

目录

语音通知	2
概述	2
发送通知接口（REST API）	2
请求	2
响应	5
批量发送通知接口（REST API）	6
请求	6
响应	8
通知结果回调接口	9
推送消息示例	9
语音验证码	10
概述	10
发送验证码接口（REST API）	10
请求	10
响应	12
通知结果回调接口	12
点击呼叫	13
概述	13
API	14
click2call	14
cancelCall	16
addCall	16
通知	18
呼叫状态	18
呼叫话单	19
流程示意	22
CC PaaS 平台	22
1 概述	22
2 点击外呼	23
3 话单提供	24
4 坐席前端电话条	24
1 概述	24
1.1 工具包构成	24
1.2 电话终端（接听设备）	25
2 工具包对接说明	25
2.1 文件说明	25
2.2 导入工具包	26
2.3 工具包初始化	26
3 回调接口	28
3.1 呼叫事件回调接口 onCallEvent	28
3.2 坐席状态事件回调接口 onStatusEvent	30
3.3 连接事件回调接口	31

4 坐席状态管理接口	32
4.1 登入 login.....	32
4.2 登出 logout.....	33
4.3 就绪 ready.....	33
4.4 暂停 pause.....	33
5 呼叫控制接口	33
5.1 外呼.....	33
5.2 挂机.....	33
5.3 桥接.....	34
5.4 保持.....	34
5.5 取回.....	34

语音通知

概述

向指定手机号码发送指定内容的语音通知，通知内容包括事先录制好的语音内容（录音文件），以及日期时间、货币金额、数字、数字串等限定类型的文本内容。

发送通知接口（REST API）

请求

请求 URL

```
/Accounts/{AccountSid}/VoiceNotices
```

请求包头

HTTP 标准包头字段

```
Accept: application/json
Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Basic XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求消息示例

```
POST /Accounts/abcdefghijklmnopqrstuvwxyz012345/VoiceNotices HTTP/1.1
Host: xxx.xxx.xxx.xxx:xxxx
Content-Length: 100
Accept: application/json
Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Basic XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

{"appid":
"11111111111111111111111111111111", "from": "01080001001", "to": "13800100001", "contents": [{"type": "voice", "content": "prompt1.wav"}, {"type": "digits", "content": "123"}, {"type": "voice", "content": "prompt1.wav"}], "finishkey": "1", "repeatkey": "2", "finishvoice": "prompt3.wav"}
```

易读版

```
{
  "appid": "11111111111111111111111111111111",
  "from": "01080001001",
  "to": "13800100001",
  "contents": [
    {
      "type": "voice",
      "content": "prompt1.wav"
    },
    {
      "type": "digits",
      "content": "123"
    },
    {
      "type": "voice",
      "content": "prompt2.wav"
    }
  ],
  "finishkey": "1",
  "repeatkey": "2",
  "finishvoice": "prompt3.wav"
}
```

鉴权说明

鉴权采用 Basic Authorization。在请求包头携带 Authorization 信息。计算方法：

```
"Basic " + Base64({AccountSid}+":{AccountToken})
```

请求参数说明

名称	约束	描述
appid	必须	用户登录云通信平台后，所创建的应用的编号 appid，
to	必须	目的电话号码。可以是手机或直线固话，固话前要加区号
from	可选	被叫收到的来显号码
contents	必须	JSON 格式，由 type,content 属性值对构成的数组。 若传递了 finishkey 或 repeatkey 参数,在最后一个 content 时会接收一个按键。 详见 type 属性值说明。
userdata	可选	用户自定义数据，在话单中返回。
times	可选	播放次数，默认 2 次，最多 3 次
finishkey	可选	确认键，“any” 任意键。优先于 repeatkey。
repeatkey	可选	重播键，“any” 任意键。
finishvoice	可选	用户按确认键之后播放的语音文件名

contents：type 属性取值说明

type 取值	对应内容	举例
“voice”	语音文件名	“hello.wav”

type 取值	对应内容	举例
"time"	日期时间，格式 YYYY-MM-DD	"2013-07-30"
"money"	货币金额	"2.14"
"number"	数	"112"
"digits"	字串	"112"

响应

响应消息示例

正常

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Length: 100
{ "statusCode": "0", "statusmsg": "succ", "requestid": "RQ100002019010101010100000000001", "callid": "CA1000020190101010101010100000000001" }
```

异常

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Length: 100
{ "statusCode": "-4", "statusmsg": "missing contents", "requestid": "RQ10000201901010101010100000000002" }
```

响应参数说明

名称	示例值	描述
requestid	RQ10000201901010101010100000000001	请求唯一标识
statusCode	0	发送结果错误码
statusmsg	succ	发送结果状态描述

名称	示例值	描述
callid	CA10000201901010101010100000000001	呼叫唯一标识（发起呼叫后返回）可选

statuscode 说明

statuscode 取值	说明
0	请求成功
-1	鉴权失败
-2	JSON 解析失败
-3	appid 错误
-4	参数错误
-5	发起呼叫失败
-6	发起呼叫失败

批量发送通知接口（REST API）

请求

请求 URL

`/Accounts/{AccountSid}/BatchVoiceNotices`

请求包头

HTTP 标准包头字段

Accept: application/json

Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Basic XX

请求消息示例

```
POST /Accounts/abcdefghijklmnopqrstuvwxyz012345/BatchVoiceNotices HTTP/1.1
Host: xxx.xxx.xxx.xxx:xxxx
Content-Length: 100
Accept: application/json
Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Basic XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

{"appid":
"11111111111111111111111111111111", "from": "01080001001", "to": "13800100001,13800100002,13800100003", "contents":
[{"type": "voice", "content": "prompt1.wav"}, {"type": "digits", "content": "123"}, {"type": "voice", "content": "prompt1
.wav"}], "finishkey": "1", "repeatkey": "2", "finishvoice": "prompt3.wav"}
```

鉴权说明

鉴权采用 Basic Authorization。在请求包头携带 Authorization 信息。计算方法：

"Basic " + Base64(({AccountSid}+" ":"{AccountToken}))

请求参数说明

名称	约束	描述
appid	必须	用户登录云通信平台后，所创建的应用的编号 appid，
to	必须	目的电话号码。可以是手机或直线固话，固话前要加区号。多个号码之间用英文逗号分隔。
from	可选	被叫收到的来显号码
contents	必须	同 VoiceNotices 接口

名称	约束	描述
userdata	可选	用户自定义数据，在话单中返回。
times	可选	播放次数，默认 2 次，最多 3 次
finishkey	可选	确认键，“any”任意键。优先于 repeatkey。
repeatkey	可选	重播键，“any”任意键。
finishvoice	可选	用户按确认键之后播放的语音文件名

响应

响应消息示例

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Length: 100
{ "statusCode": "0", "statusmsg": "succ", "requestid": "RQ100002019010101010100000000001" }
```

响应参数说明

名称	示例值	描述
requestid	RQ10000201901010101010100000000001	请求唯一标识
statusCode	0	发送结果错误码
statusmsg	succ	发送结果状态描述

通知结果回调接口

POST 推送，JSON 格式，参数值均为字符串。

参数名称	描述
requestid	请求唯一标识
callid	呼叫唯一标识
appid	所属应用的 id
to	被叫号码
starttime	开始呼叫的时间（必须），时间格式：YYYYMMDDHHmmss
ringtime	开始振铃的时间
answertime	被叫应答时间
endtime	结束时间（必须）
duration	通话时长（单位：秒）
result	通知结果：“0”成功，“1”失败
reason	失败原因：“1”未应答，“2”外呼失败
userdata	用户私有数据。外呼通知接口参数
inputkey	用户按的确认键

推送消息示例

```
POST /cdr HTTP/1.1
Host: xxx.xxx.xxx.xxx:xxxx
```

```
Accept: application/json
Content-Type: application/json;charset=utf-8

{"requestid":"RQ100002019010101010100000000001","callid":"CA100002019010101010100000000001","appid":"11111111111111111111111111111111","to":"13800100001","starttime":"201901010101","ringtime":"20190101010103","answerime":"20190101010110","endtime":"20190101010120","duration":"10","result":"1","userdata":"ud","inputkey":"1"}
```

语音验证码

概述

向指定手机号码发送指定内容的语音验证码。

发送验证码接口（REST API）

请求

请求 URL

/Accounts/{AccountSid}/VoiceCaptchas

请求包头

HTTP 标准包头字段

```
Accept: application/json
Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Basic XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

请求消息示例

```
POST /Accounts/abcdefghijklmnopqrstuvwxyz012345/VoiceCaptchas HTTP/1.1
Host: xxx.xxx.xxx:xxxx
```

```
Content-Length: 100
Accept: application/json
Content-Type: application/json;charset=utf-8
Authorization: Basic XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

{"appid": "11111111111111111111111111111111", "from": "01080001001", "to": "13800100001", "code": "123235"}
```

易读版

```
{
  "appid": "11111111111111111111111111111111",
  "from": "01080001001",
  "to": "13800100001",
  "code": "123235"
}
```

鉴权说明

鉴权采用 Basic Authorization。在请求包头携带 Authorization 信息。计算方法：

```
"Basic " + Base64(({AccountSid}+":"+{AccountToken})
```

请求参数说明

请求参数

属性	约束	说明
appid	必选	
code	必选	验证码，数字和英文字母，不区分大小写，长度 4-8 位。
to	必选	接收号码
from	可选	显号
lang	可选	语言类型。取值 en（英文）、zh（中文），默认值 zh。
userdata	可选	用户定义数据，可在状态通知中获取此参数。

响应

响应消息示例

正常

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Length: 100
{"statusCode": "0", "statusmsg": "提交成功", "requestid": "2016010000000205"}
```

异常

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Length: 100
{"statusCode": "-2", "statusmsg": "缺少必要参数", "requestid": ""}
```

响应参数说明

名称	示例值	描述
requestid	2016010000000219	请求唯一标识
statusCode	0	发送结果错误码
statusmsg	提交成功	发送结果状态描述
callid	CA2016010000000219	呼叫唯一标识（发起呼叫后返回）可选

通知结果回调接口

POST 推送，JSON 格式，参数值均为字符串。

参数名称	描述
requestid	请求唯一标识

参数名称	描述
callid	呼叫唯一标识
appid	所属应用的 id
to	被叫号码
starttime	开始呼叫的时间（必须）
ringtime	开始振铃的时间
answertime	被叫应答时间
endtime	结束时间（必须）
duration	通话时长（单位：秒）
result	通知结果 0：成功，1：失败
reason	失败原因：“1”未应答，“2”外呼失败
userdata	用户私有数据。外呼通知接口参数

点击呼叫

概述

ctc 接口用于点击呼叫场景。

应用调用 click2call 接口成功后，语音服务平台使用先后拨打主被叫用户的号码，接通后桥接双方进行通话。

```
/ {SoftVersion} /Accounts/ {accountSid} /Applications/ {applicationSid} /ctc/Conversations/[ {conversationSid} ]
```

API

click2call

请求 URL

`/ {SoftVersion} /Accounts/ {accountSid} /Applications/ {applicationSid} /ctc/Conversations`

请求参数

属性	约束	说明
action	必选	请求指令：click2call
caller	必选	主叫用户的号码（发起呼叫的用户）
callee	必选	被叫用户的号码
callerCli	可选	指定呼叫主叫用户的线路号码
calleeCli	可选	指定呼叫被叫用户的线路号码
greetVoice	可选	接到呼入，呼叫被叫前，向主叫播放的提示音。
ringbackMode	可选	回铃音模式。 0：透传模式（默认）：透传被叫侧的回铃音及呼叫失败提示音 1:定制模式：平台播放回铃音及呼叫失败提示音。

属性	约束	说明
ringbackVoice	可选	定制回铃音（ringback_mode=1 时有效）
failVoice	可选	定制呼叫失败音（ringback_mode=1 时有效）
calleeVoice	可选	给被叫播放的提示音（接通后），缺省不播放 给被叫播放提示音时主叫如何处理？一起听？
callerVoice	可选	给主叫播放的提示音（接通后），缺省不播放 给被叫播放提示音时主叫如何处理？一起听？
userData	可选	支持英文字母和数字，长度最大支持 256 字节。
statusUrl	可选	接收状态上报的 URL。 状态包括呼出、振铃、摘机和挂机等
cdrUrl	可选	实时话单通知接口回调地址
record	可选	0 不录音；1 被叫振铃时开始录音；2 被叫接听开始录音；默认值 0。
maxDuration	可选	通话的最大时长, 单位为秒。默认值空，不限制通话时长
lastMinVoice	可选	最后一分钟提示音。默认放音内容“本次通话时长还剩 1 分钟”。

- 当请求指示的主叫或者被叫挂机时，通话结束

响应参数

名称	示例值	描述
conversationSid	CA2016010000000219	呼叫唯一标识（发起呼叫后返回）
statusCode	00000	发送结果错误码
statusMsg	success	发送结果状态描述

cancelCall

取消呼叫

请求 URL

```
/ {SoftVersion} /Accounts/ {accountSid} /Applications/ {applicationSid} /ctc/Conversations/ {conversationSid}
```

请求参数说明

参数	约束	说明
action	必选	请求指令：cancelCall

响应参数

名称	示例值	描述
statusCode	00000	发送结果错误码
statusMsg	success	发送结果状态描述

addCall

三方呼叫

请求 URL

```
/ {SoftVersion} /Accounts/{accountSid} /Applications/{applicationSid} /ctc/Conversations/{conversationSid}
```

请求参数说明

参数	约束	说明
action	必选	请求指令： addCall
callee	必选	被叫用户的号码
calleeCli	可选	指定呼叫被叫用户的线路号码
greetVoice	可选	呼叫被叫前， 向主叫播放的提示音。
ringbackMode	可选	回铃音模式。 0: 透传模式（默认）：透传被叫侧的回铃音及呼叫失败提示音 1: 定制模式： 平台播放回铃音及呼叫失败提示音。
ringbackVoice	可选	定制回铃音（ringback_mode=1 时有效）
failVoice	可选	定制呼叫失败音（ringback_mode=1 时有效）
calleeVoice	可选	给被叫播放的提示音（接通后）， 缺省不播放 给被叫播放提示音时主叫如何处理？一起听？
callerVoice	可选	给主叫播放的提示音（接通后）， 缺省不播放 给被叫播放提示音时主叫如何处理？一起听？
record	0	是否录音，默认 false 不录音

参数	约束	说明
timeout	0	被叫接听超时时长。默认 120 秒

- 当原 click2call 请求指示的被叫挂机时，通话结束；其它呼叫方挂机时，不影响剩余两方通话
- 当通话变为两方呼叫时，允许再次调用 addCall

响应参数

名称	示例值	描述
statusCode	00000	发送结果错误码
statusMsg	success	发送结果状态描述

通知

呼叫状态

参数	说明
conversationSid	会话标识 ID
callSid	呼叫标识 ID
apiVersion	API 版本信息
accountSid	账号 ID
appSid	应用 ID

参数	说明
from	主叫号码
to	被叫号码
direction	呼叫方向 outbound: 外呼
callStatus	呼叫状态 initiated: 开始呼叫 ringing: 呼叫振铃 answered: 呼叫应答 completed: 呼叫结束
timestamp	时间戳 YYYYMMDDHHmmss
callCause	挂机原因 failed: 失败 no-answer: 无应答 time-out: 外呼超时 completed: 正常结束
userData	用户自定义数据

呼叫话单

参数	说明
conversationSid	会话标识 ID
accountSid	账号 ID
appSid	应用 ID
recordingUrl	录音下载 Url

参数	说明
recordingDuration	录音时长
userData	用户自定义数据
byeType	挂机类型 0: 主叫未应答 1: 呼被叫时主叫挂机 2: 被叫未应答 3: 主叫挂机 4: 被叫挂机 5: 通话时长达到上限结束
cdrs	呼叫话单 CDR 集

CDR

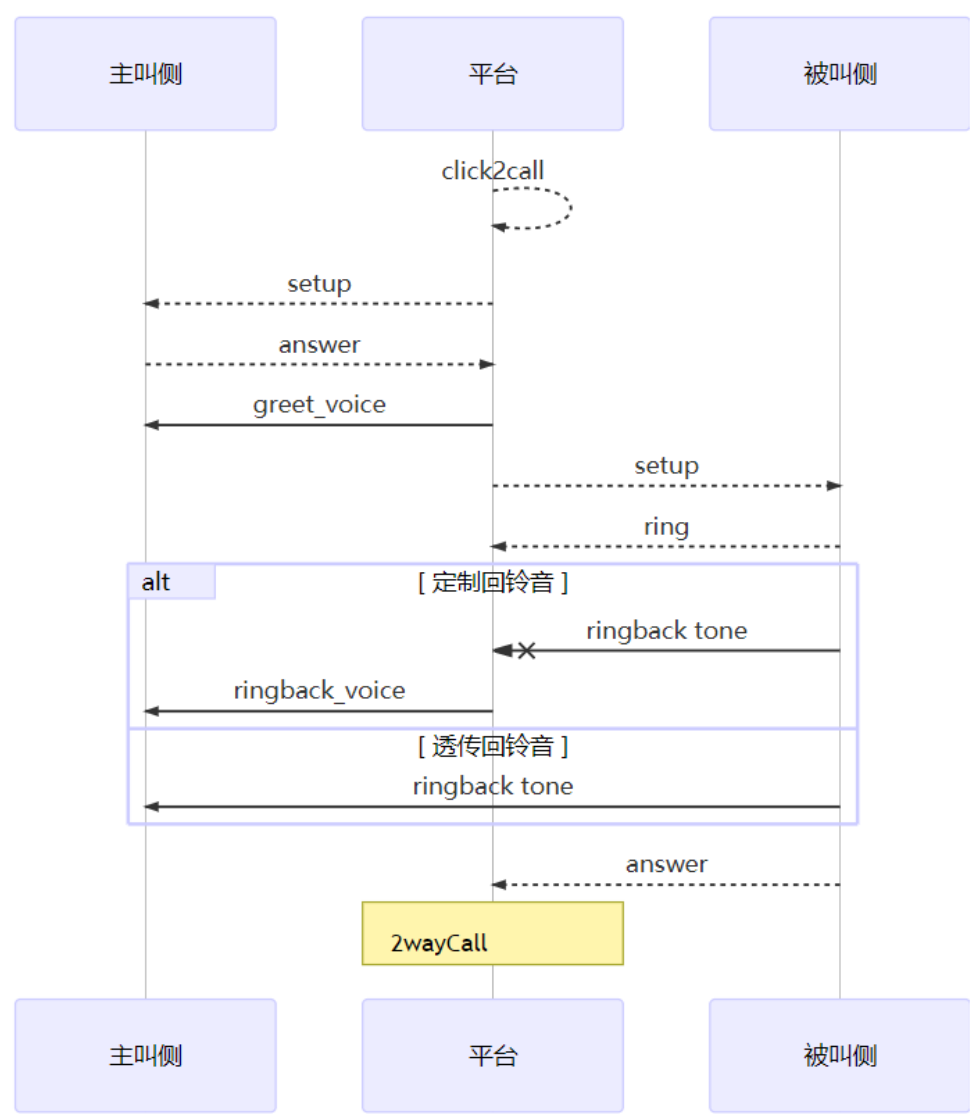
参数	说明
callSeq	呼叫序列号，从 0 开始递增
callSid	呼叫标识 ID
from	主叫号码
to	被叫号码
startTime	开始时间
ringTime	振铃时间
answerTime	应答时间
stopTime	结束时间

参数	说明
duration	通话时长
cause	挂机原因

示例

```
{
  "accountSid": "400a8e279a5b7f0f33c1d8b58bcfe3dd",
  "appSid": "aebd5b2621c64582a69474382d253530",
  "conversationSid": "CV50001201908141226560665400000001",
  "recordingUrl": "http://test.com/record/100001/20190814/RE1000200000184_D_2_20190814122702.wav",
  "recordingDuration": "14",
  "userData": "13800138001_2_13800138000",
  "byeType": "4",
  "cdrs": [{
    "callSeq": "1",
    "callSid": "CA10002201908141227025945100000184",
    "from": "01062236000",
    "to": "13800138000",
    "startTime": "20190814122700",
    "ringTime": "20190814122700",
    "answerTime": "20190814122702",
    "stopTime": "20190814122716",
    "duration": "14",
    "cause": "completed"
  }, {
    "callSeq": "0",
    "callSid": "CA10002201908141226569209000000183",
    "from": "01062236000",
    "to": "13800138001",
    "startTime": "20190814122654",
    "ringTime": "20190814122655",
    "answerTime": "20190814122656",
    "stopTime": "20190814122716",
    "duration": "20",
    "cause": "completed"
  }
}]
}
```

流程示意



CC PaaS 平台

1 概述

#	业务功能	对接模式	接口	工期	备注

#	业务功能	对接模式	接口	工期	备注
1	点击外呼	前端集成	HTTP 链接/SDK	2~3	坐席离线上班
2	话单推送	后端对接	HTTP 接口	2~3	
3	前端电话工具条 - 坐席上下班/状态切换 - 话务控制/状态推送 - 来电/去电弹屏	前端集成	JS SDK	5~10	也支持基于 HTTP 接口进行后端对接
4	自动化管理 - 坐席队列 - 显号管理	后端对接	HTTP 接口	15~30	先期可由服务商在后台进行配置

客户可根据自身的业务需求和优先级顺序，结合工期，选择合适的对接模式。

2 点击外呼

业务场景

- 主要用于外呼
- 也支持呼入：
 - 后台配置 IVR 及呼转逻辑
 - 支持 last call 路由模式
 - 提供话单及通话录音
 - 不支持弹屏等 CTI 功能

技术对接

- 基于 HTTP 接口（或简单 SDK）：点击呼叫，状况查询
- 客户直接在 CRM 页面中嵌入调用即可(跨域问题?)，页面表现为在客户号码后增加点击拨号图标或者链接
- 座席预设为离线上班

3 话单提供

话单推送

- 推送接口
- 支持重推
- 支持批量推送（vs 批量查询）

话单查询

- 网站
- 接口
 - 批量查询：根据时间等条件，查询结果分页
 - 单条话单查询：根据 callid

4 坐席前端电话条

业务场景

- 支持外呼，也支持呼入
- 支持坐席上下班/就绪设置
- 支持转接、咨询、监听、强插等增强话务控制功能
- 支持来电弹屏，呼叫状态推送、话单推送等
- 支持 WebPhone，直接用浏览器接听呼叫

技术对接

- 基于 JS SDK 接口
- 在 CRM 页面中导入电话工具包
- 详见 电话工具包(JS SDK) API 文档

1 JS SDK 概述

1.1 工具包构成

电话工具包包含三部分：

- SDK 部分：
 - 纯 JS 代码，向应用提供 JS API，包括可供应用调用的函数，及需要应用实现的回调函数
 - 完成坐席登录，呼叫控制，事件通知等功能
- UI 工具条（可选）：
 - 提供标准的界面，包括
 - 登录、呼叫按钮，用户号码输入框等；坐席代表可直接用来拨打电话
 - 状态展示区；向坐席展示当前的登录及呼叫状态。
 - 可嵌入客户应用界面
- Web Phone
 - 基于 WebRTC 技术实现，语音通信功能在浏览器中完成
 - 对浏览器版本要求比较严格，PC 网络环境要求严格，不支持一个坐席同时多个页面使用电话条

客户应用可以仅集成 SDK 部分，也可以包含 UI 工具条部分。

1.2 电话终端（接听设备）

电话工具包本身集成了“Web Phone”终端，坐席在浏览器中即可接听，不依赖任何外部设备，并且使用非常方便，但对浏览器版本有一定要求。

电话工具包也支持与外置的 SIP 终端配合（需要在 SIP 终端上配置坐席对应 SIP 账号、密码以及 SIP 服务地址）。

外置 SIP 终端包括

- SIP 话机终端，例如方位、潮流、亿联等品牌，需要单独购买
- SIP 软电话程序，例如 Linphone、eyeBeam 等等，需要单独下载安装

此外，坐席也可以使用 PSTN 电话作为接听设备。具体来说

- PSTN 电话可以是坐席自己的手机或者座机
- 在后台设置坐席绑定 PSTN 电话号码即可
- 接听时会产生话费成本

2 工具包对接说明

2.1 文件说明

将 PhoneKit.zip 解压到需要集成页面同级目录，并保持文件夹内结构不变。

其中：

```
*/PhoneKit/js/PhoneKit.js           //工具包脚本
*/PhoneKit/template/template.html    //电话条 UI
*/PhoneKit/js/jssip-3.3.6.min.js     //WebPhone 依赖库
*/PhoneKit/res                       //资源文件夹，包括来电铃声。
```

2.2 导入工具包

第一步，在需要集成的 Web 页面头部引入 js 文件：

引入后在 window 作用域有该 Sdk 的对象：PhoneKit。

```
// 引入工具包
<script src="/PhoneKit/js/PhoneKit.js"></script>
// 使用 WebPhone 则引入 jssip
<script src="/PhoneKit/js/jssip-3.3.6.min.js"></script>
```

第二步 在页面中需要集成的地方，嵌入电话条 UI

```
// 嵌入电话条 UI
<iframe
  id="pbFrame"
  width="100%"
  frameborder="0"
  scrolling="no"
  style="border:0px;"
  src="/PhoneKit/template/template.html">
</iframe>
```

如果不使用 UI 工具条，则第二步不需要。

2.3 工具包初始化

```
<script>
  // 初始化工具包
  PhoneKit.initial({
    url: "{CTI 服务器地址}",
    appSid: "{应用 id}",
    agentNo: "{坐席号}",
    pwd: "{坐席密码}",
    onStatusEvent: function (data) {},
    onCallEvent: function (data) {},
    onConnEvent: function (connEvent) {},
  }, function (resp) {});
</script>
```

2.3.1 初始化接口

PhoneKit.initial(params, callback)

params 参数说明

参数名	说明
url	CTI 服务器地址
appSid	应用 id
agentNo	坐席号
pwd	坐席密码
encryptNumber	“true”表示用户号码加密
onStatusEvent	坐席状态事件回调函数
onCallEvent	呼叫事件回调函数
onConnEvent	连接事件回调函数

callback 回调函数返回对象，属性如下：

参数	说明
statusCode	“00000”表示成功
statusMsg	说明
data	json 对象，包含以下属性
phoneType	话机类型
workStatus	工作状态：0:下班，1:就绪，2:未就绪

参数	说明
pstnNumber	座席绑定的 PSTN 电话号码
sipNumber	座席绑定的 SIP 分机号码
sipPwd	SIP 登陆密码
wsAddr	WebPhone 注册地址

3 回调接口

3.1 呼叫事件回调接口 onCallEvent

onCallEvent(data)

返 data 回对象，属性如下：

属性	说明
eventName	initiated, ringing, answered, completed, failed
appSid	应用 id
agentNo	坐席号
agentNumber	坐席号码
conversationSid	会话 id
callSid	呼叫 id
failedCause	failed, no-answer, canceled, time-out
completedCause	time-limit

属性	说明
callType	呼叫类型。1：拨号呼入、2：后台外呼、3：拨号外呼、4：点击外呼
callSubtype	呼叫子类型。1-呼叫用户;2-呼叫坐席;3-转接，4-咨询呼入，5-咨询呼出
callState	呼叫状态：idle,ringing,connected,
userNumber	用户号码。来电呼入或外呼的用户号码
userNumberType	客户号码类型。1：固话、2：手机
userArea	用户号码归属地信息
isBridged	eventName="answered"且isBridged="0"表示应答未桥接
coAgentNo	合作坐席，用于咨询转接等场景
userData	自定义数据
timestamp	时间戳

3.1.1 eventName 与 failedCause 说明

eventName 值	说明
"initiated"	呼叫发起
"ringing"	被叫振铃
"answered"	被叫应答
"completed"	呼叫结束
"failed"	呼叫失败

failedCause 值	说明
"failed"	呼叫失败-呼出失败
"no-answer"	呼叫失败-无应答
"canceled"	呼叫失败-取消
"time-out"	呼叫失败-超时

3.1.2 callType 与 callSubtype 组合

callSubtype/callType

cst/ct	1-拨号呼入	2-后台外呼	3-拨号外呼	4-点击外呼
1-呼叫用户			M	M
2-呼叫坐席	M	M		0
3-转接	0	0	0	0
4-咨询呼入	0	0	0	0
5-咨询呼出	0	0	0	0

3.2 坐席状态事件回调接口 onStatusEvent

onStatusEvent(data)

返回 data 对象，属性如下：

参数	说明
eventName	"login", "pause", "ready", "autoReady", "completed"

参数	说明
appSid	应用 id
agentNo	坐席号
workStatus	座席工作状态: ready, pause
pauseCause	暂停原因 (workStatus=pause 时有效)
wrapupTime	整理时间(秒数) pauseCause=wrapup 时有效)
readyCause	就绪原因 (workStatus=ready 时有效)
timestamp	时间戳

pauseCause 取值说明

eventName	pauseCause 取值	说明
pause	wc,...	来自 pase 操作的自定义状态 (description) 值
completed	wrapup	挂机后开始整理, 自动进入 pause 状态

readyCause 取值说明

eventName	readyCause 取值	说明
autoReady	wrapup	整理时间到, 自动进入 ready 状态

3.3 连接事件回调接口

onConnEvent (connEvent)

返回字符串, 取值如下:

connEvent

connEvent
connected
disconnected
connect_fail
auth_fail
auth_succ

4 坐席状态管理接口

4.1 登入 login

PhoneKit.login(params, callback)

params 对象包含以下属性

属性	说明
phoneType	1:SIP 话机, 2:PSTN 电话, 3:WebPhone。必选。
workStatus	1:就绪, 2:非就绪。可选。

callback 回调函数返回对象，属性如下：

参数	说明
statusCode	"00000"表示成功
statusMsg	说明

除特殊说明外，以下接口的 callback 与此相同。

4.2 登出 logout

```
PhoneKit.logout(callback)
```

4.3 就绪 ready

```
PhoneKit.ready(callback)
```

4.4 暂停 pause

```
PhoneKit.pause(params, callback)
```

params 对象包含以下属性

属性	说明
pauseCause	暂停原因，用户可自定义

5 呼叫控制接口

5.1 外呼

```
PhoneKit.callOut(params, callback)
```

params 对象包含以下属性

属性	说明
userNumber	用户号码
userData	自定义数据

5.2 挂机

```
PhoneKit.hangup(callback)
```

5.3 桥接

用于话机设为自动应答，由坐席通过电话条控制接听的场景

```
PhoneKit.bridge(callback)
```

5.4 保持

```
PhoneKit.holdCall(callback)
```

5.5 取回

```
PhoneKit.retrieveCall(callback)
```