# 数据结构-工单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 唯一标识，系统自动生成 | 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 | 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 | 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 | 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 | 最大长度8字节 |
| priority\_id | 整型 | 是 | 优先级**id** | 最大长度8字节 |
| status\_id | 整型 | 是 | 状态Id | 最大长度8字节 |
| platform\_id | 字符串 | 否 | 渠道id | 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 | 最大64KB |
| creator\_id | 整型 | 否 | 创建人 | 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 |
| im\_sub\_session\_id | 整型 | 否 | 工单的sub\_session\_id | 最大长度8字节 |

# 数据结构-公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 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 |
| org\_email\_suffix | 字符串 | 否 | 公司邮箱后缀 | 最大长度191个字符 |

# 数据结构-客户

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 整形 | 客户等级 | 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 | 最大长度8字节 |
| owner\_group\_id | 整型 | 负责客服组id | 最大长度8字节 |
| custom\_fields | 对象 | 自定义字段 | 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 | 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 |
| email | 字符串 | 主邮箱 | 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 |
| weixin\_id | 整形 | 微信id | 最大长度191个字符 |
| platform\_id | 整形 | 创建渠道中文名称(该字段将会逐步废弃) | 最大长度8字节 |
| source\_channel | 字符串 | 客户来源中文名称 | 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 |
| 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 |

# 数据结构-对话记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **属性名** | **类型** | **说明** | **限制** |
| id | 整型 | 唯一标识会话id | 最大长度8字节 |
| agent\_id | 整型 | 客服id | 最大长度8字节 |
| customer\_id | 整形 | 客户id | 最大长度8字节 |
| im\_session\_id | 整型 | 描述 | 最大长度8字节 |
| closed\_at | 日期时间 | 会话关闭时间 | 最大长度8字节 |
| created\_at | 日期时间 | 记录创建时间 | 最大长度8字节 |
| updated\_at | 日期时间 | 记录更新时间 | 最大长度8字节 |
| status | 整形 |  | 最大长度8字节 |
| platform | 整形 | 客户消息数渠道，取值：web、微信、微博、android、ios、api | 最大长度8字节 |
| customer\_msg\_num | 整形 | 客户消息数 | 最大长度8字节 |
| agent\_msg\_num | 整形 | 客服消息数 | 最大长度8字节 |
| weixin\_channel\_id | 整形 | 微信渠道ID | 最大长度8字节 |
| weibo\_channel\_id | 整形 | 微博渠道ID | 最大长度8字节 |
| resp\_seconds | 整形 | 响应时间，单位秒 | 最大长度8字节 |
| sustain\_seconds | 整形 | 持续时间 | 最大长度8字节 |
| queue\_at | 日期时间 | 排队开始时间 | 最大长度8字节 |
| queue\_seconds | 整形 | 排队时间，单位秒 | 最大长度8字节 |
| belong\_queue | 字符串 | 排队队列 | 最大长度191个字符 |
| last\_log\_id | 整形 |  | 最大长度8字节 |
| ticket\_num | 整形 | 工单数量 | 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 |

# 数据结构-通话记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 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 | 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 |