# 客户端电话终端接口V1.0

## 请求

### 初始化

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | init | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "init",

"msgid" : “1”

}

### 登录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | login | 方法名 |
| attendantInfo | String |  | 坐席信息 |
| settingInfo | String |  | 设置信息 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "login",

"msgid" : “1”,

"attendantInfo":{"account":"1001","number":"+8678322222","password":"Xiaoneng@12","name":"ntalker\_maliqun","attendantId":"1001","dspNumber":"+8601088888888","forwardNumber":"+8618933333333","forwardDspMode":1,"type":"0"},

"settingInfo":{"autoAnswer":1,"setIdleAfterLogin":1,"acwTime":15,"modifyCalloutNum":false,"modifyTransferNum":true,"answerMode":1,"hideNumber":true}

}

### 退出

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | logout | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "logout",

"msgid" : “1”

}

### 复位

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | reset | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "reset",

"msgid" : “1”

}

### 设置坐席状态

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | setstatus | 方法名 |
| status | String | free | 坐席状态 |
| reason | String | normal | 请求原因 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : " setstatus ",

“status” : “free”

"msgid" : “1”

}

status取值：

“free” : 空闲，可以接打电话

“busy” : 忙碌，不可以接电话，可以打电话

“workmode” : 话后处理状态，不可以接电话

“rest” : 休息/请假状态，不可以接电话

reason取值:

“meeting” : 开会

“rest” : 小休

### 外呼电话号码

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | callout | 方法名 |
| number | String |  | 电话号码 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "callout",

“number” : ”188XXXXX62” ,

"msgid" : “1”

}

### 呼叫内部坐席

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | callinner | 方法名 |
| agentnumber | String |  | 呼叫坐席号 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "callinner",

“agentnumber” : ”1465” ,

"msgid" : “1”

}

### 发送DTMF

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | senddtmf | 方法名 |
| number | String |  | 呼叫坐席号 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "senddtmf",

“number” : ”1” ,

"msgid" : “1”}

### 保持通话

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | hold | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "hold",

"msgid" : “1”

}

### 取消保持通话

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | cancelhold | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "cancelhold",

"msgid" : “1”

}

### 静音

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | mutecall | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "mutecall",

"msgid" : “1”

}

### 取消静音

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | unmutecall | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : " unmutecall ",

"msgid" : “1”

}

### 转接电话到坐席（盲转）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | transfertoagent | 方法名 |
| agentid | String |  | 坐席号 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "transfertoagent",

“agentid” : ”1359” ,

"msgid" : “1”

}

### 转接到电话（盲转）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | transfertonumber | 方法名 |
| number | String |  | 要转接的电话号码 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : " transfertonumber ",

“number” : ”13XXXXXX59” ,

"msgid" : “1”

}

### 转移电话到技能队列/接待组

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | transfertoskill | 方法名 |
| skillnumber | String |  | 技能组/接待组 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "transfertoskill",

“skillnumber” : ”XX” ,

"msgid" : “1”

}

### 接听电话

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | answercall | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "answercall",

"msgid" : “1”

}

### 挂断电话

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | releasecall | 方法名 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "releasecall",

"msgid" : “1”

}

### 设置接听方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | setanswermode | 方法名 |
| type | String | softphone | 接听方式式 |

请求示例

{

"method" : " setanswermode ",

“type” : “softphone”

}

soft取值：

“softphone” : 软电话接听

“mobilphone” : 手机接听

## 事件

### 操作结果通知事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | onnotifyresult | 方法名 |
| result | int |  | 事件结果 |
| reason | String |  | 失败原因，成功时为空 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "onnotifyresult",

“result” : 0x0001,

“reason” : “连接超时”,

"msgid" : “1”

}

result取值：

0 初始化成功

1 初始化失败

2 登录成功

3到20 登录失败

21 置闲成功

22 置闲失败

23 置忙成功

24 置忙失败

30 保持成功

31 保持失败

32 取消保持成功

33 取消保持失败

34 静音成功

35 静音失败

36 取消静音成功

37 取消静音失败

38 被保持的电话已经挂机

40 转接电话到坐席（盲转）成功

41 转接电话到坐席（盲转）失败

42 转接电话到指定号码（盲转）成功

43 转接电话到指定号码（盲转）失败l

44 停止转接坐席成功

45 停止转接坐席失败

46 停止转接电话成功

47 停止转接电话失败

60 监听成功

61 监听失败

62 停止监听成功

63 停止监听失败

64 强插成功

65 强插失败

66 强拆成功

67 强拆失败|

68 代接电话成功

69 代接电话失败

90 设置电话接听模式成功

91 设置电话接听模式失败

92 设置软电话接听模式成功

93 设置软电话接听模式失败

### 呼出振铃事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncalloutalerting | 方法名 |
| number | String |  | 外呼电话 |
| callid | String |  | 电话唯一标示 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncalloutalerting",

“number” : ”186xxxx151”,

“callid” : “1758\_fhffdhh454” ,

"msgid" : “1”

}

### 呼出接通事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncalloutconnect | 方法名 |
| number | String |  | 外呼电话 |
| callid | String |  | 电话唯一标示 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncalloutconnect",

“number” : ”186xxxx151”,

“callid” : “1758\_fhffdhh454” ,

"msgid" : “1”

}

### 呼叫内部坐席振铃事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncallinneralerting | 方法名 |
| agentid | String |  | 坐席号码 |
| callid | String |  | 电话唯一标示 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncallinneralerting",

“agentid” : ”1151”,

“callid” : “17\_585151454” ,

"msgid" : “1”

}

### 呼叫内部坐席接通事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncallinnerconnect | 方法名 |
| agentid | String |  | 坐席号码 |
| callid | String |  | 电话唯一标示 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncallinnerconnect",

“agentid” : ”1151”,

“callid” : “17\_585151454” ,

"msgid" : “1”

}

### 呼入振铃事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncallincoming | 方法名 |
| number | String |  | 来电号码 |
| callid | String |  | 电话唯一标示 |
| groupnumber | String |  | 从哪个接待组分配到坐席,可以为空 |
| info | String | 可能是订单号 | 用户输入信息，可以为空 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncallinnerconnect",

“number” : ”186xxxxx151”,

“callid” : “17\_585151454”，

“groupnumber” : “1”,

“info” : “订单号”,

"msgid" : “1”

}

### 呼入接通事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncallinconnect | 方法名 |
| number | String |  | 来电号码 |
| callid | String |  | 电话唯一标示 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncallinconnect",

“number” : ”186xxxxx151”,

“callid” : “17\_585151454” ,

"msgid" : “1”

}

### 电话挂断事件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名称 | 参数类型 | 示例值 | 描述 |
| method | String | oncalldisconnect | 方法名 |
| reason | String |  | 来电号码 |
| msgid | String |  | 消息ID，收到消息之后需返回该ID |

请求示例

{

"method" : "oncalldisconnect",

“reason” : ”正常挂断” ,

"msgid" : “1”

}