

介绍

UDESK视频通话小程序代码

软件类别

- 微信原生小程序

目录结构说明

- udesk_avs_mp
 - README.en.md 程序说明文件
 - README.md 程序说明文件
 - app.js 小程序项目描述文件
 - app.json 小程序项目描述文件
 - app.wxss 小程序项目描述文件
 - miniprogram_npm npm 依赖
 - node_modules npm 依赖
 - package-lock.json 依赖管理文件
 - package.json 依赖管理文件
 - pages 第三方扩展包，可以在这个包内开发额外的业务逻辑
 - plugin 小程序视频插件包，包含小程序视频通用的业务以及通话能力
 - components 小程序插件内部组件库
 - enums 小程序枚举包
 - images 图片库
 - index.js 插件包入口文件
 - libs 字体依赖库
 - pages 小程序插件业务包
 - agents 客服列表页面，可选，针对配置了客服列表的客户生效
 - call 呼叫页面，默认的护叫页面
 - connect 视频通话建立页面
 - error 统一的错误处理页面
 - form 离线表单，询前表单页面，可选
 - goods 咨询对象页面，可选，针对配置了咨询对象列表的客户生效
 - msgHis 消息记录页面
 - preIndex 前置的逻辑处理页面，主要处理鉴权，工作时间，数据预处理
 - queue 排队页面，用于处理通话排队的情况
 - stores 路由插件页面，可选，针对配置了路由插件的客户，一般和客服列表配合使用
 - survery 满意度评价页面，处理满意度评价逻辑，可选，针对配置了满意度评价的客户生效

效

- verifyCode 验证码输入页面，可选，针对开通通话授权的客户显示此页面
- wait 等待接听页面，区别于排队页面，进入此页面客户已出队，在等待客服接听的状态
- utils 工具包

安装教程

1.clone 此库，导入微信小程序开发者工具

使用说明

- 使用前请阅读该文档 (<http://udesk.udesk.cn/hc/articles/222881>)，确保已经完成文档中描述的操作
- 分包导入说明(源码对接如遇小程序大小超限，可以使用分包)，参考地址 (<https://developers.weixin.qq.com/miniprogram/dev/framework/subpackages/basic.html>)
 - 在app.json中调整plugin包为分包，需要调整的页面如下

```
{
  "pages": [
    "pages/index/index"
  ],
  "subPackages": [
    {
      "root": "plugin/",
      "pages": [
        "pages/preIndex/index",
        "pages/call/index",
        "pages/queue/index",
        "pages/wait/wait",
        "pages/connect/connect",
        "pages/survey/survey",
        "pages/goods/index",
        "pages/error/index",
        "pages/stores/index",
        "pages/agents/index",
        "pages/form/index",
        "pages/verifyCode/index",
        "pages/msgHis/msgHis",
      ]
    }
  ],
  "window": {
    "enablePullDownRefresh": false,
    "navigationBarTitleText": ""
  },
  "sitemapLocation": "sitemap.json",
  "useExtendedLib": {
```

```

    "weui": true
  },
  "permission": {
    "scope.userLocation": {
      "desc": "您的位置信息将用于计算您到附近门店的距离"
    }
  }
}

```

- 配置文件说明（一般源代码中会提供小程序sdkAppId，导入开发者工具中可以直接使用）
 - app.js 嵌入已有小程序时，需保留 app.js中的逻辑

```

//app.js
App({
  onLaunch: function (res) {
    console.log(res);
  },
  onShow: function (res) {
    const systemInfo = wx.getSystemInfoSync();
    const { model, system ,statusBarHeight} =systemInfo;
    let bottom;
    let inputheight;
    if (/iphone\s{0,}x/i.test(model)) {
      bottom = 20;
      inputheight = '80rpx';
    } else if (system.indexOf('Android') !== -1) {
      bottom = 0;
    } else {
      bottom = 0;
    }
    this.globalData.udeskAvs.bottom = bottom;
    this.globalData.udeskAvs.inputheight = inputheight;
    this.globalData.udeskAvs.referrerInfo = res.referrerInfo;
    this.globalData.udeskAvs.query = res.query;
    this.globalData.udeskAvs.udeskScene = res.scene;
    this.globalData.udeskAvs.statusBarHeight = statusBarHeight;
  },
  globalData: {
    udeskAvs: {
      statusBarHeight: 0,
      miniSdkToken: '1',
      defaultNavigateType: 'navigateInPage', //默认跳转方式，嵌入小
      程序代码的页面间回跳 navigateInPage 小程序嵌入小程序的小程序间回跳
      navigateInMini （公众号嵌入小程序 navigateInOfficial 不支持回跳）
    }, //全局缓存对象。
  },
});

```

- 页面间跳转对接说明

- 修改 `defaultNavigateType` 为 `navigateInPage`
- 调整小程序首页为 `pages/index/index`
- 对接数据传输说明

- 流程简介

客户小程序完成业务逻辑后跳转到视频页面进行通话，通话完成后跳转回客户小程序页面。

- 流程细节

- 关于通话次数限制

- 客户小程序给视频小程序页面传入 `callTimes` 参数，视频小程序根据此参数控制呼叫次数
- 呼叫次数不足跳转回客户小程序页面

- 关于通话完成回调

- 客户向 udesk 注册视频通话完成时回调的 webhook 接口，视频通话处于完结状态时 udesk 回调客户后端服务(此处需提供回调接口)。
- http://www.udesk.cn/doc/apiv2/webhook_v2/

- 关于跳转客户小程序页面的时机

- 呼叫次数不足时跳转
- 视频结束时跳转
- 满意度评价时跳转

- 页面间跳转方式描述

- 客户小程序完成业务后跳转页面地址为: `plugins/pages/preIndex/index`
- 支持参数
 - 跳转demo

```
navigateToMiniPage: function(){
    app.globalData.udeskAvsMiniReferer = {
        // miniSdkToken: 'Olu4D33g0bA9Qgk', //小程序授权的
        sdkAppId
        customerInfo: {
            //客户信息
            // id:123, //客户ID 不传会自动新增客户
            nickName: "hello223", //昵称
            avatar:
                "https://ss0.bdstatic.com/94oJfD_bAaCT8t7mm9GUKT-xh_/timg?
                image&quality=100&size=b4000_4000&sec=1606486130&di=c041f4
                7281af37bcfe9a372695c2e54f&src=http://pic1.win4000.com/pic
                /6/eb/cd17433579.jpg", //客户头像地址
            // email: "2311153387332@qq.com",
            // telephones: [
            //     { id: null, content: "14312223333" },
            //     { id: null, content: "17422112233" },
```

```

// ], // 电话 [{id,电话号}], 不传id或者id为null代表新增
description: "客户描述", //客户描述
level: "vip", // 客户等级, 'vip'(vip客户)或
者'normal'(普通客户)
// customerToken: null, //客户外部标识,第三方提供的客户
唯一标识,此标识相同,udesk会识别为同一个用户
// organizationIds: [1, 2], // 客户公司id,需先调用获
取客户公司列表接口

},
bizId: "123abc", // 对接方业务id,事件回调推送通话记录时会
回传bizId, 第三方可以把通话记录绑定在对应订单上。
callTimes: 1, //允许通话次数 -1为不限制 默认 -1
customChannel: "beijing", //自定义渠道 默认为空
callDirect: this.data.callDirect,
voiceOnly: this.data.voiceOnly,
/**
回跳说明:
1.配置了commonNavigate 。有满意度页面则在满意度页面回跳,无
满意度页面则在通话结束后回跳
2.回跳到小程序是会在path后追加 navigateType属性 属性值为 1
授权失败跳转 2 呼叫次数不足跳转, 3通话结束跳转, 4满意度评价跳转 类型
为数字
3. 在path后追加bizId透传客户业务主键值
* */
commonNavigate: {
  path: "/pages/index/index",
}
}
console.log(app.globalData.udeskAvsMiniReferer);
wx.redirectTo({
  url: '/plugin/pages/preIndex/index?
currentNavigateType=navigateInPage',
})
},

```

- 参数传递方式
 - 页面跳转前将需传递的参数存入 app.globalData.udeskAvsMiniReferer
- 验签方式
 - 页面间跳转 无需验签
- 小程序间跳转对接方式（有跳转小程序提示，微信限制）
 - 修改 defaultNavigateType 为 navigateInMini
 - 对接数据传输说明
 - 流程简介

客户小程序完成业务逻辑后跳转到视频小程序进行通话，通话完成后跳转回客户小程序。（有跳转小程序提示）

- 流程细节

- 关于通话次数限制

- 客户小程序给视频小程序传入callTimes参数，视频小程序根据此参数控制呼叫次数
 - 呼叫次数不足跳转回客户小程序

- 关于通话完成回调

- 客户向udesk注册视频通话完成时回调的webhook接口，视频通话处于完结状态时udesk回调客户后端服务(此处需提供回调接口)。
 - http://www.udesk.cn/doc/apiv2/webhook_v2/

- 关于跳转客户小程序的时机

- 呼叫次数不足时跳转
 - 视频结束时跳转
 - 满意度评价时跳转

- 跳转demo

```
navigateToMiniProgram: function () {
  wx.navigateToMiniProgram({
    appId: "wx2e122adfbcf230d0",
    envVersion: "trial", // develop 开发版, trial 体验版, release 正式版, 默认为正式版
    /**
     * sign 签名方式 sha256(微信小程序ID+"跳转路径(不包含问号及参数)+"extraData请求体字符串"+"秘钥"+"nonce (uuid标识唯一请求) "+"timestamp (时间戳) ")
     */
    path:
      "plugin/pages/preIndex/index?sign=b46e9cba961f30889d0f0de4312b7b732ba4f7e081562ef5d1d27556258843bf&nonce=c33442bdffaa&timestamp=12233311",
    extraData: {
      options: {
        miniSdkToken: 'EV6aWsYcIth6eRVr',
        customerInfo: {
          //客户信息
          // id: 1222, //为空则小程序会新增客户
          nickName: "hello", //昵称
          avatar: "", //客户头像地址
          // email: "2333387332@qq.com",
          // telephones: [
          //   { id: null, content: "13312223333" },
          //   { id: null, content: "13422112233" },
          // ], // 电话 [{id,电话号}], 不传id或者id为null代表新增
          // description: "客户描述", //客户描述
          // level: "vip", // 客户等级, 'vip'(vip客户)或者'normal'(普通客户)
          // customerToken: "", //客户外部标识,第三方提供的客户唯一标识,此标识相同, udesk会识别为同一个用户
        }
      }
    }
  })
}
```

```

        // organizationIds: [1, 2], // 客户公司id,需先调用获取客户公司列表接口
        // custom_fields: {
        //     //客户自定义字段 值TextField_1 由客户拼接(需先调用获取客户自定义字段接口)
        //     TextField_1: "普通文本内容",
        //     SelectField_1: ["0"],
        // },
    },
    // bizId: "123abc", // 对接方业务id,事件回调推送通话记录时会回传bizId, 第三方可以把通话记录绑定在对应订单上。
    callTimes: 1, //允许通话次数 -1为不限制 默认 -1
    // customChannel: "beijing", //自定义渠道 默认为空
    callDirect: {
        enable: true, //跳入小程序后直接进入呼叫流程。 默认false 可选 true/false
        // agentId: 12, // 客服id 非必须
        // agentGroupId: 7, // 客服组id 非必须
    },
    voiceOnly: false, //是否仅使用语音模式, 默认false 可选 true/false
    envVersion: "trial", //希望udesk小程序回跳的小程序环境 develop 开发版, trial 体验版, release 正式版, 默认为正式版
    /**
     回跳说明:
     1.配置了commonNavigate 。有满意度页面则在满意度页面回跳, 无满意度页面则在通话结束后回跳
     2.回跳到小程序会在extraData中追加 navigateType属性 属性值为 1 授权失败跳转 2 呼叫次数不足跳转, 3通话结束跳转, 4满意度评价跳转 类型为数字
     3. 在extraData中追加bizId透传客户业务主键值
     * */
    commonNavigate: {
        path: "pages/index/index",
    }, //通用回跳配置
    },
    },
    success(res) {
        console.log(res);
        // 打开成功
    },
    fail(res) {
        console.log(res);
    },
    });
},

```

- 视频结束回调请求体

```

{
  "bizId": "123abc", //第三方业务编号, 用于关联视频通话记录
  "videoCall": { //视频信息
    "id": 123, //视频记录id
    "dialTime": "2016-08-31T16:22:11.000+08:00", //拨入时间
    "queueDuration": "12333", //排队时间 毫秒
    "callDuration": "12333", //通话时间 毫秒
    "resultCode": 4, //通话结果 0 初始化状态 1. 排队放弃; 2. 排队超时 3. 客户速挂
    4. 客服接听 5. 客服未接
    "videoCallStartTime": "2016-08-31T16:22:11.000+08:00", //通话开始时间
    "videoCallEndTime": "2016-08-31T16:22:11.000+08:00", //通话结束时间
    "surveryResolveResult": "已解决", //满意度评价解决结果
    "surveryLables": "速度快, 态度温柔", //满意度评价标签
    "surveryRemark": "abc", //满意度评价备注
    "surveryDesc": "abc" //满意度评价描述信息
  },
  "customer": { //客户信息
    "id": 10, //id
    "nick_name": "北京cloud-ark.cn联通(1472631731)", //客户昵称
    "source_channel": "web_im", //来源渠道
    "is_blocked": false, //是否黑名单
    "level": "normal", //客户等级, vip normal
    "created_at": "2016-08-31T16:22:11.000+08:00", //创建时间
    "updated_at": "2016-11-19T10:58:33.000+08:00", //更新时间
    "lang": null,
    "sdk_token": null,
    "web_token": "854b5088-5ceb-4c79-8827-2388cbb8a8c0",
    "other_web_tokens": [],
    "open_api_token": null,
    "description": "IM用户:ip(119.57.115.195)",
    "email": "",
    "tags": "hellozzz",
    "rich_tags": [{
      "id": 24,
      "name": "hellozzz",
      "color": "1"
    }],
    "custom_fields": { //客户的自定义字段
      "SelectField_9512": ["0"],
      "SelectField_9903": ["20"],
      "SelectField_35902": ["1"],
      "TextField_19070": "1",
      "TextField_79272": "单行文本"
    },
    "other_emails": [], //客户邮箱
    "cellphones": [{ //客户电话
      "id": 379688322,
      "content": "1901920129"
    }
  ]
}

```



```
    }],  
    "default_organization_id": 5532292, //客户的默认公司  
    "organization_ids": [5532292], //客服公司id  
    "weixin_minis": [{ //客户的微信信息  
        "appid": null,  
        "openid": "20200314_lhz3",  
        "unionid": "",  
        "avatar": null,  
        "nick_name": "李大也2"  
    }]  
},  
"organizations": [{ //客服公司信息  
    "id": 5532292,  
    "name": "udesk"  
}],  
"agent": { //客服信息  
    "id": 1,  
    "nick_name": "abc",  
    "avatar": "", //头像  
    // ...  
    "user_group_ids": [20, 21] //客服组id  
    "work_id": "1122", //工号  
    "duty": "职位1", // 职位  
    "is_admin": true, //是否是管理员  
    "departments": [{ //部门  
        "id": 1,  
        "name": "总公司"  
    }, {  
        "id": 16,  
        "name": "华南区"  
    }, {  
        "id": 31,  
        "name": "华北区"  
    }],  
},  
}
```