

ALIBABA CLOUD

阿里云

语音服务
快速入门

文档版本：20220527

 阿里云

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
 危险	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。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1.入门概述	05
2.国际/港澳台语音通知/语音验证码	06
3.通过API/SDK使用语音互动（语音IVR）	08
4.智能语音交互	11
4.1. 智能语音交互呼入业务流程	11
4.2. 智能语音交互呼出业务流程	12
5.智能语音机器人使用流程	15

1. 入门概述

快速入门为您介绍语音通知、语音验证码、智能语音交互及智能语音外呼机器人的使用流程。

语音通知/语音验证码

语音通知/语音验证码是指通过电话呼叫的方式向指定号码发送语音通知或对用户身份进行验证的播报，语音通知分为国内语音通知和国际/港澳台语音通知，语音验证码分为国内语音验证码和国际/港澳台语音验证码。

- [国内语音通知/语音验证码](#)
- [国际/港澳台语音通知/语音验证码](#)

语音互动（语音IVR）

通过API接口向指定号码发起交互式语音通话，用户接听电话后，播放一段指定音频，用户根据音频引导，通过手机按键信息返回意图。

[通过API/SDK使用语音互动（语音IVR）](#)

智能语音机器人

智能语音机器人是基于自动语音识别、文字转语音以及自然语言理解等技术，面向企业客户提供的一款智能客服机器人产品。智能语音机器人可根据业务场景，自动发起外呼任务，根据客户的意图进行智能应答。

[智能语音机器人使用流程](#)

智能语音交互呼入

在用户发起呼叫后，语音平台通过呼入回调接口，返回用户的文本消息和企业的执行动作，实现语音交互。

[智能语音交互呼入使用流程](#)

智能语音交互呼出

语音平台通过呼出接口和呼出回调接口，在播报预设内容后，返回用户的文本消息和企业的执行动作，实现语音交互。

[智能语音交互呼出使用流程](#)

2. 国际/港澳台语音通知/语音验证码

语音通知/语音验证码是指通过电话呼叫的方式向指定号码发送语音通知或对用户身份进行验证的播报。语音通知分为国内语音通知和国际/港澳台语音通知，语音验证码分为国内语音验证码和国际/港澳台语音验证码。本文为您介绍如何发送国际/港澳台语音通知/语音验证码。

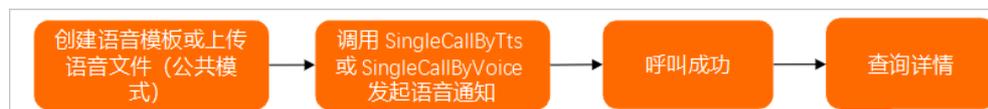
前提条件

- 注册阿里云账号并完成企业实名认证。
- 开通语音服务。
- 提交企业资质并审核通过。

使用流程图

说明 因业务调整，自2022年3月起，中国站国际/港澳台语音通知、国际/港澳台语音验证码不再更新，并即将停止服务。目前仅支持已有资质的客户继续使用。

调用API发起语音通知的流程图如下：



调用API发送语音验证码的流程图如下：



步骤一：获取音频文件

语音通知与语音验证码在获取音频文件的方式和种类上有所差异，请您按需选择。

功能	获取音频方式	相关文档
语音通知	创建语音模板或上传语音文件（公共模式）	<ul style="list-style-type: none">• 创建文本转语音模板• 通过控制台上传语音文件
语音验证码	创建语音模板	创建文本转语音模板

步骤二：调用API

调用API接口发起语音通知或语音验证码。

功能	说明
语音通知	<ul style="list-style-type: none">• 如果通过文本转语音的方式播放语音内容，则调用SingleCallByTts接口发送语音通知。• 如果通过语音文件的方式播放语音内容，则调用SingleCallByVoice接口发送语音通知。
语音验证码	调用SingleCallByTts接口发送语音验证码。

说明

- `CalledShowNumber` 必须为空。
- `CalledNumber` 必须带国际/地区号。

步骤三：查询通话记录

您可以调用 `QueryCallDetailByCallId` 接口查询指定通话的呼叫详情。

后续步骤

您可以通过MNS消息队列消费模式或HTTP批量推送模式来接收语音服务的回执消息。更多信息，请参见[回执消息简介与配置流程](#)。

3.通过API/SDK使用语音互动（语音IVR）

语音互动（语音IVR）是指通过API接口向指定号码发起交互式语音通话，用户接听电话后，播放一段指定音频，用户根据音频引导，通过手机按键信息返回意图。本文为您介绍语音IVR的使用流程。

前提条件

- [注册阿里云账号](#)并完成[企业实名认证](#)。
- [开通语音服务](#)。
- [提交企业资质](#)并审核通过。
- 您已购买外呼号码。具体操作，请参见[购买号码](#)。

背景信息

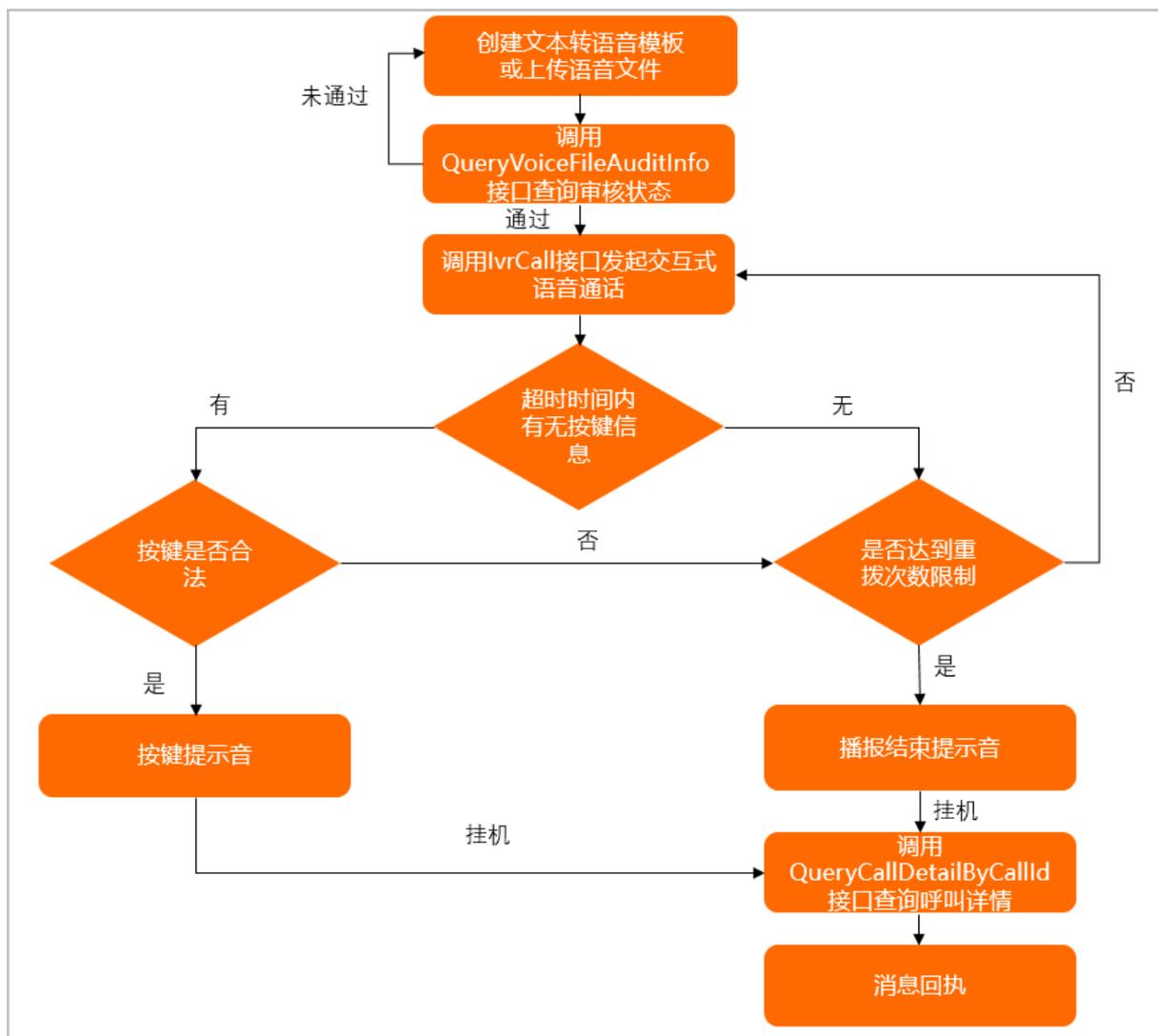
调用API时，您可以根据[API文档](#)了解使用说明，并查询必选的请求参数。发送请求后报错时，您可以在相应API文档中获取说明。

调用方式

- [OpenAPI开发者门户示例](#)：如果您经常使用交互式操作界面，或者您是初次使用阿里云产品的开发者用户，可选用此方式。您可以在OpenAPI开发者门户中调试和获取SDK请求示例，详情请参见[什么是OpenAPI Explorer](#)。
- [Java SDK示例](#)：适用于SDK编码场景。使用升级版Java SDK要求您已提前安装Java 8或以上版本，安装详情请参见[安装与使用教程](#)。其他编程语言SDK，请参见[语音服务SDK](#)。

OpenAPI开发者门户示例

调用API发起交互式语音通话的全流程如下所示：



1. 通过API/SDK上传语音文件。

② 说明 如需创建文本转语音模板，请参见[创建文本转语音模板](#)，文本转语音模板暂不支持通过API接口创建。

2. 通过QueryVoiceFileAuditInfo查询语音文件审核状态。

② 说明 若审核不通过，请查看失败原因后重新上传语音文件。

3. 通过IvrCall接口发起交互式语音通话。

4. 通过QueryCallDetailByCallId查询呼叫详情。

5. 接收消息回执。

Java SDK示例

以调用IvrCall接口为例，为您演示如何通过阿里云[OpenAPI 开发者门户](#)调用语音服务API。以下参数需要您根据实际情况自行填写。

- CalledShowNumber: 主叫号码。

 **注意** 必须是已购买的号码，单次请求仅支持一个主叫号码。

- CalledNumber: 被叫号码。
- StartCode: 呼叫开始时播放的提示音。

```
import com.aliyun.tea.*;
import com.aliyun.dyvmsapi20170525.*;
import com.aliyun.dyvmsapi20170525.models.*;
import com.aliyun.teaopenapi.*;
import com.aliyun.teaopenapi.models.*;
public class Sample {
    /**
     * 使用AK&SK初始化账号Client
     * @param accessKeyId
     * @param accessKeySecret
     * @return Client
     * @throws Exception
     */
    public static com.aliyun.dyvmsapi20170525.Client createClient(String accessKeyId, String accessKeySecret) throws Exception {
        Config config = new Config()
            // 您的AccessKey ID
            .setAccessKeyId(accessKeyId)
            // 您的AccessKey Secret
            .setAccessKeySecret(accessKeySecret);
        // 访问的域名
        config.endpoint = "dyvmsapi.aliyuncs.com";
        return new com.aliyun.dyvmsapi20170525.Client(config);
    }
    public static void main(String[] args_) throws Exception {
        java.util.List<String> args = java.util.Arrays.asList(args_);
        com.aliyun.dyvmsapi20170525.Client client = Sample.createClient("accessKeyId", "accessKeySecret");
        IvrcallRequest ivrcallRequest = new IvrcallRequest()
            .setCalledShowNumber("0571****5678")
            .setCalledNumber("1590****000")
            .setStartCode("TTS_1234****");
        // 复制代码运行请自行打印 API 的返回值
        client.ivrcall(ivrcallRequest);
    }
}
```

更多示例，请参见[OpenAPI开发者门户](#)。

原版SDK的安装流程及代码示例，请参见[Java SDK](#)。

 **说明** 语音服务原版SDK和API已不再维护。我们强烈推荐您使用[新版SDK](#)及配套的[API接口](#)。

4.智能语音交互

4.1. 智能语音交互呼入业务流程

本文为您介绍通过阿里云语音服务控制台发起智能语音交互呼入的使用流程。

前提条件

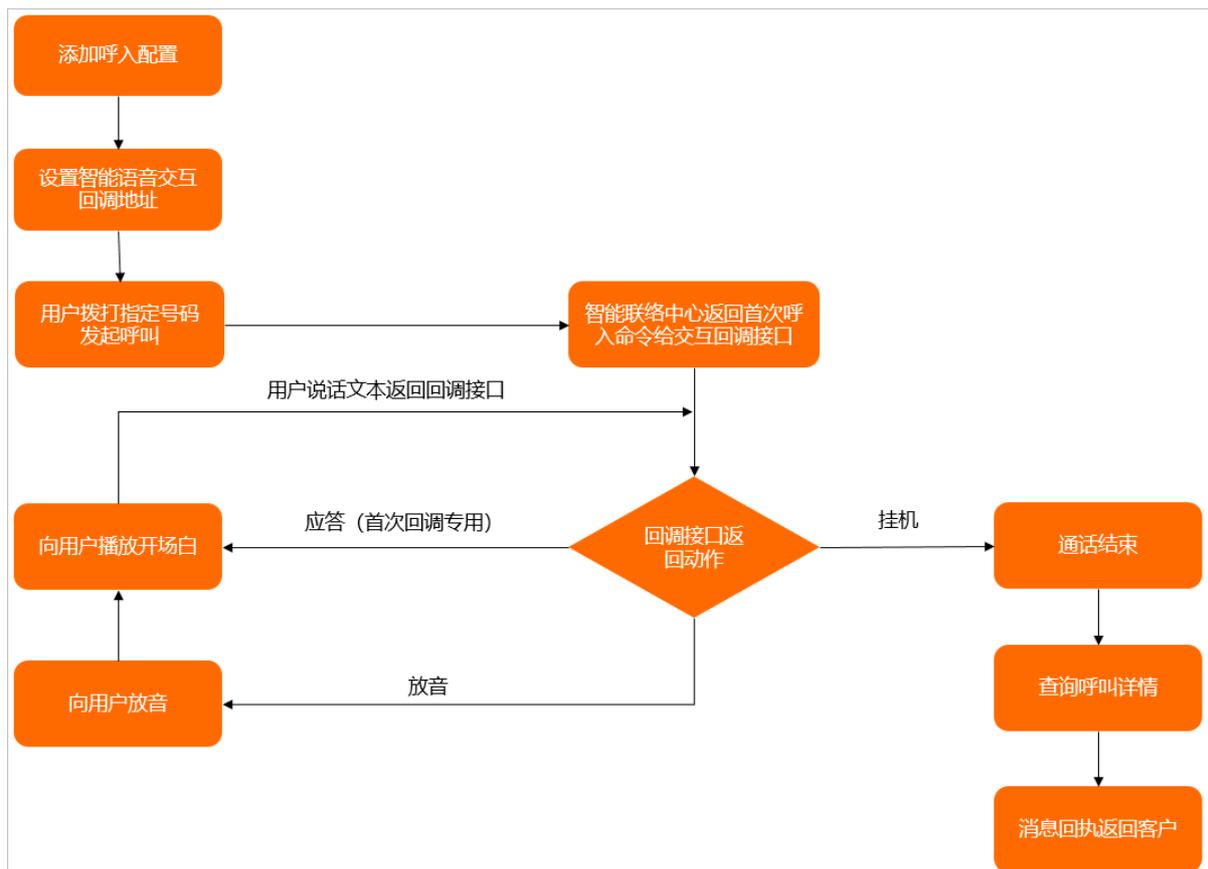
- 注册阿里云账号并完成企业实名认证。
- 开通语音服务。
- 提交企业资质并审核通过。
- 您已购买外呼号码。具体操作，请参见[购买号码](#)。

背景信息

智能语音交互呼入接口需要与[智能语音交互呼出回调HTTP接口](#)联合使用，语音平台通过HTTP协议实时推送语音转写的文本时，即使用户无回复也会发送相应异常状态。在消息的响应中可以设置播放语音、终止播放当前语音、转接人工坐席、挂机等动作指示平台接下来的执行动作。

使用流程

智能语音交互呼入使用流程如下：



步骤一：为指定号码添加呼入配置

1. 登录[语音服务控制台](#)，在左侧导航栏选择通用设置。
2. 选择呼入设置页签，单击添加指定号码呼入配置。

3. 配置类型选择智能语音交互呼入，其余信息请根据您的实际情况进行填写。

具体操作指引，请参见[为指定号码添加呼入配置](#)。

步骤二：配置回调地址

1. 在左侧导航栏选择通用设置。
2. 选择回调地址页签，开启智能语音交互回调地址开关。
3. 根据页面提示设置响应信息和接收地址。

 **说明** 接收地址用于接收语音实时转文本结果并返回下一步执行动作。

具体操作指引，请参见[配置回调接口](#)。

步骤三：发起呼叫

用户对指定号码发起呼叫，系统自动调用[智能语音交互呼入回调HTTP接口](#)，接收过程中用户语音实时转写的文本消息。业务方把下一步的执行动作返回给语音平台，以此完成机器人与用户通话中的智能语音交互。

步骤四：查询呼叫详情

查询呼叫详情有两种方法，您可按需选择其一。

- 通过控制台查询：控制台选择业务统计 > 语音记录查询，通过语音服务类型、时间、主叫号码、被叫号码等信息，找到并查看任务的详细情况。
- 调用API查询：您可调用[QueryCallDetailByCallId](#)接口查询指定通话的呼叫详情。

后续步骤

您可以通过MNS消息队列消费模式或HTTP批量推送模式来接收语音服务的回执消息。更多信息，请参见[回执消息简介与配置流程](#)。

4.2. 智能语音交互呼出业务流程

本文为您介绍智能语音交互呼出的使用流程。

前提条件

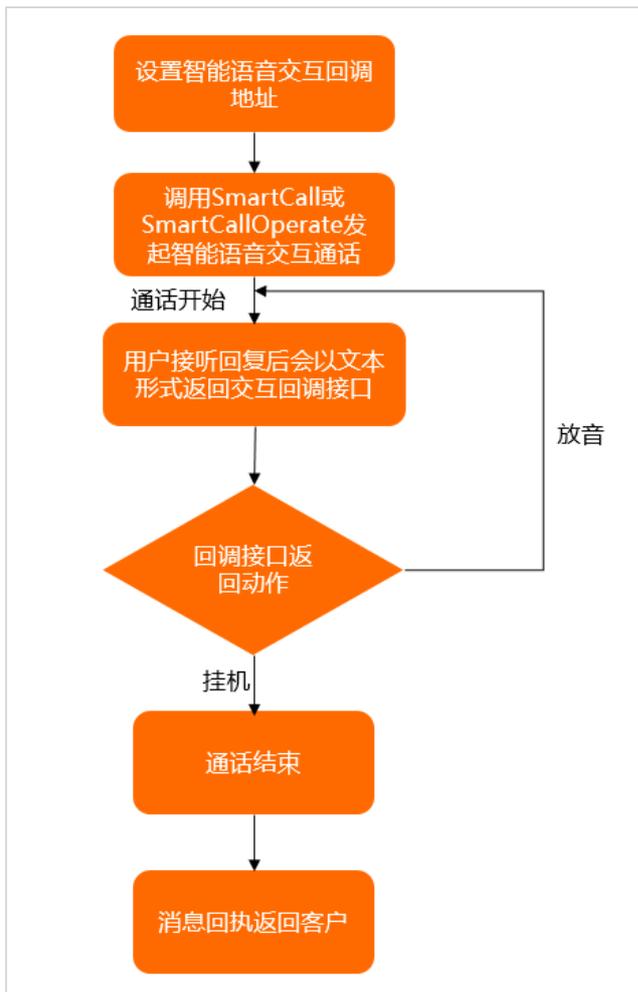
- [注册阿里云账号](#)并完成[企业实名认证](#)。
- [开通语音服务](#)。
- [提交企业资质](#)并审核通过。
- 您已购买外呼号码。具体操作，请参见[购买号码](#)。

背景信息

智能语音交互呼出接口需要与[智能语音交互呼出回调HTTP接口](#)联合使用，语音平台发起呼叫后，会把转换后的语音文本回传给您，您把下一步的执行动作返回给语音平台。

使用流程

调用API发起智能语音交互呼出的流程图如下：



步骤一：设置回调地址

1. 登录[语音服务控制台](#)，在左侧导航栏选择通用设置。
2. 选择回调地址页签，开启智能语音交互回调地址。
3. 填写接收地址。

根据页面提示设置智能语音回调地址。具体操作，请参见[设置智能语音回调地址](#)。

步骤二：调用API发起外呼

发起智能外呼通话有以下两个接口，您可按需任选其一。

- 调用SmartCall接口发起智能语音外呼通话。
- 调用SmartCallOperate接口在智能外呼通话中发起指定动作。

调用API接口发起外呼后，自动调用智能语音交互呼入回调HTTP接口，接收通话过程中用户语音实时转写的文本消息。业务方把下一步的执行动作返回给语音平台，以此完成机器人与用户通话中的智能语音交互。

步骤三：查询呼叫详情

查询呼叫详情有两种方法，您可按需选择其一。

- 通过控制台查询：控制台选择业务统计 > 语音记录查询，通过语音服务类型、时间、主叫号码、被叫号码等信息，找到并查看任务的详细情况。

- 调用API查询：您可调用 [QueryCallDetailByCallId](#) 接口查询指定通话的呼叫详情。

后续步骤

消息回执返回给客户。通话结束后，您可通过使用MNS的Queue模型或HTTP和POST方式发送消息到指定的Web URL来接收语音的回执消息。详细信息，请参见[回执消息简介](#)。

5. 智能语音机器人使用流程

智能语音机器人是基于自动语音识别、文字转语音以及自然语言理解等技术，面向企业客户提供的一款智能客服机器人产品。智能语音机器人可根据业务场景，自动发起外呼任务，根据客户的意图进行智能应答。本文为您介绍智能语音机器人的使用流程。

前提条件

- 注册阿里云账号并完成企业实名认证。
- 开通语音服务。
- 提交企业资质并审核通过。
- 您已购买外呼号码。具体操作，请参见[购买号码](#)。

步骤一：配置话术

1. 登录[语音服务控制台](#)，在左侧导航栏选择智能语音机器人 > 话术管理。
2. 在话术管理页面，单击添加话术。具体操作，请参见[添加话术](#)。
3. 单击已新建的话术或右上角的配置，进入话术流程的画布页面。具体操作，请参见[配置主线流程](#)。
4. （可选）选择知识库页签，配置知识库。具体操作，请参见[配置知识库](#)。
5. （可选）选择全局配置页签，启用相关场景的模块。具体操作，请参见[全局配置](#)。
6. （可选）选择话术配音页签，为话术内容配音。具体操作，请参见[话术配音](#)。

步骤二：提交审核

在话术管理页面，单击话术右上角的提交审核。配置话术审核通过才可创建任务。您可以在话术左下角查看审核状态。

 说明 审核过程中不可修改配置，提交审核前请配置好流程、知识库、全局配置和意图库。

步骤三：创建任务并启动任务

1. 在左侧导航栏选择智能语音机器人 > 任务管理，单击创建任务。
2. 根据页面提示填写任务信息。
3. 任务信息填写完成后，单击定时任务或立即启动。

具体操作指引，请参见[创建任务](#)。

步骤四：查询任务详情

在智能语音机器人 > 任务管理页面，单击任务右上角的详情，可以查看呼叫任务的进度和任务详情，包含已拨打、已经接听、平均接通率、平均通话时长等信息。具体操作指引，请参见[任务详情](#)。

相关API

- 您可调用[CreateRobotTask](#)接口发起智能语音机器人外呼任务。
- 您可调用[StartRobotTask](#)接口启动智能语音任务或定时启动智能语音任务。
- 您可调用[QueryRobotTaskDetail](#)接口查询指定智能语音任务详情。