

# 阿里云 云呼叫中心 开发指南

文档版本：20190905

# 法律声明

---

阿里云提醒您 在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的”现状“、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含”阿里云”、Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

## 通用约定

格式	说明	样例
	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>禁止：</b> 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>警告：</b> 重启操作将导致业务中断，恢复业务所需时间约10分钟。
	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 <b>说明：</b> 您也可以通过按Ctrl + A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	设置 > 网络 > 设置网络类型
<b>粗体</b>	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	单击 <b>确定</b> 。
<code>courier</code> 字体	命令。	执行 <code>cd /d C:/windows</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
<code>##</code>	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <code>Instance_ID</code>
<code>[ ]</code> 或者 <code>[a b]</code>	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
<code>{ }</code> 或者 <code>{a b}</code>	表示必选项，至多选择一个。	<code>swich {stand   slave}</code>

# 目录

---

法律声明.....	I
通用约定.....	I
1 调用方式.....	1
2 集成坐席工作台.....	2
3 配置.....	3
4 联系流.....	4
4.1 GetRoutePoint.....	4
5 权限.....	6
6 电话管理.....	7
7 呼叫.....	8
8 技能组管理.....	9
9 客服.....	10
9.1 ResetUserStatus.....	10
10 录音.....	12
11 报表.....	13
12 加密.....	14
13 问题排查.....	15
14 实例管理.....	16
15 满意度.....	17
16 短信.....	18

# 1 调用方式

---

## 2 集成坐席工作台

---

## 3 配置

---

## 4 联系流

### 4.1 GetRoutePoint

调用GetRoutePoint获取联系流的路由点

调试

您可以在OpenAPI Explorer中直接运行该接口，免去您计算签名的困扰。运行成功后，OpenAPI Explorer可以自动生成SDK代码示例。

请求参数

名称	类型	是否必选	示例值	描述
Action	String	是	GetRoutePoint	系统规定参数。取值：GetRoutePoint。
ContactFlowId	String	是	dDMD_0mif4hv	联系流ID
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	云呼叫中心实例ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	响应状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	F81866AD-A125-4D9A-A942-1CD6FBA9E9F5	请求ID,用于日志查询
RoutePoint	String	80206198	路由点
StatusCode	String	无	状态码

名称	类型	示例值	描述
StatusDesc	String	无	状态描述信息
Success	Boolean	true	是否成功

## 示例

### 请求示例

```
http://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com?Action=GetRoutePoint
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&ContactFlowId=dDMD_0mif4hv
&<公共请求参数>
```

### 正常返回示例

#### XML 格式

```
<GetRoutePointResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>F81866AD-A125-4D9A-A942-1CD6FBA9E9F5</RequestId>
  <RoutePoint>80206198</RoutePoint>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</GetRoutePointResponse>
```

#### JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode": 200,
  "RequestId": "F81866AD-A125-4D9A-A942-1CD6FBA9E9F5",
  "RoutePoint": "80206198",
  "Success": true,
  "Code": "OK"
}
```

## 错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

## 5 权限

---

## 6 电话管理

---

## 7 呼叫

---

## 8 技能组管理

---

## 9 客服

### 9.1 ResetUserStatus

调用ResetUserStatus重置异常状态的坐席

调试

您可以在OpenAPI Explorer中直接运行该接口，免去您计算签名的困扰。运行成功后，OpenAPI Explorer可以自动生成SDK代码示例。

请求参数

名称	类型	是否必选	示例值	描述
Action	String	是	ResetUserStatus	系统规定参数。取值：ResetUserStatus。
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	云呼叫中心实例ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	响应状态码
Message	String	无	响应提示信息
RequestId	String	2D4F3E45-96CD-4210-B15B-F27BAC29FE29	请求ID,可用于接口的日志查询
Success	Boolean	true	是否调用成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com/?Action=ResetUserStatus
```

```
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef  
&<公共请求参数>
```

### 正常返回示例

#### XML 格式

```
<ResetUserStatus>  
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>  
  <RequestId>2D4F3E45-96CD-4210-B15B-F27BAC29FE29</RequestId>  
  <Success>>true</Success>  
  <Code>OK</Code>  
</ResetUserStatus>
```

#### JSON 格式

```
{  
  "HttpStatusCode":200,  
  "RequestId":"2D4F3E45-96CD-4210-B15B-F27BAC29FE29",  
  "Success":true,  
  "Code":"OK"  
}
```

### 错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

## 10 录音

---

# 11 报表

---

## 12 加密

---

## 13 问题排查

---

## 14 实例管理

---

## 15 满意度

---

## 16 短信

---