息, 坐席端可查看
config.nickname = @"test-张三";
config.gender = 1; //性别: 0-未知 1-男 2-女
config.avatar = @"头像URL"; //客户头像URL
config.uid = @"ios-user-id-for-test"; //用户唯一ID,不同的uid消息记录单独保存
//用户信息单次设置即生效, 更新用户信息或者切换用户时需调用shouldUpdateUserInfo
//[config shouldUpdateUserInfo];
```

5.3 启动会话界面

通过简单地添加一个在线咨询按钮即可使用智能客服客户端功能,在按钮点击事件处理中加入启动会话界面的代码:

```
V5ChatViewController *chatViewController = [V5ClientAgent createChatViewController];
    // 不显示底部栏 (有底部栏的需加此配置)
    chatViewController.hidesBottomBarWhenPushed = YES;

/* 下面为会话界面配置,非必须,可根据需求自定义配置,均有默认值 */
    // 会话界面的代理V5ChatViewDelegate
    chatViewController.delegate = self;
    chatViewController.deviceToken = @"设备的deviceToken"; // 也可在
config设置deviceToken
    // 允许并设置消息铃声SystemSoundID
    chatViewController.allowSound = YES;
    chatViewController.soundID = 1007;
    // 允许发送语音
    chatViewController.enableVoiceRecord = YES;
    // 允许显示头像
```



```
chatViewController.showAvatar = YES;
   // 头像圆角(0~20之间)
   chatViewController.avatarRadius = 6;
   // 每次下拉获取历史消息最大数量, 默认10
   chatViewController.numOfMessagesOnRefresh = 10;
   // 开场显示历史消息数量, 默认0(显示历史消息>0则无开场白)
   chatViewController.numOfMessagesOnOpen = 10;
   // 设置会话界面标题
   chatViewController.title = @"V5客服"; // 设置标题, 默认@"小五"
   // 设置返回按钮标题 (默认为前一页面标题)
   UIBarButtonItem *myBackItem = [[UIBarButtonItem alloc] init];
   myBackItem.title = @"返回";
   self.navigationItem.backBarButtonItem = myBackItem;
   // 设置开场自方式,启动会话前设置,默认ClientOpenModeDefault
   // ClientOpenModeQuestion结合后台机器人培训内容可根据使用场景配置不同需求的
开场消息
   [chatViewController setClientOpenMode:ClientOpenModeDefault
withParam:nil];
// 启动会话界面,使用导航模式推出视图
[self.navigationController pushViewController: (UIViewController
      *) chatViewController animated:YES];
```

此外,页面的代理包含的方法如下,有相应需求的可使用,非必须:

```
@protocol V5ChatViewDelegate <NSObject>
@optional
/**

* 即将打开会话视图

*/

- (void)clientViewWillAppear;

/**

* 会话视图打开后

*/

- (void)clientViewDidAppear;

/**

* 即将关闭会话视图

*/

- (void)clientViewWillDisappear;

/**

* 关闭会话视图后

*/

- (void)clientViewDidDisappear;
```



```
/**
* 用户点击链接,包括普通URL(HTML超链接)、图文链接、电话号码
* @param url 链接地址
- (void)userClickLink:(NSString *)url linkType:(KV5LinkType)linkType;
* 用户点击位置消息
* @param lat 纬度
* @param Ing 经度
- (void) userClickLocationWithLatitude: (double) lat
longitude: (double) lng;
/**
* 用户点击图片消息
* @param image 图片
* @param url 图片链接
- (void)userClickImageWithImage:(UIImage *)image picUrl:(NSString
*)url;
* 用户在会话视图中收到消息
* @param message 消息对象
*/
- (void)clientDidReceiveMessage:(V5Message *)message;
* 用户将要发送消息(可在此向坐席透传自定义参数,参考Demo)
* @param message 将要发送的消息(开发者可修改替换发送内容,消息类型和方向不可修改)
* @return 修改处理过的消息
- (V5Message *)userWillSendMessage:(V5Message *)message;
* 客户服务状态改变(可在此相应改变对话页标题,参考Demo)
```



```
*
 * @param status KV5ClientServingStatus, 详见V5Defination.h中的定义
 */
- (void)clientViewController:(V5ChatViewController *)chatVC
ServingStatusChange:(KV5ClientServingStatus)status;
@end
```

注:点击事件有默认执行动作,代理设置后会把默认动作覆盖转而执行代理方法内的动作。

5.4 生命周期处理

在建立连接后收到 onConnect 时需要发送上线消息:

```
[[V5ClientAgent shareClient] shouldClientOnline];
在用户离开会话界面后,不需要使用客服对话时,发送下线消息:
[[V5ClientAgent shareClient] shouldClientOffline];
```

在使用 UI 集成的 SDK 中,不用手动调用上述代码,需要在 AppDelegate 中添加下面代码:

```
- (void)applicationDidEnterBackground:(UIApplication *)application {
    //退出到后台时,通知 SDK 用户离线
    [[V5ClientAgent shareClient] onApplicationDidEnterBackground];
}

- (void)applicationWillEnterForeground:(UIApplication *)application {
    //移动到前台时,通知 SDK 用户上线并连接
    [[V5ClientAgent shareClient] onApplicationWillEnterForeground];
}
```

此外,不使用客服功能时建议关闭会话连接以节省资源,建议在开启会话界面的前一个界面的 viewDidAppear:方法中调用关闭客服的方法:



5.5 对话界面代理

```
@protocol V5ChatViewDelegate <NSObject>
@optional
* 即将打开会话视图
- (void)clientViewWillAppear;
/**
* 会话视图打开后
- (void) clientViewDidAppear;
* 即将关闭会话视图
- (void) clientViewWillDisappear;
/**
* 关闭会话视图后
- (void)clientViewDidDisappear;
* 客户端会话连接成功
- (void) onClientViewConnect;
/**
* 用户点击链接,包括普通URL(HTML超链接)、图文链接、电话号码
* @param url 链接地址
- (void)userClickLink:(NSString *)url linkType:(KV5LinkType)linkType;
/**
* 用户点击位置消息
* @param lat 纬度
* @param Ing 经度
- (void) userClickLocationWithLatitude: (double) lat
```



```
longitude: (double) lng;
* 用户点击图片消息
* @param image 图片
* @param url 图片链接
*/
- (void) userClickImageWithImage: (UIImage *) image picUrl: (NSString
*)url;
* 用户在会话视图中收到消息
* @param message 消息对象
- (void)clientDidReceiveMessage:(V5Message *)message;
* 用户将要发送消息
* @param message 将要发送的消息(开发者可修改替换发送内容,消息类型和方向不可修改)
* @return 修改处理过的消息
- (V5Message *)userWillSendMessage:(V5Message *)message;
/**
* 服务状态改变(正在排队、机器人服务、人工服务)
* @param status KV5ClientServingStatus
- (void)clientViewController:(V5ChatViewController *)chatVC
ServingStatusChange: (KV5ClientServingStatus) status;
@end
```

使用以上代理可以实现更多自定义功能,比如:

1. 为消息添加自定义参数

用户即将发送的消息可以通过 V5ChatViewDelegate 协议中实现方法- (V5Message *)userWillSendMessage:(V5Message *)message 获取到即将发送的消息,并为消息加上自定义系数 例加。

```
- (V5Message *)userWillSendMessage:(V5Message *)message {
   if (userViewSomething) { //用户浏览某商品的标识
        message.customContent = @{@"用户等级": @"VIP",
```



2. 根据客户服务状态改变界面标题

```
* 客户服务状态改变(可在此相应改变对话页标题)
* @param status KV5ClientServingStatus
- (void) clientViewController: (V5ChatViewController *) chatVC
ServingStatusChange:(KV5ClientServingStatus)status {
   switch (status) {
      case ServingStatus queue: // 正在排队等待人工,当前为机器人服务
      case ServingStatus robot: // 机器人服务中
         chatVC.title = @"机器人服务中";
         break;
      case ServingStatus worker:
         chatVC.title = [NSString stringWithFormat:@"%@为您服务",
[V5ClientAgent shareClient].config.workerName];
         break;
      case ServingStatus inTrust:
         chatVC.title = @"机器人托管中";
         break;
      default:
         break;
```

6 使用 SDK 接口开发

6.1 初始化 SDK

SDK 初始化参考 5.1。

6.2 用户信息和参数设置

参考 5.2。



6.3 开启消息服务

开启消息服务一般在 UIViewController 页面打开时进行,具体接口参考如下:

//开启服务
[[V5ClientAgent shareClient] startClientWithDelegate:self];

其中 UIViewController 需实现协议 V5MessageDelegate, 初始化内容包括:

- 1. 设置消息回调监听器;
- 2. 向 V5 认证服务进行客户端认证,根据初始化时的站点信息和客户端生成的客户 ID 向认证服务器认证(这之前可进行客户端用户信息设置,参见 5.2),获取会话参数;
- 3. 认证成功并返回参数后建立会话连接,消息服务开启完成。

此外,提供关闭消息服务方法:

[[V5ClientAgent shareClient] stopClient]; //关闭客户服务

6.4 消息代理

消息代理的声明在 V5Delegate.h 中有说明,会话界面的 UIViewController 需要实现协议 V5MessageDelegate 实现消息接收和发送结果的回调等方法,具体说明如下:

```
@protocol V5MessageDelegate <NSObject>

/**

* 收到即时消息

* @param message 消息对象,元素为V5Message类型

*/

- (void) receiveV5Message: (V5Message *) message;

/**

* 收到即时消息--JSON字符串(接口扩展预留)

* @param json JSON字符串消息,元素为NSString类型

*/

- (void) receiveJSONString: (NSString *) json;

@optional

/**

* 连接建立成功(其他消息接口需要在连接成功后方可调用)

*/

- (void) onConnect;

/**

* 连接断开
```



```
- (void) disconnectWithCode: (NSInteger) code reason: (NSString *) reason;
  收到异常信息
* @param status 异常类型
* @param description 异常描述
- (void) receiveExceptionStatus: (KV5ExceptionStatus) status
desc: (NSString *) description;
/**
* 发送消息结果
* @param message 发送后的消息(包含该消息当前发送状态)
*@param expcetion 失败原因(如果为0,则代表发送成功)
*/
- (void) sendMessageResult: (V5Message*) message
expcetion: (KV5ExceptionStatus) expcetion;
/**
* 获取消息记录完成的回调
*@param messages 消息数组,元素为V5Message类型
* @param offset 起始位置
* @param size 返回消息最大数量
*@param finish 是否获取完全部消息
* @param expcetion 异常类型
- (void)getMessagesResult:(NSArray<V5Message *> *)messages
               offset: (NSInteger) offset
                 size: (NSInteger) size
                finish: (bool) finish
             expcetion: (KV5ExceptionStatus) expcetion;
* 客户服务状态改变
* @param status KV5ClientServingStatus,详见V5Defination.h中的定义
- (void) servingStatusChange: (KV5ClientServingStatus) status;
@end
```



6.5 消息接口调用

所有消息接口均在 V5ClientAgent.h 中有说明,部分接口可参考下面的示例进行调用。

通用的发送消息接口:

此外,也可通过下面简便方式发送文本和图片消息:

```
/**

* 发送文本消息

*

* @param content 文本消息

*/

- (V5TextMessage *) sendTextMessageWithContent: (NSString *) content;

/**

* 发送本地图片

*

* @param image 图片

*/

- (V5ImageMessage *) sendImageMessageWithImage: (UIImage *) image;
```

发送消息结果在 V5MessageDelegate 中的方法 sendMessageResult: expcetion:回调。

6.6 生命周期处理

参考 5.4。

6.7 获得开场白消息

```
/**

* 获得开场消息

* @param mode KV5ClientOpenMode详见V5Defination中 KV5ClientOpenMode

* @param patam 参数根据不同模式设置

*/

- (void)getOpeningMessageOfMode:(KV5ClientOpenMode)mode

withParam:(nullable NSString *)param;
```



6.8 查询会话消息

//查询会话消息

[[V5ClientAgent shareClient] getMessagesWithOffset:0 messageSize:12];

不同 uid 用户的消息单独保存,消息获取结果通过 V5MessageDelegate 中的方法 getMessagesResult: offset: size: finish: expcetion:回调。此外,提供清空消息缓存的接口:

//清空消息缓存

[[V5ClientAgent shareClient] clearMessagesCache];

7 其他事项

7.1 版本更新

SDK 存在新版本时,请尽量更新到最新版本 SDK,注意查看文档末尾的更新记录,以根据更新内容完成相应修改。

7.2 异常及枚举说明

关于具体异常信息和枚举变量已在 V5KFDefination.h 中通过注释详细说明,具体参考该文件。



更新记录

- 2016/01/13 文档版本 Ver0.1, SDK 版本 v1.0.1 (内测初版)
 - 1. 说明:客服客户端 SDK iOS 内测初版。
 - 2. 【修改】Info.plist 的配置增加一个 http 请求的地址配置。
- 2016/01/18 文档版本 Ver0.2, SDK 版本 v1.0.2
 - 1. 【修改】5.4 生命周期处理增加关闭客服连接示例。
 - 2. 【增加】增加网络连接状态监听,自动重连。
 - 3. 【增加】V5Message 增加字典类型属性 customContent,支持添加自定义参数到消息,将透明传输到坐席端,比如可在用户提问中加入用户刚刚正查看的商品信息,消息自定义参数仅当次传输有效,服务端不做保存。
 - 4. 【删除】去掉用户自定义信息设置(未生效),替代方式为上面的消息携带自定义 参数方式。
- 2016/02/03 文档版本 Ver0.2_r0203, SDK 版本 v1.0.2(r0203)
 - 1. 【修复】修复使用第三方库与本 SDK 中的类库冲突问题。
 - 2. 【修复】连接认证失效未提示重新连接的问题。
- 2016/02/24 文档版本 Ver0.3_r0224, SDK 版本 v1.0.3(r0224)
 - 1. 【优化】优化图片查看,可双指缩放。
 - 2. 【修改】本地图片发送适当压缩以减少上传流量。
 - 3. 【修改】SDK 本地化信息增加指定前缀,减少命名冲突可能性。
- 2016/03/24 文档版本 Ver0.4 r0324, SDK 版本 v1.0.4(r0324)
 - 1. 【增加】会话界面开场白方式设置,会话界面初始消息数量显示、下拉刷新数量设置。
 - 2. 【修复】不同 uid 账号消息错乱问题,图片发送问题。
- 2016/04/24 文档版本 Ver0.4_r0324, SDK 版本 v1.0.5(r0509)
 - 1. 【增加】支持发送图片。
 - 2. 【增加】新增透传自定义信息到坐席端。
 - 3. 【修复】已知的问题。
- 2016/05/13 文档版本 Ver0.5 r0513, SDK 版本 v1.1.0(r0513)
 - 1. 【增加】支持语音消息发送和接收。
 - 2. 【增加】支持显示对话双方头像,并可自由配置。



- 3. 【增加】客服服务状态监听,判断是人工还是机器人服务。
- 4. 【优化】优化 UI 界面,新增一套 bundle 主题。
- 5. 【修复】修复 bitcode 支持。
- 2016/05/20 文档版本 Ver0.6_r0520, SDK 版本 v1.1.1(r0519)
 - 1. 【修复】修复不同坐席头像只显示当前坐席头像问题。
 - 2. 【优化】退出页面时自动断开会话连接,不用手动调用 stopClient。
- 2016/09/28 文档版本 Ver0.6_r0520, SDK 版本 v1.1.9(r0928)
 - 1. 【增加】支持音乐、视频消息格式。
 - 2. 【优化】更新图片文件上传接口,节省步骤和网络资源。
- 2017/02/06 文档版本 Ver0.7 r170206, SDK 版本 v1.1.11(r170206)
 - 1. 【优化】适配 ATS,兼容 https。
 - 2. 【增加】init 参数增加 appld。