# 对接客服系统信息说明

crm所需如下接口，可能有遗漏，后续补充，各个返回数据结构不一致，个人画像中的显示时需要考虑。

1. 客户信息、接触信息、电话录音

想提取客服系统的客户信息-----客户导出

接触信息-----工单导出，获取业务记录列表

电话录音等-----获取通话记录列表

2. 创建客户

crm有新用户还得同步在客服系统中创建用户-----创建客户

3.客户电话进来后，调用crm客户信息接口弹出页面信息显示

可以通过辅助组件实现：需要您这边开发页面

<http://udesk.udesk.cn/hc/articles/48358?api_name>=

相关帮助文档如下：

客户接口：<https://www.udesk.cn/doc/apiv2/customers/>

公司接口：<https://www.udesk.cn/doc/apiv2/organizations/>

工单接口：<https://www.udesk.cn/doc/apiv2/tickets/>

通话记录接口：<https://www.udesk.cn/doc/apiv1/call/#_18>

对话记录接口：<https://www.udesk.cn/doc/apiv1/im/#_15>

业务记录接口：<https://www.udesk.cn/doc/apiv2/notes/>

提醒目标帮助文档：<http://udesk.udesk.cn/hc/articles/66470?api_name=>

事件回调：<https://www.udesk.cn/doc/apiv2/webhook/>

通话事件推送：<https://www.udesk.cn/doc/thirdparty/call_detail_push/>

注意：

1. 获取业务记录列表和获取通话记录列表 为分页信息，只能一页一页调用
2. 开发者Api v1 和v2 接口结合使用，推荐使用v2，如v2接口不存在，在v1中查找。
3. v1 和v2的鉴权方式不同，

* Api V1 使用共享秘钥
* Api V2 使用API鉴权token方式

1. 可以使用管理员账号登陆系统，查看共享钥匙和api授权token

**Api V1：**

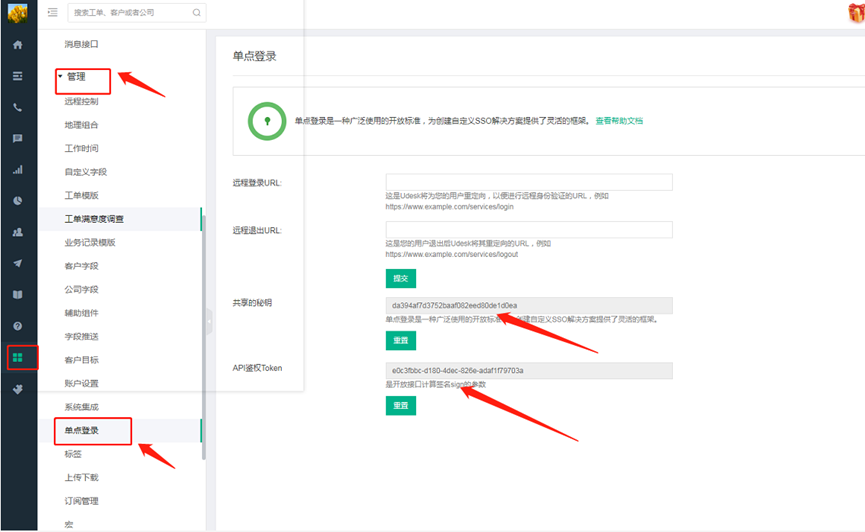
<https://www.udesk.cn/doc/apiv1/intro/>

共享的秘钥: **55c352da263a16f16577e3267e9f79e6**

**Api V2：**

<https://www.udesk.cn/doc/apiv2/intro/>

API鉴权Token: **940aaefc-46c0-4d3e-b680-b5d6da343617**



# V1 使用共享的秘钥

## 调用地址

Udesk 开放接口（v1）的调用地址符合以下格式：

https://[子域名].udesk.cn/api/[版本]/[接口相对地址]?[Query String]&sign=[签名]

## 鉴权方法（参照附录）

所有接口调用需要携带签名参数 sign，只有当 sign 值合法时请求才会被接受。

sign 的计算方法如下：

sign=MD5(QueryString + "&" + Secret)

其中：

QueryString 为URL中的参数（不包含参数 sign），格式为“&”分割的“key=value”字符串，顺序为参数在调用地址中的顺序；

Secret 为单点登录共享秘钥，您可以在网站后台【管理中心】->【管理】->【单点登录】中找到。

当 QueryString 为空时，“sign=MD5(Secret)”，因此 V1 版本的接口存在安全隐患，所以我们建议您尽量采用新版接口； 如果某些参数没有 value，需要组合为“key=key”的形式，具体参看示例。

假设共享秘钥为：

99d80d18b0b9a994a8d0283e830e5099

原始请求地址为：

https://demo.udesk.cn/api/v1/tickets?per\_page=20&page=1&no\_value

计算sign：

md5("per\_page=20&page=1&no\_value=no\_value&99d80d18b0b9a994a8d0283e830e5099")

*#=> c029b77b0da250875d89d52c7ab582a0*

最终请求URL：

https://demo.udesk.cn/api/v1/tickets?per\_page=20&page=1&no\_value&sign=c029b77b0da250875d89d52c7ab582a0

# V2 使用API鉴权Token

token获取参照获取鉴权token接口, 以及 附录

## 调用限制

使用 Udesk 开放接口（v2），需要遵循以下规则：

* API默认的频次限制为 **60次/分钟**，所以任何API在1分钟内最多可调用60次；
* 所有API都是为服务器端调用设计，请不要在客户端（Web前端页面、手机应用等调用），否则可能会存在鉴权Token泄漏的风险。
* {
* "status": 429,
* "error": "api接口超过请求限制"
* }

## 调用地址

Udesk 开发接口的调用地址都符合以下格式：

https:*//[子域名].udesk.cn/open\_api\_v1/[接口相对地址]?[URL参数]&email=[管理员邮箱]&timestamp=[时间戳]&sign=[签名]*

## 鉴权方法（参照附录）

### 规则说明

所有接口调用需要携带签名参数 sign，只有当 sign 值合法时请求才会被接受。

sign 的计算方法如下：

sign=SHA1(email&open\_api\_token&timestamp)

719864093@qq.com&**940aaefc-46c0-4d3e-b680-b5d6da343617&1565146729&1565156000**

其中：

* email 为超级管理的邮箱地址；
* open\_api\_token 为API鉴权Token，需要调用[获取鉴权Token接口](https://www.udesk.cn/doc/apiv2/intro/#token)获得；
* timestamp 为Unix time，即从“1970-01-01 00:00:00”至今的秒数。

### 示例

假设要调用以下接口：

https://demo.udesk.cn/open\_api\_v1/customers

鉴权所需数据如下：

| 名称 | 数据 |
| --- | --- |
| 管理员email | admin@udesk.cn |
| API Token | 233df89e-b4a2-42e0-89af-f295b1078686 |
| timestamp | 1494474404 |

计算sign

sha1("admin@udesk.cn&233df89e-b4a2-42e0-89af-f295b1078686&1494474404")

*#=> d102aeb2163da2d40f8c1f1ecec590ea23fb7a60*

最终请求URL：

https://demo.udesk.cn/open\_api\_v1/customers?email=admin@udesk.cn&timestamp=1494474404&sign=d102aeb2163da2d40f8c1f1ecec590ea23fb7a60

# 获取鉴权 Token 接口

该接口用于获取鉴权所需的 token  
鉴权：不需要

1. token后台不重置就是永久的，除非手动重置
2. <http://www.udesk.cn/doc/apiv2/intro/#token>
3. 获取token必须是管理员账户，通过接口调用获取一次token就可以，不用每次调用获取token。

备注：

https://17742761188.s2.udesk.cn /open\_api\_v1/log\_in

post请求

参数：email/password

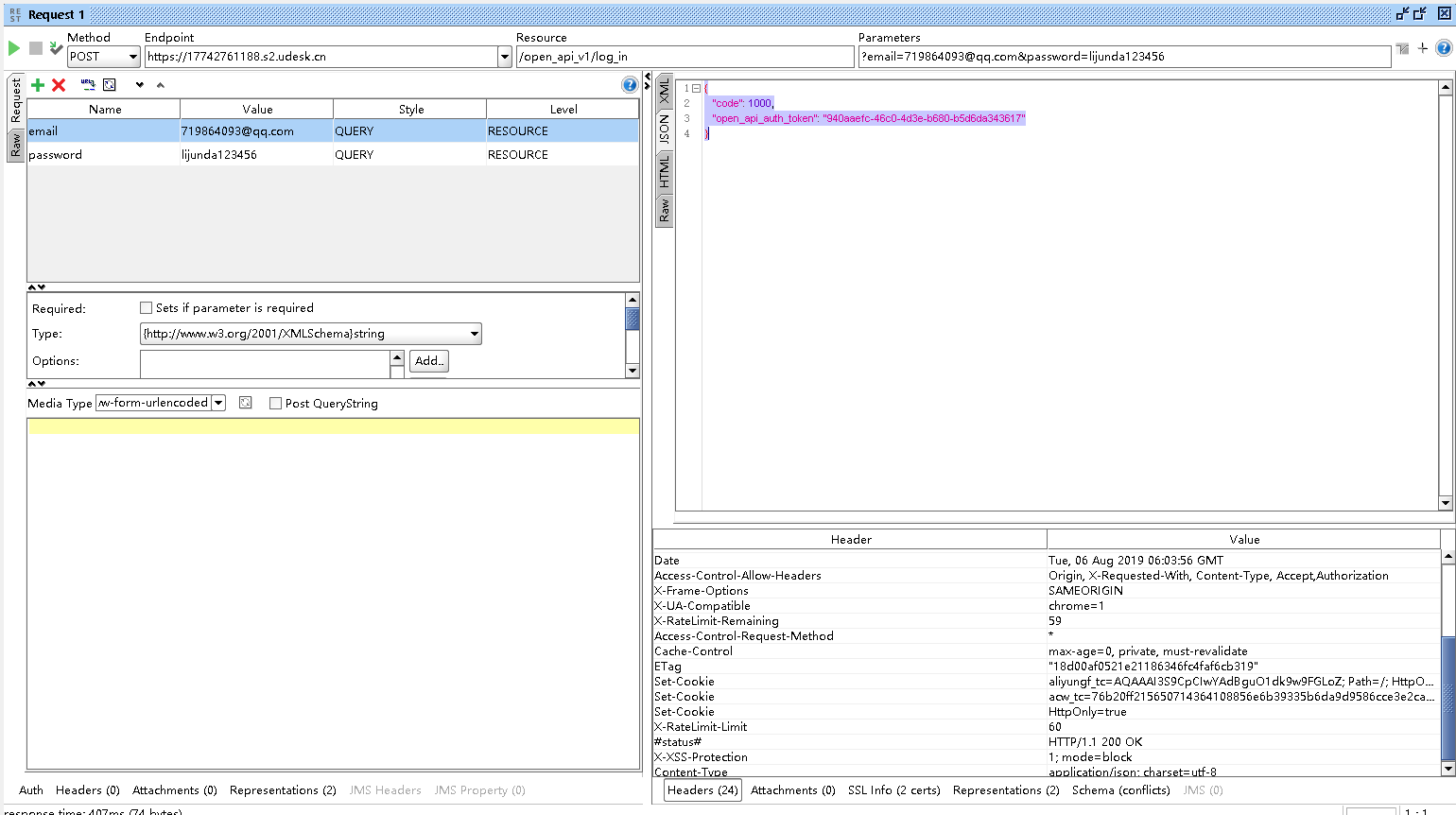
生成token：

{

"code": 1000,

"open\_api\_auth\_token": "**940aaefc-46c0-4d3e-b680-b5d6da343617**"

}



## 请求方法

POST /log\_in

## 请求参数（Request Body）

| 参数名 | 必填 | 说明 |
| --- | --- | --- |
| email | 是 | 超级管理员邮箱 |
| password | 是 | 超级管理员密码 |

## 返回数据

| 属性名 | 类型 | 说明 |
| --- | --- | --- |
| code | 整型 | 执行结果码，1000代表成功 |
| open\_api\_auth\_token | 字符串 | API 鉴权 token |

## 示例

curl https://demo.udesk.cn/open\_api\_v1/log\_in \

-X POST \

-H 'content-type: application/json' \

-d '

{

"email": "admin@udesk.cn",

"password": "password"

}'

返回

{

"code": 1000,

"open\_api\_auth\_token": "c5304da7632e3ba54964b57304c189f9"

}

# 附录 v2 SHA1 java

**import** java.security.MessageDigest;

**import** java.sql.Date;

**public** **class** SHAUtil {

**private** **static** **final** **char**[] ***HEX\_DIGITS*** = { '0', '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', 'a', 'b', 'c', 'd',

'e', 'f' };

**private** **static** String getFormattedText(**byte**[] bytes) {

**int** len = bytes.length;

StringBuilder buf = **new** StringBuilder(len \* 2);

// 把密文转换成十六进制的字符串形式

**for** (**int** j = 0; j < len; j++) {

buf.append(***HEX\_DIGITS***[(bytes[j] >> 4) & 0x0f]);

buf.append(***HEX\_DIGITS***[bytes[j] & 0x0f]);

}

**return** buf.toString();

}

**public** **static** String encode(String str) {

**if** (str == **null**) {

**return** **null**;

}

**try** {

MessageDigest messageDigest = MessageDigest.*getInstance*("SHA1");

messageDigest.update(str.getBytes());

**return** *getFormattedText*(messageDigest.digest());

} **catch** (Exception e) {

**throw** **new** RuntimeException(e);

}

}

**public** **static** **void** main(String[] args) {

String str = *encode*("admin@udesk.cn&233df89e-b4a2-42e0-89af-f295b1078686&1494474404");

String email = "719864093@qq.com";

String timestamp = String.*valueOf*(System.*currentTimeMillis*());

String token = "940aaefc-46c0-4d3e-b680-b5d6da343617";

StringBuffer sbff = **new** StringBuffer();

sbff.append(email);

sbff.append("&");

sbff.append(token);

sbff.append("&");

sbff.append(timestamp);

**if** (str.equals("d102aeb2163da2d40f8c1f1ecec590ea23fb7a60")) {

System.***out***.println("OK");

} **else** {

System.***out***.println("NG");

}

System.***out***.println("加密前："+sbff.toString());

System.***out***.println("加密后："+ *encode*(sbff.toString()));

}

}

# 附录 v1 MD5 java

**import** java.security.MessageDigest;

**public** **class** MD5Util {

**public** **final** **static** String MD5(String s) {

**char** hexDigits[]={'0','1','2','3','4','5','6','7','8','9','a','b','c','d','e','f'};

**try** {

**byte**[] btInput = s.getBytes();

// 获得MD5摘要算法的 MessageDigest 对象

MessageDigest mdInst = MessageDigest.*getInstance*("MD5");

// 使用指定的字节更新摘要

mdInst.update(btInput);

// 获得密文

**byte**[] md = mdInst.digest();

// 把密文转换成十六进制的字符串形式

**int** j = md.length;

**char** str[] = **new** **char**[j \* 2];

**int** k = 0;

**for** (**int** i = 0; i < j; i++) {

**byte** byte0 = md[i];

str[k++] = hexDigits[byte0 >>> 4 & 0xf];

str[k++] = hexDigits[byte0 & 0xf];

}

**return** **new** String(str);

} **catch** (Exception e) {

e.printStackTrace();

**return** **null**;

}

}

**public** **static** **void** main(String[] args) {

System.***out***.println(MD5Util.*MD5*("per\_page=20&page=1&no\_value=no\_value&99d80d18b0b9a994a8d0283e830e5099"));

}

}

# 附录 soapui 工程



# 附录 客服系统测试环境信息

测试环境地址：**17742761188.s2.udesk.cn**

超级管理员账号：**719864093@qq.com**

密码：**lijunda123456**

坐席账号：

rongsheng@udesk.cn

rongshneg01@udesk.cn

密码：123456Ab

测试环境中继号：0571-28192341

# 附录 接口数据结构对比

接口数据结构：（导出数是加工后的结构）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 客户 | 工单 | 通话记录 | 业务记录 |
| {  "id": 7978, //客户id  "nick\_name": "XXXXX",  "level": "normal",  "description": null,  "owner\_id": null,  "owner\_group\_id": null, //客服组id  "custom\_fields": {"SelectField\_17479": ["0"]},  "open\_api\_token": null,  "organization\_id": null, //机构id  "is\_blocked": false,  "first\_contact\_at": "2019-08-27T13:19:23.000+08:00",  "last\_contact\_at": "2019-08-27T13:19:23.000+08:00",  "first\_contact\_at\_via\_phone": "2019-08-27T13:19:23.000+08:00",  "last\_contact\_at\_via\_phone": "2019-08-27T13:19:23.000+08:00",  "first\_contact\_at\_via\_im": null,  "last\_contact\_at\_via\_im": null,  "created\_at": "2019-08-27T13:19:00.000+08:00",  "updated\_at": "2019-08-27T13:23:10.000+08:00",  "lang": "zh-cn",  "default\_organization\_id": null,  "organization\_ids": [], // 公司ids  "web\_token": null,  "sdk\_token": null,  "tags": [], // 标签信息  "rich\_tags": [],  "email": "",  "other\_emails": [],  "cellphones": [ {  "id": 366371101,  "content": "15842721157"  }],  "source\_channel": "电话呼入",  "platform": "手工录入",  "weixins": [],  "weixin\_minis": []  } | {  "code": 1000,  "message": "success",  "ticket": {  "id": 123, //工单id  "field\_num": "#123",  "subject": "你好啊！",  "content": "<p>啊时代法撒旦分</p>",  "content\_type": "html",  "user\_id": 47,//客户id  "user\_name": "13000020520",  "user\_email": "1234567890@qq.com",  "user\_cellphone": "13000020520",  "organization\_id": null,  "assignee\_id": 12,  "assignee\_name": "xxx",  "assignee\_avatar": "https://xxxxxxxxxxxxxxxxx/Fk\_5aUhOY0U90dHQU6V34N9WuqX9",  "user\_group\_id": 1,  "user\_group\_name": "默认组",  "template\_id": 1,//模板id  "priority": "标准",  "status": "开启",  "status\_en": "open",  "platform": "手工录入",  "im\_sub\_session\_id": 1257,  "satisfaction": null,  "custom\_fields": {  "TextField\_3": "rytffgfgfddddsssｄ大调",  "SelectField\_3": "0",  "SelectField\_4": "0",  "TextField\_38": "我的新位置",  "TextField\_40": "文本"  },  "tags": "标签１,标签２",  "followers": [  {  "id": 2,  "nick\_name": "Tom"  },  {  "id": 3,  "nick\_name": "Jerry"  },  {  "id": 12,  "nick\_name": "Lucy"  }  ],  "attachments": [  {  "name": "附件1",  "url": "https://qn-public.udesk.cn/%E7%94%A8%E4%BA%8E%E4%B8%8A%E4%BC%A0%E7%9A%84%E6%96%87%E4%BB%B6-1511169203.txt"  },  ]  "creator\_id": 1,  "created\_at": "2017-08-08T20:47:49.000+08:00",  "updated\_at": "2017-08-18T12:06:02.000+08:00",  "solving\_at": null,  "resolved\_at": null,  "closed\_at": null,  "solved\_deadline": null,  "replied\_at": "2017-08-16T20:41:03.000+08:00",  "agent\_replied\_at": "2017-08-16T20:41:03.000+08:00",  "customer\_replied\_at": "2017-08-08T20:47:42.000+08:00",  "replied\_by": "xxx"  }  } | {  "code": 1000,  "call\_log": {  "customer\_name": "测试客户",  "customer\_number": "13100000001",  "mobile\_area": "北京",  "call\_type": "呼出",  "seat\_type": "ip座机",  "result": "客服未接通",  "duration": 0,  "record\_url": null,  "satisfic": "无需评价",  "start\_time": "2006-01-02T15:04:05.000+08:00",  "agent\_name": "测试客服",  "agent\_email": "agent@demo.com",  "ringing\_duration": null,  "end\_time": null,  "customer\_id": 7978,// 客户id  "note\_id": 148392261, //业务记录id  "trunk\_number": "测试 057126200671",  "call\_source": "队列：乔乔范",  "query\_type": "排队成功",  "query\_time": 0,  "leave\_message": "否",  "drop\_side": "",  "ivr\_time":15,  "has\_subsequent\_call":true ,  "queue\_overflow":"负责人;a队列;b队列" ,  "ad\_task\_name":"我的自动外呼",  "ivr\_variables": "a:12;b:13",  "defeat\_cause": null,  "outline\_phone\_number": "13254110120",  "multi\_ring\_count": 10,  "tickets": ["#123", "#234"] // 工单ids  }  } | {  "code": 1000,  "note\_record": [ {  "id": 148392261, // 业务记录 id  "content": null,  "category": "call",  "custom\_fields": {"TextField\_32668": ""},  "created\_at": "2019-08-27T10:54:21.000+08:00",  "customer\_id": 7978, // 客户id  "customer\_nick\_name": " XXXXX",  "agent\_id": 103416, //客服id  "agent\_nick\_name": "XXXXX",  "last\_editor\_id": 103416, //最后修改客服id  "last\_editor\_nick\_name": " XXXXX ",  "session\_id": 718232891,  "session\_type": "CcConversation"  }],  "meta": {  "current\_page": 1,  "total\_pages": 1,  "total\_records": 1  }  } |