# 客户customers（V2接口）Y

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 唯一标识 | 最大长度8字节 |
| nick\_name | 字符串 | 姓名 | 最大长度191个字符 |
| level | 字符串 | 客户等级【vip、normal】 | 最大长度8字节 |
| description | 字符串 | 描述 | 最大长度191个字符 |
| owner\_id | 整型 | 负责客服id(agents) | 最大长度8字节 |
| owner\_group\_id | 整型 | 负责客服组id（agent\_groups） | 最大长度8字节 |
| custom\_fields | 对象 | 自定义字段  {  "custom\_fields": {  "TextField\_1": "普通文本内容",  "TextField\_2": "多行文本内容1\r\n多行文本内容2",  "TextField\_3": "2016-08-11",  "TextField\_4": "14:44:36",  "TextField\_5": "2017-05-03 14:44",  "TextField\_6": "<https://www.sample.com>",  "TextField\_7": "13",  "TextField\_8": "13.33",  "SelectField\_1": ["0"],  "SelectField\_2": ["0"],  "SelectField\_3": ["0","3"]  }  } | 最大64KB |
| open\_api\_token | 字符串 | 外部唯一标识 | 最大长度191个字符 |
| organization\_id | 整型 | 客户公司id（对应公司表organizations） | 最大长度8字节 |
| organization\_ids | 数组(整型) | 客户公司列表（对应公司表organizations） | 最大长度191个字符 |
| default\_organization\_id | 整型 | 默认公司id（对应公司表organizations） | 最大长度8字节 |
| is\_blocked | 布尔 | 是否被加入黑名单 | 最大长度1字节 |
| tags | 数组 | 标签列表 | 最大长度191个字符 |
| email | 字符串 | 主邮箱 | 最大长度191个字符 |
| other\_emails | 数组 | 其他邮箱列表 | 最大长度191个字符 |
| cellphones | 数组 | 联系电话列表 | 最大长度191个字符 |
| weixins | 数组 | 微信信息  "weixins": [  {  "appid": "wxf54489a1azz51885",  "openid": "og8dL0nfmm7wVjIVzk1deqt9Vkdk",  "unionid": "og8dL0nfmm7wVjIVzk1deqt9Vkdk"  },  {  "appid": "wxf54489a1azz51885",  "openid": "og8dL0nfmm7wVjIVzk1deqt9Vkdk"  }  ], | 最大长度191个字符 |
| platform | 字符串 | 创建渠道中文名称(该字段将会逐步废弃)  【微博、微信、即时聊天、电话、反馈标签、帮助中心、手工录入、API】 | 最大长度191个字符 |
| source\_channel | 字符串 | 客户来源中文名称【手动创建  、电话呼入、电话呼出、微信、微博、在线客服、API或SDK、反馈表单、邮件、批量导入】 | 最大长度191个字符 |
| first\_contact\_at | 日期时间 | 首次联系时间 | 最大长度8字节 |
| last\_contact\_at | 日期时间 | 最后联系时间 | 最大长度8字节 |
| first\_contact\_at\_via\_phone | 日期时间 | 首次电话联系时间 | 最大长度8字节 |
| last\_contact\_at\_via\_phone | 日期时间 | 最后电话联系时间 | 最大长度8字节 |
| first\_contact\_at\_via\_im | 日期时间 | 首次在线客服联系时间 | 最大长度8字节 |
| last\_contact\_at\_via\_im | 日期时间 | 最后在线客服联系时间 | 最大长度8字节 |
| weixin\_minis | 数组 | 微信小程序信息  "weixin\_minis": [  {  “appid": "wxc7279f8eefd70a4a", "openid":"oa3cT0mano9wVhIpkp3drqy9yDuw",  "unionid": "sadgsathGdfsgBfhkfhgddfxzfAs"  }  ] | 最大长度191个字符 |
| web\_token | 字符串 | 客户web标识 | 最大长度191个字符 |
| sdk\_token | 字符串 | 客户sdk标识 | 最大长度191个字符 |

# 公司organizations（V2接口）Y

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 可修改 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 否 | 唯一标识 | 最大长度8字节 |
| name | 字符串 | 是 | 名称 | 最大长度191个字符 |
| domains | 字符串 | 是 | 域名 | 最大长度191个字符 |
| created\_at | 日期时间 | 否 | 创建时间 | 最大长度8字节 |
| custom\_fields | 对象 | 是 | 自定义字段  "custom\_fields": {  "TextField\_1": "测", “SelectField\_1": ["0"]  }, | 最大64KB |
| description | 字符串 | 是 | 描述 | 最大长度191个字符 |
| token | 字符串 | 否 | 客户公司token | 最大长度191个字符 |
| customer\_count | 整型 | 否 | 客户数量 | 最大长度8字节 |

# 对话记录im\_sub\_sessions（V1接口）Y

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| sub\_session\_id | 整型 | id （同im\_sub\_session\_id） | 最大长度8字节 |
| session\_id | 整型 | 会话id | 最大长度8字节 |
| note\_id | 整型 | 业务记录id(notes) | 最大长度8字节 |
| customer\_id | 整型 | 客户id | 最大长度8字节 |
| customer\_name | 字符串 | 客户姓名 | 最大长度191个字符 |
| customer\_custom\_fields | 对象 | 见客户表中自定义字段 | 最大64KB |
| agent\_id | 整型 | 客服id(agents) | 最大长度8字节 |
| agent\_nick\_name | 字符串 | 客服姓名 | 最大长度8字节 |
| resp\_seconds | 整型 | 响应时间，单位秒 | 最大长度8字节 |
| queue\_seconds | 字符串 | 排队时间，单位秒 | 最大长度191个字符 |
| sustain\_seconds | 整型 | 持续时间 | 最大长度8字节 |
| platform | 字符串 | 渠道，取值：web、微信、微博、android、ios、api | 最大长度191个字符 |
| web\_info | 对象 | 浏览器访问信息 | 最大64KB |
| weixin\_info | 对象 | 微信访问信息 | 最大64KB |
| weibo\_info | 对象 | 微博访问信息 | 最大64KB |
| api\_info | 对象 | API访问信息 | 最大64KB |
| ios\_info | 对象 | iOS SDK访问信息 | 最大64KB |
| android\_info | 对象 | Android SDK访问信息 | 最大64KB |
| created\_at | 日期时间 | 创建时间 | 最大长度8字节 |
| closed\_at | 日期时间 | 关闭时间 | 最大长度8字节 |
| belong\_queue | 字符串 | 排队队列 | 最大长度191个字符 |
| agent\_msg\_num | 整型 | 客服消息数 | 最大长度8字节 |
| customer\_msg\_num | 整型 | 客户消息数 | 最大长度8字节 |
| source | 字符串 | 来源 | 最大长度191个字符 |
| source\_url | 字符串 | 来源url | 最大长度191个字符 |
| queue\_start\_time | 日期时间 | 排队开始时间 | 最大长度8字节 |
| conversations\_num\_today | 整型 | 当日对话次数 | 最大长度8字节 |
| search\_keyword | 字符串 | 搜索关键词 | 最大长度191个字符 |
| custom\_channel | 字符串 | 自定义渠道信息 | 最大长度191个字符 |
| agent\_invite\_vote\_count | 整型 | 客服邀评次数 | 最大长度8字节 |
| last\_response | 字符串 | 最后消息发送方 取值： customer、agent、blank | 最大长度191个字符 |
| alert\_num | 整型 | 报警次数 | 最大长度8字节 |
| alert\_desc | 字符串 | 报警项 | 最大长度191个字符 |
| ticket\_num | 整型 | 工单数量 | 最大长度8字节 |
| ticket\_nos | 字符串 | 工单编号，已逗号","分割 | 最大长度191个字符 |
| im\_web\_plugin\_id | 整型 | 来源插件ID | 最大长度8字节 |
| sender | 字符串 | 对话发起方 取值："customer、agent、sys" 说明："客户、客服、系统" | 最大长度191个字符 |
| active\_guest | 字符串 | 访客邀请 取值："agent、sys、blank" 说明："客服、自动、无" | 最大长度191个字符 |

# 工单tickets（有接口V2）Y

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 属性 | 类型 | 可编辑 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 否 | 唯一标识，系统自动生成 | 最大长度8字节 |
| field\_num | 字符串 | 否 | 工单编号 | 最大长度191个字符 |
| subject | 字符串 | 是 | 标题 | 最大长度191个字符 |
| content | 字符串 | 是 | 内容 | 最大64KB |
| content\_type | 字符串 | 是 | 内容类型 | 最大长度191个字符 |
| user\_id | 整型 | 是 | 客户id（客户表customers外健） | 最大长度8字节 |
| user\_name | 字符串 | 否 | 客户姓名 | 最大长度191个字符 |
| user\_email | 字符串 | 否 | 客户邮箱 | 最大长度191个字符 |
| user\_cellphone | 字符串 | 否 | 客户电话 | 最大长度191个字符 |
| organization\_id | 整型 | 否 | 客户所属公司id（公司表organizations外键） | 最大长度8字节 |
| assignee\_id | 整型 | 是 | 受理客服id | 最大长度8字节 |
| assignee\_name | 字符串 | 否 | 受理客服姓名 | 最大长度191个字符 |
| assignee\_avatar | 字符串 | 否 | 受理客服头像 | 最大长度191个字符 |
| user\_group\_id | 整型 | 是 | 受理客服组id（客服组agent\_groups外键） | 最大长度8字节 |
| user\_group\_name | 字符串 | 否 | 受理客服组名称 | 最大长度191个字符 |
| template\_id | 整型 | 否 | 模板id（工单模板templates外键） | 最大长度8字节 |
| priority | 字符串 | 是 | 优先级中文名称可选项【紧急、高、标准、低】 | 最大长度8字节 |
| status | 字符串 | 是 | 状态中文名称，可选项【 开启、已解决、已关闭  、解决中】 | 最大长度8字节 |
| status\_en | 字符串 | 是 | 状态英文名称，可选项【open、resolved、closed、solving】 | 最大长度8字节 |
| platform | 字符串 | 否 | 渠道中文名称，可选项【邮件、微博、微信、即时聊天、电话、反馈标签、帮助中心、ß手工录入、API】 | 最大长度8字节 |
| satisfaction | 字符串 | 否 | 满意度调查结果 | 最大长度191个字符 |
| custom\_fields | 对象 | 是 | 自定义字段  "custom\_fields": {  "TextField\_3": "rytffgfg",  "SelectField\_3": "0",  "SelectField\_4": "0",  "TextField\_38": "我的",  "TextField\_40": "文本"  }, | 最大64KB |
| tags | 字符串 | 是 | 工单标签,如"标签1,标签2",字符串内是标签名字,用逗号隔开 | 最大长度191个字符 |
| followers | 数组（对象） | 否 | 关注者（对应客服表agents）  "followers": [  {  "id": 2,  "nick\_name": "Tom"  },  {  "id": 3,  "nick\_name": "Jerry"  },  {  "id": 12,  "nick\_name": "Lucy"  }  ], |  |
| creator\_id | 整型 | 否 | 创建人id（如为客服创建则此处为客服id，如果是从邮件等渠道自动生成则为空） | 最大长度8字节 |
| created\_at | 日期时间 | 否 | 创建时间，系统自动生成 | 最大长度8字节 |
| updated\_at | 日期时间 | 否 | 更新时间，系统自动生成 | 最大长度8字节 |
| solving\_at | 日期时间 | 否 | 开始解决时间 | 最大长度8字节 |
| resolved\_at | 日期时间 | 否 | 解决时间 | 最大长度8字节 |
| closed\_at | 日期时间 | 否 | 关闭时间 | 最大长度8字节 |
| solved\_deadline | 日期时间 | 否 | 到期时间 | 最大长度8字节 |
| replied\_at | 日期时间 | 否 | 最后回复时间 | 最大长度8字节 |
| agent\_replied\_at | 日期时间 | 否 | 客服最后回复时间 | 最大长度8字节 |
| customer\_replied\_at | 日期时间 | 否 | 客户最后回复时间 | 最大长度8字节 |
| replied\_by | 字符串 | 否 | 最后回复人 | 最大长度191个字符 |

# 工单回复 replies（接口V2）Y

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 回复id | 最大长度8字节 |
| content | 字符串 | 回复内容 | 最大长度191个字符 |
| content\_format | 字符串 | 内容的类型,"text"/"html" | 最大长度191个字符 |
| created\_at | 日期时间 | 创建时间 | 最大长度8字节 |
| function\_type | 字符串 | 回复类型,"internat"内部备注/"external"外部评论 | 最大长度191个字符 |
| cc | 字符串 | 抄送对象邮箱 | 最大长度191个字符 |
| attachments | 数组 | 附件相关内容,结构见下 | 最大64KB |
| author | 对象 | 回复者信息,结构见下 | 最大64KB |

# 附件attachments

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| url | 字符串 | 附件链接 | 最大长度191个字符 |
| file\_name | 字符串 | 附件名称 | 最大长度191个字符 |
| file\_size | 整型 | 附件大小 | 最大长度8字节 |

# 回复者author

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 回复人员id | 最大长度8字节 |
| user\_type | 字符串 | 回复人员类型 | 最大长度191个字符 |
| email | 字符串 | 回复人员邮箱 | 最大长度191个字符 |
| avatar | 字符串 | 回复人员头像url | 最大长度191个字符 |
| nick\_name | 字符串 | 回复人员昵称 | 最大长度191个字符 |

# 客户会话信息 sessions

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整数 | 会话id | 最大长度8字节 |
| login\_url | 字符串 | 访问着陆页 | 最大长度191个字符 |
| session\_url | 字符串 | 对话发起页 | 最大长度191个字符 |
| keyword | 字符串 | 关键词 | 最大长度191个字符 |
| src | 字符串 | udesk配置渠道信息 | 最大长度191个字符 |
| src\_url | 字符串 | 初始访问页 | 最大长度191个字符 |
| sys | 字符串 | 客户端系统信息 | 最大长度191个字符 |
| bowser | 字符串 | 浏览器信息 | 最大长度191个字符 |
| generated\_channel | 字符串 | 自定义渠道信息，只有web渠道有该内容 | 最大长度191个字符 |
| ip | 字符串 | 客户端IP | 最大长度191个字符 |

# 通话记录call\_logs（接口V1）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| customer\_name | 字符串 | 客户姓名 | 最大长度191个字符 |
| customer\_number | 字符串 | 客户电话 | 最大长度191个字符 |
| mobile\_area | 字符串 | 归属地 | 最大长度191个字符 |
| call\_type | 字符串 | 通话类型，“呼入”或“呼出” | 最大长度191个字符 |
| seat\_type | 字符串 | 通话方式，“ip座机”或“手机” | 最大长度191个字符 |
| result | 字符串 | 通话结果，“接通”、“客户未接通”或“客服未接通” | 最大长度191个字符 |
| duration | 整型 | 会话时长 | 最大长度8字节 |
| record\_url | 字符串 | 通话录音文件地址 | 最大长度191个字符 |
| satisfic | 字符串 | 客户评价，“满意”、“不满意”、“未评价”或“无需评价” | 最大长度191个字符 |
| start\_time | 日期时间 | 拨号时间 | 最大长度8字节 |
| agent\_name | 字符串 | 客服姓名 | 最大长度191个字符 |
| agent\_email | 字符串 | 客服邮箱 | 最大长度191个字符 |
| ringing\_duration | 字符串 | 响铃时间 | 最大长度191个字符 |
| end\_time | 日期时间 | 挂断时间 | 最大长度8字节 |
| customer\_id | 整型 | 客户id（客户外键） | 最大长度8字节 |
| note\_id | 整型 | 业务记录id | 最大长度8字节 |
| trunk\_number | 字符串 | 中继号 | 最大长度191个字符 |
| call\_source | 字符串 | 来源 | 最大长度191个字符 |
| query\_type | 字符串 | 排队状态 | 最大长度191个字符 |
| query\_time | 整型 | 排队耗时 | 最大长度8字节 |
| leave\_message | 字符串 | 留言 | 最大长度191个字符 |
| drop\_side | 字符串 | 通话挂断方 | 最大长度191个字符 |
| ivr\_time | 整型 | ivr时长 | 最大长度8字节 |
| organization\_id | 字符串 | 客户所属公司id（公司organizations外键） | 最大长度191个字符 |
| has\_subsequent\_call | boolean | 后续通话情况（true, false, null) | 最大长度1字节 |
| queue\_overflow | 字符串 | 溢出队列 | 最大长度191个字符 |
| ad\_task\_name | 字符串 | 自动外呼任务名称 | 最大长度191个字符 |
| ivr\_variables | 字符串 | ivr变量 | 最大长度191个字符 |
| defeat\_cause | 字符串 | 外呼失败原因（开通后显示） | 最大长度191个字符 |
| outline\_phone\_number | 字符串 | 外线号码 | 最大长度191个字符 |
| multi\_ring\_count | 整型 | 顺振次数 | 最大长度8字节 |
| tickets | 字符串数组 | 工单编号 | 最大长度191个字符 |

# 客服agents（V2接口）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 唯一标识 | 最大长度8字节 |
| email | 字符串 | 邮箱地址 | 最大长度191个字符 |
| nick\_name | 字符串 | 姓名 | 最大长度191个字符 |

# 客服组agent\_groups（V2接口）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 唯一标识 | 最大长度8字节 |
| nick\_name | 字符串 | 名称 | 最大长度191个字符 |
| email | 字符串 | 邮箱地址 | 最大长度191个字符 |
| cellphone | 字符串 | 手机号码 | 最大长度191个字符 |

# 工单模板templates（V2接口）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 模板id | 最大长度8字节 |
| name | 字符串 | 模板名称 | 最大长度191个字符 |
| description | 字符串 | 模板描述 | 最大长度191个字符 |
| custom\_fields | 数组 | 模板下的自定义字段  "custom\_fields": [  {  "field\_id": 1,  "field\_type": "TextField",  "field\_name": "TextField\_1",  "field\_title": "单行文本",  "field\_detail": null  },  {  "field\_id": 2,  "field\_type": "TextField",  "field\_name": "TextField\_2",  "field\_title": "多行文本",  "field\_detail": null  }  ] | 最大64KB |

# 自定义字段custom\_fields（v2接口）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性名 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 自定义字段id | 最大长度8字节 |
| field\_name | 字符串 | 字段标识 | 最大长度191个字符 |
| field\_label | 字符串 | 字段显示名称 | 最大长度191个字符 |
| content\_type | 字符串 | 字段类型，分为两大类，SelectField和TextField，每个大类中又包含具体的子类，具体子类见下文 | 最大长度191个字符 |
| comment | 字符串 | 字段备注 | 最大64KB |
| options | 数组 | 字段选项，仅选择类型字段返回  {  "field\_name": "SelectField\_1",  "field\_label": "下拉列表字段",  "content\_type": "droplist",  "comment": null,  "customer\_permission": "read",  "agent\_permission": "readwrite",  "options": [  {"title": "下拉选项１", "value": "0"},  {"title": "下拉选项２", "value": "1"}  ]  } | 最大64KB |
| customer\_permission | 字符串 | 客户权限，仅客户字段与工单字段返回，具体见下文  none 客户不可见  readonly客户可见，但不可编辑  readwrite 客户可编辑  must 客户必填 | 最大长度191个字符 |
| agent\_permission | 字符串 | 客服权限，仅客户字段与客户公司字段返回，具体见下文  readonly 客服可见，但不可编辑  readwrite客服可编辑  must 客服必填 | 最大长度191个字符 |

# 自定义字段类型content\_type 取值范围

|  |  |
| --- | --- |
| 取值 | 说明 |
| text | 单行文本（所属大类TextField） |
| area\_text | 多行文本（所属大类TextField） |
| date | 日期（所属大类TextField） |
| time | 时间（所属大类TextField） |
| datetime | 日期时间（所属大类TextField） |
| link | 超链接（所属大类TextField） |
| location | 地理位置（所属大类TextField） |
| number | 正整数（所属大类TextField） |
| numeric | 数值（所属大类TextField） |
| droplist | 下拉列表（所属大类SelectField） |
| radio | 单选（所属大类SelectField） |
| checkbox | 多选（所属大类SelectField） |
| chained\_droplist | 级联（所属大类SelectField） |
| calculate | 计算字段（所属大类TextField） |

# 业务记录notes（V2接口）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 属性 | 类型 | 说明 | 限制 |
| id | 整型 | 业务记录id | 最大长度8字节 |
| content | 字符串 | 业务记录主题 | 64KB |
| agent\_id | 整型 | 客服id（对应客服表agents） | 最大长度8字节 |
| agent\_nick\_name | 字符串 | 客服昵称 | 最大长度191个字符 |
| customer\_id | 整型 | 客户id（对应客户表customers） | 最大长度8字节 |
| customer\_nick\_name | 字符串 | 客户昵称 | 最大长度191个字符 |
| custom\_fields | 数组 | 自定义字段，结构：  "custom\_fields": {  "TextField\_3": "2017-01-25",  "TextField\_4": "23:58:59",  "TextField\_5": "12313",  "TextField\_6": "2343243",  "TextField\_7": "<https://demo.udesk.cn/entry/analysis/im/record>",  "SelectField\_2": "0",  "SelectField\_3": "0,0,0",  "SelectField\_5": "0,1,2"  } | 64KB |
| created\_at | 日期时间 | 业务记录创建时间 | 最大长度8字节 |
| last\_editor\_id | 整型 | 最后编辑者的id(对应agents) | 最大长度8字节 |
| last\_editor\_nick\_name | 字符串 | 最后编辑者的昵称 | 最大长度191个字符 |
| category | 字符串 | 业务记录类型 | 最大长度191个字符 |
| session\_id | 整型 | 关联会话id（对应sessions） | 最大长度8字节 |
| session\_type | 字符串 | 会话类型  ImSubSession（即时通讯）、CcConversation（呼叫） | 最大长度191个字符 |