融合通信HTTP接口文档

修订历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 版本 | 描述 | 作者 |
| 2021-08-18 | 1.0 | 发布版本 | Admin |

目录

[1. 开发指南 8](#_Toc88728346)

[1.1. 总体介绍 8](#_Toc88728347)

[1.2. 开发指导 9](#_Toc88728348)

[2. 业务流程 9](#_Toc88728349)

[2.1. 登录鉴权 9](#_Toc88728350)

[2.2. 事件通知 9](#_Toc88728351)

[2.3. 通讯录 9](#_Toc88728352)

[2.4. 音视频通话 9](#_Toc88728353)

[2.5. 音视频会议 9](#_Toc88728354)

[2.6. 实时预览 10](#_Toc88728355)

[2.7. 短信收发 10](#_Toc88728356)

[2.8. 定位消息 10](#_Toc88728357)

[3. 控制相关接口 10](#_Toc88728358)

[3.1. 登录鉴权 10](#_Toc88728359)

[3.1.1. 登录鉴权 10](#_Toc88728360)

[3.1.2. 更新token 12](#_Toc88728361)

[3.1.3. 登出 14](#_Toc88728362)

[3.1.4. 开班 15](#_Toc88728363)

[3.1.5. 关班 17](#_Toc88728364)

[3.1.6. 无人值守 18](#_Toc88728365)

[3.1.7. 闭铃 19](#_Toc88728366)

[3.1.8. 获取座席状态列表 21](#_Toc88728367)

[3.2. 呼叫控制 23](#_Toc88728368)

[3.2.1. 呼叫 23](#_Toc88728369)

[3.2.2. 挂断 25](#_Toc88728370)

[3.2.3. 拆线 25](#_Toc88728371)

[3.2.4. 强呼 25](#_Toc88728372)

[3.2.5. 点名 25](#_Toc88728373)

[3.2.6. 结束点名 25](#_Toc88728374)

[3.2.7. 轮询 25](#_Toc88728375)

[3.2.8. 结束轮询 25](#_Toc88728376)

[3.2.9. 组呼 25](#_Toc88728377)

[3.2.10. 结束组呼 26](#_Toc88728378)

[3.2.11. 选呼 26](#_Toc88728379)

[3.2.12. 结束选呼 26](#_Toc88728380)

[3.2.13. 呼叫广播 26](#_Toc88728381)

[3.2.14. 结束广播 26](#_Toc88728382)

[3.2.15. 定时广播新增 26](#_Toc88728383)

[3.2.16. 定时广播修改 26](#_Toc88728384)

[3.2.17. 定时广播删除 26](#_Toc88728385)

[3.2.18. 定时广播查询 26](#_Toc88728386)

[3.2.19. 呼叫保持 26](#_Toc88728387)

[3.2.20. 解除保持 26](#_Toc88728388)

[3.2.21. 呼叫转移 26](#_Toc88728389)

[3.2.22. 咨询呼叫 26](#_Toc88728390)

[3.2.23. 咨询转接 27](#_Toc88728391)

[3.2.24. 取消转接 27](#_Toc88728392)

[3.2.25. 应答 27](#_Toc88728393)

[3.2.26. 群答 27](#_Toc88728394)

[3.2.27. 通话录音 27](#_Toc88728395)

[3.2.28. 强插 27](#_Toc88728396)

[3.2.29. 强拆 27](#_Toc88728397)

[3.2.30. 强断 27](#_Toc88728398)

[3.2.31. 监听 27](#_Toc88728399)

[3.2.32. 激活遥毙 27](#_Toc88728400)

[3.2.33. 获取用户呼入队列列表 27](#_Toc88728401)

[3.2.34. 获取用户号码状态列表 27](#_Toc88728402)

[3.2.35. 获取用户号码状态详细信息 28](#_Toc88728403)

[3.2.36. 获取通话录音录像 28](#_Toc88728404)

[3.2.37. 获取会议录音录像 28](#_Toc88728405)

[3.2.38. 获取呼叫广播录音 28](#_Toc88728406)

[3.3. 会议控制 28](#_Toc88728407)

[3.3.1. 创建会议 28](#_Toc88728408)

[3.3.2. 修改会议 28](#_Toc88728409)

[3.3.3. 结束会议 28](#_Toc88728410)

[3.3.4. 加入会议 28](#_Toc88728411)

[3.3.5. 会议锁定 28](#_Toc88728412)

[3.3.6. 会议录音 28](#_Toc88728413)

[3.3.7. 会议广播 28](#_Toc88728414)

[3.3.8. 会议发言 28](#_Toc88728415)

[3.3.9. 会议禁言 29](#_Toc88728416)

[3.3.10. 会议踢出 29](#_Toc88728417)

[3.3.11. 单独通话 29](#_Toc88728418)

[3.3.12. 回到会场 29](#_Toc88728419)

[3.3.13. 视频会商 29](#_Toc88728420)

[3.3.14. 获取会议列表 29](#_Toc88728421)

[3.3.15. 获取会议详细信息 29](#_Toc88728422)

[3.3.16. 获取会议成员 29](#_Toc88728423)

[3.4. 视频控制 29](#_Toc88728424)

[3.4.1. 获取视频通话图像 29](#_Toc88728425)

[3.4.2. 获取视频实时状态 29](#_Toc88728426)

[3.4.3. 打开视频监控 29](#_Toc88728427)

[3.4.4. 关闭视频监控 29](#_Toc88728428)

[3.4.5. 云台控制 30](#_Toc88728429)

[3.4.6. 视频混码 30](#_Toc88728430)

[3.4.7. 停止混码 30](#_Toc88728431)

[3.4.8. 视频分发 30](#_Toc88728432)

[3.4.9. 停止分发 30](#_Toc88728433)

[3.5. 短信控制 30](#_Toc88728434)

[3.5.1. 短信发送 30](#_Toc88728435)

[3.5.2. 短信删除 30](#_Toc88728436)

[3.5.3. 短信已读 30](#_Toc88728437)

[3.5.4. 获取短信列表 30](#_Toc88728438)

[3.5.5. 获取短信详细信息 30](#_Toc88728439)

[3.5.6. 根据关键字获取短信信息 30](#_Toc88728440)

[3.5.7. 获取定时短信列表 30](#_Toc88728441)

[3.5.8. 群聊设置 31](#_Toc88728442)

[3.5.9. 群聊查询 31](#_Toc88728443)

[3.6. 传真控制 31](#_Toc88728444)

[3.6.1. 传真发送 31](#_Toc88728445)

[3.6.2. 传真删除 31](#_Toc88728446)

[3.6.3. 传真已读 31](#_Toc88728447)

[3.6.4. 获取传真列表 31](#_Toc88728448)

[3.6.5. 获取传真详细信息 31](#_Toc88728449)

[3.6.6. 根据关键字获取传真信息 31](#_Toc88728450)

[3.6.7. 获取定时传真列表 31](#_Toc88728451)

[3.7. 定位控制 31](#_Toc88728452)

[3.7.1. 定位位置订阅 31](#_Toc88728453)

[3.7.2. 获取定位位置信息(最近一次的更新) 31](#_Toc88728454)

[3.7.3. 获取历史定位位置信息 31](#_Toc88728455)

[4. 数据相关接口 32](#_Toc88728456)

[4.1. ACD管理 32](#_Toc88728457)

[4.1.1. 获取ACD组列表 32](#_Toc88728458)

[4.1.2. 获取ACD绑定调度列表 32](#_Toc88728459)

[4.1.3. ACD组新增 32](#_Toc88728460)

[4.1.4. ACD组修改 32](#_Toc88728461)

[4.1.5. ACD组删除 32](#_Toc88728462)

[4.1.6. ACD绑定调度新增 32](#_Toc88728463)

[4.1.7. ACD绑定调度修改 32](#_Toc88728464)

[4.1.8. ACD绑定调度删除 32](#_Toc88728465)

[4.2. 权限管理 32](#_Toc88728466)

[4.2.1. 获取权限组列表 32](#_Toc88728467)

[4.2.2. 获取权限组详细信息 32](#_Toc88728468)

[4.2.3. 获取权限组关联列表 32](#_Toc88728469)

[4.2.4. 获取权限功能模块 33](#_Toc88728470)

[4.2.5. 权限组新增 33](#_Toc88728471)

[4.2.6. 权限组修改 33](#_Toc88728472)

[4.2.7. 权限组删除 33](#_Toc88728473)

[4.2.8. 权限组关联设置 33](#_Toc88728474)

[4.3. 部门管理 33](#_Toc88728475)

[4.3.1. 获取部门列表(递归) 33](#_Toc88728476)

[4.3.2. 获取部门信息 33](#_Toc88728477)

[4.3.3. 部门新增 33](#_Toc88728478)

[4.3.4. 部门修改 33](#_Toc88728479)

[4.3.5. 部门删除 33](#_Toc88728480)

[4.4. 用户管理 33](#_Toc88728481)

[4.4.1. 根据部门获取用户id列表 33](#_Toc88728482)

[4.4.2. 根据部门获取用户详细信息 34](#_Toc88728483)

[4.4.3. 获取用户详细信息 34](#_Toc88728484)

[4.4.4. 用户新增 34](#_Toc88728485)

[4.4.5. 用户修改 34](#_Toc88728486)

[4.4.6. 用户删除 34](#_Toc88728487)

[4.5. 调度员管理 34](#_Toc88728488)

[4.5.1. 根据部门获取调度员id列表 34](#_Toc88728489)

[4.5.2. 根据部门获取调度员详细信息 34](#_Toc88728490)

[4.5.3. 获取调度员详细信息 34](#_Toc88728491)

[4.5.4. 调度员新增 34](#_Toc88728492)

[4.5.5. 调度员修改 34](#_Toc88728493)

[4.5.6. 调度员删除 34](#_Toc88728494)

[4.6. 职务管理 34](#_Toc88728495)

[4.6.1. 获取职务列表 34](#_Toc88728496)

[4.6.2. 职务新增 35](#_Toc88728497)

[4.6.3. 职务修改 35](#_Toc88728498)

[4.6.4. 职务删除 35](#_Toc88728499)

[4.7. 监控管理 35](#_Toc88728500)

[4.7.1. 获取监控分组列表(递归) 35](#_Toc88728501)

[4.7.2. 获取监控分组信息 35](#_Toc88728502)

[4.7.3. 监控分组新增 35](#_Toc88728503)

[4.7.4. 监控分组修改 35](#_Toc88728504)

[4.7.5. 监控分组删除 35](#_Toc88728505)

[4.7.6. 根据分组获取监控节点id列表 35](#_Toc88728506)

[4.7.7. 根据分组获取监控节点详细信息 35](#_Toc88728507)

[4.7.8. 获取监控节点详细信息 35](#_Toc88728508)

[4.7.9. 监控节点新增 35](#_Toc88728509)

[4.7.10. 监控节点修改 36](#_Toc88728510)

[4.7.11. 监控节点删除 36](#_Toc88728511)

[4.8. 模块管理 36](#_Toc88728512)

[4.8.1. 获取模块列表 36](#_Toc88728513)

[4.8.2. 模块新增 36](#_Toc88728514)

[4.8.3. 模块修改 36](#_Toc88728515)

[4.8.4. 模块删除 36](#_Toc88728516)

[4.9. 软电话管理 36](#_Toc88728517)

[4.9.1. 获取软电话列表 36](#_Toc88728518)

[4.9.2. 软电话新增 36](#_Toc88728519)

[4.9.3. 软电话修改 36](#_Toc88728520)

[4.9.4. 软电话删除 36](#_Toc88728521)

[4.10. 黑名单管理 36](#_Toc88728522)

[4.10.1. 获取黑名单列表 36](#_Toc88728523)

[4.10.2. 黑名单新增 37](#_Toc88728524)

[4.10.3. 黑名单修改 37](#_Toc88728525)

[4.10.4. 黑名单删除 37](#_Toc88728526)

[4.11. 文件管理 37](#_Toc88728527)

[4.11.1. 语音文件上传 37](#_Toc88728528)

[4.11.2. 语音文件修改 37](#_Toc88728529)

[4.11.3. 语音文件删除 37](#_Toc88728530)

[4.11.4. 获取语音文件列表 37](#_Toc88728531)

[4.11.5. 短信文件上传 37](#_Toc88728532)

[4.11.6. 短信文件下载 37](#_Toc88728533)

[4.11.7. 传真文件上传 37](#_Toc88728534)

[4.11.8. 传真文件下载 37](#_Toc88728535)

[4.11.9. 本地视频文件上传 37](#_Toc88728536)

[4.11.10. TTS文件生成并下载 38](#_Toc88728537)

[4.12. 数据排序 38](#_Toc88728538)

[4.12.1. 部门排序 38](#_Toc88728539)

[4.12.2. 用户排序 38](#_Toc88728540)

[4.12.3. 调度员排序 38](#_Toc88728541)

[4.12.4. 监控分组排序 38](#_Toc88728542)

[4.12.5. 监控节点排序 38](#_Toc88728543)

[5. 事件通知 38](#_Toc88728544)

[5.1. 事件订阅 38](#_Toc88728545)

[5.1.1. 事件订阅 38](#_Toc88728546)

[5.2. 结果事件通知 40](#_Toc88728547)

[5.2.1. 呼叫结果事件上报 40](#_Toc88728548)

[5.2.2. 强呼结果事件上报 40](#_Toc88728549)

[5.2.3. 点名结果事件上报 41](#_Toc88728550)

[5.2.4. 轮询结果事件上报 41](#_Toc88728551)

[5.2.5. 组呼结果事件上报 41](#_Toc88728552)

[5.2.6. 选呼结果事件上报 41](#_Toc88728553)

[5.2.7. 广播结果事件上报 41](#_Toc88728554)

[5.2.8. 呼叫转移结果事件上报 41](#_Toc88728555)

[5.2.9. 咨询呼叫结果事件上报 41](#_Toc88728556)

[5.2.10. 咨询转接结果事件上报 41](#_Toc88728557)

[5.2.11. 应答结果事件上报 41](#_Toc88728558)

[5.2.12. 群答结果事件上报 41](#_Toc88728559)

[5.2.13. 加入会议结果事件上报 41](#_Toc88728560)

[5.2.14. 强插结果事件上报 41](#_Toc88728561)

[5.2.15. 强拆结果事件上报 41](#_Toc88728562)

[5.2.16. 强断结果事件上报 42](#_Toc88728563)

[5.2.17. 监听结果事件上报 42](#_Toc88728564)

[5.3. 状态事件通知 42](#_Toc88728565)

[5.3.1. 座席状态事件上报 42](#_Toc88728566)

[5.3.2. 座席下线事件上报 43](#_Toc88728567)

[5.3.3. 用户实时状态事件上报 43](#_Toc88728568)

[5.3.4. 用户呼入事件上报 43](#_Toc88728569)

[5.3.5. 会议信息事件上报 43](#_Toc88728570)

[5.3.6. 会议成员事件上报 43](#_Toc88728571)

[5.3.7. 举手发言事件上报 43](#_Toc88728572)

[5.3.8. 视频分发事件上报 43](#_Toc88728573)

[5.3.9. 视频实时状态事件上报 43](#_Toc88728574)

[5.3.10. 群组信息事件上报 43](#_Toc88728575)

[5.3.11. 短信状态事件上报 44](#_Toc88728576)

[5.3.12. 传真状态事件上报 44](#_Toc88728577)

[5.3.13. 实时定位事件上报 44](#_Toc88728578)

[5.4. 数据事件通知 44](#_Toc88728579)

[5.4.1. ACD组数据上报 44](#_Toc88728580)

[5.4.2. 权限组数据上报 44](#_Toc88728581)

[5.4.3. 部门数据上报 44](#_Toc88728582)

[5.4.4. 用户数据上报 44](#_Toc88728583)

[5.4.5. 调度员数据上报 44](#_Toc88728584)

[5.4.6. 职务数据上报 44](#_Toc88728585)

[5.4.7. 监控分组数据上报 44](#_Toc88728586)

[5.4.8. 监控节点数据上报 44](#_Toc88728587)

[6. 编程实例 44](#_Toc88728588)

[6.1. JavaScript语言 45](#_Toc88728589)

[6.2. Java语言 45](#_Toc88728590)

[6.3. C语言 45](#_Toc88728591)

[6.4. C#语言 45](#_Toc88728592)

[7. 常见问题（FAQ） 45](#_Toc88728593)

[8. 错误码 45](#_Toc88728594)

1. 开发指南
   1. 总体介绍

本文为您介绍了融合通信HTTP接口的使用方式以及需要注意的事项。

平台为用户提供的是一种通信服务的能力。支持快速的发起音视频呼叫、音视频会商、实时预览、短信收发、传真收发等。用户通过HTTP协议与平台交互，通过接口请求控制操作或获取平台资源。

**开发准备**

* 获取平台登录地址、账号信息、测试例子，熟悉了解登录鉴权等相关业务流程。
* 配置获取前端设备到平台，确保平台有可访问的前端通信资源。
* 平台提供了HTTP(明文)和HTTPS(加密)两种访问方式，HTTP的访问端口默认是9005端口，HTTPS的访问端口默认是8888端口。开发调试阶段建议使用HTTP，方便通过抓包定位问题。实际使用时，建议使用HTTPS确保安全的访问。
* 使用HTTP接口实现与平台的交互时，如需实现软电话、播放视频的功能，需将软电话组件、播放组件的实现也考虑进来，请使用《WebrtcMedia开发文档》。

**基本概念**

* 会话：用户在通过平台登录鉴权成功后，就会产生一个会话，平台返回access\_token值，平台默认会话有效期是300秒(5分钟)，在这个会话内，用户可以携带token参数向平台请求权限内的控制相关接口。当用户保活超时或主动登出时，平台会销毁该会话。
* 座席：座席即调度员/操作员，用户是以座席身份登录平台，座席关联手柄号码，用户调用控制相关接口时，参数中“主叫号码”就是用的座席的手柄号码来传值。手柄号码可以是实体话机，也可以是用软电话组件去实现。
* 通讯录：平台提供部门、用户数据的维护功能。用户调用时，即可以对现有通讯录中的号码进行通信控制，也可以直接对非通讯录号码进行通信控制。
* 事件通知：平台提供的接口功能机制分同步和异步两种，例如呼叫，呼叫接口请求成功后，等待被叫号码的接听结果、号码状态的更新都是异步通知给用户。目前我们使用websocket机制实现事件通知，用户通过websocket进行事件订阅接收平台的事件通知。
* 状态机制：座席分有登出、已登录、关班、值守等状态，通信号码分有离线、空闲、振铃、通话、排队等状态，用户调用接口的时候要注意不同的状态下，可被调用的接口不同。
  1. 开发指导

**鉴权保活**

调用相关接口前，需要调用登录鉴权接口(/api/v2/account/sign\_in)通过平台的鉴权，登录鉴权成功后，保存返回的access\_token值和user\_id值。调用其他的HTTP接口时，需要将access\_token值放入HTTP头部的access\_token字段中，否则接口会认证失败，导致调用接口失败返回401。一个会话默认在平台的生存周期时300秒(5分钟)，用户需要在周期内调用保活接口(/api/v2/account/update\_token)定时进行保活操作，如果超过时间内未保活，对应的token值就会无效，会话销毁。

**事件通知**

登录鉴权成功后，用户需要通过websocket与平台建立事件订阅监听，并调用事件

**通讯录**

1. 业务流程
   1. 登录鉴权
   2. 事件通知
   3. 通讯录
   4. 音视频通话
   5. 音视频会议
   6. 实时预览
   7. 短信收发
   8. 定位消息
2. 控制相关接口
   1. 登录鉴权
      1. 登录鉴权

调用sign\_in登录用户鉴权，返回access\_token值用于控制接口验证。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/sign\_in |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

无

**请求参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 必填 | 示例 | 描述 |
| user\_name | String | 是 | admin | 鉴权用户名 |
| encrypt\_type | String | 是 | AES | 鉴权加密类型，支持AES |
| signature | String | 是 |  | 加密信息，详见备注 |

**返回参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | | String |  | 结果描述 |
| data | | Object |  | 结果内容，json格式 |
|  | user\_id | String |  | 鉴权用户id，通过它可以去获取调度员详细信息 |
| user\_rule | String | user | 用户类型，取值：[admin]管理员，[user]用户 |
| user\_name | String |  | 鉴权用户名 |
| access\_token | String |  | 鉴权成功成生成的token，用于Header传递 |
| expires | Integer | 300 | token过期的时间间隔，以秒为单位，默认300。 |
| api\_version | String | 3.0.0 | 版本号 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/sign\_in HTTP/1.1  Content-Type:application/json  {  "user\_name": "admin",  "encrypt\_type": "AES",  "signature": "YWRtaW46MTAyMzlGMUI3MTI5NUNCQzg4OTM2MjgxMzQ1NUNFNzc5NDExQkE0MTZBQjExREJEQUFFNTFDNUFGQjM3QjQwOA=="  } |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": "",  "data": {  "user\_id": "C872FEAA0F3AEFFA496FDB84889ADF8D",  "user\_rule": "admin",  "user\_name": "admin",  "access\_token": "F865A0E6B04576162E8C89FD93693FE0",  "expires": 300,  "api\_version": "3.0.0"  }  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

signature加密过程如下： 明⽂: username@password@yyyyMMddHHmmss,如 admin@123456@20210715133607

    #username ⽤户名

    #password 密码

    #⽇期时间，时间格式化yyyyMMddHHmmss

1）⽣成AES秘钥，秘钥使⽤16位，⽤密码作为SecretKey，不⾜16位前⾯补0，超过16截取后16位，例如秘钥：0000000000123456

2）采⽤AES对称加密，加密算法AES/ECB/PKCS5Padding对”admin@123456@20210715133607”进⾏加密，得到AES密⽂(⽤aes\_encrypt表示)

3）把aes\_encrypt转华为16进制字符串，转换后的16进制密文为：

    10239F1B71295CBC889362813455CE779411BA416AB11DBDAAE51C5AFB37B408

4）16进制密⽂拼接前缀（username:），得到拼接密⽂：

    admin:10239F1B71295CBC889362813455CE779411BA416AB11DBDAAE51C5AFB37B408 5）把拼接好的密⽂⽤Base64进⾏加密，最后得到密⽂：

    YWRtaW46MTAyMzlGMUI3MTI5NUNCQzg4OTM2MjgxMzQ1NUNFNzc5NDExQkE0MTZBQjExREJEQUFFNTFDNUFGQjM3QjQwOA==

* + 1. 更新token

调用update\_token更新保活登录token周期。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/update\_token |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

无

**返回参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | | String |  | 结果描述 |
| data | | Object |  | 结果内容，json格式 |
|  | user\_id | String |  | 鉴权用户id |
| access\_token | String |  | 鉴权成功后生成的token，用于Header传递 |
| expires | String | 300 | token过期的时间间隔，以秒为单位，默认300。 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/update\_token HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {} |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": "",  "data": {  "user\_id": "C872FEAA0F3AEFFA496FDB84889ADF8D",  "access\_token": "F865A0E6B04576162E8C89FD93693FE0",  "expires": "300"  }  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

更新token前后access\_token值不会变，只是更新保活了服务端的token过期时间。

* + 1. 登出

调用sign\_out登出账户。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/sign\_out |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

无

**返回参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | String |  | 结果描述 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/sign\_out HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {} |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": ""  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* + 1. 开班

调用work\_start设置座席开班状态。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/work\_start |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 必填 | 示例 | 描述 |
|  |  |  |  |  |

**返回参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | String |  | 结果描述 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/work\_start HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {} |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": ""  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* + 1. 关班

调用work\_stop设置座席关班状态。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/work\_stop |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

无

**返回参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | String |  | 结果描述 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/work\_stop HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {} |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": ""  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* + 1. 无人值守

调用setunattendmode设置座席无人值守状态。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/setunattendmode |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 必填 | 示例 | 描述 |
| mode | String | 是 | open |  |
| calledDevice | String | 是 | 13711111111 |  |

**返回参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | String |  | 结果描述 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/setunattendmode HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {  "mode": "open",  "calledDevice": "13711111111"  } |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": ""  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* + 1. 闭铃

调用suspendring设置座席当前一路呼入为闭铃。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/suspendring |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

无

**返回参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | String |  | 结果描述 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/suspendring HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {} |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": ""  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* + 1. 获取座席状态列表

调用接口获取所有座席的登录状态。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/account/opertorstatus/list |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 必填 | 示例 | 描述 |
| beginIndex | String | 否 | 0 |  |
| count | String | 否 | 100 |  |

**返回参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | | | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | | | String |  | 结果描述 |
| data | | | Object |  | 结果内容，json格式 |
|  | list | | Array |  | 列表数组 |
|  | user\_id | String |  | 座席id，通过它可以去获取调度员详细信息 |
| agentState | String | logout | 座席状态，取值：[logout]登出，[login]已登录(默认开班)，[workingaftercall]无人值守，[stop]关班 |
| unattendDevice | String |  | 无人值守号码 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/account/opertorstatus/list HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {  "beginIndex": "0",  "count": "100"  } |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": "",  "data": {  "list": [{  "user\_id": "C872FEAA0F3AEFFA496FDB84889ADF8D",  "agentState": "login",  "unattendDevice": ""  },  {  "user\_id": "35863F44DB23895D952B9CA4E4981652",  "agentState": "logout",  "unattendDevice": ""  }]  }  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* 1. 呼叫控制
     1. 呼叫

调用makecall发起点对点呼叫。

调用接口时请注意：

* 主叫用户号码需填写登录鉴权用户对应的左右手柄号码。
* 主叫用户号码应该在系统中注册成功，支持实体话机、软电话。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/call\_sessions/makecall |
| 请求方式 | POST |

**请求头部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 必填 | 示例 | 描述 |
| callingDevice | String | 是 | 1000 | 主叫用户号码 |
| calledDevice | String | 是 | 13811111111 | 被叫用户号码 |
| userID | String | 否 |  | 被叫用户id |
| callType | String | 是 | audio | 呼叫类型，取值：[audio]语音,[video]视频 |
| duplexMode | String | 是 | full | 全双工/半双工,取值：[full]全双工,[half]半双工 |

**返回参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | | String |  | 结果描述 |
| data | | Object |  | 结果内容，json格式 |
|  | callSessionID | String |  | 呼叫任务编号，由服务端产生 |
| callingDevice | String |  | 主叫用户号码 |
| calledDevice | String |  | 被叫用户号码 |
| userID | String |  | 被叫用户id |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| POST /api/v2/call\_sessions/makecall HTTP/1.1  access\_token:  Content-Type:application/json  {  "callingDevice": "1000",  "calledDevice": "13811111111",  "callType": "audio",  "duplexMode": "full"  } |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": "",  "data": {  "callSessionID": "F8FEFBB02EDF17A82E810C1F7B348C43@callid",  "callingDevice": "1000",  "calledDevice": "13811111111",  "userID": "16801486B24FBF48C53AA0278B333684"  }  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
|  |  |  |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* + 1. 挂断
    2. 拆线
    3. 强呼
    4. 点名
    5. 结束点名
    6. 轮询
    7. 结束轮询
    8. 组呼
    9. 结束组呼
    10. 选呼
    11. 结束选呼
    12. 呼叫广播
    13. 结束广播
    14. 定时广播新增
    15. 定时广播修改
    16. 定时广播删除
    17. 定时广播查询
    18. 呼叫保持
    19. 解除保持
    20. 呼叫转移
    21. 咨询呼叫
    22. 咨询转接
    23. 取消转接
    24. 应答
    25. 群答
    26. 通话录音
    27. 强插
    28. 强拆
    29. 强断
    30. 监听
    31. 激活遥毙
    32. 获取用户呼入队列列表
    33. 获取用户号码状态列表
    34. 获取用户号码状态详细信息
    35. 获取通话录音录像
    36. 获取会议录音录像
    37. 获取呼叫广播录音
  1. 会议控制
     1. 创建会议
     2. 修改会议
     3. 结束会议
     4. 加入会议
     5. 会议锁定
     6. 会议录音
     7. 会议广播
     8. 会议发言
     9. 会议禁言
     10. 会议踢出
     11. 单独通话
     12. 回到会场
     13. 视频会商
     14. 获取会议列表
     15. 获取会议详细信息
     16. 获取会议成员
  2. 视频控制
     1. 获取视频通话图像
     2. 获取视频实时状态
     3. 打开视频监控
     4. 关闭视频监控
     5. 云台控制
     6. 视频混码
     7. 停止混码
     8. 视频分发
     9. 停止分发
  3. 短信控制
     1. 短信发送
     2. 短信删除
     3. 短信已读
     4. 获取短信列表
     5. 获取短信详细信息
     6. 根据关键字获取短信信息
     7. 获取定时短信列表
     8. 群聊设置
     9. 群聊查询
  4. 传真控制
     1. 传真发送
     2. 传真删除
     3. 传真已读
     4. 获取传真列表
     5. 获取传真详细信息
     6. 根据关键字获取传真信息
     7. 获取定时传真列表
  5. 定位控制
     1. 定位位置订阅
     2. 获取定位位置信息(最近一次的更新)
     3. 获取历史定位位置信息

1. 数据相关接口
   1. ACD管理
      1. 获取ACD组列表
      2. 获取ACD绑定调度列表
      3. ACD组新增
      4. ACD组修改
      5. ACD组删除
      6. ACD绑定调度新增
      7. ACD绑定调度修改
      8. ACD绑定调度删除
   2. 权限管理
      1. 获取权限组列表
      2. 获取权限组详细信息
      3. 获取权限组关联列表
      4. 获取权限功能模块
      5. 权限组新增
      6. 权限组修改
      7. 权限组删除
      8. 权限组关联设置
   3. 部门管理
      1. 获取部门列表(递归)
      2. 获取部门信息
      3. 部门新增
      4. 部门修改
      5. 部门删除
   4. 用户管理
      1. 根据部门获取用户id列表
      2. 根据部门获取用户详细信息
      3. 获取用户详细信息
      4. 用户新增
      5. 用户修改
      6. 用户删除
   5. 调度员管理
      1. 根据部门获取调度员id列表
      2. 根据部门获取调度员详细信息
      3. 获取调度员详细信息
      4. 调度员新增
      5. 调度员修改
      6. 调度员删除
   6. 职务管理
      1. 获取职务列表
      2. 职务新增
      3. 职务修改
      4. 职务删除
   7. 监控管理
      1. 获取监控分组列表(递归)
      2. 获取监控分组信息
      3. 监控分组新增
      4. 监控分组修改
      5. 监控分组删除
      6. 根据分组获取监控节点id列表
      7. 根据分组获取监控节点详细信息
      8. 获取监控节点详细信息
      9. 监控节点新增
      10. 监控节点修改
      11. 监控节点删除
   8. 模块管理
      1. 获取模块列表
      2. 模块新增
      3. 模块修改
      4. 模块删除
   9. 软电话管理
      1. 获取软电话列表
      2. 软电话新增
      3. 软电话修改
      4. 软电话删除
   10. 黑名单管理
       1. 获取黑名单列表
       2. 黑名单新增
       3. 黑名单修改
       4. 黑名单删除
   11. 文件管理
       1. 语音文件上传
       2. 语音文件修改
       3. 语音文件删除
       4. 获取语音文件列表
       5. 短信文件上传
       6. 短信文件下载
       7. 传真文件上传
       8. 传真文件下载
       9. 本地视频文件上传
       10. TTS文件生成并下载
   12. 数据排序
       1. 部门排序
       2. 用户排序
       3. 调度员排序
       4. 监控分组排序
       5. 监控节点排序
2. 事件通知
   1. 事件订阅
      1. 事件订阅

建立Websocket连接时，每隔10秒发起事件订阅心跳保活。

**请求地址**

|  |  |
| --- | --- |
| 请求URL | https://domain:8888/api/v2/websocket?access\_token= |
| 请求方式 | websocket |

**Query参数**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标签 | 必填 | 说明 |
| access\_token | 是 | 登录鉴权成功后生成的token |

**请求参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 必填 | 示例 | 描述 |
| access\_token | String | 是 |  | 鉴权成功后生成的token |
| interval | Integer | 是 | 10 | 心跳保活间隔，默认10秒 |

**返回参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 类型 | 示例 | 描述 |
| code | Integer | 200 | 结果代码 |
| msg | String |  | 结果描述 |

**示例**

请求示例

|  |
| --- |
| {  "access\_token": "F865A0E6B04576162E8C89FD93693FE0",  "interval": 10  } |

返回示例

|  |
| --- |
| {  "code": 200,  "msg": "",  } |

**错误码**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
| 403 | access\_token值验证错误 | access\_token值过期或不存在，系统默认token过期时间是5分钟 |

公共错误码请查看文档末尾的[错误码](#错误码)。

**备注**

无

* 1. 结果事件通知
     1. 呼叫结果事件上报

服务器上报呼叫操作结果。

**响应参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 类型 | 必含 | 示例 | 描述 |
| eventType | | String | 是 |  | 事件类型，取值：[Result\_MakeCall]呼叫结果事件 |
| data | | Object | 是 |  | 事件内容，json格式 |
|  | result | String | 是 | succ | 结果类型，取值：[succ]成功，[fail]失败，[try]临时 |
| reason | String | 是 |  | 错误原因 |
| callID | String | 是 |  | 呼叫任务编号 |

**示例**

|  |
| --- |
| {  "eventType": "Result\_MakeCall",  "data": {  "result": "succ",  "reason": "",  "callID": "F8FEFBB02EDF17A82E810C1F7B348C43@callid"  }  } |

**备注**

无

* + 1. 强呼结果事件上报
    2. 点名结果事件上报
    3. 轮询结果事件上报
    4. 组呼结果事件上报
    5. 选呼结果事件上报
    6. 广播结果事件上报
    7. 呼叫转移结果事件上报
    8. 咨询呼叫结果事件上报
    9. 咨询转接结果事件上报
    10. 应答结果事件上报
    11. 群答结果事件上报
    12. 加入会议结果事件上报
    13. 强插结果事件上报
    14. 强拆结果事件上报
    15. 强断结果事件上报
    16. 监听结果事件上报
  1. 状态事件通知
     1. 座席状态事件上报

服务器实时上报座席状态事件。  
触发条件：

* 有用户登录时。
* 有用户登出时。
* 有用户开关班或无人值守时。

**响应参数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 类型 | 必含 | 示例 | 描述 |
| eventType | | String | 是 |  | 事件类型，取值：[AgentStatusEvent]座席状态事件 |
| data | | Object | 是 |  | 事件内容，json格式 |
|  | user\_id | String | 是 | succ | 座席id，通过它可以去获取调度员详细信息 |
| agentState | String | 是 |  | 座席状态， 取值：[logout]登出，[login]已登录(默认开班)，[workingaftercall]无人值守，[stop]关班 |
| unattendDevice | String | 是 |  | 值守号码 |

**示例**

|  |
| --- |
| {  "eventType": "AgentStatusEvent",  "data": {  "user\_id": "C872FEAA0F3AEFFA496FDB84889ADF8D",  "agentState": "login",  "unattendDevice": ""  }  } |

**备注**

无

* + 1. 座席下线事件上报
    2. 用户实时状态事件上报
    3. 用户呼入事件上报
    4. 会议信息事件上报
    5. 会议成员事件上报
    6. 举手发言事件上报
    7. 视频分发事件上报
    8. 视频实时状态事件上报
    9. 群组信息事件上报
    10. 短信状态事件上报
    11. 传真状态事件上报
    12. 实时定位事件上报
  1. 数据事件通知
     1. ACD组数据上报
     2. 权限组数据上报
     3. 部门数据上报
     4. 用户数据上报
     5. 调度员数据上报
     6. 职务数据上报
     7. 监控分组数据上报
     8. 监控节点数据上报

1. 编程实例
   1. JavaScript语言

登录鉴权

发起呼叫

发送短信

* 1. Java语言
  2. C语言
  3. C#语言

1. 常见问题（FAQ）
2. 错误码

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 错误码（Code） | 错误信息（Msg） | 原因及解决方案 |
| 401 | 接口需要携带请求头部access\_token | 绝大部分接口都要求请求头部中携带access\_token值，该值通过登录鉴权接口获取，请先阅读登录鉴权流程。 |
| 403 | access\_token值验证错误 | access\_token值过期或不存在，系统默认token过期时间是5分钟，需要开发者每隔4分钟调用更新token接口更新保活一次。 |
| 404 | 用户名不存在 | 用户名登录验证不存在，请联系运维。 |
| 405 | 接口请求错误 | 请求URL错误，请仔细阅读文档。 |
| 406 | 用户名密码错误 | 密码验证错误，请核对密码是否正确，以及signnature是否安装要求严格加密。 |
| 500 | 内部异常 | 服务器代码异常，请联系运维排查。 |
| 501 | 请求参数Key值错误 | 请求内容中携带的Key值未按文档中要求的取值范围，请检查代码。 |
| 502 | 请求参数Key值重复 | 请求内容中重复携带参数Key，请检查代码。 |
| 503 | 请求参数Key值不存在 | 请求参数中要求必填项未传值，请检查代码中是否有遗漏或命名错误。 |