

阿里云 云呼叫中心

API参考

文档版本：20200706

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. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，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。	 禁止： 重置操作将丢失用户配置数据。
	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。
	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。
	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。	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 Instance_ID</code>
[]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

法律声明	1
通用约定	1
1 API概述	1
2 调用方式	3
3 配置	4
3.1 获取配置.....	4
3.2 批量获取配置.....	6
3.3 获取服务号码.....	10
3.4 刷新令牌.....	12
3.5 登录信息.....	14
3.6 发送语音满意度.....	18
3.7 发送短信满意度.....	20
3.8 获取语音专线的用户名密码.....	22
3.9 获取语音专线列表.....	24
4 联系流	27
4.1 获取联系流的路由点.....	27
4.2 获取IVR流程列表.....	28
4.3 发布IVR.....	34
4.4 取IVR轨迹.....	35
5 权限	40
5.1 角色列表.....	40
6 电话管理	43
6.1 新增号码.....	43
6.2 删除电话号码.....	47
6.3 修改电话.....	48
6.4 电话列表.....	53
6.5 外呼号码校验.....	59
6.6 获取号码归属地.....	62
6.7 按照被叫归属地自主选择号码.....	63
6.8 批量新增号码.....	66
6.9 更新话务ID.....	73
6.10 拟号码外呼.....	75
7 呼叫	78
7.1 后台外呼.....	78
7.2 双呼.....	80
8 技能组管理	84
8.1 创建技能组.....	84
8.2 删除技能组.....	86

8.3 修改技能组.....	88
8.4 获取技能组列表.....	91
8.5 坐席相关联技能组列表.....	96
8.6 技能组相关联客服列表.....	101
8.7 从技能组中删除坐席.....	107
8.8 修改技能组外呼号码.....	109
9 客服.....	112
9.1 新增客服.....	112
9.2 移除客服.....	115
9.3 修改客服.....	116
9.4 客服信息.....	119
9.5 获取客服列表.....	123
9.6 导入客服.....	129
9.7 获取客服实时数据列表.....	131
9.8 查询坐席日志信息.....	136
9.9 修改坐席从属的技能组.....	140
9.10 查询客服信息.....	142
9.11 重置异常坐席状态.....	147
10 录音.....	149
10.1 获取通话的双轨录音.....	149
10.2 下载录音.....	152
11 报表.....	156
11.1 获取通话详单.....	156
11.2 获取通话文本信息.....	171
11.3 实例汇总报表.....	174
11.4 实例当日汇总报表.....	181
11.5 坐席汇总报表.....	188
11.6 坐席的分段汇总报表.....	196
11.7 查询坐席指标的当天汇总报表.....	210
11.8 技能组瞬时状态列表.....	218
11.9 技能组汇总报表.....	222
11.10 技能组的分段汇总报表.....	230
11.11 技能组当天汇总报表.....	239
11.12 查询计量数据列表.....	248
11.13 查询计量数据列表.....	252
11.14 根据通话ID获取通话操作日志.....	254
12 问题排查.....	260
12.1 修改坐席登录状态.....	260
12.2 保存坐席设备信息.....	261
12.3 获取录音上传参数.....	263
12.4 获取坐席设备信息.....	266
13 实例管理.....	270
14 满意度.....	271

14.1 开通语音满意度.....	271
14.2 语音满意度.....	273
15 短信.....	279
15.1 发送短信.....	279

1 API概述

我们为您汇总了云呼叫中心 CCC 所有可调用 API，具体接口信息请参阅相关文档。由于文档更新可能延迟，您可以使用[可视化调试API控制台](#)，帮您快速调试。####认证方式说明如下：

BEARERTOKEN：即为通过API URL 发起 HTTP/HTTPS GET请求，详情查看 [调用方式](#)；

AK：即阿里云通用的，通过AccessKey调用SDK，来访问API。

接口|描述|认证方式 :-|:- [GetConfig](#)|获取单独某一项的配置信息。|BEARERTOKEN [ListConfig](#)|获取多个配置信息。|BEARERTOKEN [GetServiceExtensions](#)|获取服务号码，比如发送语音满意度时所需的分机号码（实际是满意度调查IVR的路由点），或者是其他技能组号码。|BEARERTOKEN [LaunchAppraise](#)|点击软电话SDK中的发送语音满意度按钮时调用，记录坐席发送了满意度，用来统计满意度发送率。|BEARERTOKEN [RefreshToken](#)|刷新坐席工作台的token，用来保持坐席工作台有效的登录状态。|BEARERTOKEN [RequestLoginInfo](#)|获取座席工作台的登陆信息。|BEARERTOKEN

联系流相关接口

接口|描述|认证方式 :-|:- [ListContactFlows](#)|获取呼叫中心实例的联系流列表（IVR流程列表）|BEARERTOKEN/AK [CreateContactFlow](#)|为一个呼叫中心实例创建联系流（创建IVR流程）|BEARERTOKEN/AK [CommitContactFlowVersionModification](#)|提交对版本的修改（提交修改IVR流程）|BEARERTOKEN/AK [PublishContactFlowVersion](#)|发布IVR流程（发布IVR流程）|BEARERTOKEN/AK

角色相关接口

接口|描述|认证方式 :-|:- [ListRoles](#)|获取调用此API的账号所能管理的角色（管理员角色调用返回 管理员/技能组组长/坐席；技能组组长角色调用返回 技能组组长/坐席；坐席角色调用返回 坐席）|BEARERTOKEN

号码管理相关接口

接口|描述|认证方式 :-|:- [AddPhoneNumber](#)|新增号码，将从云呼控制台购买的电话号码绑定到呼叫中心实例中|BEARERTOKEN/AK [RemovePhoneNumber](#)|删除号码，从呼叫中心实例中移除一个电话号码|BEARERTOKEN/AK [ListPhoneNumbers](#)|获取呼叫中心实例中的所有电话号码。|BEARERTOKEN/AK [ModifyPhoneNumber](#)|修改电话号码相关的属性，比如内呼和外呼属性以及绑定的IVR流程。|BEARERTOKEN/AK [GetNumberRegionInfo](#)|获取号码归属地信息|BEARERTOKEN [PickLocalNumber](#)|获取与被叫号码相同归属地的呼叫中心电话号码|BEARERTOKEN

呼叫相关接口

接口|描述|认证方式 :-|:- [StartBack2BackCall](#)|发起双呼|BEARERTOKEN

技能组相关接口

接口|描述|认证方式 :|- [CreateSkillGroup](#)|创建技能组。|BEARERTOKEN/AK [DeleteSkillGroup](#)|删除技能组。|BEARERTOKEN/AK [ModifySkillGroup](#)|修改技能组|BEARERTOKEN/AK [ListSkillGroups](#)|获取呼叫中心实例中的所有技能组。|BEARERTOKEN/AK [ListSkillGroupsOfUser](#)|获取坐席所归属的技能组列表。|BEARERTOKEN [ListUsersOfSkillGroup](#)|获取一个技能组中的坐席列表。|BEARERTOKEN

坐席相关接口

接口|描述|认证方式 :|- [CreateUser](#)|新增坐席。|BEARERTOKEN/AK [RemoveUsers](#)|删除坐席。|BEARERTOKEN/AK [ModifyUser](#)|修改坐席信息。|BEARERTOKEN/AK [GetUser](#)|根据坐席ID获取坐席信息。|BEARERTOKEN/AK [ListUsers](#)|获取呼叫中心实例中的所有坐席。|BEARERTOKEN/AK [AssignUsers](#)|导入坐席，将阿里云RAM中已存在的子用户导入到呼叫中心。|BEARERTOKEN/AK [FindUsers](#)|查询客服信息。|BEARERTOKEN/AK [ModifySkillGroupOfUser](#)|修改坐席从属的技能组。|BEARERTOKEN/AK [ListRealTimeAgent](#)|获取呼叫中心实例中的所有可转接的坐席，其中可转接是指坐席处于空闲状态或者坐席存有个人手机号。|BEARERTOKEN

录音相关接口

接口|描述|认证方式 :|- [ListRecordingsByContactId](#)|根据话务ID查找相关的录音信息。|BEARERTOKEN [DownloadRecording](#)|获取录音文件的下载链接。|BEARERTOKEN

报表相关接口

接口|描述|认证方式 :|- [ListCallDetailRecords](#)|获取通话详单。|BEARERTOKEN/AK [ListAgentSummaryReports](#)|查询坐席某个时间范围的指标汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [ListAgentSummaryReportsSinceMidnight](#)|查询坐席指标的当天汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [ListAgentSummaryReportsByInterval](#)|查询坐席指标的分段汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [ListAgentStates](#)|获取坐席状态。|BEARERTOKEN/AK [ListSkillGroupSummaryReports](#)|技能组汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [ListSkillGroupSummaryReportsSinceMidnight](#)|技能组当天汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [ListSkillGroupSummaryReportsByInterval](#)|技能组的分段汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [ListSkillGroupStates](#)|技能组瞬时状态列表。|BEARERTOKEN/AK [GetInstanceSummaryReport](#)|实例汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [GetInstanceSummarySinceMidnight](#)|实例当日的汇总报表。|BEARERTOKEN/AK [GetInstanceSummaryReportByInterval](#)|实例分段汇总报表。|BEARERTOKEN/AK

加密相关接口

接口|描述|认证方式 :|- [Encrypt](#)|号码加密，用于外呼时将号码加密，保护客户隐私。|BEARERTOKEN

2 调用方式

3 配置

3.1 获取配置

调用GetConfig获取单独某一项的配置信息。

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	GetConfig	系统规定参数。取值： GetConfig 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
Name	String	是	AllowHangup	配置项名称
ObjectType	String	是	instance	配置维度名称，标识该配置作用范围。
ObjectId	String	否	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	配置维度值。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
ConfigItem			配置项信息
Name	String	AllowHangup	配置项名称
Value	String	1	配置项的值

名称	类型	示例值	描述
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	xxx	响应信息
RequestId	String	10A1AD70-E48E-476D-98D9-39BD92193837	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetConfig
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&Name=AllowHangup
&ObjectType=instance
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetConfigResponse>
  <RequestId>10A1AD70-E48E-476D-98D9-39BD92193837</RequestId>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <ConfigItem>
    <Name>AllowHangup</Name>
    <Value>1</Value>
  </ConfigItem>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</GetConfigResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "ConfigItem":{
    "Name":"AllowHangup",
    "Value":"1"
  },
  "RequestId":"10A1AD70-E48E-476D-98D9-39BD92193837",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
```

```
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.2 批量获取配置

调用ListConfig获取多个配置信息。

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	ListConfig	系统规定参数。取值： ListConfig 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID

名称	类型	是否必选	示例值	描述
ConfigItem.N	RepeatList	否	{ "Name" : "AllowHangup", "DimensionName" : "instance" }	<p>配置项名称及维度信息。</p> <ul style="list-style-type: none"> AllowHangup 允许坐席呼入挂机 ShowCalledID 来电号码显示 ShowCalleeID 外呼号码显示 AutoAnswerCall 接听来电 AudioDownload 录音下载 AllowChooseSkillGroup 允许坐席选择技能组登录 enableRecord 坐席侧录音 SettingWorkbenchLogLevel 工作台日志等级 SatisfactionSurvey 满意度设置 SmsSatisfactionSurvey 短信满意度设置 <p>例如: { "Name" : "AllowHangup", "DimensionName" : "instance" }。其中, Name为配置项名称, DimensionName为配置维度名称。这里参数名称为ConfigItem.1意为只获取1个配置项, 如果要获取两个配置项, 则需要有ConfigItem.1以及ConfigItem.2。</p>

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
ConfigItems	Array		配置项信息列表
ConfigItem			
Name	String	AllowHangup	配置项名称
Value	String	1	配置项值
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码

名称	类型	示例值	描述
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	C81FD1A5-4B99-470A-A527-D80150228784	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

配置项及返回值说明

- AllowHangup 1: 允许坐席挂机; 0: 不允许坐席挂机;
- ShowCalledID -1: 隐藏全部来电号码; 0: 隐藏部分来电号码; 1: 显示完整来电号码
- ShowCalleeID -1: 隐藏全部外呼号码; 0: 隐藏部分外呼号码; 1: 显示完整外呼号码
- AutoAnswerCall 0: 手动接听; n(>0数字): n秒后自动接听
- AudioDownload 1: 允许坐席下载录音; 0: 不允许坐席下载录音
- AllowChooseSkillGroup 1: 坐席选择技能组登录; 0: 默认全量技能组登录
- enableRecord 1: 开启坐席侧录音; 0: 关闭许坐席侧录音
- SatisfactionSurvey 1: 开启语音满意度功能; 0: 未开启满意度功能
- SmsSatisfactionSurvey 1: 开启了短信满意度功能; 0: 未开启短信满意度功能

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListConfig
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&ConfigItem.1={"name":"AllowHangup","DimensionName":"instance"}
&ConfigItem.2={"name":"ShowCalledID","DimensionName":"instance"}
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<code>OK</code>
<configItems>
  <name>AllowHangup</name>
  <value>1</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>ShowCalledID</name>
  <value>1</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>ShowCalleeID</name>
  <value>1</value>
</configItems>
```

```
<configItems>
  <name>SatisfactionSurvey</name>
  <value>1</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>AutoAnswerCall</name>
  <value>2</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>SmsSatisfactionSurvey</name>
  <value>1</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>enableRecord</name>
  <value>1</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>AllowChooseSkillGroup</name>
  <value>1</value>
</configItems>
<configItems>
  <name>SettingWorkbenchLogLevel</name>
  <value>3</value>
</configItems>
<statusCode>200</statusCode>
<requestId>A42B9532-FC31-4CC0-B8A8-E091FA5E4D6A</requestId>
<success>true</success>
```

JSON 格式

```
{
  "code": "OK",
  "configItems": [
    {
      "name": "AllowHangup",
      "value": 1
    },
    {
      "name": "ShowCalledID",
      "value": 1
    },
    {
      "name": "ShowCalleeID",
      "value": 1
    },
    {
      "name": "SatisfactionSurvey",
      "value": 1
    },
    {
      "name": "AutoAnswerCall",
      "value": 2
    },
    {
      "name": "SmsSatisfactionSurvey",
      "value": 1
    },
    {
      "name": "enableRecord",
      "value": 1
    },
    {
      "name": "AllowChooseSkillGroup",
```

```

    "value": 1
  },
  {
    "name": "SettingWorkbenchLogLevel",
    "value": 3
  }
],
"httpStatusCode": 200,
"requestId": "A42B9532-FC31-4CC0-B8A8-E091FA5E4D6A",
"success": true
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.3 获取服务号码

调用GetServiceExtensions获取服务号码。



说明:

目前只可以获取发送语音满意度时所需的分机号码（实际是满意度调查IVR的路由点，当您开启了语音满意度调研功能后，会自动生成）。

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	GetServiceExtensions	系统规定参数。取值： GetServiceExtensions 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
ServiceType	String	是	SatisfactionSurvey	需要获取的服务号码的服务类型，比如满意度调查（SatisfactionSurvey）。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	C40E28B8-9EDF-421E-8F6B-B77F0E2A82E0	请求ID
ServiceExtensions			获取到的服务号码列表
ServiceExtension			获取到的服务号码列表
Name	String	SatisfactionSurvey	服务名称
Number	String	80202768	服务号码
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetServiceExtensions
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&ServiceType=SatisfactionSurvey
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetServiceExtensionsResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <ServiceExtensions>
    <ServiceExtension>
      <Name>SatisfactionSurvey</Name>
      <Number>80202768</Number>
    </ServiceExtension>
  </ServiceExtensions>
  <RequestId>C40E28B8-9EDF-421E-8F6B-B77F0E2A82E0</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
```

```
</GetServiceExtensionsResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "ServiceExtensions":{
    "ServiceExtension":[
      {
        "Name":"SatisfactionSurvey",
        "Number":"80202768"
      }
    ]
  },
  "RequestId":"C40E28B8-9EDF-421E-8F6B-B77F0E2A82E0",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.4 刷新令牌

调用RefreshToken刷新坐席工作台的Token，用来保持坐席工作台有效的登录状态。



说明：

该API由软电话SDK主动发起调用，您只需要负责转发请求即可。

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	RefreshToken	系统规定参数。取值： RefreshToken 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	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	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	EF438794-B498-4559-A536-3CD0BA33A1BF	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功
Token			更新的令牌信息
SignData	String	{ "tenantId": "acc2631", "serviceld": "249353919874654122", "dn": "80326034", "source": "aliyun", "timestamp": "1531452126", "expireTime": "1531453926" }	待签名数据
Signature	String	{ "tenantId" : "aliyun-xxx", "serviceld" : "sam.zhang", "dn" : "802001", "source" : "aliyun", "timestamp" : "1423333", "expireTime" : "1423933" }	签名信息。 签名格式：{ "tenantId" : "aliyun-xxx", "serviceld" : "sam.zhang", "dn" : "802001", "source" : "aliyun", "timestamp" : "1423333", "expireTime" : "1423933" }。

示例

请求示例

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

```
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d  
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<RefreshTokenResponse>  
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>  
  <RequestId>EF438794-B498-4559-A536-3CD0BA33A1BF</RequestId>  
  <Token>  
    <SignData>  
      <tenantId>acc2631</tenantId>  
      <servicId>249353919874654122</servicId>  
      <dn>80326034</dn>  
      <source>aliyun</source>  
      <timestamp>1531452126</timestamp>  
      <expireTime>1531453926</expireTime>  
    </SignData>  
    <Signature>D3RhcvUKPo8kOl/FmAHxw/A2leB29OqaBPRfpjAkSrM0cn4mWzFo  
j8O075Uahx5LQdIAqmbYn6zAhUeQQAgTurr1QYWv90VhZkrX3mjhQmccX0VORBm7FlHpqD  
GoPym8or1eGl9Ud+Uhj5+ZH/JhLfZEFuj9P5FEBMXHzvaPLw4=</Signature>  
  </Token>  
  <Success>>true</Success>  
  <Code>OK</Code>  
</RefreshTokenResponse>
```

JSON 格式

```
{  
  "HttpStatusCode":200,  
  "RequestId":"EF438794-B498-4559-A536-3CD0BA33A1BF",  
  "Token":{  
    "SignData":{  
      "expireTime":1531453926,  
      "timestamp":1531452126,  
      "tenantId":"acc2631",  
      "source":"aliyun",  
      "servicId":"249353919874654122",  
      "dn":"80326034"  
    },  
    "Signature":"D3RhcvUKPo8kOl/FmAHxw/A2leB29OqaBPRfpjAkSrM0cn4mWzFo  
j8O075Uahx5LQdIAqmbYn6zAhUeQQAgTurr1QYWv90VhZkrX3mjhQmccX0VORBm7FlHpqD  
GoPym8or1eGl9Ud+Uhj5+ZH/JhLfZEFuj9P5FEBMXHzvaPLw4="
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.5 登录信息

调用RequestLoginInfo获取坐席工作台的登录信息。

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	RequestLoginInfo	系统规定参数。取值： RequestLoginInfo 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	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	HTTP状态码
LoginInfo			获取到的Region信息
AgentServerUrl	String	as.ccc.aliyuncs.com:80	Agent Server集群VIP地址
DisplayName	String	小李	座席展示名，来源于IMS目录服务
Extension	String	80326034	分机号码
PhoneNumber	String	17666666666	手机号码
Region	String	aliyunccc	区域信息
Roles			用户的角色列表
Role			用户的角色列表
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	角色所归属的呼叫中心实例

名称	类型	示例值	描述
RoleDescription	String	坐席	角色描述
RoleId	String	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	角色ID, 系统自动生成的唯一标示符
RoleName	String	AGENT	角色名称
SignData	String	{ "tenantId": "acc2631", " "servicelId": 2493539198 74654122", "dn ": "80326034", " "source": "aliyun", " "timestamp": 1531454246 , " "expireTime": 1531456046}	签名数据
Signature	String	B9ZSTwDHEL lAwwYCdfnx zHHYK0K+ SjbWwSwPM4 DzJaosD57n NMfHKLjpeC Fjolph/R0WAFT /p1s0xijGbE vm5xLofZgC fBZFypIMuM QOerNfDWSf a390wRJBu9E /apUGX3k6OQ TmxMz6cozc aiNgScwFSb AViT2dT9Z5 xvU5PqKY=	签名信息
TenantId	String	acc2631	租户ID
UserName	String	4935391987 4654122@ hotCallCenter2	座席登陆用户名, 来源于IMS目录服务

名称	类型	示例值	描述
WebRtcUrl	String	sip.ccc.aliyuncs.com:9443	WebRTC2SIP服务器地址
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	9D902FCA-FBBA-4888-9F85-4900EE85DA3D	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<RequestLoginInfoResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>9D902FCA-FBBA-4888-9F85-4900EE85DA3D</RequestId>
  <LoginInfo>
    <Extension>80326034</Extension>
    <TenantId>acc2631</TenantId>
    <Region>aliyunccc</Region>
    <SignData>
      <tenantId>acc2631</tenantId>
      <servicId>249353919874654122</servicId>
      <dn>80326034</dn>
      <source>aliyun</source>
      <timestamp>1531454246</timestamp>
      <expireTime>1531456046</expireTime>
    </SignData>
    <AgentServerUrl>as.ccc.aliyuncs.com:80</AgentServerUrl>
    <UserName>249353919874654122@hotCallCenter2</UserName>
    <PhoneNumber>17666666666</PhoneNumber>
    <WebRtcUrl>sip.ccc.aliyuncs.com:9443</WebRtcUrl>
    <DisplayName>小李</DisplayName>
    <Signature>B9ZSTwDHELLAwwYCdfnxzHHYK0K+SJbWwSwPM4DzJaosD57n
NMfHKLjpeCFjoh/R0WAFT/p1s0xijGbEvm5xLofZgCfBZFypIMuMQOerNfDWSfa390wRJBu9E
/apUGX3k6OQTmxMz6cozcaiNgScwFSbAViT2dT9Z5xvU5PqKY=</Signature>
  </LoginInfo>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
```

```
</RequestLoginInfoResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"9D902FCA-FBBA-4888-9F85-4900EE85DA3D",
  "LoginInfo":{
    "Extension":"80326034",
    "TenantId":"acc2631",
    "SignData":{
      "expireTime":1531456046,
      "timestamp":1531454246,
      "tenantId":"acc2631",
      "source":"aliyun",
      "serviceld":"249353919874654122",
      "dn":"80326034"
    },
    "Region":"aliyunccc",
    "AgentServerUrl":"as.ccc.aliyuncs.com:80",
    "WebRtcUrl":"sip.ccc.aliyuncs.com:9443",
    "PhoneNumber":"17666666666",
    "UserName":"249353919874654122@hotCallCenter2",
    "DisplayName":"小李",
    "Signature":"B9ZSTwDHELLAwwYCdfnxzHHYK0K+SJbWwSwPM4DzJaosD57nNMfHKLjpeC
Fjoh/R0WAFt/p1s0xijGbEvm5xLofZgCfBZFypIMuMQOerNfDWSfa390wRJBu9E/
apUGX3k6OQTmxMz6cozcaiNgScwFSbAViT2dT9Z5xvU5PqKY="
  },
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.6 发送语音满意度

调用LaunchAppraise用来统计满意度发送率。



说明:

点击坐席工作台（软电话SDK）中的发送语音满意度按钮时调用，记录坐席发送了满意度。

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
Acid	String	是	2021372960	通话话务ID。 即contactId，软电话SDK的回调事件中会携带contactId。
Action	String	是	LaunchAppraise	系统规定参数。取值： LaunchAppraise 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	返回码
HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	xxx	错误信息
RequestId	String	678F7002-CA01-4ABF-A112-585AFBDF3A3B	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=LaunchAppraise
&Acid=2021372960
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<LaunchAppraiseResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
```

```
<RequestId>678F7002-CA01-4ABF-A112-585AFBDF3A3B</RequestId>
<Success>true</Success>
<Code>OK</Code>
</LaunchAppraiseResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"678F7002-CA01-4ABF-A112-585AFBDF3A3B",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.7 发送短信满意度

调用LaunchShortMessageAppraise统计短信满意度发送率。



说明：

点击坐席工作台（软电话SDK）中的发送短信满意度按钮时调用，用来发送短信，记录坐席发送了满意度，统计满意度发送率。

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
Acid	String	是	2029401778	通话话务ID。 即contactId，软电话SDK的回调事件中会携带contactId。
Action	String	是	LaunchShortMessageAppraise	系统规定参数。取值： LaunchShortMessageAppraise 。
ContactType	Integer	是	1	呼入还是呼出。取值： <ul style="list-style-type: none"> 0：呼入 1：呼出

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
PhoneNumbers	String	是	17633333343	要发送短信的手机号码，多个号码以逗号分隔
SkillGroupId	String	否	xxx	技能组ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	678F7002-CA01-4ABF-A112-585AFBDF3A3B	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=LaunchShortMessageAppraise
&Acid=2029401778
&ContactType=1
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PhoneNumbers=17633333343
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<LaunchShortMessageAppraiseResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>678F7002-CA01-4ABF-A112-585AFBDF3A3B</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
```

```
</LaunchShortMessageAppraiseResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"678F7002-CA01-4ABF-A112-585AFBDF3A3B",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.8 获取语音专线的用户名密码

调用GetTURNCredentials获取TURN服务所需用户名和密码。

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	GetTURNCredentials	系统规定参数。取值： GetTURNCredentials 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
UserName	String	是	0	用户的RamId。或者传“0”（服务端自行获取当前用户的RamId）。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
Password	String	SMP4FH/BhK3Ffh+LW4OM+7mv0jQ=	访问Turn服务用的密码
RequestId	String	D39CD25C-2C52-488B-9D9E-DC61F1F69812	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功
Username	String	1566545336:1059803544828509	访问Turn服务用的用户名

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetTURNCredentials
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&UserName=0
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetTURNCredentialsResponse>
  <code>OK</code>
  <statusCode>200</statusCode>
  <password>SMP4FH/BhK3Ffh+LW4OM+7mv0jQ=</password>
  <requestId>D39CD25C-2C52-488B-9D9E-DC61F1F69812</requestId>
  <success>true</success>
  <username>1566545336:1059803544828509</username>
</GetTURNCredentialsResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "username": "1566545336:1059803544828509",
  "statusCode": 200,
  "requestId": "D39CD25C-2C52-488B-9D9E-DC61F1F69812",
  "code": "OK",
  "success": true,
  "password": "SMP4FH/BhK3Ffh+LW4OM+7mv0jQ="
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

3.9 获取语音专线列表

调用GetTURNServerList获取TURN服务列表。

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	GetTURNServerList	系统规定参数。取值： GetTURNServerList 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	xxx	响应信息
RequestId	String	35783199-DB04-40E8-9FCB-C190008AEFA4	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功
TurnServerListConfig	String	{"region":"shanghai","name":"上海","domain":"turn3.ccc.aliyuncs.com","cidr":"192.1.25.64/28"}	Turn服务列表

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<GetTURNServerListResponse>
  <code>OK</code>
  <statusCode>200</statusCode>
  <requestId>35783199-DB04-40E8-9FCB-C190008AEFA4</requestId>
  <success>true</success>
  <turnServerListConfig>
    <region>hangzhou</region>
    <name>杭州</name>
    <domain>turn5.ccc.aliyuncs.com</domain>
    <cidr>192.1.25.32/28</cidr>
  </turnServerListConfig>
  <turnServerListConfig>
    <region>qingdao</region>
    <name>青岛</name>
    <domain>turn4.ccc.aliyuncs.com</domain>
    <cidr>192.1.25.48/28</cidr>
  </turnServerListConfig>
  <turnServerListConfig>
    <region>shanghai</region>
    <name>上海</name>
    <domain>turn3.ccc.aliyuncs.com</domain>
    <cidr>192.1.25.64/28</cidr>
  </turnServerListConfig>
</GetTURNServerListResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "turnServerListConfig": [
    {
      "region": "hangzhou",
      "name": "杭州",
      "domain": "turn5.ccc.aliyuncs.com",
      "cidr": "192.1.25.32/28"
    },
    {
      "region": "qingdao",
      "name": "青岛",
      "domain": "turn4.ccc.aliyuncs.com",
      "cidr": "192.1.25.48/28"
    },
    {
      "region": "shanghai",
      "name": "上海",
      "domain": "turn3.ccc.aliyuncs.com",
      "cidr": "192.1.25.64/28"
    }
  ]
}
```

```
},
"httpStatusCode":200,
"requestId":"35783199-DB04-40E8-9FCB-C190008AEFA4",
"code":"OK",
"success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

4 联系流

4.1 获取联系流的路由点

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。

4.2 获取IVR流程列表

调用ListContactFlows获取呼叫中心实例中的IVR流程列表。

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	ListContactFlows	系统规定参数。取值： ListContactFlows 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	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
ContactFlows			联系流列表
ContactFlow			联系流列表
AppliedVersion	String	20180704215641	当前正在工作的版本。
ContactFlowDescription	String	Welcome	联系流的简单描述。
ContactFlowId	String	dDMD_0mif4hv	联系流唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
ContactFlowName	String	Welcome	联系流名称，在一个实例内名称不能重复。
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	联系流所归属的呼叫中心实例。
PhoneNumbers			联系流所绑定的电话号码列表。
PhoneNumber			联系流所绑定的电话号码列表。

名称	类型	示例值	描述
AllowOutbound	Boolean	true	<p>是否允许外呼。结果取决于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大于的设置，比如400号码不允许外呼 2. 呼叫中心实例的设置 <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;">  说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音；该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。 </div>
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	电话号码所归属的呼叫中心实例ID。
Number	String	178888888888	电话号码。
PhoneNumberDescription	String	xxx	电话号码的简单描述。
PhoneNumberId	String	xxx	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。
RemainingTime	Integer	60	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
TestOnly	Boolean	true	是否是测试号码。
Trunks	Integer	30	电话号码的中继数量。即可同时支持几路通话，数据来源于大于。

名称	类型	示例值	描述
Usage	String	Bidirection	<p>电话号码的用途。取值：呼入（Inbound），呼出（Outbound），以及同时用于呼入和呼出（Bidirection）。上述值由枚举类型PhoneNumberType定义。</p> <p>该值的结果取决于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大于的设置，比如400号码不允许外呼 2. 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> 说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音；该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p> </div>
Type	String	Mainflow	流程类型，定义来自于ContactFlowType。
Versions			联系流文件的所有版本。外表存贮。
ContactFlowVersion			联系流文件的所有版本。外表存贮。
ContactFlowVersionDescription	String	Welcome-20180601142524	联系流版本的说明及注解。
ContactFlowVersionId	String	tOMP_0prS2A1	联系流版本ID，系统自动生成的唯一标示符。
LastModified	String	2018-07-04 22:00:55	联系流版本的最后修改时间。the number of milliseconds since January 1, 1970, 00:00:00 GMT
LastModifiedBy	String	cloudcallcenter	联系流版本最后由何人修改。

名称	类型	示例值	描述
LockedBy	String	null	联系流版本被何人锁定。 在开始编辑前必须先将此版本锁定，编辑完成后解锁，这样可以避免多人同时修改一个版本而导致的冲突。在锁定的情况下，只有锁定人才能对其进行操作，其他人无权操作。无人锁定时该属性的值为NULL。
Status	String	Published	当前状态。
Version	String	20180704215641	联系流版本信息，一般以日期+时间来表示。
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	F7505505-D727-46E2-9B66-47C5CEBDFCE1	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<ListContactFlowsResponse>
  <StatusCode>200</StatusCode>
  <ContactFlows>
    <ContactFlow>
      <ContactFlowName>Welcome</ContactFlowName>
      <ContactFlowDescription>Welcome</ContactFlowDescription>
      <ContactFlowId>dDMD_0mif4hv</ContactFlowId>
      <Versions>
```

```

    <ContactFlowVersion>
      <Status>Published</Status>
      <ContactFlowVersionDescription>Welcome-20180601142524</
ContactFlowVersionDescription>
      <ContactFlowVersionId>tOMP_0prS2A1</ContactFlowVersionId>
      <LastModifiedBy>cloudcallcenter</LastModifiedBy>
      <LastModified>2018-07-04 22:00:55</LastModified>
      <Version>20180704215641</Version>
      <LockedBy></LockedBy>
    </ContactFlowVersion>
  </Versions>
  <AppliedVersion>20180704215641</AppliedVersion>
  <Type>Mainflow</Type>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <PhoneNumbers>
</PhoneNumbers>
</ContactFlow>
</ContactFlows>
<RequestId>F7505505-D727-46E2-9B66-47C5CEBDFCE1</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
</ListContactFlowsResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "HttpStatusCode":200,
  "ContactFlows":{
    "ContactFlow":[
      {
        "ContactFlowName":"Welcome",
        "ContactFlowDescription":"Welcome",
        "ContactFlowId":"dDMD_0mif4hv",
        "Type":"Mainflow",
        "AppliedVersion":"20180704215641",
        "Versions":{
          "ContactFlowVersion":[
            {
              "Status":"Published",
              "ContactFlowVersionDescription":"Welcome-20180601142524",
              "ContactFlowVersionId":"tOMP_0prS2A1",
              "LastModified":"2018-07-04 22:00:55",
              "LastModifiedBy":"cloudcallcenter",
              "Version":"20180704215641",
              "LockedBy":""
            }
          ]
        },
        "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "PhoneNumbers":{
          "PhoneNumber":[]
        }
      }
    ]
  },
  "RequestId":"F7505505-D727-46E2-9B66-47C5CEBDFCE1",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}

```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

4.3 发布IVR

调用PublishContactFlowVersion发布IVR流程。

在发布的时候，首先把当前的数据结构转换成IVR引擎所规定的数据库的格式，并填到其指定的数据库表中，然后进行编译并调用发布。因此发布结果不会在当前接口返回，需要查询IVR流程列表查看发布结果。

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	PublishContactFlowVersion	系统规定参数。取值： PublishContactFlowVersion 。
ContactFlowwVersionId	String	是	2NWG_1Cl7uWu	待发布的流程的版本ID
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
UseTianGong	Boolean	否	true	是否使用天宫进行发布。调用请传入true。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
RequestId	String	03C67DAD-EB26-41D8-949D-9B0C470FB716	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=PublishContactFlowVersion
&ContactFlowVersionId=2NWX_1Cl7uWu
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<PublishContactFlowVersionResponse>
  <Code>OK</Code>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>03C67DAD-EB26-41D8-949D-9B0C470FB716</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Message>xxxx</Message>
</PublishContactFlowVersionResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "Message":"xxxx",
  "RequestId":"03C67DAD-EB26-41D8-949D-9B0C470FB716",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

4.4 取IVR轨迹

调用ListIvrTrackingDetail获取IVR轨迹。

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	ListIvrTrackingDetail	系统规定参数。取值： ListIvrTrackingDetail 。
InstanceId	String	是	317a38bf-4883-4e00-b65d-761f4a8be106	呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	分页页码
PageSize	Integer	是	20	分页大小
CalledNumber	String	否	057126883102	被叫号码
CallingNumber	String	否	17600311101	主叫号码
ContactId	String	否	3433583180	话务ID
StartTime	Long	否	1541732850000	开始时间
StopTime	Long	否	1541932850000	结束时间

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
IvrTrackingDetails			获取的IVR轨迹
List			对象列表
IvrTrackingDetail			对象列表
CalledNumber	String	057126883102	被叫号码
CallingNumber	String	17600311101	主叫号码

名称	类型	示例值	描述
ContactId	String	3433583180	通话ID
Description	String	answer	描述信息
DeviceID	String	null	IP地址
FlowName	String	flow/acc2626/ xxxx	IVR名称
InputData	String	nui-l1gxblyz_1 _1200_当前时间是 11:07:39	传入参数
NodeName	String	node24000	节点名称
NodeType	String	waitevent	节点类型
OutputData	String	80206290	传出参数
StartTime	Long	1541732850000	开始时间
Status	String	_tts_success	状态
StopTime	Long	1541932850000	结束时间
TenantId	String	acc2626	租户ID
PageNumber	Integer	1	当前页码
PageSize	Integer	10	分页大小
TotalCount	Integer	3	对象总数
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	2a644ab1-7db5 -413c-a744- 299247f6537e	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListIvrTrackingDetail
&InstanceId=317a38bf-4883-4e00-b65d-761f4a8be106
&PageNumber=1
&PageSize=20
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListIvrTrackingDetailResponse>
  <requestId>2a644ab1-7db5-413c-a744-299247f6537e</requestId>
  <success>true</success>
  <code>OK</code>
  <message></message>
  <statusCode>200</statusCode>
  <ivrTrackingDetails>
    <totalCount>16</totalCount>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <list>
      <flowName>flow/acc2626/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0m
csm6K/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs
m6K_20181109110118/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs
m6K_20181109110118.flow</flowName>
      <nodeName>node2</nodeName>
      <nodeType>answer</nodeType>
      <acid>3433583180</acid>
      <callingNumber>17600311101</callingNumber>
      <calledNumber>057126883102</calledNumber>
      <startTime>2018-11-09 11:07:39.0</startTime>
      <stopTime>2018-11-09 11:07:39.0</stopTime>
      <status>_success</status>
      <inputData></inputData>
      <outputData></outputData>
      <description>answer</description>
      <deviceId></deviceId>
      <tenantId>acc2626</tenantId>
    </list>
    <list>
      <flowName>flow/acc2626/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0m
csm6K/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs
m6K_20181109110118/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs
m6K_20181109110118.flow</flowName>
      <nodeName>node2000</nodeName>
      <nodeType>waitevent</nodeType>
      <acid>3433583180</acid>
      <callingNumber>17600311101</callingNumber>
      <calledNumber>057126883102</calledNumber>
      <startTime>2018-11-09 11:07:39.0</startTime>
      <stopTime>2018-11-09 11:07:39.0</stopTime>
      <status>_answer</status>
      <inputData></inputData>
      <outputData>80206290</outputData>
      <description>wait for answer ok</description>
      <deviceId></deviceId>
```

```
        <tenantId>acc2626</tenantId>
      </list>
    </ivrTrackingDetails>
  </ListIvrTrackingDetailResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "httpStatusCode":200,
  "requestId":"2a644ab1-7db5-413c-a744-299247f6537e",
  "ivrTrackingDetails":{
    "totalCount":16,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "tenantId":"acc2626",
        "callingNumber":"17600311101",
        "calledNumber":"057126883102",
        "status": "_success",
        "nodeName":"node2",
        "inputData": "",
        "stopTime":"2018-11-09 11:07:39.0",
        "startTime":"2018-11-09 11:07:39.0",
        "acid":"3433583180",
        "description":"answer",
        "nodeType":"answer",
        "flowName":"flow/acc2626/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs6K/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs6K_20181109110118/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs6K_20181109110118.flow",
        "outputData":""
      },
      {
        "tenantId":"acc2626",
        "callingNumber":"17600311101",
        "calledNumber":"057126883102",
        "status": "_answer",
        "nodeName":"node2000",
        "inputData": "",
        "stopTime":"2018-11-09 11:07:39.0",
        "startTime":"2018-11-09 11:07:39.0",
        "acid":"3433583180",
        "description":"wait for answer ok",
        "nodeType":"waitevent",
        "flowName":"flow/acc2626/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs6K/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs6K_20181109110118/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef_8Cvg_0mcs6K_20181109110118.flow",
        "outputData":"80206290"
      }
    ]
  },
  "code":"OK",
  "success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

5 权限

5.1 角色列表

获取调用此API的账号所能管理的角色。



说明：

- 管理员角色调用返回：管理员/技能组组长/坐席
- 技能组组长角色调用返回：技能组组长/坐席
- 坐席角色调用返回：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	ListRoles	系统规定参数。取值： ListRoles 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取角色列表的呼叫中心实例的ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	711D948F-C616-4E23-8573-0F260513CE09	请求ID
Roles			一个呼叫中心实例的所有角色列表

名称	类型	示例值	描述
Role			一个呼叫中心实例的所有角色列表
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	角色所归属的呼叫中心实例
RoleDescription	String	技能组组长	角色描述
RoleId	String	42d97cec-386b-4770-ad7b-0e6a4e665c74	角色ID，系统自动生成的唯一标示符
RoleName	String	SKILL_GROUP_ADMIN	角色名称
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<ListRolesResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>711D948F-C616-4E23-8573-0F260513CE09</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
  <Roles>
    <Role>
      <RoleName>SKILL_GROUP_ADMIN</RoleName>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <RoleDescription>技能组组长</RoleDescription>
      <RoleId>42d97cec-386b-4770-ad7b-0e6a4e665c74</RoleId>
    </Role>
    <Role>
      <RoleName>AGENT</RoleName>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <RoleDescription>坐席</RoleDescription>
      <RoleId>4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c</RoleId>
    </Role>
    <Role>
      <RoleName>ADMIN</RoleName>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <RoleDescription>管理员</RoleDescription>
```

```
<RoleId>59a3d864-2f98-4f5e-84ec-c1ea13af93f3</RoleId>
</Role>
</Roles>
</ListRolesResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"711D948F-C616-4E23-8573-0F260513CE09",
  "Success":true,
  "Code":"OK",
  "Roles":{
    "Role":[
      {
        "RoleName":"SKILL_GROUP_ADMIN",
        "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "RoleDescription":"技能组组长",
        "RoleId":"42d97cec-386b-4770-ad7b-0e6a4e665c74"
      },
      {
        "RoleName":"AGENT",
        "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "RoleDescription":"坐席",
        "RoleId":"4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c"
      },
      {
        "RoleName":"ADMIN",
        "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "RoleDescription":"管理员",
        "RoleId":"59a3d864-2f98-4f5e-84ec-c1ea13af93f3"
      }
    ]
  }
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6 电话管理

6.1 新增号码

调用AddPhoneNumber新增号码。

将从云呼控制台购买的电话号码绑定到呼叫中心实例中，并且可以和IVR流程进行绑定。

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	AddPhoneNu mber	系统规定参数。取值： AddPhoneNumber 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260 -4a53-ab6e- b13e3fb31f7d	待添加电话号码的呼叫中心实例ID。
PhoneNumber	String	是	053168962496	待添加电话号码。
Usage	String	是	Bidirection	该电话号码的用途。取值：呼入（ Inbound ），呼出（ Outboug ），已经同时用于呼入和呼出（ Bidirection ）。
				 说明： 如果传入号码为400号码，该值只能传入 Inbound 。
ContactFlowId	String	否	dDMD_0mif4hv	和电话号码绑定的联系流ID。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码

名称	类型	示例值	描述
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
PhoneNumber			新添加的电话号码的信息
AllowOutbound	Boolean	true	是否允许外呼，结果取决于： <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。 </div>
ContactFlow			电话号码所连接的联系流IVR。
ContactFlowDescription	String	Welcome	联系流的简单描述。
ContactFlowId	String	2957	联系流唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
ContactFlowName	String	Welcome	联系流名称，在一个实例内名称不能重复。
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	联系流所归属的呼叫中心实例。
Type	String	0	流程类型，定义来自于ContactFlowType。
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	电话号码所归属的呼叫中心实例ID。
Number	String	17888888888	电话号码。

名称	类型	示例值	描述
PhoneNumberDescription	String	无	电话号码的简单描述。
PhoneNumberId	String	9191956d-3464-402b-8017-ea8df5d831fc	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。
RemainingTime	Integer	60	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
TestOnly	Boolean	true	是否是测试号码。
Trunks	Integer	30	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。
Usage	String	Bidirection	<p>电话号码的用途。取值：呼入（Inbound），呼出（Outbound），已经同时用于呼入和呼出（Bidirection）上述值由枚举类型PhoneNumberType定义。</p> <p>该值的结果取决于：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> 说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p> </div>
RequestId	String	BC976D32-AC4C-4E0F-8AA9-F4BC6C4E2B3E	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=AddPhoneNumber
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PhoneNumber=053168962496
&Usage=Bidirection
```

&<公共请求参数>

正常返回示例

XML 格式

```
<AddPhoneNumberResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>BC976D32-AC4C-4E0F-8AA9-F4BC6C4E2B3E</RequestId>
  <PhoneNumber>
    <PhoneNumberId>9191956d-3464-402b-8017-ea8df5d831fc</PhoneNumberId>
    <Trunks>1</Trunks>
    <Number>053168962496</Number>
    <AllowOutbound>true</AllowOutbound>
    <ContactFlow>
      <ContactFlowName>Welcome</ContactFlowName>
      <ContactFlowDescription>Welcome</ContactFlowDescription>
      <ContactFlowId>2957</ContactFlowId>
      <Type>0</Type>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
    </ContactFlow>
    <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
    <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
    <TestOnly>>false</TestOnly>
    <RemainingTime>0</RemainingTime>
    <Usage>Bidirection</Usage>
  </PhoneNumber>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</AddPhoneNumberResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"BC976D32-AC4C-4E0F-8AA9-F4BC6C4E2B3E",
  "PhoneNumber":{
    "PhoneNumberId":"9191956d-3464-402b-8017-ea8df5d831fc",
    "Trunks":1,
    "ContactFlow":{
      "ContactFlowName":"Welcome",
      "ContactFlowDescription":"Welcome",
      "ContactFlowId":"2957",
      "Type":"0",
      "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d"
    },
    "AllowOutbound":true,
    "Number":"053168962496",
    "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "TestOnly":false,
    "PhoneNumberDescription":"Ali Telecom",
    "Usage":"Bidirection",
    "RemainingTime":0
  },
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.2 删除电话号码

调用RemovePhoneNumber从呼叫中心实例中移除一个电话号码，和该电话号码绑定的IVR流程的关系也将被解绑，号码将无法呼入呼出。

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	RemovePhoneNumber	系统规定参数。取值： RemovePhoneNumber 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待移除号码的呼叫中心实例ID
PhoneNumberId	String	是	9fee6c73-bd0c-40e7-a012-4b97368bf235	待移除电话号码ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	C7BB5095-7479-4C48-93A7-483C1350B893	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=RemovePhoneNumber
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PhoneNumberId=9fee6c73-bd0c-40e7-a012-4b97368bf235
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<RemovePhoneNumberResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>C7BB5095-7479-4C48-93A7-483C1350B893</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</RemovePhoneNumberResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"C7BB5095-7479-4C48-93A7-483C1350B893",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.3 修改电话

调用ModifyPhoneNumber修改电话号码相关的属性，比如内呼和外呼属性以及绑定的IVR流程。

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	ModifyPhone eNumber	系统规定参数。取值： ModifyPhone eNumber 。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	呼叫中心实例ID
PhoneNumberId	String	是	cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73	待修改的电话号码ID
Usage	String	是	Bidirection	该电话号码的用途。取值：呼入（ Inbound ），呼出（ Outbound ），已经同时用于呼入和呼出（ Bidirection ）。
ContactFlowId	String	否	8Cvg_0mcsm6	和电话号码绑定的联系流ID
SkillGroupId.N	RepeatList	否	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	和电话号码绑定的技能组ID。 参数名称 SkillGroupId.1 表示只获取1个技能组信息。 如果要获取多个技能组信息，则需要有SkillGroupId.1以及SkillGroupId.2。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
PhoneNumber			电话号码信息

名称	类型	示例值	描述
AllowOutbound	Boolean	true	是否允许外呼，结果取决于： <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;">  说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。 </div>
ContactFlow			电话号码所连接的联系流IVR。
ContactFlowDescription	String	Welcome	联系流的简单描述。
ContactFlowId	String	2932	联系流唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
ContactFlowName	String	Welcome	联系流名称，在一个实例内名称不能重复。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	联系流所归属的呼叫中心实例。
Type	String	0	流程类型，定义来自于ContactFlowType。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	电话号码所归属的呼叫中心实例ID。
Number	String	17788888888	电话号码。
PhoneNumberDescription	String	Ali Telecom	电话号码的简单描述。
PhoneNumberId	String	346489	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。
RemainingTime	Integer	60	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。

名称	类型	示例值	描述
SkillGroups			电话号码所关联的技能组。
SkillGroup			电话号码所关联的技能组。
SkillGroupId	String	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	技能组ID。
SkillGroupName	String	预测试外呼技能组	技能组名称。
TestOnly	Boolean	false	是否是测试号码。
Trunks	Integer	30	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。
Usage	String	Bidirection	<p>电话号码的用途，呼入（Inbound），呼出（Outbound），已经同时用于呼入和呼出（Bidirection）。上述值由枚举类型PhoneNumberType定义。</p> <p>该值的结果取决于：</p> <ul style="list-style-type: none"> 大于的设置，比如400号码不允许外呼 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> 说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p> </div>
RequestId	String	54F6A60E-541A-4C3B-8A9D-F69FEA9DD704	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

```
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
&PhoneNumberId=cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73
&Usage=Bidirection
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifyPhoneNumberResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>54F6A60E-541A-4C3B-8A9D-F69FEA9DD704</RequestId>
  <PhoneNumber>
    <PhoneNumberId>cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73</PhoneNumberId>
    <Trunks>1</Trunks>
    <ContactFlow>
      <ContactFlowName>Welcome</ContactFlowName>
      <ContactFlowDescription>Welcome</ContactFlowDescription>
      <ContactFlowId>2932</ContactFlowId>
      <Type>0</Type>
      <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    </ContactFlow>
    <AllowOutbound>>true</AllowOutbound>
    <Number>02160664656</Number>
    <SkillGroups>
      <SkillGroup>
        <SkillGroupName>预测试外呼技能组</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0</SkillGroupId>
      </SkillGroup>
    </SkillGroups>
    <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    <TestOnly>>false</TestOnly>
    <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
    <Usage>Bidirection</Usage>
    <RemainingTime>0</RemainingTime>
  </PhoneNumber>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</ModifyPhoneNumberResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"54F6A60E-541A-4C3B-8A9D-F69FEA9DD704",
  "PhoneNumber":{
    "PhoneNumberId":"cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73",
    "Trunks":1,
    "Number":"02160664656",
    "AllowOutbound":true,
    "ContactFlow":{
      "ContactFlowName":"Welcome",
      "ContactFlowDescription":"Welcome",
      "ContactFlowId":"2932",
      "Type":"0",
      "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef"
    },
    "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
    "SkillGroups":{
      "SkillGroup":[
        {
```

```

"SkillGroupName": "预测试外呼技能组",
"SkillGroupId": "3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0"
}
],
"PhoneNumberDescription": "Ali Telecom",
"TestOnly": false,
"RemainingTime": 0,
"Usage": "Bidirection"
},
"Success": true,
"Code": "OK"
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.4 电话列表

调用ListPhoneNumbers获取呼叫中心实例的所有电话号码。

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	ListPhoneNumbers	系统规定参数。取值： ListPhoneNumbers 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取电话号码的呼叫中心实例ID
OutboundOnly	Boolean	是	false	仅包含外呼电话号码

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
PhoneNumbers	Array		获取到的呼叫中心实例的所有电话号码列表
PhoneNumber			获取到的呼叫中心实例的所有电话号码列表
AllowOutbound	Boolean	true	是否允许外呼，结果取决于： <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。 </div>
Assignee	String	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	号码占用者,如技能组ID
City	String	杭州	电话号码的城市。
ContactFlow			电话号码所连接的联系流IVR。
ContactFlowDescription	String	Welcome	联系流的简单描述。
ContactFlowId	String	2932	联系流唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
ContactFlowName	String	Welcome	联系流名称，在一个实例内名称不能重复。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	联系流所归属的呼叫中心实例。
Type	String	0	流程类型, 定义来自于ContactFlowType。

名称	类型	示例值	描述
InstanceId	String	ade80092-03d9-4f4d-ad4f-ab8a247d3150	电话号码所归属的呼叫中心实例ID。
Number	String	057128236231	电话号码。
NumberCommodityStatus	Integer	0	号码商品状态 0 正常 1 欠费 2 实例已删除
PhoneNumberDescription	String	Ali Telecom	电话号码的简单描述。
PhoneNumberId	String	0010faaa-0c07-4421-8929-9ea6a051464b	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。
PrivacyNumber			电话号码所绑定的虚拟号码关系。
BizId	String	4b32b62d3aae4d86a6c4bb26c3eea3dd	第三方业务ID。
Extra	String	{"name":"amy","cardno":"130226198001110819"}	其他参数，以Json字符串存入。
PhoneNumber	String	057128236231	绑定的呼叫中心号码。
PoolId	String	18b74553-484f-40c7-b6f9-81be0cbe3593	虚拟号码所在池子ID。
PoolName	String	个人虚拟号码	虚拟号码池名称。
RegionNameCity	String	上海市	虚拟号码归属地市。
SubId	String	6a5f6c7c2f774fb38b4aaf35c4e797c3	类型为AXN，返回的绑定关系唯一标识，若类型为AXB，则此字段为空。
TelX	String	13020155449	选择AXN模式绑定的虚拟号码，若类型为AXB，则此字段为空。

名称	类型	示例值	描述
Type	String	AXN	选择绑定虚拟号码的类型，包括 AXN 和 AXB 。
Province	String	浙江	电话号码的省份。
RemainingTime	Integer	60	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
SipTelX	String	19701699172	sip虚拟号码
SkillGroups	Array		电话号码所关联的技能组。
SkillGroup			电话号码所关联的技能组。
SkillGroupId	String	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	技能组ID。
SkillGroupName	String	预测试外呼技能组	技能组名称。
TestOnly	Boolean	false	是否是测试号码。
Trunks	Integer	30	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。
Usage	String	Bidirection	<p>电话号码的用途，呼入（Inbound），呼出（Outbound），已经同时用于呼入和呼出（Bidirection）。上述值由枚举类型PhoneNumberType定义。</p> <p>该值的结果取决于：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> 说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p> </div>

名称	类型	示例值	描述
RequestId	String	D38E508B-5190-4E1A-AA88-709B0BA547A3	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListPhoneNumbers
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&OutboundOnly=false
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListPhoneNumbersResponse>
  <code>OK</code>
  <statusCode>200</statusCode>
  <phoneNumbers>
    <allowOutbound>true</allowOutbound>
    <assignee>test-friend-mode</assignee>
    <city>杭州</city>
    <contactFlow>
      <contactFlowDescription>description for 虚拟号码回拨</contactFlowDescription
    >
      <contactFlowId>xEcD_10ZSbN8</contactFlowId>
      <contactFlowName>虚拟号码回拨</contactFlowName>
      <instanceId>ade80092-03d9-4f4d-ad4f-ab8a247d3150</instanceId>
      <type>0</type>
    </contactFlow>
    <instanceId>ade80092-03d9-4f4d-ad4f-ab8a247d3150</instanceId>
    <number>057128236231</number>
    <phoneNumberDescription>Ali Telecom</phoneNumberDescription>
    <phoneNumberId>0010faaa-0c07-4421-8929-9ea6a051464b</phoneNumberId>
    <privacyNumber>
      <bizId>4b32b62d3aae4d86a6c4bb26c3eea3dd</bizId>
      <extra>
        <name>amy</name>
        <cardno>130226198001110819</cardno>
      </extra>
      <phoneNumber>057128236231</phoneNumber>
      <poolId>18b74553-484f-40c7-b6f9-81be0cbe3593</poolId>
      <poolName>个人虚拟号码</poolName>
      <regionNameCity>上海市</regionNameCity>
      <subId>6a5f6c7c2f774fb38b4aaf35c4e797c3</subId>
      <telX>13020155449</telX>
      <type>AXN</type>
    </privacyNumber>
    <province>浙江</province>
    <remainingTime>0</remainingTime>
    <testOnly>>false</testOnly>
```

```
<trunks>1</trunks>
<usage>Bidirection</usage>
</phoneNumbers>
<requestId>D38E508B-5190-4E1A-AA88-709B0BA547A3</requestId>
<success>true</success>
</ListPhoneNumbersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "httpStatusCode":200,
  "requestId":"D38E508B-5190-4E1A-AA88-709B0BA547A3",
  "phoneNumbers":[
    {
      "phoneNumberDescription":"Ali Telecom",
      "testOnly":false,
      "instanceId":"ade80092-03d9-4f4d-ad4f-ab8a247d3150",
      "assignee":"test-friend-mode",
      "remainingTime":0,
      "number":"057128236231",
      "city":"杭州",
      "phoneNumberId":"0010faaa-0c07-4421-8929-9ea6a051464b",
      "privacyNumber":{"
        "telX":"13020155449",
        "regionNameCity":"上海市",
        "poolName":"个人虚拟号码",
        "phoneNumber":"057128236231",
        "subId":"6a5f6c7c2f774fb38b4aaf35c4e797c3",
        "extra":{"
          "name":"amy",
          "cardno":"130226198001110819"
        }
      },
      "type":"AXN",
      "bizId":"4b32b62d3aae4d86a6c4bb26c3eea3dd",
      "poolId":"18b74553-484f-40c7-b6f9-81be0cbe3593"
    },
    {
      "contactFlow":{"
        "contactFlowDescription":"description for 虚拟号码回拨",
        "contactFlowName":"虚拟号码回拨",
        "instanceId":"ade80092-03d9-4f4d-ad4f-ab8a247d3150",
        "type":"0",
        "contactFlowId":"xEcD_10ZSbN8"
      }
    },
    {
      "allowOutbound":true,
      "province":"浙江",
      "trunks":1,
      "usage":"Bidirection"
    }
  ],
  "code":"OK",
  "success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.5 外呼号码校验

调用CheckNumberAvaliable判断主被叫号码是否可用，主要是限制号码外呼频次。

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	CheckNumberAvaliable	系统规定参数。取值：CheckNumberAvaliable。
Callee	String	是	18801341234	被叫号码
Instanceid	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
Caller	String	否	01012345678	呼叫中心主叫号码

返回数据

名称	类型	示例值	描述
CalleeAvaliable	Struct		被叫号码相关信息
Avaliable	Boolean	true	是否可用

名称	类型	示例值	描述
Reason	String	Instance Blacklist : Number 18801341234 can not be called from current instance	如果可用不返回，不可用返回原因，例： "Instance Blacklist: Number 18801341234 can not be called from current instance", "System Blacklist : Number 18801341234 can not be called from all ccc users", "System Blacklist: Number 18801341234 can not be called from current ccc user", "Outbound Control: Number 18801341234's call times beyonds limit, 3 times/h"
CallerAvailable	Struct		主叫号码的相关信息
Available	Boolean	true	是否可用
Reason	String	Instance Blacklist : Number 18801341234 can not be called from current instance	如果可用不返回，不可用返回原因，例： "Instance Blacklist: Number 18801341234 can not be called from current instance", "System Blacklist : Number 18801341234 can not be called from all ccc users", "System Blacklist: Number 18801341234 can not be called from current ccc user", "Outbound Control: Number 18801341234's call times beyonds limit, 3 times/h"
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
RequestId	String	0630E5DF-CEB0-445B-8626-D5C7481181C3	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=CheckNumberAvaliable
&Callee=18801341234
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<RequestId>0630E5DF-CEB0-445B-8626-D5C7481181C3</RequestId>
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<CallerAvaliable>
  <Avaliable>true</Avaliable>
</CallerAvaliable>
<Code>OK</Code>
<Success>true</Success>
<CalleeAvaliable>
  <Avaliable>true</Avaliable>
</CalleeAvaliable>
```

JSON 格式

```
{
  "RequestId": "0630E5DF-CEB0-445B-8626-D5C7481181C3",
  "HttpStatusCode": 200,
  "CallerAvaliable": {
    "Avaliable": true
  },
  "Code": "OK",
  "Success": true,
  "CalleeAvaliable": {
    "Avaliable": true
  }
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.6 获取号码归属地

调用GetNumberRegionInfo获取号码归属地信息。

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	GetNumberRegionInfo	系统规定参数。取值： GetNumberRegionInfo 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
Number	String	是	18888888888	电话号码

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
Message	String	无	响应信息
PhoneNumber			号码及其归属地
City	String	北京	号码归属地市
Number	String	18888888888	号码
Province	String	北京	号码归属地省
RequestId	String	2263B273-AC1B-44EB-BA98-87F2322C6780	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetNumberRegionInfo
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&Number=188888888888
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetNumberRegionInfoResponse>
  <RequestId>2263B273-AC1B-44EB-BA98-87F2322C6780</RequestId>
  <PhoneNumber>
    <Number>18888888888</Number>
    <Province>北京</Province>
    <City>北京</City>
  </PhoneNumber>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</GetNumberRegionInfoResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "RequestId": "2263B273-AC1B-44EB-BA98-87F2322C6780",
  "PhoneNumber": {
    "Number": "18888888888",
    "Province": "北京",
    "City": "北京"
  },
  "Success": true,
  "Code": "OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.7 按照被叫归属地自主选择号码

调用PickGlobalOutboundNumbers按照被叫归属地自主选择号码。

优先选择本地号码，当坐席外呼时，系统会优先从技能组所绑定的外呼号码中选择与被叫号码相同归属地的号码进行外呼；如果不存在省市完全一样的号码，优先选择同省号码，若仍不存在，则随机选择一个号码。

此功能对于业务开展在多个地区的公司非常适合使用，可以通过将购买号码时提交的企业资质，采用**拓展地区**的方式进行拓展，购买诸多城市的号码做外呼使用。然后将所有号码绑定到相同的技能

组中，每次外呼时不需要坐席关系使用哪个号码外呼，该API会智能化的选择最合适的号码进行外呼，大大提高外呼接通率。

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	PickGlobal OutboundNu mbers	系统规定参数。取值： PickGlobal OutboundNumbers 。
CalleeNumber	String	是	15990909999	被叫号码
InstanceId	String	是	9cfad875-6260 -4a53-ab6e- b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
SkillGroupId.N	RepeatList	是	5c412119-9e1c -4304-8484- 2b2c8f56f9dc	坐席绑定的技能组。 如果该参数需要传多个，SkillGroup Id.1、SkillGroupId.2、SkillGroup Id.3，以此类推。
Count	Integer	否	2	候选号码个数。可不传，默认为 1 。
IsVirtual	Boolean	否	true	是否使用虚拟号码外呼

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
DialNumber Pairs			包含主叫号码及其归属地，被叫号码及其 归属地
DialNumber Pair			包含主叫号码及其归属地，被叫号码及其 归属地

名称	类型	示例值	描述
Callee			被叫号码
City	String	北京	号码归属地市
Number	String	18801341452	号码
Province	String	北京	号码归属地省
Caller			主叫号码
City	String	厦门	号码归属地市
Number	String	05923293251	号码
Province	String	福建	号码归属地省
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	5DA0BD19-066E-426D-B75E-65DF434A1A63	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=PickGlobalOutboundNumbers
&CalleeNumber=15990909999
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&SkillGroupId.1=5c412119-9e1c-4304-8484-2b2c8f56f9dc
&SkillGroupId.2=b32dc9c5-b97c-4ff2-ae82-9773425b8a62
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<PickGlobalOutboundNumbersResponse>
  <code>OK</code>
  <requestId>5DA0BD19-066E-426D-B75E-65DF434A1A63</requestId>
```

```
<success>true</success>
<dialNumberPairs>
  <caller>
    <number>05923293251</number>
    <province>福建</province>
    <city>厦门</city>
  </caller>
  <callee>
    <number>18801341452</number>
    <province>北京</province>
    <city>北京</city>
  </callee>
</dialNumberPairs>
<statusCode>200</statusCode>
</PickGlobalOutboundNumbersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "statusCode":200,
  "requestId":"5DA0BD19-066E-426D-B75E-65DF434A1A63",
  "dialNumberPairs":[
    {
      "caller":{
        "province":"福建",
        "number":"05923293251",
        "city":"厦门"
      },
      "callee":{
        "province":"北京",
        "number":"18801341452",
        "city":"北京"
      }
    }
  ],
  "code":"OK",
  "success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.8 批量新增号码

调用AddBulkPhoneNumbers批量新增号码。

将从云呼控制台购买的电话号码绑定到呼叫中心实例中，并且可以和IVR流程以及技能组进行绑定。

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	AddBulkPhoneNumbers	系统规定参数。取值： AddBulkPhoneNumbers 。
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	待添加电话号码的呼叫中心实例ID。
PhoneNumber.N	RepeatList	是	02160664656	待添加电话号码。 参数名称为 PhoneNumber.1 表示只获取1个技能组信息，如果要获取多个技能组信息，则需要有PhoneNumber.1以及PhoneNumber.2，以此类推。
Usage	String	是	Bidirection	该电话号码的用途。取值： Inbound （呼入）， Outbound （呼出）， Bidirection （同时用于呼入和呼出）。  说明： 如果传入的号码包含400号码，该值只能传入 Inbound 。
ContactFlowId	String	否	8Cvg_0mcsm6K	和电话号码绑定的联系流ID。
SkillGroupId.N	RepeatList	否	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	和电话号码绑定的技能组ID。 参数名称为 SkillGroupId.1 表示只获取1个技能组信息。如果要获取多个技能组信息，则需要有SkillGroupId.1以及SkillGroupId.2，以此类推。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
ArrearagePhoneNumbers		{"ArrearagePhoneNumber":[]}	欠费号码的信息。
ArrearagePhoneNumber			欠费号码的信息。
Code	String	OK	响应码。
FailedPhoneNumbers		{"FailedPhoneNumber":[]}	添加失败号码的信息。
FailedPhoneNumber			添加失败号码的信息。
HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码。
Message	String	无	响应信息。
PhoneNumbers			获取到的呼叫中心实例的所有电话号码列表。
PhoneNumber			获取到的呼叫中心实例的所有电话号码列表。
AllowOutbound	Boolean	true	是否允许外呼，结果取决于： <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> 说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p> </div>
ContactFlow			电话号码所连接的联系流IVR。
ContactFlowDescription	String	Welcome	联系流的简单描述。
ContactFlowId	String	2932	联系流唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。

名称	类型	示例值	描述
ContactFlowName	String	Welcome	联系流名称，在一个实例内名称不能重复。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	联系流所归属的呼叫中心实例。
Type	String	0	流程类型，定义来自于ContactFlowType。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	电话号码所归属的呼叫中心实例ID。
Number	String	17888888888	电话号码。
PhoneNumberDescription	String	xxx	电话号码的简单描述。
PhoneNumberId	String	125435986	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。
RemainingTime	Integer	60	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
SkillGroups			电话号码所关联的技能组。
SkillGroup			电话号码所关联的技能组。
SkillGroupId	String	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	技能组ID。
SkillGroupName	String	预测试外呼技能组	技能组名称。
TestOnly	Boolean	true	是否是测试号码。
Trunks	Integer	30	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。

名称	类型	示例值	描述
Usage	String	Bidirection	<p>电话号码的用途，呼入（Inbound），呼出（Outbound），已经同时用于呼入和呼出（Bidirection）。上述值由枚举类型PhoneNumberType定义。</p> <p>该值的结果取决于：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 大于的设置，比如400号码不允许外呼 • 呼叫中心实例的设置 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p> 说明： 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音。2) 该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p> </div>
RequestId	String	943D8EF3-3321-471F-A104-51C96FCA94D6	请求ID。
Success	Boolean	true	是否成功。
UserdPhone Numbers		{"UserdPhone Number":[]}	已经被使用号码的信息。
UserdPhone Number			已经被使用号码的信息。

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com/?Action=AddBulkPhoneNumbers
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
&PhoneNumber.1=02160664656
&PhoneNumber.2=01086394552
&Usage=Bidirection
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<AddBulkPhoneNumbersResponse>
  <FailedPhoneNumbers></FailedPhoneNumbers>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
```

```

<UserPhoneNumbers></UserPhoneNumbers>
<RequestId>943D8EF3-3321-471F-A104-51C96FCA94D6</RequestId>
<PhoneNumbers>
  <PhoneNumber>
    <PhoneNumberId>cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73</PhoneNumbe
rid>
    <Trunks>1</Trunks>
    <ContactFlow>
      <ContactFlowName>Welcome</ContactFlowName>
      <ContactFlowDescription>Welcome</ContactFlowDescription>
      <ContactFlowId>2932</ContactFlowId>
      <Type>0</Type>
      <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    </ContactFlow>
    <AllowOutbound>true</AllowOutbound>
    <Number>02160664656</Number>
    <SkillGroups>
      <SkillGroup>
        <SkillGroupName>预测试外呼技能组</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0</SkillGroupId>
      </SkillGroup>
      <SkillGroup>
        <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548</SkillId
>
      </SkillGroup>
    </SkillGroups>
    <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    <TestOnly>>false</TestOnly>
    <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
    <Usage>Bidirection</Usage>
    <RemainingTime>0</RemainingTime>
  </PhoneNumber>
  <PhoneNumber>
    <PhoneNumberId>1e636be9-7b45-4016-a0d4-fab6f2a1c88c</PhoneNumberId
>
    <Trunks>1</Trunks>
    <ContactFlow>
      <ContactFlowName>Welcome</ContactFlowName>
      <ContactFlowDescription>Welcome</ContactFlowDescription>
      <ContactFlowId>2932</ContactFlowId>
      <Type>0</Type>
      <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    </ContactFlow>
    <AllowOutbound>true</AllowOutbound>
    <Number>01086394552</Number>
    <SkillGroups>
      <SkillGroup>
        <SkillGroupName>预测试外呼技能组</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0</SkillGroupId>
      </SkillGroup>
      <SkillGroup>
        <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548</SkillGroupId
>
      </SkillGroup>
    </SkillGroups>
    <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    <TestOnly>>false</TestOnly>
    <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
    <Usage>Bidirection</Usage>
    <RemainingTime>0</RemainingTime>
  </PhoneNumber>
</PhoneNumbers>

```

```
<Success>true</Success>
<Code>OK</Code>
<ArrearagePhoneNumbers></ArrearagePhoneNumbers>
</AddBulkPhoneNumbersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "FailedPhoneNumbers":{
    "FailedPhoneNumber":[]
  },
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"943D8EF3-3321-471F-A104-51C96FCA94D6",
  "UserdPhoneNumbers":{
    "UserdPhoneNumber":[]
  },
  "Success":true,
  "PhoneNumbers":{
    "PhoneNumber":[
      {
        "PhoneNumberId":"cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73",
        "Trunks":1,
        "Number":"02160664656",
        "AllowOutbound":true,
        "ContactFlow":{
          "ContactFlowName":"Welcome",
          "ContactFlowDescription":"Welcome",
          "ContactFlowId":"2932",
          "Type":"0",
          "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef"
        },
        "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
        "SkillGroups":{
          "SkillGroup":[
            {
              "SkillGroupName":"预测试外呼技能组",
              "SkillGroupId":"3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0"
            },
            {
              "SkillGroupName":"Default",
              "SkillGroupId":"014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548"
            }
          ]
        },
        "PhoneNumberDescription":"Ali Telecom",
        "TestOnly":false,
        "RemainingTime":0,
        "Usage":"Bidirection"
      },
      {
        "PhoneNumberId":"1e636be9-7b45-4016-a0d4-fab6f2a1c88c",
        "Trunks":1,
        "Number":"01086394552",
        "AllowOutbound":true,
        "ContactFlow":{
          "ContactFlowName":"Welcome",
          "ContactFlowDescription":"Welcome",
          "ContactFlowId":"2932",
          "Type":"0",
          "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef"
        },
        "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
        "SkillGroups":{
```

```

"SkillGroup":[
  {
    "SkillGroupName":"预测试外呼技能组",
    "SkillGroupId":"3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0"
  },
  {
    "SkillGroupName":"Default",
    "SkillGroupId":"014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548"
  }
],
"PhoneNumberDescription":"Ali Telecom",
"TestOnly":false,
"RemainingTime":0,
"Usage":"Bidirection"
}
}
},
"Code":"OK",
"ArrearagePhoneNumbers":{
  "ArrearagePhoneNumber":[]
}
}
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.9 更新话务ID

调用ModifyPrivacyNumberCallDetail更新话务ID。

客户使用外显虚拟号码外呼时，首先呼叫中心号码（telA）与虚拟号码（telX）建立连接，然后telX与被叫号码（telB）建立连接，从而完成telA与telB的通话，此过程产生唯一通话标识，需记录到外呼虚拟号码操作表以便用户查看录音文件信息。

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	ModifyPrivacyNumberCallDetail	系统规定参数。取值： ModifyPrivacyNumberCallDetail 。
CallId	String	是	bc984e0a-0dd0-422c-9742-758eff869694	记录外呼虚拟号码操作唯一标识

名称	类型	是否必选	示例值	描述
ContactId	String	是	2063169340	话务ID
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	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	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	12CE95DF-C91E-4B97-8B7B-0308F191549B	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ModifyPrivacyNumberCallDetail
&CallId=bc984e0a-0dd0-422c-9742-758eff869694
&ContactId=2063169340
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifyPrivacyNumberCallDetailResponse>
  <code>OK</code>
  <statusCode>200</statusCode>
  <requestId>12CE95DF-C91E-4B97-8B7B-0308F191549B</requestId>
  <success>true</success>
</ModifyPrivacyNumberCallDetailResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "statusCode":200,
```

```
"requestId":"12CE95DF-C91E-4B97-8B7B-0308F191549B",
"code":"OK",
"success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

6.10 拟号码外呼

调用CallOnlinePrivacyNumber使用虚拟号码外呼。

呼叫中心号码如果与虚拟号码进行绑定，在外呼的时候可以选择外显虚拟号码进行呼叫。

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	CallOnlinePrivacyNumber	系统规定参数。取值： CallOnlinePrivacyNumber 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
TelA	String	是	02566040852	主叫号码
TelB	String	是	18801341452	被叫号码

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
Data			返回虚拟号码
CallId	String	5ec64c6b-4b98-4fd6-8ce8-ad07cf84481b	虚拟号码通话唯一标识

名称	类型	示例值	描述
DateCreated	String	2018/10/27 15:55:55	虚拟号码呼叫响应时间
Represent	String	无	虚拟号码呼叫错误描述
StatusCode	String	000000	虚拟号码呼叫返回状态
TelX	String	13020155449	虚拟号码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	30C7D235-DDCF-4C7F-A462-5E2598252C2B	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=CallOnlinePrivacyNumber
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&TelA=02566040852
&TelB=18801341452
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<CallOnlinePrivacyNumberResponse>
  <code>OK</code>
  <data>
    <callId>5ec64c6b-4b98-4fd6-8ce8-ad07cf84481b</callId>
    <dateCreated>2018/10/27 15:55:55</dateCreated>
    <statusCode>000000</statusCode>
    <telX>13020155449</telX>
  </data>
  <statusCode>200</statusCode>
  <requestId>30C7D235-DDCF-4C7F-A462-5E2598252C2B</requestId>
  <success>true</success>
```

```
</CallOnlinePrivacyNumberResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "httpStatusCode":200,
  "requestId":"30C7D235-DDCF-4C7F-A462-5E2598252C2B",
  "data":{
    "statusCode":"000000",
    "telX":"13020155449",
    "dateCreated":"2018/10/27 15:55:55",
    "callId":"5ec64c6b-4b98-4fd6-8ce8-ad07cf84481b"
  },
  "code":"OK",
  "success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

7 呼叫

7.1 后台外呼

调用DialEx发起后台外呼。

云呼叫中心支持客服从电脑客户端发起外呼之外，也支持有业务系统后台发起外呼，接通后转给坐席接听。以支持把呼叫中心功能无缝嵌入您的业务流程。

比如，您的客户可以在您的微信公众号上，输入自己的号码，并点击咨询产品的按钮，由您的后台系统调用本接口，实现呼叫客户手机，接通后播放“我们收到您在公众号上对我们产品的咨询，现在给您转接顾问，请稍等”，并转给合适的客服接听通话。

本接口支持外呼成功后，转坐席/技能组或者IVR流程。

- **转坐席/技能组接听**：AnswerMode设置为1或者2，并指定接听技能组或和坐席。
- **转IVR接听**：需要先配置相应的IVR并发布，然后将对应的云呼实例ID和联系流ID提供给云呼叫中心-售后技术支持同学或相关技术支持同学审核IVR内容，通过后完成后台设置后，即可调用该接口进行外呼操作。

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	DialEx	系统规定参数。取值： DialEx 。
AnswerMode	Integer	是	1	接听方式。三种方式分别为： <ul style="list-style-type: none"> • 0: ivr • 1: agent • 2: skillgroupid
Callee	String	是	15732036617	被叫号码
Caller	String	是	02285196281	主叫号码

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	呼叫中心实例ID
RoutPoint	String	是	paEF_1GAQXXJ	<ul style="list-style-type: none"> 如果AnswerMode是0，则传入联系流ID (ContractFlowId)； 如果AnswerMode是1，则传入接听坐席，格式:ram_id@呼叫中心二级域名； 如果AnswerMode是2，则传入接听技能组队列(技能组queue)
Provider	String	否	null	外呼方式

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	26D1277F-55BF-453E-A6B2-02B7E6F97699	请求ID
StatusCode	String	200	外呼返回状态码
StatusDesc	String	Okay	外呼返回状态描述
Success	Boolean	true	是否成功
TaskId	String	155486223597726619	本次外呼产生的任务ID，后续可以据此参数查询话务状态。
TimeStamp	String	1554862236398	本次外呼的时间戳

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=DialEx
&AnswerMode=1
&Callee=15732036617
&Caller=02285196281
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
&RoutPoint=paEF_1GAQXXJ
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<DialExResponse>
  <TimeStamp>1554862236398</TimeStamp>
  <StatusCode>200</StatusCode>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>26D1277F-55BF-453E-A6B2-02B7E6F97699</RequestId>
  <TaskId>155486223597726619</TaskId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</DialExResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "StatusCode":200,
  "TimeStamp":"1554862236398",
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"26D1277F-55BF-453E-A6B2-02B7E6F97699",
  "TaskId":"155486223597726619",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

7.2 双呼

调用StartBack2BackCall发起双呼。

双呼和传统的双方通话不同，主叫并不直接呼叫对方，而是通过一个背靠背代理(Back to Back Agent)，背靠背代理首先呼叫主叫方，接通后，再呼叫被叫方，然后把二者拉进一个会场。在这种方式下，由于每个呼叫的所有消息流经背靠背代理，因此服务提供商可以据此提供增值服务，比如计时、录音、隐藏真实号码等等。

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	StartBack2 BackCall	系统规定参数。取值： StartBack2 BackCall 。
Callee	String	是	18801341452	被叫号码。
Caller	String	是	17600668806	主叫号码。
Instanceid	String	是	9cfad875-6260 -4a53-ab6e- b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID。 背靠背代理所用电话号码需要归属于该呼叫中心实例。
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID。
CallCenter Number	String	否	02566040852	背靠背代理所用电话号码。 该电话号码需要归属于 instanceid 指定的呼叫中心实例，若不指定，则会随机选一个指定实例下可用于外呼的号码。
Workflowid	String	否	null	联系流ID。 此联系流用来辅助建立双方通话，该字段是扩展用，请留空。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码

名称	类型	示例值	描述
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	DE803553-8AA9-4B9D-9E4E-A82BC69EDCEE	请求ID
StatusCode	String	200	外呼返回状态码
StatusDesc	String	Okay	外呼返回状态描述
Success	Boolean	true	是否成功
TaskId	String	1571664769 67063733	本次外呼产生的contactId(即:通话详单中的通话ID), 后续可以据此参数查询话务状态。
TimeStamp	String	2018-07-13 14:06:08	本次外呼的时间戳

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=StartBack2BackCall
&Callee=18801341452
&Caller=17600668806
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<StartBack2BackCallResponse>
  <StatusCode>200</StatusCode>
  <TimeStamp>2018-07-13 14:06:08</TimeStamp>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <StatusDesc>Okay</StatusDesc>
  <RequestId>DE803553-8AA9-4B9D-9E4E-A82BC69EDCEE</RequestId>
  <TaskId>157166476967063733</TaskId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</StartBack2BackCallResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "TimeStamp": "2018-07-13 14:06:08",
```

```
"StatusCode":200,  
"HttpStatusCode":200,  
"StatusDesc":"Okay",  
"RequestId":"DE803553-8AA9-4B9D-9E4E-A82BC69EDCEE",  
"TaskId":"157166476967063733",  
"Success":true,  
"Code":"OK"  
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
SkillLevel.N	RepeatList	否	5	技能级别。 SkillLevel.1 代表为上面的 UserId.1 设置技能组等级，如果userId为多个，则SkillLevel也需要多个，并且数量需要保持一致。
UserId.N	RepeatList	否	8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108	需要加入到技能组中的的坐席用户ID。 UserId.1 意为只绑定一个坐席，如果绑定多个多个，则需要传多个，例如UserId.1、UserId.2、UserId.3，以此类推。注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	05B8C64B-008A-427B-8B27-84E372A291D6	请求ID
SkillGroupId	String	8fc24faa-4e15-43af-9c94-5bb9ee568bb2	新创建的技能组ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=CreateSkillGroup
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&Name=售前技能组
&Description=售前坐席使用
&OutboundPhoneNumberId.1=2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af
&OutboundPhoneNumberId.2=f7c9e11a-045b-4c16-a52f-3a96b877582c
&UserId.1=8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108
&SkillLevel.1=5
&UserId.2=b27644cb-f491-4929-bd51-58ec34274360
&SkillLevel.2=9
&UserId.3=64873c7c-f4aa-41ad-8e44-213b8b4ee720
&SkillLevel.3=3
&AllowPrivateOutboundNumber=true
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<CreateSkillGroupResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>05B8C64B-008A-427B-8B27-84E372A291D6</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
  <SkillGroupId>8fc24faa-4e15-43af-9c94-5bb9ee568bb2</SkillGroupId>
</CreateSkillGroupResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"05B8C64B-008A-427B-8B27-84E372A291D6",
  "Success":true,
  "Code":"OK",
  "SkillGroupId":"8fc24faa-4e15-43af-9c94-5bb9ee568bb2"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.2 删除技能组

调用DeleteSkillGroup删除技能组。



说明:

如果该技能组中仍有座席，则座席首先会被移出技能组，然后技能组被删除。

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	DeleteSkillGroup	系统规定参数。取值： DeleteSkillGroup 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待删除技能组所属呼叫中心实例ID
SkillGroupId	String	是	8fc24faa-4e15-43af-9c94-5bb9ee568bb2	待删除的技能组ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	A450574A-337F-43E2-BC59-9C6594C994C6	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=DeleteSkillGroup
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&SkillGroupId=8fc24faa-4e15-43af-9c94-5bb9ee568bb2
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<DeleteSkillGroupResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>A450574A-337F-43E2-BC59-9C6594C994C6</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</DeleteSkillGroupResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"A450574A-337F-43E2-BC59-9C6594C994C6",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.3 修改技能组

调用ModifySkillGroup修改技能组的名称、描述、外呼号码以及组内坐席。

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	ModifySkillGroup	系统规定参数。取值： ModifySkillGroup 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待编辑技能组所属呼叫中心实例ID
Name	String	是	售后技术支持技能组	技能组的新名称
SkillGroupId	String	是	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	待修改的技能组ID

名称	类型	是否必选	示例值	描述
AllowPrivateOutboundNumber	Boolean	否	true	是否允许使用个人外呼号码
Description	String	否	售后技术支持人员使用	技能组的新的简单描述
OutboundPhoneNumber.N	RepeatList	否	2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af	需要绑定到技能组的外呼号码的号码ID。 参数名称 OutboundPhoneNumber.1 意为只绑定一个外呼号码，如果绑定多个号码，则需要传多个，例如OutboundPhoneNumber.1、OutboundPhoneNumber.2、OutboundPhoneNumber.3，以此类推。
RoutingStrategy	String	否	default	匹配方式
SkillLevel.N	RepeatList	否	5	技能级别。 SkillLevel.1 代表为 UserId.1 设置技能组等级，如果userId为多个，则SkillLevel也需要多个，并且数量需要保持一致。
UserId.N	RepeatList	否	8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108	需要加入到技能组中的的坐席用户ID。 UserId.1 意为只绑定一个坐席，如果绑定多个，则需要传多个，例如UserId.1、UserId.2、UserId.3，以此类推。注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	E49E170E-4481-40A2-BC33-3D789263F50E	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ModifySkillGroup
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&Name=售后技术支持技能组
&SkillGroupId=0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28
&OutboundPhoneNumberId.1=2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af
&UserId.1=8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108
&SkillLevel.1=5
&UserId.2=b27644cb-f491-4929-bd51-58ec34274360
&SkillLevel.2=9
&AllowPrivateOutboundNumber=true
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifySkillGroupResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>E49E170E-4481-40A2-BC33-3D789263F50E</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</ModifySkillGroupResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"E49E170E-4481-40A2-BC33-3D789263F50E",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.4 获取技能组列表

调用ListSkillGroups获取呼叫中心实例的所有技能组。

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	ListSkillGroups	系统规定参数。取值： ListSkillGroups 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取技能组的呼叫中心实例ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	19D09CCC-F298-4124-849A-AFA217819011	请求ID
SkillGroups			获取的呼叫中心实例的技能组列表
SkillGroup			获取的呼叫中心实例的技能组列表

名称	类型	示例值	描述
AccQueueName	String	AliQ_acc2631_0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51	acc队列名字
AccSkillGroupName	String	AliS_acc2631_0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51	acc技能组名字
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例ID
OutboundPhoneNumbers			技能组能否拨打外线以及拨打外线时所使用的电话号码
PhoneNumber			技能组能否拨打外线以及拨打外线时所使用的电话号码
AllowOutbound	Boolean	true	是否允许外呼，结果取决于： 1. 大于的设置，比如400号码不允许外呼。 2. 呼叫中心实例的设置。 电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	电话号码所归属的呼叫中心实例ID
Number	String	02566040852	电话号码
PhoneNumberDescription	String	Ali Telecom	电话号码的简单描述
PhoneNumberId	String	f49392e1-9714-42b1-a15a-9a2f0cd88ef1	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。

名称	类型	示例值	描述
RemainingTime	Integer	0	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
TestOnly	Boolean	false	是否是测试号码
Trunks	Integer	1	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。
Usage	String	Inbound	<p>电话号码的用途，呼入（Inbound），呼出（Outbound），已经同时用于呼入和呼出（Bidirection）。上述值由枚举类型 PhoneNumberType 定义。</p> <p>该值的结果取决于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大于的设置，比如400号码不允许外呼 2. 呼叫中心实例的设置 <p>电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。</p>
RoutingStrategy	String	default	匹配方式
SkillGroupDescription	String	默认技能组	技能组简单描述
SkillGroupId	String	0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51	技能组唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroupName	String	Default	技能组名字，需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。
UserCount	Integer	14	归属于该技能组的座席数量
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<ListSkillGroupsResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>19D09CCC-F298-4124-849A-AFA217819011</RequestId>
  <SkillGroups>
    <SkillGroup>
      <UserCount>4</UserCount>
      <AccSkillGroupName>AliS_acc2631_bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0</AccSkillGroupName>
      <OutboundPhoneNumbers>
        </OutboundPhoneNumbers>
      <SkillGroupDescription></SkillGroupDescription>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <SkillGroupName>售前技能组</SkillGroupName>
      <AccQueueName>AliQ_acc2631_bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0</AccQueueName>
      <SkillGroupId>bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0</SkillGroupId>
    </SkillGroup>
    <SkillGroup>
      <UserCount>14</UserCount>
      <AccSkillGroupName>AliS_acc2631_0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51</AccSkillGroupName>
      <OutboundPhoneNumbers>
        <PhoneNumber>
          <PhoneNumberId>f49392e1-9714-42b1-a15a-9a2f0cd88ef1</PhoneNumberId>
          <Trunks>1</Trunks>
          <AllowOutbound>true</AllowOutbound>
          <Number>02566040852</Number>
          <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
          <TestOnly>false</TestOnly>
          <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
          <Usage>Bidirection</Usage>
          <RemainingTime>0</RemainingTime>
        </PhoneNumber>
      </OutboundPhoneNumbers>
      <SkillGroupDescription>默认技能组</SkillGroupDescription>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
      <AccQueueName>AliQ_acc2631_0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51</AccQueueName>
      <SkillGroupId>0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51</SkillGroupId>
    </SkillGroup>
  </SkillGroups>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
```

```
</ListSkillGroupsResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "SkillGroups":{
    "SkillGroup":[
      {
        "UserCount":4,
        "AccSkillGroupName":"AliS_acc2631_bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0",
        "OutboundPhoneNumbers":{
          "PhoneNumber":[]
        },
        "SkillGroupDescription":"","
        "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "SkillGroupName":"售前技能组",
        "AccQueueName":"AliQ_acc2631_bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0",
        "SkillGroupId":"bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0"
      },
      {
        "UserCount":14,
        "AccSkillGroupName":"AliS_acc2631_0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51",
        "OutboundPhoneNumbers":{
          "PhoneNumber":[
            {
              "PhoneNumberId":"f49392e1-9714-42b1-a15a-9a2f0cd88ef1",
              "Trunks":1,
              "Number":"02566040852",
              "AllowOutbound":true,
              "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
              "PhoneNumberDescription":"Ali Telecom",
              "TestOnly":false,
              "RemainingTime":0,
              "Usage":"Bidirection"
            }
          ]
        },
        "SkillGroupDescription":"默认技能组",
        "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "SkillGroupName":"Default",
        "AccQueueName":"AliQ_acc2631_0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51",
        "SkillGroupId":"0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51"
      }
    ]
  },
  "RequestId":"19D09CCC-F298-4124-849A-AFA217819011",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.5 坐席相关联技能组列表

调用ListSkillGroupsOfUser获取坐席所归属的技能组列表。

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	ListSkillGroupsOfUser	系统规定参数。取值： ListSkillGroupsOfUser 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
UserId	String	是	c8b21767-bd0e-4a6e-937e-c46cd07ff6dd	待获取技能组列表的用户ID。 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	E35B41EA-C06C-44D6-8BE9-9FE8960641FD	请求ID
SkillLevels			用户所属的技能组列表
SkillLevel			用户所属的技能组列表

名称	类型	示例值	描述
Level	Integer	5	技能级别
Skill			技能
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例ID
OutboundPhoneNumbers			技能组能否拨打外线以及拨打外线时所使用的电话号码
PhoneNumber			技能组能否拨打外线以及拨打外线时所使用的电话号码
AllowOutbound	Boolean	true	是否允许外呼，结果取决于1) 大于的设置，比如400号码不允许外呼 2) 呼叫中心实例的设置。电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不绑定联系流IVR，但是ACC不建议这么做。
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	电话号码所归属的呼叫中心实例ID
Number	String	01086486105	电话号码
PhoneNumberDescription	String	Ali Telecom	电话号码的简单描述
PhoneNumberId	String	2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af	电话号码ID，系统自动生成的唯一标示符。
RemainingTime	Integer	0	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
TestOnly	Boolean	false	是否是测试号码
Trunks	Integer	1	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。

名称	类型	示例值	描述
Usage	String	Bidirection	电话号码的用途，呼入，呼出，已经同时用于呼入和呼出。Inbound, Outbound, Bidirection。上述值由枚举类型PhoneNumberType定义。该值的结果取决于1) 大于的设置，比如400号码不允许外呼 2) 呼叫中心实例的设置。电话号码一般都允许内呼，如果不允许内呼，可以1) 由大于做设置，用户拨打该号码时听到提示音 2) 该号码不连接人和联系流IVR，但是ACC不建议这么做。
RoutingStrategy	String	default	匹配方式
SkillGroupDescription	String	售后技术支持人员使用	技能组简单描述
SkillGroupId	String	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	技能组唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroupName	String	售后技术支持技能组	技能组名字，需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。
SkillLevelId	String	116786	技能级别唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListSkillGroupsOfUser
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&UserId=c8b21767-bd0e-4a6e-937e-c46cd07ff6dd
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```

<ListSkillGroupsOfUserResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>E35B41EA-C06C-44D6-8BE9-9FE8960641FD</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
  <SkillLevels>
    <SkillLevel>
      <SkillLevelId>121145</SkillLevelId>
      <Skill>
        <OutboundPhoneNumbers>
          <PhoneNumber>
            <PhoneNumberId>2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af</
PhoneNumberId>
            <Trunks>1</Trunks>
            <AllowOutbound>>true</AllowOutbound>
            <Number>01086486105</Number>
            <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
            <TestOnly>>false</TestOnly>
            <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
            <Province>北京</Province>
            <City>北京</City>
            <Usage>Bidirection</Usage>
            <RemainingTime>0</RemainingTime>
          </PhoneNumber>
        </OutboundPhoneNumbers>
        <SkillGroupDescription>售后技术支持人员使用</SkillGroupDescription>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
        <SkillGroupName>售后技术支持技能组</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28</SkillGroupId>
      </Skill>
      <Level>5</Level>
    </SkillLevel>
    <SkillLevel>
      <SkillLevelId>116786</SkillLevelId>
      <Skill>
        <OutboundPhoneNumbers>
          <PhoneNumber>
            <PhoneNumberId>f49392e1-9714-42b1-a15a-9a2f0cd88ef1</
PhoneNumberId>
            <Trunks>1</Trunks>
            <AllowOutbound>>true</AllowOutbound>
            <Number>02566040852</Number>
            <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
            <TestOnly>>false</TestOnly>
            <PhoneNumberDescription>Ali Telecom</PhoneNumberDescription>
            <Usage>Bidirection</Usage>
            <RemainingTime>0</RemainingTime>
          </PhoneNumber>
        </OutboundPhoneNumbers>
        <SkillGroupDescription>默认技能组</SkillGroupDescription>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
        <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51</SkillGroupId>
      </Skill>
      <Level>5</Level>
    </SkillLevel>
  </SkillLevels>

```

```
</ListSkillGroupsOfUserResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"E35B41EA-C06C-44D6-8BE9-9FE8960641FD",
  "Success":true,
  "Code":"OK",
  "SkillLevels":{
    "SkillLevel":[
      {
        "SkillLevelId":"121145",
        "Skill":{
          "OutboundPhoneNumbers":{
            "PhoneNumber":[
              {
                "PhoneNumberId":"2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af",
                "Trunks":1,
                "Number":"01086486105",
                "AllowOutbound":true,
                "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                "PhoneNumberDescription":"Ali Telecom",
                "TestOnly":false,
                "Province":"北京",
                "City":"北京",
                "RemainingTime":0,
                "Usage":"Bidirection"
              }
            ]
          },
          "SkillGroupDescription":"售后技术支持人员使用",
          "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "SkillGroupName":"售后技术支持技能组",
          "SkillGroupId":"0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
        },
        "Level":5
      },
      {
        "SkillLevelId":"116786",
        "Skill":{
          "OutboundPhoneNumbers":{
            "PhoneNumber":[
              {
                "PhoneNumberId":"f49392e1-9714-42b1-a15a-9a2f0cd88ef1",
                "Trunks":1,
                "Number":"02566040852",
                "AllowOutbound":true,
                "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                "PhoneNumberDescription":"Ali Telecom",
                "TestOnly":false,
                "RemainingTime":0,
                "Usage":"Bidirection"
              }
            ]
          },
          "SkillGroupDescription":"默认技能组",
          "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "SkillGroupName":"Default",
          "SkillGroupId":"0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51"
        },
        "Level":5
      }
    ]
  }
}
```

```

]
}
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.6 技能组相关联客服列表

调用ListUsersOfSkillGroup获取一个技能组的用户列表。

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	ListUsersOfSkillGroup	系统规定参数。取值： ListUsersOfSkillGroup 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取用户列表的技能组所属呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	分页序号
PageSize	Integer	是	5	分页大小
SkillGroupId	String	是	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	待获取用户列表的技能组ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
RequestId	String	C0628E65-1D39-4C26-9AF8-E64775D4BE0F	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功
Users			获取到的一个技能组的所有用户
List			对象列表
User			对象列表
Detail			用户详细信息
Department	String	IT	所属部门
DisplayName	String	馨言	用户的全名
Email	String	17839227541@163.com	用户的电子邮件地址
LoginName	String	xinyan	用户登陆名
Phone	String	123456778	用户的电话号码
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	用户所归属的呼叫中心实例ID
RamId	String	206434627175162163	用户所对应的RAM账户ID
Roles			用户的角色列表
Role			用户的角色列表
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	角色所归属的呼叫中心实例
Privileges			角色权限列表
Privilege			角色权限列表

名称	类型	示例值	描述
PrivilegeDescription	String	xxx	权限描述
PrivilegeId	String	xxx	权限ID, 系统自动生成的唯一标示符。
PrivilegeName	String	xxx	权限名称, 需要唯一。
RoleDescription	String	坐席	角色描述
RoleId	String	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	角色ID, 系统自动生成的唯一标示符。
RoleName	String	AGENT	角色名称
UserCount	Integer	0	拥有该角色的用户的数量
SkillLevels			用户所归属的技能组及相应等级, 一个用户可以不属于任何技能组。
SkillLevel			用户所归属的技能组及相应等级, 一个用户可以不属于任何技能组。
Level	Integer	4	技能级别
Skill			技能
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例ID
SkillGroupDescription	String	售后技术支持人员使用	技能组简单描述
SkillGroupId	String	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	技能组唯一ID, 系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroupName	String	售后技术支持技能组	技能组名字, 需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。

名称	类型	示例值	描述
SkillLevelId	String	121131	技能级别唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
UserId	String	8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108	用户ID，系统自动生成的唯一标示符。 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标示符并非RamId，即UUID。
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	5	分页大小
TotalCount	Integer	2	对象总数

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListUsersOfSkillGroup
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PageNumber=1
&PageSize=5
&SkillGroupId=0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListUsersOfSkillGroupResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <Users>
    <PageNumber>1</PageNumber>
    <TotalCount>2</TotalCount>
    <PageSize>5</PageSize>
    <List>
      <User>
        <Detail>
          <Phone></Phone>
          <Email>seagull.zwc@alibaba-inc.com</Email>
          <LoginName>zwc_test_2</LoginName>
          <Department></Department>
          <DisplayName>般石</DisplayName>
        </Detail>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
        <UserId>8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108</UserId>
        <RamId>206434627175162163</RamId>
        <SkillLevels>
          <SkillLevel>
            <SkillLevelId>121131</SkillLevelId>
```

```

        <Skill>
        <SkillGroupDescription>售后技术支持人员使用</SkillGroup
Description>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</
InstanceId>
        <SkillGroupName>售后技术支持技能组</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28</
SkillGroupId>
        </Skill>
        <Level>5</Level>
        </SkillLevel>
    </SkillLevels>
    <Roles>
        <Role>
            <RoleName>AGENT</RoleName>
            <UserCount>0</UserCount>
            <Privileges>
                <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
                <RoleDescription>坐席</RoleDescription>
                <RoleId>4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c</RoleId>
            </Role>
        </Roles>
    </User>
    <User>
        <Detail>
            <Phone></Phone>
            <Email>17839227541@163.com</Email>
            <LoginName>xinyan</LoginName>
            <Department></Department>
            <DisplayName>馨言</DisplayName>
        </Detail>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
        <UserId>b27644cb-f491-4929-bd51-58ec34274360</UserId>
        <RamId>2087687511490631192</RamId>
        <SkillLevels>
            <SkillLevel>
                <SkillLevelId>121132</SkillLevelId>
            <Skill>
                <SkillGroupDescription>售后技术支持人员使用</SkillGroup
Description>
                <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</
InstanceId>
                <SkillGroupName>售后技术支持技能组</SkillGroupName>
                <SkillGroupId>0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28</
SkillGroupId>
                </Skill>
                <Level>9</Level>
            </SkillLevel>
        </SkillLevels>
        <Roles>
            <Role>
                <RoleName>AGENT</RoleName>
                <UserCount>0</UserCount>
                <Privileges>
                    <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
                    <RoleDescription>坐席</RoleDescription>
                    <RoleId>4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c</RoleId>
                </Role>
            </Roles>
        </User>
    </List>
</Users>

```

```
<RequestId>C0628E65-1D39-4C26-9AF8-E64775D4BE0F</RequestId>
<Success>true</Success>
<Code>OK</Code>
</ListUsersOfSkillGroupResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "Users":{
    "PageNumber":1,
    "TotalCount":2,
    "PageSize":5,
    "List":{
      "User":[
        {
          "Detail":{
            "Phone": "",
            "Email": "seagull.zwc@alibaba-inc.com",
            "LoginName": "zwc_test_2",
            "DisplayName": "殷石",
            "Department": ""
          },
          "Instanceld": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "UserId": "8b33d247-128c-4013-b79d-ec11a6a8f108",
          "RamId": "206434627175162163",
          "Roles":{
            "Role":[
              {
                "RoleName": "AGENT",
                "UserCount": 0,
                "Instanceld": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                "Privileges":{
                  "Privilege": []
                }
              },
              "RoleDescription": "坐席",
              "RoleId": "4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c"
            }
          ],
          "SkillLevels":{
            "SkillLevel":[
              {
                "SkillLevelId": "121131",
                "Skill":{
                  "SkillGroupDescription": "售后技术支持人员使用",
                  "Instanceld": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                  "SkillGroupName": "售后技术支持技能组",
                  "SkillGroupId": "0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
                }
              },
              "Level": 5
            }
          ],
          "Detail":{
            "Phone": "",
            "Email": "17839227541@163.com",
            "LoginName": "xinyan",
            "DisplayName": "馨言",
            "Department": ""
          },
          "Instanceld": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
```

```
"UserId":"b27644cb-f491-4929-bd51-58ec34274360",
"RamId":"2087687511490631192",
"Roles":{
  "Role":[
    {
      "RoleName":"AGENT",
      "UserCount":0,
      "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
      "Privileges":{
        "Privilege":[]
      },
      "RoleDescription":"坐席",
      "RoleId":"4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c"
    }
  ],
  "SkillLevels":{
    "SkillLevel":[
      {
        "SkillLevelId":"121132",
        "Skill":{
          "SkillGroupDescription":"售后技术支持人员使用",
          "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "SkillGroupName":"售后技术支持技能组",
          "SkillGroupId":"0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
        },
        "Level":9
      }
    ]
  }
},
"HttpStatusCode":200,
"RequestId":"C0628E65-1D39-4C26-9AF8-E64775D4BE0F",
"Success":true,
"Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.7 从技能组中删除坐席

调用RemoveUsersFromSkillGroup从一个技能组中移除用户。

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	RemoveUsersFromSkillGroup	系统规定参数。取值： RemoveUsersFromSkillGroup 。
InstanceId	String	是	18b4f6bd-12f7-4ab6-91d1-bf43b854f35c	待移除用户的呼叫中心实例ID
SkillGroupId	String	是	b9458ffa-b3aa-4747-acb0-f0c8acbabe95	待移除用户的技能组ID
UserId.N	RepeatList	是	ad7dea7f-c735-4f00-a725-7278d7e802dd	待移除的技能组中的用户ID。 UserId.1 意为只移除一个坐席，如果移除多个，则需要传多个，例如UserId.1、UserId.2、UserId.3，以此类推。注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	AF9834D8-6D09-4A1B-BADB-B019D9D444C8	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```


```

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=RemoveUsersFromSkillGroup
&InstanceId=18b4f6bd-12f7-4ab6-91d1-bf43b854f35c
&SkillGroupId=b9458ffa-b3aa-4747-acb0-f0c8acbabe95
&UserId.1=ad7dea7f-c735-4f00-a725-7278d7e802dd
&UserId.2=4e893baa-81e3-4a3b-88fa-c50dfadeda24
&UserId.3=396e6ab4-8a3f-46ec-a81f-274efb06cc51
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<RemoveUsersFromSkillGroupResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>AF9834D8-6D09-4A1B-BADB-B019D9D444C8</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</RemoveUsersFromSkillGroupResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"AF9834D8-6D09-4A1B-BADB-B019D9D444C8",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

8.8 修改技能组外呼号码

调用ModifySkillGroupOutboundNumbers修改技能组的外呼电话列表。

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	ModifySkillGroupOutboundNumbers	系统规定参数。取值： ModifySkillGroupOutboundNumbers 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待编辑技能组所属呼叫中心实例ID

名称	类型	是否必选	示例值	描述
OperationType	Integer	是	1	支持新增、删除、重置。 <ul style="list-style-type: none"> 1 = 新增，把传入的所有号码添加到当前的外呼列表中， 2 = 删除，把传入的所有号码从当前的外呼列表中删除 3 = 重置，把当前外呼号码列表中的号码情况，把传入的所有号码增加到外呼号码列表中。 其他值无效，返回错误。
OutboundPhoneNumberId.N	RepeatList	是	2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af	需要绑定到技能组的外呼号码的号码ID。400号码不支持外呼，传入的400号码，会被自动过滤。 参数名称 OutboundPhoneNumberId.1 意为只绑定一个外呼号码，如果绑定多个号码，则需要传多个，例如OutboundPhoneNumberId.1、OutboundPhone... 此类推。
SkillGroupId	String	是	c6010943-c0f6-44e5-8f94-60a85a647178	待修改的技能组ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	05B8C64B-008A-427B-8B27-84E372A291D6	请求ID

名称	类型	示例值	描述
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ModifySkillGroupOutboundNumbers
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&OperationType=1
&OutboundPhoneNumberId.1=2ead4b47-db37-43b3-8e32-ae71d81620af
&OutboundPhoneNumberId.2=f7c9e11a-045b-4c16-a52f-3a96b877582c
&SkillGroupId=c6010943-c0f6-44e5-8f94-60a85a647178
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifySkillGroupOutboundNumbersResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>05B8C64B-008A-427B-8B27-84E372A291D6</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</ModifySkillGroupOutboundNumbersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"05B8C64B-008A-427B-8B27-84E372A291D6",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9 客服

9.1 新增客服

调用CreateUser创建用户。

创建用户时指定密码场景：1、调用云呼叫中的CreateUser接口创建用户，然后调用RAM的UpdateLoginProfile接口指定用户密码，注意在调用UpdateLoginProfile接口时，参数PasswordResetRequired>接口指定用户密码，注意在调用UpdateLoginProfile接口时，参数PasswordResetRequired 需要设置为false用来指定首次登录不需要修改密码

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	CreateUser	系统规定参数。取值： CreateUser 。
DisplayName	String	是	王明	用户的全名
Email	String	是	18866668888@163.com	用户电子邮件地址。 新建成功后会发送邮件，邮件中包含呼叫中心登录地址，以及用户名密码。
Instanceid	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待创建用户的呼叫中心实例ID
LoginName	String	是	wangming2	用户登陆名
RoleId.N	RepeatList	是	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	指定待创建用户的角色，需传入角色ID
Phone	String	否	18866668888	用户电话号码

名称	类型	是否必选	示例值	描述
PrivateOutboundNumberId	String	否	a08d255e-12a5-48f8-93e0-6b8e1b6dec5a	个人外呼号码的PhoneNumberId
SkillGroupId.N	RepeatList	否	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	指定待创建用户绑定的技能组ID。 SkillGroupId.1意为只绑定到一个技能组中，如果绑定多个技能组，则需要传多个，例如 SkillGroupId.1、SkillGroupId.2、SkillGroupId.3，以此类推。
SkillLevel.N	RepeatList	否	4	待创建用户所加入的技能组对应的技能组等级。 SkillLevel.1表示为SkillGroupId.1的技能组等级，如果SkillGroupId为多个，则SkillLevel也需要多个，并且数量需要保持一致，具体请参考下方的请求示例。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	4A2E1761-8C19-4788-BA76-6C8902A6D5E9	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

名称	类型	示例值	描述
UserId	String	7ed274a5-6351-4dbd-9f13-6ac63c8ef296	新创建的用户信息。  说明： 这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=CreateUser
&DisplayName=王明
&Email=18866668888@163.com
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&LoginName=wangming2
&RoleId.1=4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<RequestId>4A2E1761-8C19-4788-BA76-6C8902A6D5E9</RequestId>
<UserId>7ed274a5-6351-4dbd-9f13-6ac63c8ef296</UserId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode": 200,
  "RequestId": "4A2E1761-8C19-4788-BA76-6C8902A6D5E9",
  "UserId": "7ed274a5-6351-4dbd-9f13-6ac63c8ef296",
  "Success": true,
  "Code": "OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.2 移除客服

调用RemoveUsers从一个呼叫中心实例中移除一组用户。

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	RemoveUsers	系统规定参数。取值： RemoveUsers 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待移除用户的呼叫中心实例ID
UserId.N	RepeatList	是	7ed274a5-6351-4dbd-9f13-6ac63c8ef296	待移除的呼叫中心实例中的用户ID。 UserId.1 意为只移除一个坐席，如果移除多个，则需要传多个，例如UserId.1、UserId.2、UserId.3，以此类推，具体请参考下方的请求示例。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	1F9834D8-6D09-4A1B-BADB-B019D9D444D8	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=RemoveUsers
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&UserId.1=7ed274a5-6351-4dbd-9f13-6ac63c8ef296
&UserId.2=0534f3d7-151d-45c7-a998-ca3e9f3d4c94
&UserId.3=89a2b26c-ef45-4f0a-9344-832195e76dec
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<RemoveUsersResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>1F9834D8-6D09-4A1B-BADB-B019D9D444D8</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</RemoveUsersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"1F9834D8-6D09-4A1B-BADB-B019D9D444D8",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.3 修改客服

调用ModifyUser修改用户数据。

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	ModifyUser	系统规定参数。取值： ModifyUser 。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
DisplayName	String	是	王明	用户的全名
Email	String	是	18866668888@163.com	用户的电子邮件
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
Phone	String	是	18866668888	用户的电话号码
RoleId.N	RepeatList	是	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	指定待创建用户的角色，需传入角色ID
UserId	String	是	6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387	待修改的用户ID。 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。
PrivateOutboundNumberId	String	否	a08d255e-12a5-48f8-93e0-6b8e1b6dec5a	个人外呼号码的PhoneNumberId
SkillGroupId.N	RepeatList	否	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	指定待创建用户绑定的技能组ID。 SkillGroupId.1意为只绑定到一个技能组中，如果绑定多个技能组，则需要传多个，例如 SkillGroupId.1、SkillGroupId.2、SkillGroupId.3，以此类推。
SkillLevel.N	RepeatList	否	4	待创建用户所加入的技能组对应的技能组等级。 SkillLevel.1 表示为SkillGroupId.1的技能组等级，如果SkillGroupId为多个，则SkillLevel也需要多个，并且数量需要保持一致。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	BA03159C-E808-4FF1-B27E-A61B6E888D7F	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ModifyUser
&DisplayName=王明
&Email=18866668888@163.com
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&Phone=18866668888
&RoleId.1=4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c
&UserId=6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifyUserResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>BA03159C-E808-4FF1-B27E-A61B6E888D7F</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</ModifyUserResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"BA03159C-E808-4FF1-B27E-A61B6E888D7F",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.4 客服信息

调用GetUser根据用户ID获取用户信息。

需要提供角色，技能组，技能级别，以及按需提供用户详细信息。

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	GetUser	系统规定参数。取值： GetUser 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
UserId	String	是	6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387	用户ID。 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	9FBA26B0-462B-4D77-B78F-AF35560DBC71	请求ID

名称	类型	示例值	描述
Success	Boolean	true	是否成功
User			用户信息
Detail			用户详细信息。@Transient
Department	String	IT	所属部门
DisplayName	String	王明	用户的全名
Email	String	18866668888@163.com	用户的电子邮件地址
LoginName	String	user05	用户登陆名
Phone	String	18866668888	用户的电话号码
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	用户所归属的呼叫中心实例ID
RamId	String	202254621208793807	用户所对应的RAM账户ID
Roles			用户的角色列表
Role			用户的角色列表
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	角色所归属的呼叫中心实例ID
RoleDescription	String	坐席	角色描述
RoleId	String	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	角色ID，系统自动生成的唯一标示符。
RoleName	String	AGENT	角色名称
SkillLevels			用户所归属的技能组及相应等级，一个用户可以不属于任何技能组。

名称	类型	示例值	描述
SkillLevel			用户所归属的技能组及相应等级，一个用户可以不属于任何技能组。
Level	Integer	4	技能级别
Skill			技能
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例ID
SkillGroup Description	String	售后技术支持人员使用	技能组简单描述
SkillGroupId	String	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	技能组唯一ID,系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroup Name	String	售后技术支持技能组	技能组名字，需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。
SkillLevelId	String	121335	技能级别唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
UserId	String	6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387	用户ID，系统自动生成的唯一标示符。  说明： 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetUser
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&UserId=6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetUserResponse>
```

```

<User>
  <Detail>
    <Phone>18866668888</Phone>
    <Email>18866668888@163.com</Email>
    <LoginName>user05</LoginName>
    <DisplayName>王明</DisplayName>
    <Department></Department>
  </Detail>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <UserId>6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387</UserId>
  <RamId>202254621208793807</RamId>
  <Roles>
    <Role>
      <RoleName>AGENT</RoleName>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <RoleDescription>坐席</RoleDescription>
      <RoleId>4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c</RoleId>
    </Role>
  </Roles>
  <SkillLevels>
    <SkillLevel>
      <SkillLevelId>121335</SkillLevelId>
      <Skill>
        <SkillGroupDescription>售后技术支持人员使用</SkillGroupDescription>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
        <SkillGroupName>售后技术支持技能组</SkillGroupName>
        <SkillGroupId>0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28</SkillGroupId>
      </Skill>
      <Level>4</Level>
    </SkillLevel>
  </SkillLevels>
</User>
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<RequestId>9FBA26B0-462B-4D77-B78F-AF35560DBC71</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
</GetUserResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "User": {
    "Detail": {
      "Phone": "18866668888",
      "Email": "18866668888@163.com",
      "LoginName": "user05",
      "Department": "",
      "DisplayName": "王明"
    },
    "InstanceId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "UserId": "6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387",
    "RamId": "202254621208793807",
    "SkillLevels": {
      "SkillLevel": [
        {
          "SkillLevelId": "121335",
          "Skill": {
            "SkillGroupDescription": "售后技术支持人员使用",
            "InstanceId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
            "SkillGroupName": "售后技术支持技能组",
            "SkillGroupId": "0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
          },
          "Level": 4
        }
      ]
    }
  }
}

```

```

    }
  ],
  "Roles":{
    "Role":[
      {
        "RoleName":"AGENT",
        "Instanceid":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "RoleDescription":"坐席",
        "Roleid":"4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c"
      }
    ]
  },
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"9FBA26B0-462B-4D77-B78F-AF35560DBC71",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.5 获取客服列表

调用ListUsers获取呼叫中心实例中的所有用户。

需要提供角色，技能组，技能级别，以及按需提供用户详细信息。

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	ListUsers	系统规定参数。取值： ListUsers 。
Instanceid	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取用户的呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	分页序号
PageSize	Integer	是	2	分页大小

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	707EF054-E614-4A4A-98D4-F4457073F111	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功
Users			获取到的呼叫中心实例中的用户列表
List			对象列表
User			对象列表
Detail			用户详细信息。
Department	String	IT	所属部门
DisplayName	String	王明	用户的全名
Email	String	18866668888@163.com	用户的电子邮件地址
LoginName	String	user05	用户登陆名
Phone	String	18866668888	用户的电话号码
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	用户所归属的呼叫中心实例ID
Primary	Boolean	false	是否为主账户
PrivateOutboundNumberId	String	a08d255e-12a5-48f8-93e0-6b8e1b6dec5a	个人外呼号码的PhoneNumberId

名称	类型	示例值	描述
RamId	String	2930329314 68912519	用户所对应的RAM子账户ID
Roles			用户的角色列表
Role			用户的角色列表
InstanceId	String	9cfad875-6260 -4a53-ab6e- b13e3fb31f7d	角色所归属的呼叫中心实例ID
RoleDescription	String	坐席	角色描述
RoleId	String	4c2e158e-ddd9 -464a-a3fc- 338eca10277c	角色ID，系统自动生成的唯一标示符。
RoleName	String	AGENT	角色名称
SkillLevels			用户所归属的技能组及相应等级，一个用户可以不属于任何技能组。
SkillLevel			用户所归属的技能组及相应等级，一个用户可以不属于任何技能组。
Level	Integer	4	技能级别
Skill			技能
InstanceId	String	9cfad875-6260 -4a53-ab6e- b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例ID
SkillGroupDescription	String	售后技术支持人员 使用	技能组简单描述
SkillGroupId	String	0ead7334-83e7 -42a0-a5bd- c2ef9f18ef28	技能组唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroupName	String	售后技术支持技能 组	技能组名字，需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。

名称	类型	示例值	描述
SkillLevelId	String	121335	技能级别唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
UserId	String	b80bd838-a5a5-4ed3-ac9a-30be353d0e52	用户ID，系统自动生成的唯一标示符。 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	2	分页大小
TotalCount	Integer	14	对象总数

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListUsers
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PageNumber=1
&PageSize=2
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListUsersResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <Users>
    <PageNumber>1</PageNumber>
    <TotalCount>14</TotalCount>
    <PageSize>2</PageSize>
    <List>
      <User>
        <Detail>
          <Phone></Phone>
          <Email>293417@alibaba-inc.com</Email>
          <LoginName>yanle12312321232</LoginName>
          <Department></Department>
          <DisplayName>ly0021</DisplayName>
        </Detail>
        <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
        <Primary>>false</Primary>
        <UserId>b80bd838-a5a5-4ed3-ac9a-30be353d0e52</UserId>
        <RamId>293032931468912519</RamId>
        <SkillLevels>
          <SkillLevel>
            <SkillLevelId>121151</SkillLevelId>
```

```

        <Skill>
          <SkillGroupDescription>售后技术支持人员使用</SkillGroup
Description>
          <Instanceld>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</
Instanceld>
          <SkillGroupName>售后技术支持技能组</SkillGroupName>
          <SkillGroupld>0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28</
SkillGroupld>
        </Skill>
        <Level>5</Level>
      </SkillLevel>
    </SkillLevels>
    <Roles>
      <Role>
        <RoleName>AGENT</RoleName>
        <Instanceld>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</Instanceld>
        <RoleDescription>坐席</RoleDescription>
        <Roleld>4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c</Roleld>
      </Role>
    </Roles>
  </User>
  <User>
    <Detail>
      <Phone>18866668888</Phone>
      <Email>18866668888@163.com</Email>
      <LoginName>user05</LoginName>
      <Department></Department>
      <DisplayName>王明</DisplayName>
    </Detail>
    <Instanceld>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</Instanceld>
    <Primary>>false</Primary>
    <UserId>6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387</UserId>
    <Ramld>202254621208793807</Ramld>
    <SkillLevels>
      <SkillLevel>
        <SkillLevelld>121335</SkillLevelld>
        <Skill>
          <SkillGroupDescription>售后技术支持人员使用</SkillGroup
Description>
          <Instanceld>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</
Instanceld>
          <SkillGroupName>售后技术支持技能组</SkillGroupName>
          <SkillGroupld>0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28</
SkillGroupld>
        </Skill>
        <Level>4</Level>
      </SkillLevel>
    </SkillLevels>
    <Roles>
      <Role>
        <RoleName>AGENT</RoleName>
        <Instanceld>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</Instanceld>
        <RoleDescription>坐席</RoleDescription>
        <Roleld>4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c</Roleld>
      </Role>
    </Roles>
  </User>
</List>
</Users>
<RequestId>707EF054-E614-4A4A-98D4-F4457073F111</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>

```

```
</ListUsersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "Users":{
    "PageNumber":1,
    "TotalCount":14,
    "PageSize":2,
    "List":{
      "User":[
        {
          "Detail":{
            "Phone":"","
            "Email":"293417@alibaba-inc.com",
            "LoginName":"yanle12312321232",
            "DisplayName":"ly0021",
            "Department":""
          },
          "Instanceld":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "UserId":"b80bd838-a5a5-4ed3-ac9a-30be353d0e52",
          "Primary":false,
          "RamId":"293032931468912519",
          "Roles":{
            "Role":[
              {
                "RoleName":"AGENT",
                "Instanceld":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                "RoleDescription":"坐席",
                "RoleId":"4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c"
              }
            ]
          },
          "SkillLevels":{
            "SkillLevel":[
              {
                "SkillLevelId":"121151",
                "Skill":{
                  "SkillGroupDescription":"售后技术支持人员使用",
                  "Instanceld":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                  "SkillGroupName":"售后技术支持技能组",
                  "SkillGroupld":"0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
                },
                "Level":5
              }
            ]
          }
        },
        {
          "Detail":{
            "Phone":"18866668888",
            "Email":"18866668888@163.com",
            "LoginName":"user05",
            "DisplayName":"王明",
            "Department":""
          },
          "Instanceld":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "UserId":"6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387",
          "Primary":false,
          "RamId":"202254621208793807",
          "Roles":{
            "Role":[
              {
```


名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待添加用户的呼叫中心实例ID
UserRamId.N	RepeatList	是	6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387	待添加的目录服务中的用户RAM ID
RoleId.N	RepeatList	否	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	新添加用户的角色ID
SkillGroupId.N	RepeatList	否	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	待创建用户所归属的技能组ID
SkillLevel.N	RepeatList	否	4	待创建用户所具有的技能级别

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	BA03159C-E808-4FF1-B27E-A61B6E888D7F	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=AssignUsers
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&UserRamId.1=6f3e7751-fa61-453f-8057-a2fe9741a387
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<AssignUsersResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>BA03159C-E808-4FF1-B27E-A61B6E888D7F</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</AssignUsersResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"BA03159C-E808-4FF1-B27E-A61B6E888D7F",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.7 获取客服实时数据列表

调用ListRealTimeAgent获取呼叫中心实例中的所有可转接的坐席，其中可转接是指坐席处于空闲状态或者坐席存有个人手机号。

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	ListRealTimeAgent	系统规定参数。取值： ListRealTimeAgent 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取用户的呼叫中心实例ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码

名称	类型	示例值	描述
Data			获取到的呼叫中心实例中的用户列表
User			获取到的呼叫中心实例中的用户列表
DisplayName	String	模板导入坐席	坐席展示名
Dn	String	80315299	坐席分机号
Phone	String	18801341452	坐席手机号
RamId	String	2157710248 22688680	坐席RAM子账号
SkillLevels			用户所归属的技能组及相应等级，一个用户可以不属于任何技能组。
SkillLevel			用户所归属的技能组及相应等级，一个用户可以不属于任何技能组。
Level	Integer	5	技能级别
Skill			技能
InstanceId	String	9cfad875-6260 -4a53-ab6e- b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例。
SkillGroup Description	String	默认技能组	技能组简单描述。
SkillGroupId	String	0ee27b3b-6765 -499a-a741- 61b16a901e51	技能组唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroup Name	String	Default	技能组名字，需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。
SkillLevelId	String	101271	技能级别唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
State	String	3	坐席状态

名称	类型	示例值	描述
StateDesc	String	未上线	坐席状态描述
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	51DE4272-1711-4FF3-805F-7FBD2251AA0D	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<ListRealTimeAgentResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <Data>
    <User>
      <Dn>80315299</Dn>
      <Phone>18801341452</Phone>
      <DisplayName>模板导入坐席</DisplayName>
      <RamId>215771024822688680</RamId>
      <SkillLevels>
        <SkillLevel>
          <SkillLevelId>116793</SkillLevelId>
          <Skill>
            <SkillGroupDescription></SkillGroupDescription>
            <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
            <SkillGroupName>闫乐技能组</SkillGroupName>
            <SkillGroupId>528433ab-11eb-4279-99dc-3aee89e086f0</SkillGroup
Id>
          </Skill>
          <Level>5</Level>
        </SkillLevel>
      </SkillLevels>
      <StateDesc>未上线</StateDesc>
    </User>
    <User>
      <Dn>80315524</Dn>
      <Phone>18801341452</Phone>
      <DisplayName>模板导入坐席</DisplayName>
```

```

    <RamId>205408124822685486</RamId>
    <SkillLevels>
      <SkillLevel>
        <SkillLevelId>116722</SkillLevelId>
        <Skill>
          <SkillGroupDescription>默认技能组</SkillGroupDescription>
          <InstancelId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstancelId>
          <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
          <SkillGroupId>0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51</SkillGroupId>
        </Skill>
      </SkillLevel>
    </SkillLevels>
    <StateDesc>未上线</StateDesc>
  </User>
  <User>
    <Dn>80320550</Dn>
    <Phone></Phone>
    <State>3</State>
    <DisplayName>cloudcallcenter</DisplayName>
    <RamId>1059803544828509</RamId>
    <SkillLevels>
      <SkillLevel>
        <SkillLevelId>101271</SkillLevelId>
        <Skill>
          <SkillGroupDescription>默认技能组</SkillGroupDescription>
          <InstancelId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstancelId>
          <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
          <SkillGroupId>0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51</SkillGroupId>
        </Skill>
      </SkillLevel>
      <SkillLevel>
        <SkillLevelId>114479</SkillLevelId>
        <Skill>
          <SkillGroupDescription>描述</SkillGroupDescription>
          <InstancelId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstancelId>
          <SkillGroupName>韩国芳技能组</SkillGroupName>
          <SkillGroupId>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupId>
        </Skill>
      </SkillLevel>
      <SkillLevel>
        <SkillLevelId>114163</SkillLevelId>
        <Skill>
          <SkillGroupDescription></SkillGroupDescription>
          <InstancelId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstancelId>
          <SkillGroupName>卫超技能组</SkillGroupName>
          <SkillGroupId>bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0</SkillGroupId>
        </Skill>
      </SkillLevel>
    </SkillLevels>
    <StateDesc>空闲</StateDesc>
  </User>
</Data>
<RequestId>51DE4272-1711-4FF3-805F-7FBD2251AA0D</RequestId>
<Success>true</Success>
<Code>OK</Code>

```

```
</ListRealTimeAgentResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "Data":{
    "User":[
      {
        "Dn":"80315299",
        "Phone":"18801341452",
        "DisplayName":"模板导入坐席",
        "RamId":"215771024822688680",
        "StateDesc":"未上线",
        "SkillLevels":{
          "SkillLevel":[
            {
              "SkillLevelId":"116793",
              "Skill":{
                "SkillGroupDescription":"",
                "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                "SkillGroupName":"闰乐技能组",
                "SkillGroupId":"528433ab-11eb-4279-99dc-3aee89e086f0"
              },
              "Level":5
            }
          ]
        }
      },
      {
        "Dn":"80315524",
        "Phone":"18801341452",
        "DisplayName":"模板导入坐席",
        "RamId":"205408124822685486",
        "StateDesc":"未上线",
        "SkillLevels":{
          "SkillLevel":[
            {
              "SkillLevelId":"116722",
              "Skill":{
                "SkillGroupDescription":"默认技能组",
                "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
                "SkillGroupName":"Default",
                "SkillGroupId":"0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51"
              },
              "Level":5
            }
          ]
        }
      },
      {
        "Dn":"80320550",
        "Phone":"",
        "State":"3",
        "DisplayName":"cloudcallcenter",
        "RamId":"1059803544828509",
        "StateDesc":"空闲",
        "SkillLevels":{
          "SkillLevel":[
            {
              "SkillLevelId":"101271",
              "Skill":{
                "SkillGroupDescription":"默认技能组",
                "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",

```

```

    "SkillGroupName":"Default",
    "SkillGroupId":"0ee27b3b-6765-499a-a741-61b16a901e51"
  },
  "Level":5
},
{
  "SkillLevelId":"114479",
  "Skill":{
    "SkillGroupDescription":"描述",
    "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "SkillGroupName":"韩国芳技能组",
    "SkillGroupId":"a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
  },
  "Level":5
},
{
  "SkillLevelId":"114163",
  "Skill":{
    "SkillGroupDescription":"",
    "InstanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "SkillGroupName":"卫超技能组",
    "SkillGroupId":"bb009681-b660-49fa-8ae3-3b84899f46b0"
  },
  "Level":5
}
]
}
}
}
},
"HttpStatusCode":200,
"RequestId":"51DE4272-1711-4FF3-805F-7FBD2251AA0D",
"Success":true,
"Code":"OK"
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.8 查询坐席日志信息

调用ListAgentEvents获取呼叫中心实例中坐席的事件状态信息。

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	ListAgentEvents	系统规定参数。取值： ListAgentEvents 。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	待获取用户的呼叫中心实例ID。
RamId.N	RepeatList	是	1059803544828509	坐席的RAM ID。
Event.N	RepeatList	否	签入	事件。 包括：“签入”、“签出”、“小休”、“等待”、“振铃”、“通话”、“放弃”、“结束”、“处理”、“发起求助”、“求助成功”、“会议建立”、“会议结束”、“拨号”。
StartTime	Long	否	1555297200000	开始时间。 默认是当前时间前一小时，注意查询时间范围小于1小时，否则会报错。
StopTime	Long	否	1555300800000	结束时间，默认是当前时间。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
AgentEventList			坐席事件状态数据
AgentEvent			坐席事件状态数据
Event	String	签出	座席事件状态描述。
EventTime	Long	1555299918000	事件触发时间
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	呼叫中心实例ID
LoginName	String	ccctest	座席登录名

名称	类型	示例值	描述
RamId	Long	2059803544 828509	座席的RAM子账户ID
SkillGroupIds			座席关联的技能组列表
SkillGroup			座席关联的技能组列表
SkillGroupId	String	014a9696-931d -49db-ae96- 111d2098a548	技能组ID
SkillGroup Name	String	Default	技能组名称
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	ADB327AC-6ABF -4FE9-A52E- AAB9894CD0E7	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com/?Action=ListAgentEvents
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
&RamId.1=1059803544828509
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListAgentEventsResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <AgentEventList>
    <AgentEvent>
      <SkillGroupIds>
        <SkillGroup>
          <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
          <SkillGroupId>014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548</SkillGroupId>
        </SkillGroup>
      </SkillGroupIds>
    </AgentEvent>
  </AgentEventList>
</ListAgentEventsResponse>
```

```

        </SkillGroup>
    </SkillGroupIds>
    <LoginName>ccctest</LoginName>
    <EventTime>1555299917000</EventTime>
    <Event>等待</Event>
    <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    <RamId>2059803544828509</RamId>
</AgentEvent>
<AgentEvent>
    <SkillGroupIds>
        <SkillGroup>
            <SkillGroupName>Default</SkillGroupName>
            <SkillGroupId>014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548</SkillGroupId>
        </SkillGroup>
    </SkillGroupIds>
    <LoginName>ccctest</LoginName>
    <EventTime>1555299918000</EventTime>
    <Event>签出</Event>
    <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
    <RamId>2059803544828509</RamId>
</AgentEvent>
</AgentEventList>
<RequestId>ADB327AC-6ABF-4FE9-A52E-AAB9894CD0E7</RequestId>
<Success>true</Success>
<Code>OK</Code>
</ListAgentEventsResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "HttpStatusCode":200,
  "AgentEventList":{
    "AgentEvent":[
      {
        "SkillGroupIds":{
          "SkillGroup":[
            {
              "SkillGroupName":"Default",
              "SkillGroupId":"014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548"
            }
          ]
        }
      },
      {
        "LoginName":"ccctest",
        "Event":"等待",
        "EventTime":1555299917000,
        "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
        "RamId":2059803544828509
      },
      {
        "SkillGroupIds":{
          "SkillGroup":[
            {
              "SkillGroupName":"Default",
              "SkillGroupId":"014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548"
            }
          ]
        }
      },
      {
        "LoginName":"ccctest",
        "Event":"签出",
        "EventTime":1555299918000,
        "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
        "RamId":2059803544828509
      }
    ]
  }
}

```

```

    }
  ],
},
"RequestId":"ADB327AC-6ABF-4FE9-A52E-AAB9894CD0E7",
"Success":true,
"Code":"OK"
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.9 修改坐席从属的技能组

调用ModifySkillGroupOfUser修改坐席从属的技能组。

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	ModifySkillGroupOfUser	系统规定参数。取值： ModifySkillGroupOfUser 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
RoleId.N	RepeatList	是	4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c	用户所具有的角色ID
UserId	String	是	b394cf26-8d5c-4494-8f40-68a2aba8ba64	待修改的用户ID
SkillGroupId.N	RepeatList	否	0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28	待创建用户所归属的技能组ID
SkillLevel.N	RepeatList	否	4	修改后的技能级别

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	4A2E1761-8C19-4788-BA76-6C8902A6D5E9	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ModifySkillGroupOfUser
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&RoleId.1=4c2e158e-ddd9-464a-a3fc-338eca10277c
&UserId=b394cf26-8d5c-4494-8f40-68a2aba8ba64
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifySkillGroupOfUserResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>4A2E1761-8C19-4788-BA76-6C8902A6D5E9</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</ModifySkillGroupOfUserResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"4A2E1761-8C19-4788-BA76-6C8902A6D5E9",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.10 查询客服信息

调用FindUsers获取呼叫中心实例中的所有用户。

需要提供角色，技能组，技能级别，以及按需提供用户详细信息。

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	FindUsers	系统规定参数。取值： FindUsers 。
Criteria	String	是	test	待查询名称，可以传登录名或者展示名称。
Instanceid	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取用户的呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	分页序号
PageSize	Integer	是	2	分页大小
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	EAF3C248-E123-441B-A545-B6CD02E98EED	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

名称	类型	示例值	描述
Users			获取到的呼叫中心实例中的用户列表
List			对象列表
User			对象列表
Detail			用户详细信息
Department	String	IT	用户的部门
DisplayName	String	test	用户的全名
Email	String	test@alibaba-inc.com	用户的电子邮件地址
LoginName	String	test123	用户登陆名
Phone	String	13601763214	用户的电话号码
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	用户所归属的呼叫中心实例ID
PrivateOutboundNumberId	String	a08d255e-12a5-48f8-93e0-6b8e1b6dec5a	个人外呼号码的PhoneNumberId
RamId	String	294911036201260519	用户所对应的RAM账户ID
Roles			用户的角色列表
Role			用户的角色列表
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	角色所归属的呼叫中心实例ID
RoleDescription	String	管理员	角色描述
RoleId	String	59a3d864-2f98-4f5e-84ec-c1ea13af93f3	角色ID，系统自动生成的唯一标示符。

名称	类型	示例值	描述
RoleName	String	ADMIN	角色名称
SkillLevels			座席用户在一个技能组的等级，一个座席用户可以属于多个技能组。
SkillLevel			座席用户在一个技能组的等级，一个座席用户可以属于多个技能组。
Level	Integer	4	技能级别
Skill			技能组
InstanceId	String	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	技能组所归属的呼叫中心实例
SkillGroup Description	String	描述	技能组简单描述
SkillGroupId	String	a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2	技能组唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
SkillGroup Name	String	默认技能组	技能组名字，需要在所归属的呼叫中心实例中唯一。
SkillLevelId	String	181792	技能级别唯一ID，系统自动生成的唯一标示符。
UserId	String	674a5953-21d5-4ee9-9b42-eb8813d6d844	用户唯一标识。 注意这里是RAM子账号在呼叫中心实例的唯一标识并非RamId，即UUID。
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	10	分页大小
TotalCount	Integer	1	对象总数

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=FindUsers
&Criteria=test
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PageNumber=1
&PageSize=2
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<FindUsersResponse>
  <code>OK</code>
  <statusCode>200</statusCode>
  <requestId>EAF3C248-E123-441B-A545-B6CD02E98EED</requestId>
  <success>true</success>
  <users>
    <list>
      <detail>
        <department></department>
        <displayName>test</displayName>
        <email>test@alibaba-inc.com</email>
        <loginName>test123</loginName>
        <phone>13601763214</phone>
      </detail>
      <instanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</instanceId>
      <privateOutboundNumberId></privateOutboundNumberId>
      <ramId>294911036201260519</ramId>
      <roles>
        <instanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</instanceId>
        <roleDescription>管理员</roleDescription>
        <roleId>59a3d864-2f98-4f5e-84ec-c1ea13af93f3</roleId>
        <roleName>ADMIN</roleName>
      </roles>
      <skillLevels>
        <level>5</level>
        <skill>
          <instanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</instanceId>
          <skillGroupDescription></skillGroupDescription>
          <skillGroupId>2e4714f8-9c36-426b-b50f-ee3e70d97119</skillGroupId>
          <skillGroupName>王小二test</skillGroupName>
        </skill>
        <skillLevelId>141147</skillLevelId>
      </skillLevels>
      <skillLevels>
        <level>5</level>
        <skill>
          <instanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</instanceId>
          <skillGroupDescription>描述</skillGroupDescription>
          <skillGroupId>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</skillGroupId>
          <skillGroupName>默认技能组</skillGroupName>
        </skill>
        <skillLevelId>181792</skillLevelId>
      </skillLevels>
      <skillLevels>
        <level>5</level>
```

```

        <skill>
          <instanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</instanceId>
          <skillGroupDescription></skillGroupDescription>
          <skillGroupId>a53f9f4e-0a02-422e-bab5-df5e13cd9abd</skillGroupId>
          <skillGroupName>孟珍测试技能组</skillGroupName>
        </skill>
        <skillLevelId>144870</skillLevelId>
      </skillLevels>
      <userId>674a5953-21d5-4ee9-9b42-eb8813d6d844</userId>
    </list>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <totalCount>1</totalCount>
  </users>
</FindUsersResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "users":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "detail":{
          "phone":"13601763214",
          "email":"test@alibaba-inc.com",
          "department":"",
          "displayName":"test",
          "loginName":"test123"
        },
        "userId":"674a5953-21d5-4ee9-9b42-eb8813d6d844",
        "roles":[
          {
            "roleDescription":"管理员",
            "instanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
            "roleName":"ADMIN",
            "roleId":"59a3d864-2f98-4f5e-84ec-c1ea13af93f3"
          }
        ],
        "instanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
        "skillLevels":[
          {
            "level":5,
            "skill":{
              "skillGroupDescription":"",
              "skillGroupId":"2e4714f8-9c36-426b-b50f-ee3e70d97119",
              "instanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
              "skillGroupName":"王小二test"
            },
            "skillLevelId":"141147"
          },
          {
            "level":5,
            "skill":{
              "skillGroupDescription":"描述",
              "skillGroupId":"a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2",
              "instanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
              "skillGroupName":"默认技能组"
            },
            "skillLevelId":"181792"
          }
        ]
      }
    ]
  }
}

```

```

{
  "level":5,
  "skill":{
    "skillGroupDescription":"","
    "skillGroupId":"a53f9f4e-0a02-422e-bab5-df5e13cd9abd",
    "instanceId":"9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "skillGroupName":"孟珍测试技能组"
  },
  "skillLevelId":"144870"
},
"privateOutboundNumberId":"","
"ramId":"294911036201260519"
},
"statusCode":200,
"requestId":"EAF3C248-E123-441B-A545-B6CD02E98EED",
"code":"OK",
"success":true
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

9.11 重置异常坐席状态

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
RamIdList.N	RepeatList	否	12345678	云呼叫中心子账号的RamId，管理员可重置该实例异常坐席的状态信息，技能组组长可用于重置该技能组下异常坐席的状态信息，可通过 ListUsers 接口进行查询获取

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

10.1 获取通话的双轨录音

调用ListRecordingOfDualTrack根据通话记录获取通话的双轨录音。

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	ListRecordingOfDualTrack	系统规定参数。取值： ListRecordingOfDualTrack 。
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	分页序号
PageSize	Integer	是	20	分页大小
StartTime	Long	是	1542967200000	获取的历史数据的开始时间。 缺省为0，代表早于目前的时间半个小时开始。
StopTime	Long	是	1542997200000	获取的历史数据的终止时间。 缺省为0，代表截止到目前的时间。
AgentId	String	否	1018206773021870	坐席ID
CalledNumber	String	否	15732036617	被叫号码
CallingNumber	String	否	02552370024	主叫号码
ConnectId	String	否	1300017658	话务ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
Recordings			获取到的录音详单
List			对象列表
Recording			对象列表
AgentId	String	1018206773 021870	座席ID。 坐席ID等同于该座席的RAM子账户ID。
AgentName	String	测试	座席名称
CalledNumber	String	15732036617	被叫号码
CallingNumber	String	02552370024	主叫号码
Channel	String	xxx	座席所在音轨标示
ContactId	String	1300017658	话务ID, 全局唯一, 对应于ACC的ACID。
ContactType	String	Outbound	通话类型。 参考枚举类型: Inbound(0) 内呼, Outbound(1) 外呼, Internal(2) 内部通话。
Duration	Integer	120	通话持续时间, 单位为秒。
FileDescription	String	xxx	录音文件别名
FileName	String	4219097556-10-20-49.mkv	录音文件名

名称	类型	示例值	描述
FilePath	String	http://xxx	录音文件在OSS中的保存位置
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7e	呼叫中心实例ID
StartTime	Long	1542968440000	电话开始时间，内呼从进入IVR开始，外呼从开始接通计算。
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	20	分页大小
TotalCount	Integer	1	对象总数
RequestId	String	D8135D21-1553-4B18-A876-427D74543841	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.aliyuncs.com/?Action=ListRecordingOfDualTrack
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
&PageNumber=1
&PageSize=20
&StartTime=1542967200000
&StopTime=1542997200000
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListRecordingOfDualTrackResponse>
  <code>OK</code>
  <statusCode>200</statusCode>
  <recordings>
    <list>
      <calledNumber>15732036617</calledNumber>
      <callingNumber>02552370024</callingNumber>
      <contactId>1300017658</contactId>
      <contactType>Outbound</contactType>
      <duration>67</duration>
      <fileName>4219097556-10-20-49.mkv</fileName>
```

```
<filePath>http://xxx</filePath>
<instanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</instanceId>
<startTime>1542968440000</startTime>
</list>
<pageNumber>1</pageNumber>
<pageSize>20</pageSize>
<totalCount>1</totalCount>
</recordings>
<requestId>D8135D21-1553-4B18-A876-427D74543841</requestId>
<success>>true</success>
</ListRecordingOfDualTrackResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "recordings": {
    "totalCount": 1,
    "pageSize": 20,
    "pageNumber": 1,
    "list": [
      {
        "startTime": 1542968440000,
        "callingNumber": "02552370024",
        "calledNumber": "15732036617",
        "duration": 67,
        "contactId": "1300017658",
        "filePath": "http://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/accrec/acc2626/181123/4219097556-10-20-49.mkv?Expires=1543292783&OSSAccessKeyId=LTAIvKWEr4DoFSqz&Signature=An%2Bs962nf8wYN%2B7jVgLCHps3oWk%3D",
        "instanceId": "d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
        "fileName": "4219097556-10-20-49.mkv",
        "contactType": "Outbound"
      }
    ]
  },
  "httpStatusCode": 200,
  "requestId": "D8135D21-1553-4B18-A876-427D74543841",
  "code": "OK",
  "success": true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

10.2 下载录音

调用DownloadAllTypeRecording通过通话ID来下载原始以及合成录音。



说明:

一通通话如果存在转接，那么会包含多个录音文件。

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	DownloadAllTypeRecording	系统规定参数。取值： DownloadAllTypeRecording 。
ContactId	String	是	1272014011	待下载录音的通话ID
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
Channel	String	否	xxx	座席所在音轨标示

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
MediaDownloadParamList			获取到的录音文件下载url列表
MediaDownloadParam			获取到的录音文件下载url列表
FileName	String	0960005656-03-27-22.mkv	录音文件名
SignatureUrl	String	"" urlDetail ""	录音文件下载url。 此url被两个引号包裹，例如："" urlDetail ""，需要您自行处理一下，此url有效期为1小时。
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	93CDC17E-3E8A-48F2-99E5-FA2E238DE8B4	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=DownloadAllTypeRecording
&ContactId=1272014011
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<DownloadAllTypeRecordingResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>93CDC17E-3E8A-48F2-99E5-FA2E238DE8B4</RequestId>
  <MediaDownloadParamList>
    <MediaDownloadParam>
      <SignatureUrl>http://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com
/acc2626/190708/0960005656-03-27-22.mkv?Expires=1564059976&
OSSAccessKeyId=LTAIvKWEr4DoFSqz&Signature=yKUiCPCBDUp0AizhGd8TPfrLYaY%
3D</SignatureUrl>
      <FileName>0960005656-03-27-22.mkv</FileName>
    </MediaDownloadParam>
    <MediaDownloadParam>
      <SignatureUrl>http://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com
/record/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef/156255644275000080333360.wav
?Expires=1564059976&OSSAccessKeyId=LTAIvKWEr4DoFSqz&Signature=k%
2BKallfQYCwG9%2FKTzYMsc%2Fn5Pcw%3D</SignatureUrl>
      <FileName>156255644275000080333360.wav</FileName>
    </MediaDownloadParam>
  </MediaDownloadParamList>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</DownloadAllTypeRecordingResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"93CDC17E-3E8A-48F2-99E5-FA2E238DE8B4",
  "MediaDownloadParamList":{
    "MediaDownloadParam":[
      {
        "SignatureUrl":"http://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/acc2626/190708/0960005656-03-27-22.mkv?Expires=1564059976&OSSAccessKeyId=LTAIvKWEr4DoFSqz&Signature=yKUiCPCBDUp0AizhGd8TPfrLYaY%3D",
        "FileName":"0960005656-03-27-22.mkv"
      },
      {
        "SignatureUrl":"http://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/record/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef/156255644275000080333360.wav?Expires=1564059976&OSSAccessKeyId=LTAIvKWEr4DoFSqz&Signature=k%2BKallfQYCwG9%2FKTzYMsc%2Fn5Pcw%3D",
        "FileName":"156255644275000080333360.wav"
      }
    ]
  },
  "Success":true,
```

```
"Code": "OK"  
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11 报表

11.1 获取通话详单

调用ListCallDetailRecords获取呼叫中心中的通话详单数据。

从系统可靠性角度考虑，目前查询日期区间限制为最大7天。如果业务需要做大量数据的处理，建议您导出数据到自己的系统，做进一步的数据使用。另外页面中的下载报表功能，可以导出1个月的数据。

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	ListCallDetailRecords	系统规定参数。取值： ListCallDetailRecords 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	分页序号
PageSize	Integer	是	10	分页大小，最大数量为100
PhoneNumber	String	否	123445667	待获取数据的呼叫中心的电话号码
StartTime	Long	否	1532448000000	获取的历史数据的起始时间。缺省为0，代表从当天的0时开始。
StopTime	Long	否	1532707199000	获取的历史数据的终止时间。缺省为0，代表截止到目前的时间。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
Criteria	String	否	客服组	搜索条件。 可以根据客户电话、坐席姓名、技能组名称来搜索。
ContactType	String	否	Outbound, Inbound	按呼叫类型筛选。 取值: Inbound (呼入), Outbound (呼出), Back2Back (双呼), PredictiveDial (预测试外呼), PrivacyDial (虚拟号码外呼) 多个条件以逗号隔开。
ContactDisposition	String	否	NoAnswer, AbandonedInContactFlow, AbandonedRing	按挂断类型筛选。 取值: Success(正常), NoAnswer(未接通), AbandonedInContactFlow(IVR中放弃), AbandonedInQueue(排队放弃), AbandonedRing(振铃放弃), QueueOverflow(排队超时), OneStepTransfer(转外线), 多个条件以逗号隔开。
WithRecording	Boolean	否	true	是否需要录音。默认需要, 显式的指明不需要可以加快查询速度。
ContactId	String	否	123	通过指定的contactId来查询某一通电话的记录, contactId可以通过软电话SDK发生通话时获取到。
OrderBy	String	否	ASC	按时间升降序排列。默认升序, 取值: ASC/DESC。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
CallDetail Records	Struct		获取到的通话详单
List	Array		对象列表
CallDetail Record			
AgentNames	String	千牛卖家测试	参与通话的座席，多个座席之间以逗号分隔。
Agents	Array		座席列表
CallDetail Agent			
AgentId	String	1018206773 021870	座席ID，等同于该座席的RAM子账户ID。
Feedback	String	基本技能太差	不满意情况下二级反馈信息
Satisfaction	String	不满意	满意度
CalledNumber	String	12344445555	被叫号码
CallingNumber	String	075536560715	主叫号码
ContactDisposition	String	Success	电话结束原因。 参考枚举值：Success(正常)，NoAnswer(未接通)，AbandonedInContactFlow(IVR中放弃)，AbandonedInQueue(排队放弃)，AbandonedRing(振铃放弃)，QueueOverflow(排队超时)，OneStepTransfer(转外线)。
ContactId	String	2118423213	话务ID，全局唯一，对应于 ACC的ACID。

名称	类型	示例值	描述
ContactType	String	Outbound	通话类型。 参考枚举值：Inbound(0) 内呼, Outbound(1) 外呼, Internal(2) 内部通话。
Duration	Integer	15	通话持续时间，单位为秒。
Feedback	String	基本技能太差	不满意度反馈描述
InstanceId	String	14b32e95-405b-4514-8118-85e64b2266db	呼叫中心实例ID
Recordings	Array		录音列表
Recording			
AgentId	String	1018206773021870	座席ID，等同于该座席的RAM子账户ID。
AgentName	String	千牛卖家测试	座席名称
ContactId	String	2118422093	通话ID
Duration	Integer	7	通话时长
FileDescription	String	20190104121607-千牛卖家测试	录音文件别名
FileName	String	154657536797300080308468.wav	录音文件名
QualityCheckTaskId	String	xxx	智能质检任务ID
QualityCheckTid	String	xxx	智能质检文本ID
StartTime	Long	1546575367000	通话开始时间

名称	类型	示例值	描述
Satisfaction	Integer	3	满意度对应的按键，比如1或者2。 注：只有在发送满意度邀请给客户，并且客户做出评价反馈后，才返回本字段。如果未发送或者发送但未评价，返回内容中不包含本字段。
SatisfactionDesc	String	不满意	在发送满意度客户评价的情况下，该字段为满意度按键（Satisfaction）对应的描述，比如满意、非常满意。若为“未发送”，表示未发送满意度评价邀请给客户；若为“未评价”，表示发送满意度邀请给客户，但客户未评价。
SkillGroupIdList	String	68536c62-9c25-4201-b4fa-cb15a0d6a929, 68536c62-9c25-4201-b4fa-cb15a0d6a00	参与通话的座席所述的技能组ID，多个技能组ID以逗号分隔。
SkillGroupNames	String	默认技能组	参与通话的座席所述的技能组，多个技能组以逗号分隔。
StartTime	Long	1546575494000	电话开始时间，内呼从进入IVR开始，外呼从开始接通计算。
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	5	分页大小
TotalCount	Integer	3	对象总数
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
RequestId	String	D70B6625-B54F-4831-BDC4-917A7EBBCE77	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListCallDetailRecords
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PageNumber=1
&PageSize=10
&Criteria=" 18801001234 (或skillGroupName或agentName)
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<RequestId>0C8688BA-DA10-473A-ACFF-2A6024DFF03C</RequestId>
<CallDetailRecords>
  <TotalCount>13</TotalCount>
  <PageSize>10</PageSize>
  <PageNumber>1</PageNumber>
  <List>
    <CallDetailRecord>
      <CalledNumber>13011110813</CalledNumber>
      <ContactType>Outbound</ContactType>
      <ContactDisposition>Success</ContactDisposition>
      <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
      <StartTime>1587519561000</StartTime>
      <Agents>
      </Agents>
      <Duration>138</Duration>
      <ContactId>2670898993</ContactId>
      <Recordings>
        <Recording>
          <FileDescription>20200422093935-社科测试账号</FileDescription>
          <QualityCheckTid>07918896-5c9c-41a3-8678-b66c2b62911c</QualityChe
ckTid>
          <FileName>158751957570800080331895.wav</FileName>
          <StartTime>1587519575000</StartTime>
          <Duration>124</Duration>
          <ContactId>2670898993</ContactId>
          <AgentId>282366787439559254</AgentId>
          <AgentName>社科测试账号</AgentName>
          <QualityCheckTaskId>799B6184-0209-4C1B-89F0-FA674CBD7640</QualityChe
ckTaskId>
        </Recording>
      </Recordings>
      <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
      <CallingNumber>18701699172</CallingNumber>
      <Feedback/>
      <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
```

```

    <AgentNames>社科测试账号</AgentNames>
    <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
  </CallDetailRecord>
  <CallDetailRecord>
    <CalledNumber>18801341452</CalledNumber>
    <ContactType>Outbound</ContactType>
    <ContactDisposition>Success</ContactDisposition>
    <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
    <StartTime>1587525413000</StartTime>
    <Agents>
    </Agents>
    <Duration>38</Duration>
    <ContactId>2671052337</ContactId>
    <Recordings>
      <Recording>
        <FileDescription>20200422111709-cloudcallcenter</FileDescription>
        <QualityCheckTid>71152e69-6f30-44d6-be61-05038f96ff5f</QualityCheckTid>
        <FileName>158752542975700080320550.wav</FileName>
        <StartTime>1587525429000</StartTime>
        <Duration>22</Duration>
        <ContactId>2671052337</ContactId>
        <AgentId>1059803544828509</AgentId>
        <AgentName>cloudcallcenter</AgentName>
        <QualityCheckTaskId>F2F2145F-FA40-49D3-87AD-12363E67CF66</QualityChe
ckTaskId>
      </Recording>
    </Recordings>
    <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
    <CallingNumber>18701699172</CallingNumber>
    <Feedback/>
    <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
    <AgentNames>cloudcallcenter</AgentNames>
    <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
  </CallDetailRecord>
  <CallDetailRecord>
    <CalledNumber>17611585421</CalledNumber>
    <ContactType>Outbound</ContactType>
    <ContactDisposition>NoAnswer</ContactDisposition>
    <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
    <StartTime>1587527312000</StartTime>
    <Agents>
    </Agents>
    <Duration>14</Duration>
    <ContactId>2671102211</ContactId>
    <Recordings>
    </Recordings>
    <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
    <CallingNumber>07362784190</CallingNumber>
    <Feedback/>
    <SkillGroupNames>新派鸽测试技能组,派鸽测试1技能组,售后技术支持技能组,我是派鸽崔
晓玲测试技能组我最美耶</SkillGroupNames>
    <AgentNames>派鸽</AgentNames>
    <SkillGroupIdList>f4a588d8-ebf1-4f19-a448-9e29273cc361,ff208027-6708-452c-
bc19-e43efd7cd7dc,ee3eeca9-9277-4f4a-89f3-ff2f4ee80641,0ead7334-83e7-42a0-a5bd
-c2ef9f18ef28</SkillGroupIdList>
  </CallDetailRecord>
  <CallDetailRecord>
    <CalledNumber>17611585421</CalledNumber>
    <ContactType>Outbound</ContactType>
    <ContactDisposition>Success</ContactDisposition>
    <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
    <StartTime>1587527332000</StartTime>
    <Agents>
    </Agents>

```

```

<Duration>58</Duration>
<ContactId>2671103433</ContactId>
<Recordings>
  <Recording>
    <FileDescription>20200422114907-派鸽</FileDescription>
    <QualityCheckTid>31f54d19-4cf5-41be-8071-09f00e2005b5</QualityCheckTid
  >
    <FileName>158752734742900080301522.wav</FileName>
    <StartTime>1587527347000</StartTime>
    <Duration>43</Duration>
    <ContactId>2671103433</ContactId>
    <AgentId>237432034227828673</AgentId>
    <AgentName>派鸽</AgentName>
    <QualityCheckTaskId>214219FF-ED0C-45DC-8EE7-4D043E414F65</QualityChe
ckTaskId>
  </Recording>
</Recordings>
<SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
<CallingNumber>05923293391</CallingNumber>
<Feedback/>
<SkillGroupNames>新派鸽测试技能组,派鸽测试1技能组,售后技术支持技能组,我是派鸽崔
晓玲测试技能组我最美耶</SkillGroupNames>
<AgentNames>派鸽</AgentNames>
<SkillGroupIdList>f4a588d8-ebf1-4f19-a448-9e29273cc361,ff208027-6708-452c-
bc19-e43efd7cd7dc,ee3eeca9-9277-4f4a-89f3-ff2f4ee80641,0ead7334-83e7-42a0-a5bd
-c2ef9f18ef28</SkillGroupIdList>
</CallDetailRecord>
<CallDetailRecord>
  <CalledNumber>13011110813</CalledNumber>
  <ContactType>Outbound</ContactType>
  <ContactDisposition>Success</ContactDisposition>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <StartTime>1587531425000</StartTime>
  <Agents>
    <CallDetailAgent>
      <Satisfaction>未评价</Satisfaction>
      <AgentId>282366787439559254</AgentId>
    </CallDetailAgent>
  </Agents>
  <Duration>546</Duration>
  <ContactId>2671129420</ContactId>
  <Recordings>
    <Recording>
      <FileDescription>20200422125720-社科测试账号</FileDescription>
      <QualityCheckTid>7a5675c5-991d-4fb7-afca-cd63ed9bc170</QualityCheckTid
    >
      <FileName>158753144098400080331895.wav</FileName>
      <StartTime>1587531440000</StartTime>
      <Duration>531</Duration>
      <ContactId>2671129420</ContactId>
      <AgentId>282366787439559254</AgentId>
      <AgentName>社科测试账号</AgentName>
      <QualityCheckTaskId>9AB77A01-9A6B-496B-A8C1-DDC82DE593B8</
QualityCheckTaskId>
    </Recording>
  </Recordings>
  <SatisfactionDesc>未评价</SatisfactionDesc>
  <CallingNumber>18701699172</CallingNumber>
  <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
  <AgentNames>社科测试账号</AgentNames>
  <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
</CallDetailRecord>
<CallDetailRecord>
  <CalledNumber>18201282276</CalledNumber>

```

```

<ContactType>Outbound</ContactType>
<ContactDisposition>Success</ContactDisposition>
<InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
<Satisfaction>1</Satisfaction>
<StartTime>1587533004000</StartTime>
<Agents>
  <CallDetailAgent>
    <Satisfaction>满意</Satisfaction>
    <AgentId>282366787439559254</AgentId>
  </CallDetailAgent>
</Agents>
<Duration>54</Duration>
<ContactId>2671139584</ContactId>
<Recordings>
  <Recording>
    <FileDescription>20200422132339-社科测试账号</FileDescription>
    <QualityCheckTid>f6f8900d-a7d7-4669-af89-7ea8fa09c08f</QualityCheckTid>
    <FileName>158753301941500080331895.wav</FileName>
    <StartTime>1587533019000</StartTime>
    <Duration>39</Duration>
    <ContactId>2671139584</ContactId>
    <AgentId>282366787439559254</AgentId>
    <AgentName>社科测试账号</AgentName>
    <QualityCheckTaskId>097F0D4F-9C9D-4F31-B975-A673C7A41C55</QualityChe
ckTaskId>
  </Recording>
</Recordings>
<SatisfactionDesc>满意</SatisfactionDesc>
<CallingNumber>18701699172</CallingNumber>
<SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
<AgentNames>社科测试账号</AgentNames>
<SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
</CallDetailRecord>
<CallDetailRecord>
  <CalledNumber>18201282276</CalledNumber>
  <ContactType>Outbound</ContactType>
  <ContactDisposition>Success</ContactDisposition>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <StartTime>1587533076000</StartTime>
  <Agents>
  </Agents>
  <Duration>123</Duration>
  <ContactId>2671140103</ContactId>
  <Recordings>
    <Recording>
      <FileDescription>20200422132531-社科测试账号</FileDescription>
      <QualityCheckTid>8f4cbdc8-8a25-4452-9aea-fab0065f8740</QualityCheckTid
>
      <FileName>158753313199900080331895.wav</FileName>
      <StartTime>1587533131000</StartTime>
      <Duration>68</Duration>
      <ContactId>2671140103</ContactId>
      <AgentId>282366787439559254</AgentId>
      <AgentName>社科测试账号</AgentName>
      <QualityCheckTaskId>C5B24DD9-386A-4CBE-B37A-406E4B49EB5B</
QualityCheckTaskId>
    </Recording>
  </Recordings>
  <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
  <CallingNumber>18701699172</CallingNumber>
  <Feedback/>
  <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
  <AgentNames>社科测试账号</AgentNames>
  <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>

```

```
</CallDetailRecord>
<CallDetailRecord>
  <CalledNumber>17630774300</CalledNumber>
  <ContactType>Outbound</ContactType>
  <ContactDisposition>NoAnswer</ContactDisposition>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <StartTime>1587537004000</StartTime>
  <Agents>
  </Agents>
  <Duration>5</Duration>
  <ContactId>2671290587</ContactId>
  <Recordings>
  </Recordings>
  <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
  <CallingNumber>02124196528</CallingNumber>
  <Feedback/>
  <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
  <AgentNames>cloudcallcenter</AgentNames>
  <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
</CallDetailRecord>
<CallDetailRecord>
  <CalledNumber>17630774300</CalledNumber>
  <ContactType>Outbound</ContactType>
  <ContactDisposition>NoAnswer</ContactDisposition>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <StartTime>1587537018000</StartTime>
  <Agents>
  </Agents>
  <Duration>16</Duration>
  <ContactId>2671290954</ContactId>
  <Recordings>
  </Recordings>
  <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
  <CallingNumber>057188045012</CallingNumber>
  <Feedback/>
  <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
  <AgentNames>cloudcallcenter</AgentNames>
  <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
</CallDetailRecord>
<CallDetailRecord>
  <CalledNumber>17630774300</CalledNumber>
  <ContactType>Outbound</ContactType>
  <ContactDisposition>NoAnswer</ContactDisposition>
  <InstanceId>9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d</InstanceId>
  <StartTime>1587537502000</StartTime>
  <Agents>
  </Agents>
  <Duration>3</Duration>
  <ContactId>2671317344</ContactId>
  <Recordings>
  </Recordings>
  <SatisfactionDesc>未发送</SatisfactionDesc>
  <CallingNumber>057188049947</CallingNumber>
  <Feedback/>
  <SkillGroupNames>默认技能组</SkillGroupNames>
  <AgentNames>cloudcallcenter</AgentNames>
  <SkillGroupIdList>a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2</SkillGroupIdList>
</CallDetailRecord>
</List>
</CallDetailRecords>
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<Code>OK</Code>
```

```
<Success>true</Success>
```

JSON 格式

```
{
  "RequestId": "0C8688BA-DA10-473A-ACFF-2A6024DFF03C",
  "CallDetailRecords": {
    "TotalCount": 13,
    "PageSize": 10,
    "PageNumber": 1,
    "List": {
      "CallDetailRecord": [
        {
          "CalledNumber": "13011110813",
          "ContactType": "Outbound",
          "ContactDisposition": "Success",
          "InstanceId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "StartTime": 1587519561000,
          "Agents": {
            "CallDetailAgent": []
          },
          "Duration": 138,
          "ContactId": "2670898993",
          "Recordings": {
            "Recording": [
              {
                "FileDescription": "20200422093935-社科测试账号",
                "QualityCheckTid": "07918896-5c9c-41a3-8678-b66c2b62911c",
                "FileName": "158751957570800080331895.wav",
                "StartTime": 1587519575000,
                "Duration": 124,
                "ContactId": "2670898993",
                "AgentId": "282366787439559254",
                "AgentName": "社科测试账号",
                "QualityCheckTaskId": "799B6184-0209-4C1B-89F0-FA674CBD7640"
              }
            ]
          },
          "SatisfactionDesc": "未发送",
          "CallingNumber": "18701699172",
          "Feedback": "",
          "SkillGroupNames": "默认技能组",
          "AgentNames": "社科测试账号",
          "SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
        },
        {
          "CalledNumber": "18801341452",
          "ContactType": "Outbound",
          "ContactDisposition": "Success",
          "InstanceId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
          "StartTime": 1587525413000,
          "Agents": {
            "CallDetailAgent": []
          },
          "Duration": 38,
          "ContactId": "2671052337",
          "Recordings": {
            "Recording": [
              {
                "FileDescription": "20200422111709-cloudcallcenter",
                "QualityCheckTid": "71152e69-6f30-44d6-be61-05038f96ff5f",
                "FileName": "158752542975700080320550.wav",
                "StartTime": 1587525429000,

```

```

    "Duration": 22,
    "ContactId": "2671052337",
    "AgentId": "1059803544828509",
    "AgentName": "cloudcallcenter",
    "QualityCheckTaskId": "F2F2145F-FA40-49D3-87AD-12363E67CF66"
  }
],
},
"SatisfactionDesc": "未发送",
"CallingNumber": "18701699172",
"Feedback": "",
"SkillGroupNames": "默认技能组",
"AgentNames": "cloudcallcenter",
"SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
},
{
  "CalledNumber": "17611585421",
  "ContactType": "Outbound",
  "ContactDisposition": "NoAnswer",
  "InstancelId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
  "StartTime": 1587527312000,
  "Agents": {
    "CallDetailAgent": []
  },
  "Duration": 14,
  "ContactId": "2671102211",
  "Recordings": {
    "Recording": []
  },
  "SatisfactionDesc": "未发送",
  "CallingNumber": "07362784190",
  "Feedback": "",
  "SkillGroupNames": "新派鸽测试技能组,派鸽测试1技能组,售后技术支持技能组,我是派鸽崔晓玲测试技能组我最美耶",
  "AgentNames": "派鸽",
  "SkillGroupIdList": "f4a588d8-ebf1-4f19-a448-9e29273cc361,ff208027-6708-452c-bc19-e43efd7cd7dc,ee3eeca9-9277-4f4a-89f3-ff2f4ee80641,0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
},
{
  "CalledNumber": "17611585421",
  "ContactType": "Outbound",
  "ContactDisposition": "Success",
  "InstancelId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
  "StartTime": 1587527332000,
  "Agents": {
    "CallDetailAgent": []
  },
  "Duration": 58,
  "ContactId": "2671103433",
  "Recordings": {
    "Recording": [
      {
        "FileDescription": "20200422114907-派鸽",
        "QualityCheckTid": "31f54d19-4cf5-41be-8071-09f00e2005b5",
        "FileName": "158752734742900080301522.wav",
        "StartTime": 1587527347000,
        "Duration": 43,
        "ContactId": "2671103433",
        "AgentId": "237432034227828673",
        "AgentName": "派鸽",
        "QualityCheckTaskId": "214219FF-ED0C-45DC-8EE7-4D043E414F65"
      }
    ]
  }
}
]

```

```

    },
    "SatisfactionDesc": "未发送",
    "CallingNumber": "05923293391",
    "Feedback": "",
    "SkillGroupNames": "新派鸽测试技能组,派鸽测试1技能组,售后技术支持技能组,我是派鸽崔晓玲测试技能组我最美耶",
    "AgentNames": "派鸽",
    "SkillGroupIdList": "f4a588d8-ebf1-4f19-a448-9e29273cc361,ff208027-6708-452c-bc19-e43efd7cd7dc,ee3eeca9-9277-4f4a-89f3-ff2f4ee80641,0ead7334-83e7-42a0-a5bd-c2ef9f18ef28"
  },
  {
    "CalledNumber": "13011110813",
    "ContactType": "Outbound",
    "ContactDisposition": "Success",
    "Instanceld": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "StartTime": 1587531425000,
    "Agents": {
      "CallDetailAgent": [
        {
          "Satisfaction": "未评价",
          "AgentId": "282366787439559254"
        }
      ]
    },
    "Duration": 546,
    "ContactId": "2671129420",
    "Recordings": {
      "Recording": [
        {
          "FileDescription": "20200422125720-社科测试账号",
          "QualityCheckTid": "7a5675c5-991d-4fb7-afca-cd63ed9bc170",
          "FileName": "158753144098400080331895.wav",
          "StartTime": 1587531440000,
          "Duration": 531,
          "ContactId": "2671129420",
          "AgentId": "282366787439559254",
          "AgentName": "社科测试账号",
          "QualityCheckTaskId": "9AB77A01-9A6B-496B-A8C1-DDC82DE593B8"
        }
      ]
    },
    "SatisfactionDesc": "未评价",
    "CallingNumber": "18701699172",
    "SkillGroupNames": "默认技能组",
    "AgentNames": "社科测试账号",
    "SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
  },
  {
    "CalledNumber": "18201282276",
    "ContactType": "Outbound",
    "ContactDisposition": "Success",
    "Instanceld": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
    "Satisfaction": 1,
    "StartTime": 1587533004000,
    "Agents": {
      "CallDetailAgent": [
        {
          "Satisfaction": "满意",
          "AgentId": "282366787439559254"
        }
      ]
    },
    "Duration": 54,

```

```

"ContactId": "2671139584",
"Recordings": {
  "Recording": [
    {
      "FileDescription": "20200422132339-社科测试账号",
      "QualityCheckTid": "f6f8900d-a7d7-4669-af89-7ea8fa09c08f",
      "FileName": "158753301941500080331895.wav",
      "StartTime": 1587533019000,
      "Duration": 39,
      "ContactId": "2671139584",
      "AgentId": "282366787439559254",
      "AgentName": "社科测试账号",
      "QualityCheckTaskId": "097F0D4F-9C9D-4F31-B975-A673C7A41C55"
    }
  ]
},
"SatisfactionDesc": "满意",
"CallingNumber": "18701699172",
"SkillGroupNames": "默认技能组",
"AgentNames": "社科测试账号",
"SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
},
{
  "CalledNumber": "18201282276",
  "ContactType": "Outbound",
  "ContactDisposition": "Success",
  "InstancelId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
  "StartTime": 1587533076000,
  "Agents": {
    "CallDetailAgent": []
  },
  "Duration": 123,
  "ContactId": "2671140103",
  "Recordings": {
    "Recording": [
      {
        "FileDescription": "20200422132531-社科测试账号",
        "QualityCheckTid": "8f4cbdc8-8a25-4452-9aea-fab0065f8740",
        "FileName": "158753313199900080331895.wav",
        "StartTime": 1587533131000,
        "Duration": 68,
        "ContactId": "2671140103",
        "AgentId": "282366787439559254",
        "AgentName": "社科测试账号",
        "QualityCheckTaskId": "C5B24DD9-386A-4CBE-B37A-406E4B49EB5B"
      }
    ]
  },
  "SatisfactionDesc": "未发送",
  "CallingNumber": "18701699172",
  "Feedback": "",
  "SkillGroupNames": "默认技能组",
  "AgentNames": "社科测试账号",
  "SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
},
{
  "CalledNumber": "17630774300",
  "ContactType": "Outbound",
  "ContactDisposition": "NoAnswer",
  "InstancelId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
  "StartTime": 1587537004000,
  "Agents": {
    "CallDetailAgent": []
  },

```

```
"Duration": 5,
"ContactId": "2671290587",
"Recordings": {
  "Recording": []
},
"SatisfactionDesc": "未发送",
"CallingNumber": "02124196528",
"Feedback": "",
"SkillGroupNames": "默认技能组",
"AgentNames": "cloudcallcenter",
"SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
},
{
  "CalledNumber": "17630774300",
  "ContactType": "Outbound",
  "ContactDisposition": "NoAnswer",
  "InstancelId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
  "StartTime": 1587537018000,
  "Agents": {
    "CallDetailAgent": []
  },
  "Duration": 16,
  "ContactId": "2671290954",
  "Recordings": {
    "Recording": []
  },
  "SatisfactionDesc": "未发送",
  "CallingNumber": "057188045012",
  "Feedback": "",
  "SkillGroupNames": "默认技能组",
  "AgentNames": "cloudcallcenter",
  "SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
},
{
  "CalledNumber": "17630774300",
  "ContactType": "Outbound",
  "ContactDisposition": "NoAnswer",
  "InstancelId": "9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d",
  "StartTime": 1587537502000,
  "Agents": {
    "CallDetailAgent": []
  },
  "Duration": 3,
  "ContactId": "2671317344",
  "Recordings": {
    "Recording": []
  },
  "SatisfactionDesc": "未发送",
  "CallingNumber": "057188049947",
  "Feedback": "",
  "SkillGroupNames": "默认技能组",
  "AgentNames": "cloudcallcenter",
  "SkillGroupIdList": "a053e6d5-16ee-4283-9c81-631b78ae08a2"
}
}
}
}
"HttpStatusCode": 200,
"Code": "OK",
"Success": true
```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.2 获取通话文本信息

调用GetConversationDetailByContactId根据话务ID（ContactId）获得此次对话的文本信息。



说明：

此接口依赖于智能对话分析服务，请确保在云呼叫中心中已经开通了智能对话分析，详见：https://help.aliyun.com/document_detail/118820.html，需要注意的是，智能对话分析服务对转写文本最长保存90天，建议您将数据拉取到本地进行持久化存储。

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	GetConversationDetailByContactId	系统规定参数。取值： GetConversationDetailByContactId 。
ContactId	String	是	2020927020	话务ID
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	待获取日常性能数据的呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	是	1	为扩展预留，目前不生效，请传入1。
PageSize	Integer	是	2	为扩展预留，目前不生效，请传入1-99之间数字。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码

名称	类型	示例值	描述
DataList	Struct		对话结果
List	Array		对话文本
QualityCheckPhrase			
Begin	Long	1317	对话开始偏移量
End	Long	3272	对话结束偏移量
Identity	String	xxx	身份
Role	String	客服	角色，客户或者客服。
Words	String	您好	对话文本
PageNumber	Integer	1	为扩展预留分页数据
PageSize	Integer	2	为扩展预留分页数据
TotalCount	Integer	2	对话轮数
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	D5A4E013-09E1-4CDA-B70A-F5D3B75015A3	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetConversationDetailByContactId
&ContactId=2020927020
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PageNumber=1
&PageSize=2
```

&<公共请求参数>

正常返回示例

XML 格式

```
<GetConversationDetailByContactIdResponse>
  <code>OK</code>
  <requestId>D5A4E013-09E1-4CDA-B70A-F5D3B75015A3</requestId>
  <success>true</success>
  <dataList>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <totalCount>2</totalCount>
    <list>
      <role>客服</role>
      <words>您好</words>
      <end>3272</end>
      <begin>1317</begin>
    </list>
    <list>
      <role>客户</role>
      <words>您好</words>
      <end>6082</end>
      <begin>3847</begin>
    </list>
  </dataList>
  <statusCode>200</statusCode>
</GetConversationDetailByContactIdResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "code": "OK",
  "requestId": "D5A4E013-09E1-4CDA-B70A-F5D3B75015A3",
  "success": true,
  "dataList": {
    "pageNumber": 1,
    "pageSize": 10,
    "totalCount": 2,
    "list": [
      {
        "role": "客服",
        "words": "您好",
        "end": 3272,
        "begin": 1317
      },
      {
        "role": "客户",
        "words": "您好",
        "end": 6082,
        "begin": 3847
      }
    ]
  },
  "statusCode": 200
}
```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.3 实例汇总报表

实例汇总报表

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	GetInstanceSummaryReport	系统规定参数。取值： GetInstanceSummaryReport 。
EndTime	String	是	2019-09-09 11:11:11	终止日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss。
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
StartTime	String	是	2019-09-09 11:11:11	起始日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss，不得早于6个月前的时间点。
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
PageNumber	Integer	否	1	分页序号
PageSize	Integer	否	2	分页大小

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码

名称	类型	示例值	描述
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
InstanceSummaryReport			报表
Inbound			呼入指标
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长, 单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长, 单位秒。
AverageWaitTime	Long	0	平均等待时长, 平均每通电话的坐席接起时等待时长。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长, 单位秒。
CallsAbandonedInIVR	Long	0	IVR放弃量,即电话进入IVR流程之后在IVR环节放弃。
CallsAbandonedInQueue	Long	0	队列放弃量,即电话进入技能组之后在排队环节放弃。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsIncomingIVR	Long	0	IVR进线量,即电话进入IVR流程。
CallsIncomingLine	Long	0	电话进线量。
CallsIncomingQueue	Long	0	技能组进线量,即电话进入技能组量。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
HandleRate	Float	0	应答率, 单位%。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长, 单位秒。
MaxTalkTime	String	0	最大通话时长, 单位秒。

名称	类型	示例值	描述
MaxWaitTime	Long	0	最大等待时长，所有坐席接起通话里面最大等待时长。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	服务水平，单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWaitTime	Long	0	总等待时长，等待时长是指来电进入队列开始算到坐席接起之间的耗时。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0.800000011920929	接通率，单位%。
AverageDialingTime	Long	13	平均拨号时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	13	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	9	平均话后处理时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
CallsAnswered	Long	8	电话接通量。
CallsDialed	Long	10	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	22	最大拨号时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	51	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	16	最大话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	1	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	135	总拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	109	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	75	总话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标
AverageReadyTime	Long	1608	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	13	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	9	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	21194	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	51	最大通话时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
MaxWorkTime	Long	16	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0.003922070376574993	座席利用率，单位%。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	1	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	1	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	8	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	46914	总登录时长，单位秒。
TotalReadyTime	Long	46644	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	109	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	75	总话后处理时长，单位秒。
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	24BE19E8-BF7D-4992-A35E-15EBA874F2E5	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=GetInstanceSummaryReport
&EndTime=2019-09-09 11:11:11
```

```
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&StartTime=2019-09-09 11:11:11
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<code>OK</code>
<requestId>24BE19E8-BF7D-4992-A35E-15EBA874F2E5</requestId>
<success>>true</success>
<instanceSummaryReport>
  <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
  <inbound>
    <callsIncomingLine>0</callsIncomingLine>
    <callsIncomingIVR>0</callsIncomingIVR>
    <callsAbandonedInIVR>0</callsAbandonedInIVR>
    <callsIncomingQueue>0</callsIncomingQueue>
    <callsAbandonedInQueue>0</callsAbandonedInQueue>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <callsOffered>0</callsOffered>
    <callsHandled>0</callsHandled>
    <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
    <averageRingTime>0</averageRingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalRingTime>0</totalRingTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    <handleRate>0</handleRate>
    <maxRingTime>0</maxRingTime>
    <maxWaitTime>0</maxWaitTime>
    <averageWaitTime>0</averageWaitTime>
    <totalWaitTime>0</totalWaitTime>
  </inbound>
  <outbound>
    <maxTalkTime>51</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>13</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>75</totalWorkTime>
    <maxDialingTime>22</maxDialingTime>
    <callsDialed>10</callsDialed>
    <averageDialingTime>13</averageDialingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalDialingTime>135</totalDialingTime>
    <answerRate>0.800000011920929</answerRate>
    <callsAnswered>8</callsAnswered>
    <totalTalkTime>109</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>16</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>9</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>1</satisfactionSurveysOffered>
  </outbound>
  <overall>
    <maxReadyTime>21194</maxReadyTime>
    <maxTalkTime>51</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>13</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>75</totalWorkTime>
    <totalLoggedInTime>46914</totalLoggedInTime>
```

```

<totalReadyTime>46644</totalReadyTime>
<totalBreakTime>1</totalBreakTime>
<satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
<satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
<totalCalls>8</totalCalls>
<averageReadyTime>1608</averageReadyTime>
<totalTalkTime>109</totalTalkTime>
<maxWorkTime>16</maxWorkTime>
<averageWorkTime>9</averageWorkTime>
<occupancyRate>0.003922070376574993</occupancyRate>
<satisfactionSurveysOffered>1</satisfactionSurveysOffered>
</overall>
</instanceSummaryReport>
<httpStatusCode>200</httpStatusCode>

```

JSON 格式

```

{
  "httpStatusCode":200,
  "requestId":"24BE19E8-BF7D-4992-A35E-15EBA874F2E5",
  "instanceSummaryReport":{
    "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
    "outbound":{
      "averageDialingTime":13,
      "satisfactionIndex":0,
      "totalWorkTime":75,
      "maxWorkTime":16,
      "maxTalkTime":51,
      "satisfactionSurveysResponded":0,
      "answerRate":0.800000011920929,
      "totalDialingTime":135,
      "callsAnswered":8,
      "satisfactionSurveysOffered":1,
      "maxDialingTime":22,
      "totalTalkTime":109,
      "callsDialed":10,
      "averageWorkTime":9,
      "averageTalkTime":13
    },
    "overall":{
      "totalLoggedInTime":46914,
      "satisfactionIndex":0,
      "maxReadyTime":21194,
      "totalWorkTime":75,
      "maxWorkTime":16,
      "maxTalkTime":51,
      "occupancyRate":0.003922070376574993,
      "satisfactionSurveysResponded":0,
      "totalCalls":8,
      "averageReadyTime":1608,
      "satisfactionSurveysOffered":1,
      "totalTalkTime":109,
      "averageWorkTime":9,
      "totalReadyTime":46644,
      "averageTalkTime":13,
      "totalBreakTime":1
    },
    "inbound":{
      "totalWaitTime":0,
      "satisfactionIndex":0,
      "callsAbandonedInQueue":0,
      "totalWorkTime":0,
      "maxWorkTime":0,

```

```

"maxTalkTime":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"averageWaitTime":0,
"maxWaitTime":0,
"callsIncomingQueue":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"totalTalkTime":0,
"averageRingTime":0,
"averageWorkTime":0,
"callsIncomingIVR":0,
"callsIncomingLine":0,
"callsAbandonedInIVR":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
}
},
"code":"OK",
"success":true
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.4 实例当日汇总报表

实例当日的汇总报表

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	GetInstanceSummaryReportSinceMidnight	系统规定参数。取值： GetInstanceSummaryReportSinceMidnight 。
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

名称	类型	是否必选	示例值	描述
PageNumber	Integer	否	1	分页序号
PageSize	Integer	否	2	分页大小

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
InstanceSummaryReport			报表
Inbound			呼入指标
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWaitTime	Long	0	平均等待时长，平均每通电话的坐席接起时等待时长。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsAbandonedInIVR	Long	0	IVR放弃量，即电话进入IVR流程之后在IVR环节放弃。
CallsAbandonedInQueue	Long	0	队列放弃量，即电话进入技能组之后在排队环节放弃。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsIncomingIVR	Long	0	IVR进线量，即电话进入IVR流程。
CallsIncomingLine	Long	0	电话进线量。

名称	类型	示例值	描述
CallsIncomingQueue	Long	0	技能组进线量,即电话进入技能组量。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
HandleRate	Float	0	应答率, 单位%。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长, 单位秒。
MaxTalkTime	String	0	最大通话时长, 单位秒。
MaxWaitTime	Long	0	最大等待时长, 所有坐席接起通话里面最大等待时长。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长, 单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数, 单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	服务水平, 单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长, 单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长, 单位秒。
TotalWaitTime	Long	0	总等待时长, 等待时长是指来电进入队列开始算到坐席接起之间的耗时。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长, 单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID

名称	类型	示例值	描述
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0	接通率, 单位%。
AverageDialingTime	Long	0	平均拨号时长, 单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长, 单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长, 单位秒。
CallsAnswered	Long	0	电话接通量。
CallsDialed	Long	0	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	0	最大拨号时长, 单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长, 单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长, 单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数, 单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	0	总拨号时长, 单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长, 单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长, 单位秒。
Overall			整体指标

名称	类型	示例值	描述
AverageReadyTime	Long	0	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	0	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0	座席利用率，单位%。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	0	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	0	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	0	总登录时长，单位秒。
TotalReadyTime	Long	0	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
Timestamp	String	2018-09-13 00:00:00	日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss

名称	类型	示例值	描述
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	8707EB29-BAED-4302-B999-40BA61877437	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=GetInstanceSummaryReportSinceMidnight
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<Code>OK</Code>
<RequestId>8707EB29-BAED-4302-B999-40BA61877437</RequestId>
<Success>>true</Success>
<InstanceSummaryReport>
  <InstanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</InstanceId>
  <Inbound>
    <CallsIncomingLine>0</CallsIncomingLine>
    <CallsIncomingIVR>0</CallsIncomingIVR>
    <CallsAbandonedInIVR>0</CallsAbandonedInIVR>
    <CallsIncomingQueue>0</CallsIncomingQueue>
    <CallsAbandonedInQueue>0</CallsAbandonedInQueue>
    <MaxTalkTime>0</MaxTalkTime>
    <AverageTalkTime>0</AverageTalkTime>
    <TotalWorkTime>0</TotalWorkTime>
    <CallsOffered>0</CallsOffered>
    <CallsHandled>0</CallsHandled>
    <ServiceLevel20>0</ServiceLevel20>
    <AverageRingTime>0</AverageRingTime>
    <SatisfactionSurveysResponded>0</SatisfactionSurveysResponded>
    <SatisfactionIndex>0</SatisfactionIndex>
    <TotalRingTime>0</TotalRingTime>
    <TotalTalkTime>0</TotalTalkTime>
    <MaxWorkTime>0</MaxWorkTime>
    <AverageWorkTime>0</AverageWorkTime>
    <SatisfactionSurveysOffered>0</SatisfactionSurveysOffered>
    <HandleRate>0</HandleRate>
    <MaxRingTime>0</MaxRingTime>
    <MaxWaitTime>0</MaxWaitTime>
    <TotalWaitTime>0</TotalWaitTime>
    <AverageWaitTime>0</AverageWaitTime>
  </Inbound>
  <Outbound>
    <MaxTalkTime>51</MaxTalkTime>
    <AverageTalkTime>27</AverageTalkTime>
```

```

<TotalWorkTime>28</TotalWorkTime>
<maxDialingTime>22</maxDialingTime>
<callsDialed>5</callsDialed>
<averageDialingTime>14</averageDialingTime>
<SatisfactionSurveysResponded>0</SatisfactionSurveysResponded>
<SatisfactionIndex>0</SatisfactionIndex>
<totalDialingTime>74</totalDialingTime>
<answerRate>0.6000000238418579</answerRate>
<callsAnswered>3</callsAnswered>
<TotalTalkTime>82</TotalTalkTime>
<MaxWorkTime>16</MaxWorkTime>
<AverageWorkTime>9</AverageWorkTime>
<SatisfactionSurveysOffered>0</SatisfactionSurveysOffered>
</Outbound>
<Overall>
  <maxReadyTime>11484</maxReadyTime>
  <MaxTalkTime>51</MaxTalkTime>
  <AverageTalkTime>27</AverageTalkTime>
  <TotalWorkTime>28</TotalWorkTime>
  <totalLoggedInTime>21801</totalLoggedInTime>
  <totalReadyTime>21613</totalReadyTime>
  <totalBreakTime>0</totalBreakTime>
  <SatisfactionSurveysResponded>0</SatisfactionSurveysResponded>
  <SatisfactionIndex>0</SatisfactionIndex>
  <totalCalls>3</totalCalls>
  <averageReadyTime>831</averageReadyTime>
  <TotalTalkTime>82</TotalTalkTime>
  <MaxWorkTime>16</MaxWorkTime>
  <AverageWorkTime>9</AverageWorkTime>
  <occupancyRate>0.005045640282332897</occupancyRate>
  <SatisfactionSurveysOffered>0</SatisfactionSurveysOffered>
</Overall>
  <Timestamp>2018-09-13 00:00:00</Timestamp>
</InstanceSummaryReport>
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>

```

JSON 格式

```

{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"8707EB29-BAED-4302-B999-40BA61877437",
  "Success":true,
  "Code":"OK",
  "InstanceSummaryReport":{
    "Overall":{
      "totalLoggedInTime":21801,
      "maxReadyTime":11484,
      "MaxWorkTime":16,
      "MaxTalkTime":51,
      "occupancyRate":0.005045640282332897,
      "SatisfactionSurveysOffered":0,
      "AverageTalkTime":27,
      "TotalTalkTime":82,
      "totalCalls":3,
      "AverageWorkTime":9,
      "averageReadyTime":831,
      "SatisfactionIndex":0,
      "totalReadyTime":21613,
      "SatisfactionSurveysResponded":0,
      "TotalWorkTime":28,
      "totalBreakTime":0
    },
    "Outbound":{

```

```
"averageDialingTime":14,
"MaxWorkTime":16,
"MaxTalkTime":51,
"SatisfactionSurveysOffered":0,
"AverageTalkTime":27,
"TotalTalkTime":82,
"AverageWorkTime":9,
"answerRate":0.6000000238418579,
"totalDialingTime":74,
"callsAnswered":3,
"maxDialingTime":22,
"SatisfactionIndex":0,
"callsDialed":5,
"SatisfactionSurveysResponded":0,
"TotalWorkTime":28
},
"Inbound":{
"HandleRate":0,
"MaxWorkTime":0,
"MaxWaitTime":0,
"MaxTalkTime":0,
"SatisfactionSurveysOffered":0,
"ServiceLevel20":0,
"AverageTalkTime":0,
"CallsOffered":0,
"TotalTalkTime":0,
"AverageWaitTime":0,
"AverageWorkTime":0,
"CallsAbandonedInIVR":0,
"CallsIncomingIVR":0,
"CallsHandled":0,
"AverageRingTime":0,
"TotalWaitTime":0,
"MaxRingTime":0,
"SatisfactionIndex":0,
"SatisfactionSurveysResponded":0,
"TotalRingTime":0,
"CallsIncomingQueue":0,
"CallsAbandonedInQueue":0,
"TotalWorkTime":0,
"CallsIncomingLine":0
},
"InstanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
"Timestamp":"2018-09-13 00:00:00"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.5 坐席汇总报表

调用ListAgentSummaryReports查询坐席指标的某个时间范围汇总报表。

比如2018-08-01 10:00:00 ~ 2018-08-07 09:20:00范围的坐席指标汇总报表，电话呼入数是发生在这个时间范围的总和、最大通话时长是这个时间范围的最长一次通话时长。

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
EndTime	String	是	2018-08-07 09:20:00	终止日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
StartTime	String	是	2018-08-01 10:00:00	起始日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss，不得早于6个月前的时间点
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
AgentIds	String	否	2769707711429472695	坐席ID列表(使用“,” 隔开)，坐席ID等同于该座席的RAM子账户ID，最多50个坐席；不传查询全部。
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	20	分页大小，默认值为10，最大是100。
SkillGroupId	String	否	fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码

名称	类型	示例值	描述
Message	String	无	响应信息
PagedAgentSummaryReport			报表
List	Array		坐席报表列表
AgentSummaryReport			坐席报表列表
AgentId	String	2769707711 429472695	座席ID，等同于该座席的RAM子账户ID。
AgentName	String	默默	座席显示名称
Inbound			呼入指标
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
HandleRate	Float	0	应答率，单位%。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。

名称	类型	示例值	描述
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	服务水平，单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
LoginName	String	weichao	座席登录名
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0	接通率，单位%。
AverageDialingTime	Long	0	平均拨号时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsAnswered	Long	0	电话接通量。
CallsDialed	Long	0	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	0	最大拨号时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	String	0	最大话后处理时长，单位秒。总话后处理时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	0	总拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标
AverageReadyTime	Long	0	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	0	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0	座席利用率，单位%。
OneTransferCalls	Long	0	总转接量，即坐席发起直接转接的次数。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。

名称	类型	示例值	描述
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	0	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	0	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	0	总登录时长，单位为秒。
TotalReadyTime	Long	0	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位为秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位为秒。
SkillGroupIds	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID列表
SkillGroupNames	String	其他服务	技能组名称
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	2	分页大小
TotalCount	Integer	1	总个数
RequestId	String	685904F9-C253-49EF-8255-384888B794D2	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListAgentSummaryReports
&EndTime=2018-08-07 09:20:00
```

```
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&StartTime=2018-08-01 10:00:00
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<code>OK</code>
<pagedAgentSummaryReport>
  <pageNumber>1</pageNumber>
  <pageSize>10</pageSize>
  <totalCount>1</totalCount>
  <list>
    <agentId>2769707711429472695</agentId>
    <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
    <skillGroupNames>其他服务</skillGroupNames>
    <inbound>
      <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
      <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
      <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
      <callsOffered>0</callsOffered>
      <callsHandled>0</callsHandled>
      <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
      <averageRingTime>0</averageRingTime>
      <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
      <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
      <totalRingTime>0</totalRingTime>
      <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
      <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
      <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
      <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
      <handleRate>0</handleRate>
      <maxRingTime>0</maxRingTime>
    </inbound>
    <outbound>
      <maxTalkTime>11</maxTalkTime>
      <averageTalkTime>5</averageTalkTime>
      <totalWorkTime>15</totalWorkTime>
      <maxDialingTime>14</maxDialingTime>
      <callsDialed>3</callsDialed>
      <averageDialingTime>11</averageDialingTime>
      <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
      <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
      <totalDialingTime>34</totalDialingTime>
      <answerRate>1</answerRate>
      <callsAnswered>3</callsAnswered>
      <totalTalkTime>15</totalTalkTime>
      <maxWorkTime>10</maxWorkTime>
      <averageWorkTime>5</averageWorkTime>
      <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    </outbound>
    <skillGroupIds>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupIds>
    <loginName>weichao</loginName>
  </overall>
  <maxReadyTime>3282</maxReadyTime>
  <maxTalkTime>11</maxTalkTime>
  <averageTalkTime>5</averageTalkTime>
  <totalWorkTime>15</totalWorkTime>
  <totalLoggedInTime>3648</totalLoggedInTime>
  <totalReadyTime>3583</totalReadyTime>
  <totalBreakTime>1</totalBreakTime>
```

```

<satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
<satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
<totalCalls>3</totalCalls>
<averageReadyTime>716</averageReadyTime>
<totalTalkTime>15</totalTalkTime>
<maxWorkTime>10</maxWorkTime>
<averageWorkTime>5</averageWorkTime>
<occupancyRate>0.008223684504628181</occupancyRate>
<satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
<oneTransferCalls>0</oneTransferCalls>
</overall>
<agentName>默默</agentName>
</list>
</pagedAgentSummaryReport>
<requestId>685904F9-C253-49EF-8255-384888B794D2</requestId>
<success>>true</success>
<httpStatusCode>200</httpStatusCode>

```

JSON 格式

```

{
  "httpStatusCode":200,
  "requestId":"685904F9-C253-49EF-8255-384888B794D2",
  "pagedAgentSummaryReport":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "agentName":"默默",
        "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
        "agentId":"2769707711429472695",
        "skillGroupIds":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
        "outbound":{
          "averageDialingTime":11,
          "satisfactionIndex":0,
          "totalWorkTime":15,
          "maxWorkTime":10,
          "maxTalkTime":11,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "answerRate":1,
          "totalDialingTime":34,
          "callsAnswered":3,
          "satisfactionSurveysOffered":0,
          "maxDialingTime":14,
          "totalTalkTime":15,
          "callsDialed":3,
          "averageWorkTime":5,
          "averageTalkTime":5
        },
        "overall":{
          "totalLoggedInTime":3648,
          "oneTransferCalls":0,
          "satisfactionIndex":0,
          "maxReadyTime":3282,
          "totalWorkTime":15,
          "maxWorkTime":10,
          "maxTalkTime":11,
          "occupancyRate":0.008223684504628181,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "totalCalls":3,
          "averageReadyTime":716,
          "satisfactionSurveysOffered":0,

```

```

"totalTalkTime":15,
"averageWorkTime":5,
"totalReadyTime":3583,
"averageTalkTime":5,
"totalBreakTime":1
},
"inbound":{
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":0,
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"averageRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupNames":"其他服务",
"loginName":"weichao"
}
]
},
"code":"OK",
"success":true
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.6 坐席的分段汇总报表

调用ListAgentSummaryReportsByInterval查询坐席指标的分段汇总报表。

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
EndTime	String	是	2018-09-12 14:45:00	终止日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
StartTime	String	是	2018-09-12 14:45:00	起始日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss，不得早于6个月前的时间点
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
AgentIds	String	否	2769707711 429472695	坐席ID列表(使用“,” 隔开)，坐席ID等同于该座席的RAM子账户ID，最多50个坐席；不传查询全部。
Interval	String	否	Daily	间隔类型。 <ul style="list-style-type: none"> Daily:天 Minute5:5分钟
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	20	分页大小，默认值为10，最大是100。
SkillGroupId	String	否	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
PagedAgent SummaryReport			报表

名称	类型	示例值	描述
List	Array		坐席报表列表
AgentTimeIntervalReport			坐席报表列表
AgentId	String	2769707711 429472695	坐席ID
IntervalList	Array		各个时间段的坐席报表
AgentSummaryReport			各个时间段的坐席报表
AgentId	String	2769707711 429472695	座席ID, 等同于该座席的RAM子账户ID。
AgentName	String	默默	座席显示名称
Inbound			呼入指标
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长, 单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长, 单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长, 单位秒。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
HandleRate	Float	0	应答率, 单位%。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长, 单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长, 单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长, 单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数, 单位%。

名称	类型	示例值	描述
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	20s应答率，单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
LoginName	String	weichao	座席登录名
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0	接通率，单位%。
AverageDialingTime	Long	0	平均拨号时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsAnswered	Long	0	电话接通量。
CallsDialed	Long	0	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	0	最大拨号时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	0	最大拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标
AverageReadyTime	Long	0	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	0	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0	座席利用率，单位%。
OneTransferCalls	Long	0	总转接量，即坐席发送直接转接的次数。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。

名称	类型	示例值	描述
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	0	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	0	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	1	总登录时长，单位秒。
TotalReadyTime	Long	0	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
SkillGroupIds	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb91981	技能组ID列表
SkillGroupNames	String	其他服务	技能组名称
Timestamp	String	2018-09-12 14:45:00	日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	10	分页大小
TotalCount	Integer	1	总个数
RequestId	String	DCF128C7-3817-4409-8557-15A0C49DA1B8	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListAgentSummaryReportsByInterval
&EndTime=2018-09-12 14:45:00
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&StartTime=2018-09-12 14:45:00
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<code>OK</code>
<pagedAgentSummaryReport>
  <pageNumber>1</pageNumber>
  <pageSize>10</pageSize>
  <totalCount>1</totalCount>
  <list>
    <agentId>2769707711429472695</agentId>
    <intervalList>
      <agentId>2769707711429472695</agentId>
      <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
      <skillGroupNames>其他服务</skillGroupNames>
      <inbound>
        <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
        <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
        <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
        <callsOffered>0</callsOffered>
        <callsHandled>0</callsHandled>
        <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
        <averageRingTime>0</averageRingTime>
        <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
        <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
        <totalRingTime>0</totalRingTime>
        <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
        <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
        <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
        <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
        <handleRate>0</handleRate>
        <maxRingTime>0</maxRingTime>
      </inbound>
      <outbound>
        <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
        <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
        <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
        <maxDialingTime>0</maxDialingTime>
        <callsDialed>0</callsDialed>
        <averageDialingTime>0</averageDialingTime>
        <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
        <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
        <totalDialingTime>0</totalDialingTime>
        <answerRate>0</answerRate>
        <callsAnswered>0</callsAnswered>
        <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
        <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
        <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
        <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
      </outbound>
```

```
<skillGroupIds>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupIds>
<loginName>weichao</loginName>
<overall>
  <maxReadyTime>0</maxReadyTime>
  <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
  <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
  <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
  <totalLoggedInTime>1</totalLoggedInTime>
  <totalReadyTime>0</totalReadyTime>
  <totalBreakTime>1</totalBreakTime>
  <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
  <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
  <totalCalls>0</totalCalls>
  <averageReadyTime>0</averageReadyTime>
  <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
  <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
  <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
  <occupancyRate>0</occupancyRate>
  <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  <oneTransferCalls>0</oneTransferCalls>
</overall>
<agentName>默默</agentName>
<timestamp>2018-09-12 14:45:00</timestamp>
</intervalList>
<intervalList>
  <agentId>2769707711429472695</agentId>
  <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
  <skillGroupNames>其他服务</skillGroupNames>
  <inbound>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <callsOffered>0</callsOffered>
    <callsHandled>0</callsHandled>
    <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
    <averageRingTime>0</averageRingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalRingTime>0</totalRingTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    <handleRate>0</handleRate>
    <maxRingTime>0</maxRingTime>
  </inbound>
  <outbound>
    <maxTalkTime>2</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>2</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>1</totalWorkTime>
    <maxDialingTime>14</maxDialingTime>
    <callsDialed>1</callsDialed>
    <averageDialingTime>14</averageDialingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalDialingTime>14</totalDialingTime>
    <answerRate>1</answerRate>
    <callsAnswered>1</callsAnswered>
    <totalTalkTime>2</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>1</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>1</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  </outbound>
</skillGroupIds>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupIds>
```

```

<loginName>weichao</loginName>
<overall>
  <maxReadyTime>247</maxReadyTime>
  <maxTalkTime>2</maxTalkTime>
  <averageTalkTime>2</averageTalkTime>
  <totalWorkTime>1</totalWorkTime>
  <totalLoggedInTime>264</totalLoggedInTime>
  <totalReadyTime>247</totalReadyTime>
  <totalBreakTime>0</totalBreakTime>
  <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
  <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
  <totalCalls>1</totalCalls>
  <averageReadyTime>0</averageReadyTime>
  <totalTalkTime>2</totalTalkTime>
  <maxWorkTime>1</maxWorkTime>
  <averageWorkTime>1</averageWorkTime>
  <occupancyRate>0.011363636702299118</occupancyRate>
  <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
</overall>
<agentName>默默</agentName>
<timestamp>2018-09-12 14:50:00</timestamp>
</intervalList>
<intervalList>
  <agentId>2769707711429472695</agentId>
  <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
  <skillGroupNames>其他服务</skillGroupNames>
  <inbound>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <callsOffered>0</callsOffered>
    <callsHandled>0</callsHandled>
    <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
    <averageRingTime>0</averageRingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalRingTime>0</totalRingTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    <handleRate>0</handleRate>
    <maxRingTime>0</maxRingTime>
  </inbound>
  <outbound>
    <maxTalkTime>11</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>11</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>4</totalWorkTime>
    <maxDialingTime>9</maxDialingTime>
    <callsDialed>2</callsDialed>
    <averageDialingTime>4</averageDialingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalDialingTime>9</totalDialingTime>
    <answerRate>0.5</answerRate>
    <callsAnswered>1</callsAnswered>
    <totalTalkTime>11</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>4</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>4</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  </outbound>
  <skillGroupIds>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupIds>
  <loginName>weichao</loginName>
  <overall>

```

```

<maxReadyTime>3282</maxReadyTime>
<maxTalkTime>11</maxTalkTime>
<averageTalkTime>11</averageTalkTime>
<totalWorkTime>4</totalWorkTime>
<totalLoggedInTime>3360</totalLoggedInTime>
<totalReadyTime>3336</totalReadyTime>
<totalBreakTime>0</totalBreakTime>
<satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
<satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
<totalCalls>1</totalCalls>
<averageReadyTime>1112</averageReadyTime>
<totalTalkTime>11</totalTalkTime>
<maxWorkTime>4</maxWorkTime>
<averageWorkTime>4</averageWorkTime>
<occupancyRate>0.004464285913854837</occupancyRate>
<satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
</overall>
<agentName>默默</agentName>
<timestamp>2018-09-12 15:45:00</timestamp>
</intervalList>
<intervalList>
  <agentId>2769707711429472695</agentId>
  <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
  <skillGroupNames>其他服务</skillGroupNames>
  <inbound>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <callsOffered>0</callsOffered>
    <callsHandled>0</callsHandled>
    <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
    <averageRingTime>0</averageRingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalRingTime>0</totalRingTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    <handleRate>0</handleRate>
    <maxRingTime>0</maxRingTime>
  </inbound>
  <outbound>
    <maxTalkTime>2</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>2</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>10</totalWorkTime>
    <maxDialingTime>11</maxDialingTime>
    <callsDialed>0</callsDialed>
    <averageDialingTime>0</averageDialingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalDialingTime>11</totalDialingTime>
    <answerRate>0</answerRate>
    <callsAnswered>1</callsAnswered>
    <totalTalkTime>2</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>10</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>10</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  </outbound>
  <skillGroupIds>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupIds>
  <loginName>weichao</loginName>
  <overall>
    <maxReadyTime>0</maxReadyTime>
    <maxTalkTime>2</maxTalkTime>

```

```

    <averageTalkTime>2</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>10</totalWorkTime>
    <totalLoggedInTime>23</totalLoggedInTime>
    <totalReadyTime>0</totalReadyTime>
    <totalBreakTime>0</totalBreakTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalCalls>1</totalCalls>
    <averageReadyTime>0</averageReadyTime>
    <totalTalkTime>2</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>10</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>10</averageWorkTime>
    <occupancyRate>0.52173912525177</occupancyRate>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  </overall>
  <agentName>默默</agentName>
  <timestamp>2018-09-12 15:50:00</timestamp>
</intervalList>
</list>
</pagedAgentSummaryReport>
<requestId>DCF128C7-3817-4409-8557-15A0C49DA1B8</requestId>
<success>>true</success>
<statusCode>200</statusCode>

```

JSON 格式

```

{
  "statusCode":200,
  "requestId":"DCF128C7-3817-4409-8557-15A0C49DA1B8",
  "pagedAgentSummaryReport":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "agentId":"2769707711429472695",
        "intervalList":[
          {
            "timestamp":"2018-09-12 14:45:00",
            "agentName":"默默",
            "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
            "agentId":"2769707711429472695",
            "skillGroupIds":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
            "outbound":{
              "averageDialingTime":0,
              "satisfactionIndex":0,
              "totalWorkTime":0,
              "maxWorkTime":0,
              "maxTalkTime":0,
              "satisfactionSurveysResponded":0,
              "answerRate":0,
              "totalDialingTime":0,
              "callsAnswered":0,
              "satisfactionSurveysOffered":0,
              "maxDialingTime":0,
              "totalTalkTime":0,
              "callsDialed":0,
              "averageWorkTime":0,
              "averageTalkTime":0
            },
            "overall":{
              "totalLoggedInTime":1,
              "oneTransferCalls":0,

```

```
"satisfactionIndex":0,
"maxReadyTime":0,
"totalWorkTime":0,
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"occupancyRate":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"totalCalls":0,
"averageReadyTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"totalReadyTime":0,
"averageTalkTime":0,
"totalBreakTime":1
},
"inbound":{
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":0,
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"averageRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupNames":"其他服务",
"loginName":"weichao"
},
{
"timestamp":"2018-09-12 14:50:00",
"agentName":"默默",
"instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
"agentId":"2769707711429472695",
"skillGroupIds":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
"outbound":{
"averageDialingTime":14,
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":1,
"maxWorkTime":1,
"maxTalkTime":2,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"answerRate":1,
"totalDialingTime":14,
"callsAnswered":1,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"maxDialingTime":14,
"totalTalkTime":2,
"callsDialed":1,
"averageWorkTime":1,
"averageTalkTime":2
},
"overall":{
"totalLoggedInTime":264,
"satisfactionIndex":0,
"maxReadyTime":247,
```

```
"totalWorkTime":1,
"maxWorkTime":1,
"maxTalkTime":2,
"occupancyRate":0.011363636702299118,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"totalCalls":1,
"averageReadyTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalTalkTime":2,
"averageWorkTime":1,
"totalReadyTime":247,
"averageTalkTime":2,
"totalBreakTime":0
},
"inbound":{
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":0,
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"averageRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupNames":"其他服务",
"loginName":"weichao"
},
{
"timestamp":"2018-09-12 15:45:00",
"agentName":"默默",
"instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
"agentId":"2769707711429472695",
"skillGroupIds":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
"outbound":{
"averageDialingTime":4,
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":4,
"maxWorkTime":4,
"maxTalkTime":11,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"answerRate":0.5,
"totalDialingTime":9,
"callsAnswered":1,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"maxDialingTime":9,
"totalTalkTime":11,
"callsDialed":2,
"averageWorkTime":4,
"averageTalkTime":11
},
"overall":{
"totalLoggedInTime":3360,
"satisfactionIndex":0,
"maxReadyTime":3282,
"totalWorkTime":4,
"maxWorkTime":4,
```

```
"maxTalkTime":11,
"occupancyRate":0.004464285913854837,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"totalCalls":1,
"averageReadyTime":1112,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalTalkTime":11,
"averageWorkTime":4,
"totalReadyTime":3336,
"averageTalkTime":11,
"totalBreakTime":0
},
"inbound":{
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":0,
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"averageRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupNames":"其他服务",
"loginName":"weichao"
},
{
"timestamp":"2018-09-12 15:50:00",
"agentName":"默默",
"instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
"agentId":"2769707711429472695",
"skillGroupIds":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
"outbound":{
"averageDialingTime":0,
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":10,
"maxWorkTime":10,
"maxTalkTime":2,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"answerRate":0,
"totalDialingTime":11,
"callsAnswered":1,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"maxDialingTime":11,
"totalTalkTime":2,
"callsDialed":0,
"averageWorkTime":10,
"averageTalkTime":2
},
"overall":{
"totalLoggedInTime":23,
"satisfactionIndex":0,
"maxReadyTime":0,
"totalWorkTime":10,
"maxWorkTime":10,
"maxTalkTime":2,
"occupancyRate":0.52173912525177,
```

```
"satisfactionSurveysResponded":0,
"totalCalls":1,
"averageReadyTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalTalkTime":2,
"averageWorkTime":10,
"totalReadyTime":0,
"averageTalkTime":2,
"totalBreakTime":0
},
"inbound":{
"satisfactionIndex":0,
"totalWorkTime":0,
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"averageRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupNames":"其他服务",
"loginName":"weichao"
}
]
}
},
"code":"OK",
"success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.7 查询坐席指标的当天汇总报表

调用ListAgentSummaryReportsSinceMidnight查询坐席指标的当天汇总报表。

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	ListAgentSummaryReportsSinceMidnight	系统规定参数。取值：ListAgentSummaryReportsSinceMidnight。
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
AgentIds	String	否	2769707711429472695	坐席ID列表(使用“,”隔开)。坐席ID等同于该座席的RAM子账户ID，最多50个坐席；不传查询全部。
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	10	分页大小，默认值为10，最大是100。
SkillGroupId	String	否	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应信息
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
PagedAgentSummaryReport			报表
List	Array		坐席报表列表

名称	类型	示例值	描述
AgentSummaryReport			坐席报表列表
AgentId	String	2769707711 429472695	座席ID, 等同于该座席的RAM子账户ID。
AgentName	String	默默	座席名称
Inbound			呼入指标
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长, 单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长, 单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长, 单位秒。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
HandleRate	Float	0	应答率, 单位%。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长, 单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长, 单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长, 单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数, 单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	20s应答率, 单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长, 单位秒。

名称	类型	示例值	描述
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
LoginName	String	weichao	座席登录名
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0	接通率，单位%。
AverageDialingTime	Long	0	平均拨号时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsAnswered	Long	0	电话接通量。
CallsDialed	Long	0	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	0	最大拨号时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	String	0	最大话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。

名称	类型	示例值	描述
TotalDialingTime	Long	0	总拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标
AverageReadyTime	Long	32	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	37	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0	座席利用率，单位%。
OneTransferCalls	Long	0	总转接量，坐席发起直接转接的次数。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	0	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	0	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。

名称	类型	示例值	描述
TotalLoggedInTime	Long	65	总登录时长, 单位秒。
TotalReadyTime	Long	65	总就绪时长, 单位为秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长, 单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长, 单位秒。
SkillGroupIds	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID列表
SkillGroupNames	String	其他服务	技能组名称
Timestamp	String	2018-09-13 00:00:00	日期, 格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	2	分页大小
TotalCount	Integer	2	总个数
RequestId	String	27DD30C4-CAE2-481A-97CC-D3C54625341D	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListAgentSummaryReportsSinceMidnight
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<code>OK</code>
<pagedAgentSummaryReport>
  <pageNumber>1</pageNumber>
```

```
<pageSize>10</pageSize>
<totalCount>1</totalCount>
<list>
  <agentId>2769707711429472695</agentId>
  <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
  <skillGroupNames>其他服务</skillGroupNames>
  <inbound>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <callsOffered>0</callsOffered>
    <callsHandled>0</callsHandled>
    <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
    <averageRingTime>0</averageRingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalRingTime>0</totalRingTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    <handleRate>0</handleRate>
    <maxRingTime>0</maxRingTime>
  </inbound>
  <outbound>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <maxDialingTime>0</maxDialingTime>
    <callsDialed>0</callsDialed>
    <averageDialingTime>0</averageDialingTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalDialingTime>0</totalDialingTime>
    <answerRate>0</answerRate>
    <callsAnswered>0</callsAnswered>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  </outbound>
  <skillGroupIds>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupIds>
  <loginName>weichao</loginName>
  <overall>
    <maxReadyTime>37</maxReadyTime>
    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <totalLoggedInTime>65</totalLoggedInTime>
    <totalReadyTime>65</totalReadyTime>
    <totalBreakTime>0</totalBreakTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalCalls>0</totalCalls>
    <averageReadyTime>32</averageReadyTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <occupancyRate>0</occupancyRate>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    <oneTransferCalls>0</oneTransferCalls>
  </overall>
  <agentName>默默</agentName>
  <timestamp>2018-09-13 00:00:00</timestamp>
```

```
</list>
</pagedAgentSummaryReport>
<requestId>27DD30C4-CAE2-481A-97CC-D3C54625341D</requestId>
<success>true</success>
<statusCode>200</statusCode>
```

JSON 格式

```
{
  "statusCode":200,
  "requestId":"27DD30C4-CAE2-481A-97CC-D3C54625341D",
  "pagedAgentSummaryReport":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "timestamp":"2018-09-13 00:00:00",
        "agentName":"默默",
        "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
        "agentId":"2769707711429472695",
        "skillGroupIds":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
        "outbound":{
          "averageDialingTime":0,
          "satisfactionIndex":0,
          "totalWorkTime":0,
          "maxWorkTime":0,
          "maxTalkTime":0,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "answerRate":0,
          "totalDialingTime":0,
          "callsAnswered":0,
          "satisfactionSurveysOffered":0,
          "maxDialingTime":0,
          "totalTalkTime":0,
          "callsDialed":0,
          "averageWorkTime":0,
          "averageTalkTime":0
        },
        "overall":{
          "totalLoggedInTime":65,
          "oneTransferCalls":0,
          "satisfactionIndex":0,
          "maxReadyTime":37,
          "totalWorkTime":0,
          "maxWorkTime":0,
          "maxTalkTime":0,
          "occupancyRate":0,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "totalCalls":0,
          "averageReadyTime":32,
          "satisfactionSurveysOffered":0,
          "totalTalkTime":0,
          "averageWorkTime":0,
          "totalReadyTime":65,
          "averageTalkTime":0,
          "totalBreakTime":0
        },
        "inbound":{
          "satisfactionIndex":0,
          "totalWorkTime":0,
          "maxWorkTime":0,
          "maxTalkTime":0,

```

```
"satisfactionSurveysResponded":0,
"serviceLevel20":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalRingTime":0,
"handleRate":0,
"averageRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsHandled":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupNames":"其他服务",
"loginName":"weichao"
}
]
},
"code":"OK",
"success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.8 技能组瞬时状态列表

技能组瞬时状态列表

技能组瞬时状态列表，统计的范围是截止调用时间4个小时内的，存在活跃坐席的技能组的状态信息。

- 4 个小时内：是指发起统计的当前时间点，往前推 4 个小时。
- 活跃坐席：是指在上述时间范围内，状态发生变化的坐席。坐席状态变化包括签入、签出、小休、外呼等。仅登录坐席工作台，而没有签入的情况，不属于活跃坐席。

因此，返回的技能组同时满足上述 2 个条件，即过去 4 小时能，该技能组内有坐席的状态发送过变化，才返回。特别的，如果某技能组，过去 4 小时内，没有坐席状态发生变化，就不会返回该技能组瞬时状态信息。

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	ListSkillGroupStates	系统规定参数。取值： ListSkillGroupStates 。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	10	分页大小，默认值为10，最大是100。
SkillGroupIds	String	否	{ "SkillGroup":{ "SkillGroupName": "Default", "SkillGroupId": "014a9696-931d-49db-ae96-111d2098a548" }}}	技能组ID列表，使用','隔开，最多50个技能组；不传查询全部。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
Data			报表
List			列表
RealTimeSkillGroupState			列表
BreakingAgents	Long	0	小休坐席数。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID。
LoggedInAgents	Long	0	在线坐席数。

名称	类型	示例值	描述
LongestCall	Long	0	最大等待时长。
ReadyAgents	Long	1	空闲坐席数。
SkillGroupId	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID。
SkillGroupName	String	其他服务	技能组展示名。
TalkingAgents	Long	0	正在通话坐席数。
WaitingCalls	Long	0	当前排队电话个数。
WorkingAgents	Long	0	话后处理坐席数。
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	2	分页大小
TotalCount	Integer	2	总个数
HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	66BD5D25-3785-46D1-BAE7-F81920E501F2	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListSkillGroupStates
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListSkillGroupStatesResponse>
  <code>OK</code>
  <data>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <totalCount>1</totalCount>
    <list>
      <longestCall>0</longestCall>
      <talkingAgents>0</talkingAgents>
      <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
      <loggedInAgents>1</loggedInAgents>
      <breakingAgents>0</breakingAgents>
      <skillGroupName>其他服务</skillGroupName>
      <workingAgents>0</workingAgents>
      <readyAgents>1</readyAgents>
      <skillGroupId>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupId>
      <waitingCalls>0</waitingCalls>
    </list>
  </data>
  <requestId>66BD5D25-3785-46D1-BAE7-F81920E501F2</requestId>
  <success>true</success>
  <statusCode>200</statusCode>
</ListSkillGroupStatesResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "statusCode":200,
  "requestId":"66BD5D25-3785-46D1-BAE7-F81920E501F2",
  "data":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "workingAgents":0,
        "skillGroupId":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
        "loggedInAgents":1,
        "breakingAgents":0,
        "readyAgents":1,
        "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
        "talkingAgents":0,
        "longestCall":0,
        "waitingCalls":0,
        "skillGroupName":"其他服务"
      }
    ]
  },
  "code":"OK",
  "success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.9 技能组汇总报表

技能组汇总报表

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	ListSkillGroupSummaryReports	系统规定参数。取值： ListSkillGroupSummaryReports 。
EndTime	String	是	2018-01-10 11.11.11	终止日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
StartTime	String	是	2018-01-10 11.11.11	起始日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss，不得早于6个月前的时间点
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	2	分页大小，默认值为10，最大是100。
SkillGroupIds	String	否	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID列表，使用“,” 隔开，最多50个；不传查询全部。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
PagedSkillGroupSummaryReport			报表
List			列表
SkillGroupSummaryReport			列表
Inbound			呼入指标
AbandonedInQueueOfQueueCount	Long	0	技能组排队放弃次数。
AnsweredByAgentOfQueueCount	Long	0	技能组人工接起次数。
AnsweredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration	Long	0	坐席接起时队列最大等待时间。
AnsweredByAgentOfQueueWaitTimeDuration	Long	0	坐席接起时队列等待时间。
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
GiveUpByAgentOfQueueCount	Long	0	技能组振铃放弃次数。

名称	类型	示例值	描述
HandleRate	Float	0	应答率, 单位%。
InComingQueueOfQueueCount	Long	0	技能组呼入次数。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长, 单位秒。
MaxTalkTime	String	0	总通话时长, 单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	总话后处理时长, 单位秒。
OverflowInQueueOfQueueCount	Long	0	技能组排队超时次数。
QueueMaxWaitTimeDuration	Long	0	队列最大等待时间。
QueueWaitTimeDuration	Long	0	队列等待时间。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数, 单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	服务水平即20s应答率, 单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长, 单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长, 单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长, 单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID

名称	类型	示例值	描述
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0.5	接通率，单位%。
AverageDialingTime	Long	14	平均拨号时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	2	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	1	平均话后处理时长，单位秒。
CallsAnswered	Long	0	电话接通量。
CallsDialed	Long	2	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	14	最大拨号时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	2	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	1	总话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	28	总拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	2	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	1	总话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标

名称	类型	示例值	描述
AverageReadyTime	Long	225	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	2	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	1	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	480	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	2	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	1	总话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0.0025906735 099852085	座席利用率，单位%。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	1	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	1	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	1158	总登录时长，单位秒。
TotalReadyTime	Long	1126	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	2	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	1	总话后处理时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
SkillGroupId	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID
SkillGroupName	String	其他服务	技能组名称
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	2	分页大小
TotalCount	Integer	2	总个数
RequestId	String	11C37A88-C5D4-4538-A768-AFFFC2397896	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListSkillGroupSummaryReports
&EndTime=2018-01-10 11.11.11
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&StartTime=2018-01-10 11.11.11
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListSkillGroupSummaryReportsResponse>
  <pagedSkillGroupSummaryReport>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <totalCount>1</totalCount>
    <list>
      <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
      <inbound>
        <queueWaitTimeDuration>0</queueWaitTimeDuration>
        <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
        <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
        <queueMaxWaitTimeDuration>0</queueMaxWaitTimeDuration>
        <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
        <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
        <giveUpByAgentOfQueueCount>0</giveUpByAgentOfQueueCount>
        <averageRingTime>0</averageRingTime>
        <maxRingTime>0</maxRingTime>
        <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
```

```

<totalWorkTime>0</totalWorkTime>
<totalRingTime>0</totalRingTime>
<inComingQueueOfQueueCount>0</inComingQueueOfQueueCount>
<handleRate>0</handleRate>
<answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration>0</answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration>
<overflowInQueueOfQueueCount>0</overflowInQueueOfQueueCount>
<satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
<averageTalkTime>0</averageTalkTime>
<callsOffered>0</callsOffered>
<averageWorkTime>0</averageWorkTime>
<callsHandled>0</callsHandled>
<answeredByAgentOfQueueCount>0</answeredByAgentOfQueueCount>
<satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
<abandonedInQueueOfQueueCount>0</abandonedInQueueOfQueueCount>
>
  <answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration>0</answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration>
</inbound>
<outbound>
  <maxTalkTime>2</maxTalkTime>
  <averageTalkTime>2</averageTalkTime>
  <totalWorkTime>1</totalWorkTime>
  <maxDialingTime>14</maxDialingTime>
  <callsDialed>2</callsDialed>
  <averageDialingTime>14</averageDialingTime>
  <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
  <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
  <totalDialingTime>28</totalDialingTime>
  <answerRate>0.5</answerRate>
  <callsAnswered>1</callsAnswered>
  <totalTalkTime>2</totalTalkTime>
  <maxWorkTime>1</maxWorkTime>
  <averageWorkTime>1</averageWorkTime>
  <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
</outbound>
<overall>
  <maxReadyTime>480</maxReadyTime>
  <maxTalkTime>2</maxTalkTime>
  <averageTalkTime>2</averageTalkTime>
  <totalWorkTime>1</totalWorkTime>
  <totalLoggedInTime>1158</totalLoggedInTime>
  <totalReadyTime>1126</totalReadyTime>
  <totalBreakTime>1</totalBreakTime>
  <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
  <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
  <totalCalls>1</totalCalls>
  <averageReadyTime>225</averageReadyTime>
  <totalTalkTime>2</totalTalkTime>
  <maxWorkTime>1</maxWorkTime>
  <averageWorkTime>1</averageWorkTime>
  <occupancyRate>0.0025906735099852085</occupancyRate>
  <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
</overall>
<skillGroupName>其他服务</skillGroupName>
<skillGroupId>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupId>
</list>
</pagedSkillGroupSummaryReport>
<code>OK</code>
<requestId>11C37A88-C5D4-4538-A768-AFFFC2397896</requestId>
<success>true</success>
<statusCode>200</statusCode>

```

```
</ListSkillGroupSummaryReportsResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "statusCode":200,
  "requestId":"11C37A88-C5D4-4538-A768-AFFFC2397896",
  "pagedSkillGroupSummaryReport":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "skillGroupId":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
        "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
        "outbound":{
          "averageDialingTime":14,
          "satisfactionIndex":0,
          "totalWorkTime":1,
          "maxWorkTime":1,
          "maxTalkTime":2,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "answerRate":0.5,
          "totalDialingTime":28,
          "callsAnswered":1,
          "satisfactionSurveysOffered":0,
          "maxDialingTime":14,
          "totalTalkTime":2,
          "callsDialed":2,
          "averageWorkTime":1,
          "averageTalkTime":2
        },
        "overall":{
          "totalLoggedInTime":1158,
          "satisfactionIndex":0,
          "maxReadyTime":480,
          "totalWorkTime":1,
          "maxWorkTime":1,
          "maxTalkTime":2,
          "occupancyRate":0.0025906735099852085,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "totalCalls":1,
          "averageReadyTime":225,
          "satisfactionSurveysOffered":0,
          "totalTalkTime":2,
          "averageWorkTime":1,
          "totalReadyTime":1126,
          "averageTalkTime":2,
          "totalBreakTime":1
        },
        "inbound":{
          "totalWorkTime":0,
          "abandonedInQueueOfQueueCount":0,
          "maxWorkTime":0,
          "answeredByAgentOfQueueCount":0,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "queueWaitTimeDuration":0,
          "inComingQueueOfQueueCount":0,
          "serviceLevel20":0,
          "answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration":0,
          "totalRingTime":0,
          "totalTalkTime":0,
          "handleRate":0,

```

```

"averageWorkTime":0,
"queueMaxWaitTimeDuration":0,
"callsHandled":0,
"satisfactionIndex":0,
"giveUpByAgentOfQueueCount":0,
"maxTalkTime":0,
"answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration":0,
"overflowInQueueOfQueueCount":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"averageRingTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupName":"其他服务"
}
}
},
"code":"OK",
"success":true
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.10 技能组的分段汇总报表

技能组的分段汇总报表

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	ListSkillGroupSummaryReportsByInterval	系统规定参数。取值： ListSkillGroupSummaryReportsByInterval 。
EndTime	String	是	2018-10-20 00:00:00	终止日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
InstanceId	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID

名称	类型	是否必选	示例值	描述
StartTime	String	是	2018-10-20 00:00:00	起始日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss，不得早于6个月前的时间点
Interval	String	否	Daily	间隔类型。 <ul style="list-style-type: none"> Daily:天 Minute5:5分钟
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	20	分页大小，默认值为10，最大是100。
SkillGroupIds	String	否	3f3ceb0d-d6b6-4c97-af20-f3daf04f90e0	技能组ID列表，使用“,”隔开，最多50个；不传查询全部。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
PagedSkill GroupSummaryReport			报表
List			列表
SkillGroup TimeIntervalReport			列表
IntervallList			列表
SkillGroup SummaryReport			列表

名称	类型	示例值	描述
Inbound			呼入指标
AbandonedInQueueOfQueueCount	Long	0	技能组排队放弃次数。
AnsweredByAgentOfQueueCount	Long	0	技能组人工接起次数。
AnsweredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration	Long	0	坐席接起时队列最大等待时间。
AnsweredByAgentOfQueueWaitTimeDuration	Long	0	坐席接起时队列等待时间。
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
GiveUpByAgentOfQueueCount	Long	0	技能组振铃放弃次数。
HandleRate	Float	0	应答率，单位%。
InComingQueueOfQueueCount	Long	0	技能组呼入次数。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
MaxWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
OverFlowInQueueOfQueueCount	Long	0	技能组排队超时次数。
QueueMaxWaitTimeDuration	Long	0	队列最大等待时间。
QueueWaitTimeDuration	Long	0	队列等待时间。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
ServiceLevel20	Float	0	20s应答率，单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0.5	接通率，单位%。
AverageDialingTime	Long	4	平均拨号时长，单位秒。
AverageTalkTime	Long	11	平均通话时长，单位秒。

名称	类型	示例值	描述
AverageWorkTime	Long	4	平均话后处理时长，单位秒。
CallsAnswered	Long	1	电话接通量。
CallsDialed	Long	2	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	9	最大拨号时长，单位秒。
MaxTalkTime	Long	11	总通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	4	总话后处理时长，单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	9	总拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	11	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	4	总话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标
AverageReadyTime	Long	0	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	0	最大就绪时长，单位为秒。

名称	类型	示例值	描述
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0	座席利用率，单位%。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	0	总小休时长，单位为秒。
TotalCalls	Long	0	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	0	总登录时长，单位秒。
TotalReadyTime	Long	0	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
SkillGroupId	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID
SkillGroupName	String	其他服务	技能组名称
Timestamp	String	2018-09-12 15:45:00	日期，格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
SkillGroupId	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID

名称	类型	示例值	描述
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	2	分页大小
TotalCount	Integer	2	总个数
RequestId	String	943D8EF3-3321 -471F-A104- 51C96FCA94D6	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com/?Action=ListSkillGroupSummaryReportsByInterval
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
&StartTime=2018-10-20 00:00:00
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListSkillGroupSummaryReportsByIntervalResponse>
  <pagedSkillGroupSummaryReport>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <totalCount>1</totalCount>
    <list>
      <intervalList>
        <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
        <inbound>
          <queueWaitTimeDuration>0</queueWaitTimeDuration>
          <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
          <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
          <queueMaxWaitTimeDuration>0</queueMaxWaitTimeDuration>
          <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
          <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
          <giveUpByAgentOfQueueCount>0</giveUpByAgentOfQueueCount>
          <averageRingTime>0</averageRingTime>
          <maxRingTime>0</maxRingTime>
          <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
          <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
          <totalRingTime>0</totalRingTime>
          <inComingQueueOfQueueCount>0</inComingQueueOfQueueCount>
          <handleRate>0</handleRate>
          <answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration>0</answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration>
          <overflowInQueueOfQueueCount>0</overflowInQueueOfQueueCount>
```

```

        <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
        <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
        <callsOffered>0</callsOffered>
        <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
        <callsHandled>0</callsHandled>
        <answeredByAgentOfQueueCount>0</answeredByAgentOfQueueCount>
        <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
        <abandonedInQueueOfQueueCount>0</abandonedInQueueOfQueueCount>
        <answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration>0</answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration>
    </inbound>
    <outbound>
        <maxTalkTime>11</maxTalkTime>
        <averageTalkTime>11</averageTalkTime>
        <totalWorkTime>4</totalWorkTime>
        <maxDialingTime>9</maxDialingTime>
        <callsDialed>2</callsDialed>
        <averageDialingTime>4</averageDialingTime>
        <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
        <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
        <totalDialingTime>9</totalDialingTime>
        <answerRate>0.5</answerRate>
        <callsAnswered>1</callsAnswered>
        <totalTalkTime>11</totalTalkTime>
        <maxWorkTime>4</maxWorkTime>
        <averageWorkTime>4</averageWorkTime>
        <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    </outbound>
    <overall>
        <maxReadyTime>3282</maxReadyTime>
        <maxTalkTime>11</maxTalkTime>
        <averageTalkTime>11</averageTalkTime>
        <totalWorkTime>4</totalWorkTime>
        <totalLoggedInTime>3360</totalLoggedInTime>
        <totalReadyTime>3336</totalReadyTime>
        <totalBreakTime>0</totalBreakTime>
        <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
        <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
        <totalCalls>1</totalCalls>
        <averageReadyTime>1112</averageReadyTime>
        <totalTalkTime>11</totalTalkTime>
        <maxWorkTime>4</maxWorkTime>
        <averageWorkTime>4</averageWorkTime>
        <occupancyRate>0.004464285913854837</occupancyRate>
        <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    </overall>
    <skillGroupName>其他服务</skillGroupName>
    <skillGroupId>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupId>
    <timestamp>2018-09-12 15:45:00</timestamp>
</intervalList>
<skillGroupId>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupId>
</list>
</pagedSkillGroupSummaryReport>
<code>OK</code>
<requestId>9B28CADE-B821-42B7-BB9E-1F6090F0888D</requestId>
<success>true</success>
<statusCode>200</statusCode>
</ListSkillGroupSummaryReportsByIntervalResponse>

```

JSON 格式

```
{
```

```
"statusCode":200,
"requestId":"9B28CADE-B821-42B7-BB9E-1F6090F0888D",
"pagedSkillGroupSummaryReport":{
  "totalCount":1,
  "pageSize":10,
  "pageNumber":1,
  "list":[
    {
      "skillGroupId":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
      "intervalList":[
        {
          "timestamp":"2018-09-12 15:45:00",
          "skillGroupId":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
          "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
          "outbound":{
            "averageDialingTime":4,
            "satisfactionIndex":0,
            "totalWorkTime":4,
            "maxWorkTime":4,
            "maxTalkTime":11,
            "satisfactionSurveysResponded":0,
            "answerRate":0.5,
            "totalDialingTime":9,
            "callsAnswered":1,
            "satisfactionSurveysOffered":0,
            "maxDialingTime":9,
            "totalTalkTime":11,
            "callsDialed":2,
            "averageWorkTime":4,
            "averageTalkTime":11
          },
          "overall":{
            "totalLoggedInTime":3360,
            "satisfactionIndex":0,
            "maxReadyTime":3282,
            "totalWorkTime":4,
            "maxWorkTime":4,
            "maxTalkTime":11,
            "occupancyRate":0.004464285913854837,
            "satisfactionSurveysResponded":0,
            "totalCalls":1,
            "averageReadyTime":1112,
            "satisfactionSurveysOffered":0,
            "totalTalkTime":11,
            "averageWorkTime":4,
            "totalReadyTime":3336,
            "averageTalkTime":11,
            "totalBreakTime":0
          },
          "inbound":{
            "totalWorkTime":0,
            "abandonedInQueueOfQueueCount":0,
            "maxWorkTime":0,
            "answeredByAgentOfQueueCount":0,
            "satisfactionSurveysResponded":0,
            "queueWaitTimeDuration":0,
            "inComingQueueOfQueueCount":0,
            "serviceLevel20":0,
            "answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration":0,
            "totalRingTime":0,
            "totalTalkTime":0,
            "handleRate":0,
            "averageWorkTime":0,
            "queueMaxWaitTimeDuration":0,
```

```

    "callsHandled":0,
    "satisfactionIndex":0,
    "giveUpByAgentOfQueueCount":0,
    "maxTalkTime":0,
    "answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration":0,
    "overFlowInQueueOfQueueCount":0,
    "maxRingTime":0,
    "satisfactionSurveysOffered":0,
    "averageRingTime":0,
    "averageTalkTime":0,
    "callsOffered":0
  },
  "skillGroupName":"其他服务"
}
]
}
}
},
"code":"OK",
"success":true
}

```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.11 技能组当天汇总报表

技能组当天汇总报表

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	ListSkillGroupSummaryReportsSinceMidnight	系统规定参数。取值： ListSkillGroupSummaryReportsSinceMidnight 。
Instanceid	String	是	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认值为1。
PageSize	Integer	否	20	分页大小，默认值为10，最大是100。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
SkillGroups	String	否	null	技能组ID列表, 使用 “,” 隔开, 最多50个坐席; 不传查询全部。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
PagedSkill GroupSummaryReport			报表
List			列表
SkillGroup SummaryReport			列表
Inbound			呼入指标
AbandonedInQueueOfQueueCount	Long	0	技能组排队放弃次数。
AnsweredByAgentOfQueueCount	Long	0	技能组人工接起次数。
AnsweredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration	Long	0	坐席接起时队列最大等待时间。
AnsweredByAgentOfQueueWaitTimeDuration	Long	0	坐席接起时队列等待时间。
AverageRingTime	Long	0	平均振铃时长, 单位秒。

名称	类型	示例值	描述
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
CallsHandled	Long	0	电话应答数。
CallsOffered	Long	0	电话呼入数。
GiveUpByAgentOfQueueCount	Long	0	技能组振铃放弃次数。
HandleRate	Float	0	应答率，单位%。
InComingQueueOfQueueCount	Long	0	技能组呼入次数。
MaxRingTime	Long	0	最大振铃时长，单位秒。
MaxTalkTime	String	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OverflowInQueueOfQueueCount	Long	0	技能组排队超时次数。
QueueMaxWaitTimeDuration	Long	0	队列最大等待时间。
QueueWaitTimeDuration	Long	0	队列等待时间。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。

名称	类型	示例值	描述
ServiceLevel20	Float	0	20s应答率, 单位%。
TotalRingTime	Long	0	总振铃时长, 单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长, 单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长, 单位秒。
InstanceId	String	b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450	呼叫中心实例ID
Outbound			呼出指标
AnswerRate	Float	0	接通率, 单位%。
AverageDialingTime	Long	0	平均拨号时长, 单位秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长, 单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长, 单位秒。
CallsAnswered	Long	0	电话接通量。
CallsDialed	Long	0	电话拨号量。
MaxDialingTime	Long	0	最大拨号时长, 单位秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长, 单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长, 单位秒。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数, 单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。

名称	类型	示例值	描述
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalDialingTime	Long	0	总拨号时长，单位秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
Overall			整体指标
AverageReadyTime	Long	51	平均就绪时长，单位为秒。
AverageTalkTime	Long	0	平均通话时长，单位秒。
AverageWorkTime	Long	0	平均话后处理时长，单位秒。
MaxReadyTime	Long	398	最大就绪时长，单位为秒。
MaxTalkTime	Long	0	最大通话时长，单位秒。
MaxWorkTime	Long	0	最大话后处理时长，单位秒。
OccupancyRate	Float	0	座席利用率，单位%。
SatisfactionIndex	Float	0	满意度指数，单位%。
SatisfactionSurveysOffered	Long	0	满意度调查发送次数。
SatisfactionSurveysResponded	Long	0	满意度调查响应次数。
TotalBreakTime	Long	0	总小休时长，单位为秒。

名称	类型	示例值	描述
TotalCalls	Long	0	总电话接待量。包括应答的呼入电话和接通的呼出电话。
TotalLoggedInTime	Long	516	总登录时长，单位秒。
TotalReadyTime	Long	515	总就绪时长，单位为秒。
TotalTalkTime	Long	0	总通话时长，单位秒。
TotalWorkTime	Long	0	总话后处理时长，单位秒。
SkillGroupId	String	8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814	技能组ID
SkillGroupName	String	其他服务	技能组名称
Timestamp	String	2018-09-13 00:00:00	日期 格式yyyy-MM-dd HH:mm:ss
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	10	分页大小
TotalCount	Integer	1	总个数
RequestId	String	19D09CCC-F298-4124-849A-AFA217819011	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListSkillGroupSummaryReportsSinceMidnight
&InstanceId=b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450
```

&<公共请求参数>

正常返回示例

XML 格式

```
<ListSkillGroupSummaryReportsSinceMidnightResponse>
  <pagedSkillGroupSummaryReport>
    <pageNumber>1</pageNumber>
    <pageSize>10</pageSize>
    <totalCount>1</totalCount>
    <list>
      <instanceId>b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450</instanceId>
      <inbound>
        <queueWaitTimeDuration>0</queueWaitTimeDuration>
        <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
        <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
        <queueMaxWaitTimeDuration>0</queueMaxWaitTimeDuration>
        <serviceLevel20>0</serviceLevel20>
        <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
        <giveUpByAgentOfQueueCount>0</giveUpByAgentOfQueueCount>
        <averageRingTime>0</averageRingTime>
        <maxRingTime>0</maxRingTime>
        <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
        <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
        <totalRingTime>0</totalRingTime>
        <inComingQueueOfQueueCount>0</inComingQueueOfQueueCount>
        <handleRate>0</handleRate>
        <answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration>0</answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration>
        <overFlowInQueueOfQueueCount>0</overFlowInQueueOfQueueCount>
        <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
        <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
        <callsOffered>0</callsOffered>
        <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
        <callsHandled>0</callsHandled>
        <answeredByAgentOfQueueCount>0</answeredByAgentOfQueueCount>
        <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
        <abandonedInQueueOfQueueCount>0</abandonedInQueueOfQueueCount>
      >
      <answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration>0</answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration>
    </inbound>
    <outbound>
      <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
      <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
      <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
      <maxDialingTime>0</maxDialingTime>
      <callsDialed>0</callsDialed>
      <averageDialingTime>0</averageDialingTime>
      <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
      <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
      <totalDialingTime>0</totalDialingTime>
      <answerRate>0</answerRate>
      <callsAnswered>0</callsAnswered>
      <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
      <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
      <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
      <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
    </outbound>
    <overall>
      <maxReadyTime>398</maxReadyTime>
```

```

    <maxTalkTime>0</maxTalkTime>
    <averageTalkTime>0</averageTalkTime>
    <totalWorkTime>0</totalWorkTime>
    <totalLoggedInTime>516</totalLoggedInTime>
    <totalReadyTime>515</totalReadyTime>
    <totalBreakTime>0</totalBreakTime>
    <satisfactionSurveysResponded>0</satisfactionSurveysResponded>
    <satisfactionIndex>0</satisfactionIndex>
    <totalCalls>0</totalCalls>
    <averageReadyTime>51</averageReadyTime>
    <totalTalkTime>0</totalTalkTime>
    <maxWorkTime>0</maxWorkTime>
    <averageWorkTime>0</averageWorkTime>
    <occupancyRate>0</occupancyRate>
    <satisfactionSurveysOffered>0</satisfactionSurveysOffered>
  </overall>
  <skillGroupName>其他服务</skillGroupName>
  <skillGroupId>8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814</skillGroupId>
  <timestamp>2018-09-13 00:00:00</timestamp>
</list>
</pagedSkillGroupSummaryReport>
<code>OK</code>
<requestId>AF01C793-2983-48BB-8F2C-1A33A3BD0B94</requestId>
<success>>true</success>
<statusCode>200</statusCode>
</ListSkillGroupSummaryReportsSinceMidnightResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "statusCode":200,
  "requestId":"AF01C793-2983-48BB-8F2C-1A33A3BD0B94",
  "pagedSkillGroupSummaryReport":{
    "totalCount":1,
    "pageSize":10,
    "pageNumber":1,
    "list":[
      {
        "timestamp":"2018-09-13 00:00:00",
        "skillGroupId":"8fb654c6-17c6-4501-ba57-f5ddeb919814",
        "instanceId":"b0eb2742-f37e-4c67-82d4-25c651c1c450",
        "outbound":{
          "averageDialingTime":0,
          "satisfactionIndex":0,
          "totalWorkTime":0,
          "maxWorkTime":0,
          "maxTalkTime":0,
          "satisfactionSurveysResponded":0,
          "answerRate":0,
          "totalDialingTime":0,
          "callsAnswered":0,
          "satisfactionSurveysOffered":0,
          "maxDialingTime":0,
          "totalTalkTime":0,
          "callsDialed":0,
          "averageWorkTime":0,
          "averageTalkTime":0
        },
        "overall":{
          "totalLoggedInTime":516,
          "satisfactionIndex":0,
          "maxReadyTime":398,
          "totalWorkTime":0,

```

```
"maxWorkTime":0,
"maxTalkTime":0,
"occupancyRate":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"totalCalls":0,
"averageReadyTime":51,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"totalTalkTime":0,
"averageWorkTime":0,
"totalReadyTime":515,
"averageTalkTime":0,
"totalBreakTime":0
},
"inbound":{
"totalWorkTime":0,
"abandonedInQueueOfQueueCount":0,
"maxWorkTime":0,
"answeredByAgentOfQueueCount":0,
"satisfactionSurveysResponded":0,
"queueWaitTimeDuration":0,
"inComingQueueOfQueueCount":0,
"serviceLevel20":0,
"answeredByAgentOfQueueMaxWaitTimeDuration":0,
"totalRingTime":0,
"totalTalkTime":0,
"handleRate":0,
"averageWorkTime":0,
"queueMaxWaitTimeDuration":0,
"callsHandled":0,
"satisfactionIndex":0,
"giveUpByAgentOfQueueCount":0,
"maxTalkTime":0,
"answeredByAgentOfQueueWaitTimeDuration":0,
"overflowInQueueOfQueueCount":0,
"maxRingTime":0,
"satisfactionSurveysOffered":0,
"averageRingTime":0,
"averageTalkTime":0,
"callsOffered":0
},
"skillGroupName":"其他服务"
}
]
},
"code":"OK",
"success":true
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.12 查询计量数据列表

调用GetCallMeasureSummaryReport查询某天或某月各个号码的呼叫计量数据列表。

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	GetCallMeasureSummaryReport	系统规定参数。取值： GetCallMeasureSummaryReport 。
IntervalType	String	是	Monthly	按月查询或者按天查询(**Monthly** **Daily**)
Month	Integer	是	12	月份
Year	Integer	是	2019	年份
Day	Integer	否	20	日期
PageNumber	Integer	否	1	分页序号，默认1。
PageSize	Integer	否	50	分页大小，默认50，最大100。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
NumberReports			号码计量数据报表
List			号码报表列表

名称	类型	示例值	描述
NumberReport			号码报表列表
Day	Integer	31	日期
InboundCount	Long	0	呼入接通次数
InboundDurationByMinute	Long	0	呼入通话时长/分钟
Month	Integer	10	月份
Number	String	073188888888	号码
OutboundCount	Long	18	呼出接通次数
OutboundDurationByMinute	Long	2108	呼出通话时长/分钟
Year	Integer	2018	年份
PageNumber	Integer	1	分页序号
PageSize	Integer	50	分页大小
TotalCount	Integer	22	个数
RequestId	String	BF268B34-09C2-43FD-BAC4-5D31EA633111	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功
SummaryReport			当天或当月的汇总报表
Day	Integer	20	日期
InboundCount	Long	1	呼入接通次数
InboundDurationByMinute	Long	47	呼入通话时长/分钟

名称	类型	示例值	描述
Month	Integer	10	月份
OutboundCount	Long	65	呼出接通次数
OutboundDurationByMinute	Long	3390	呼出通话时长/分钟
Year	Integer	2018	年份

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=GetCallMeasureSummaryReport
&IntervalType=Monthly
&Month=12
&Year=2019
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetCallMeasureSummaryReportResponse>
  <NumberReports>
    <PageNumber>1</PageNumber>
    <TotalCount>22</TotalCount>
    <PageSize>50</PageSize>
    <List>
      <NumberReport>
        <Year>2018</Year>
        <Number>073188888888</Number>
        <InboundDurationByMinute>0</InboundDurationByMinute>
        <OutboundCount>18</OutboundCount>
        <InboundCount>0</InboundCount>
        <OutboundDurationByMinute>2108</OutboundDurationByMinute>
        <Day>31</Day>
        <Month>10</Month>
      </NumberReport>
      <NumberReport>
        <Year>2018</Year>
        <Number>057188888888</Number>
        <InboundDurationByMinute>0</InboundDurationByMinute>
        <OutboundCount>0</OutboundCount>
        <InboundCount>0</InboundCount>
        <OutboundDurationByMinute>0</OutboundDurationByMinute>
        <Day>31</Day>
        <Month>10</Month>
      </NumberReport>
    </List>
  </NumberReports>
```

```
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<SummaryReport>
  <Year>2018</Year>
  <InboundDurationByMinute>47</InboundDurationByMinute>
  <OutboundCount>65</OutboundCount>
  <InboundCount>1</InboundCount>
  <OutboundDurationByMinute>3390</OutboundDurationByMinute>
  <Day>31</Day>
  <Month>10</Month>
</SummaryReport>
<RequestId>BF268B34-09C2-43FD-BAC4-5D31EA633111</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
</GetCallMeasureSummaryReportResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "NumberReports":{
    "PageNumber":1,
    "TotalCount":22,
    "PageSize":50,
    "List":{
      "NumberReport":[
        {
          "Year":2018,
          "Number":"073188888888",
          "OutboundCount":18,
          "InboundDurationByMinute":0,
          "InboundCount":0,
          "OutboundDurationByMinute":2108,
          "Day":31,
          "Month":10
        },
        {
          "Year":2018,
          "Number":"057188888888",
          "OutboundCount":0,
          "InboundDurationByMinute":0,
          "InboundCount":0,
          "OutboundDurationByMinute":0,
          "Day":31,
          "Month":10
        }
      ]
    },
    "HttpStatusCode":200,
    "SummaryReport":{
      "Year":2018,
      "OutboundCount":65,
      "InboundDurationByMinute":47,
      "InboundCount":1,
      "OutboundDurationByMinute":3390,
      "Day":31,
      "Month":10
    },
    "RequestId":"BF268B34-09C2-43FD-BAC4-5D31EA633111",
    "Success":true,
    "Code":"OK"
  }
```

}

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.13 查询计量数据列表

调用ListCallMeasureSummaryReports按月或按天查询呼叫计量数据列表。

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	ListCallMeasureSummaryReports	系统规定参数。取值： ListCallMeasureSummaryReports 。
IntervalType	String	是	Monthly	按月查询或者按天查询(**Monthly**/**Daily**)

返回数据

名称	类型	示例值	描述
CallMeasureSummaryReportList			报表
CallMeasureSummaryReport			报表
Day	String	2	日期
InboundCount	Long	0	呼入接通次数
InboundDurationByMinute	Long	0	呼入通话时长/分钟
Month	String	10	月份

名称	类型	示例值	描述
OutboundCount	Long	0	呼出接通次数
OutboundDurationByMinute	Long	0	呼出通话时长/分钟
Year	String	2018	年份
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	184F6B94-18EE-42D9-B628-A9A895E804F3	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://[Endpoint]/?Action=ListCallMeasureSummaryReports
&IntervalType=Monthly
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListCallMeasureSummaryReportsResponse>
  <CallMeasureSummaryReportList>
    <CallMeasureSummaryReport>
      <Year>2018</Year>
      <InboundDurationByMinute>0</InboundDurationByMinute>
      <OutboundCount>0</OutboundCount>
      <InboundCount>0</InboundCount>
      <OutboundDurationByMinute>0</OutboundDurationByMinute>
      <Day>1</Day>
      <Month>10</Month>
    </CallMeasureSummaryReport>
    <CallMeasureSummaryReport>
      <Year>2018</Year>
      <InboundDurationByMinute>0</InboundDurationByMinute>
      <OutboundCount>0</OutboundCount>
      <InboundCount>0</InboundCount>
```

```
<OutboundDurationByMinute>0</OutboundDurationByMinute>
<Day>2</Day>
<Month>10</Month>
</CallMeasureSummaryReport>
</CallMeasureSummaryReportList>
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<RequestId>184F6B94-18EE-42D9-B628-A9A895E804F3</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
</ListCallMeasureSummaryReportsResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "CallMeasureSummaryReportList":{
    "CallMeasureSummaryReport":[
      {
        "Year":2018,
        "OutboundCount":0,
        "InboundDurationByMinute":0,
        "InboundCount":0,
        "OutboundDurationByMinute":0,
        "Day":1,
        "Month":10
      },
      {
        "Year":2018,
        "OutboundCount":0,
        "InboundDurationByMinute":0,
        "InboundCount":0,
        "OutboundDurationByMinute":0,
        "Day":2,
        "Month":10
      }
    ]
  },
  "RequestId":"184F6B94-18EE-42D9-B628-A9A895E804F3",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

11.14 根据通话ID获取通话操作日志

调用ListCallEventDetailByContactId根据通话ID获取通话的详细操作日志。

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	ListCallEventDetailByContactId	系统规定参数。取值： ListCallEventDetailByContactId 。
ContactId	String	是	1096645650	通过指定的 contactId 来查询某一通电话的记录，contactId可以通过软电话SDK发生通话时获取到。
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
Data			获取到的通话详单
CallType	String	Outbound	呼叫类型
Callee	String	13501215646	被叫号码
Caller	String	80315543	主叫号码
Events			对象列表
CallEventDetail			对象列表
AgentName	String	cloudcallcenter	坐席名
CallMode	String	Outbound	通话类型
DetailData			动态添加所需的详细信息
EventType	String	agent	事件类型 包括：ivr、queue、agent。

名称	类型	示例值	描述
HangUper	String	byeSystem	被求助者，求助内部坐席，对应坐席名称；求助外部的话，记录外部号码。
Helper	String	xme	挂机者
SatisfactionalResearch	String	不满意	满意度调查
SkillGroup	String	测试	技能组
Duration	Integer	9	持续时间
Event	String	Dial	事件描述。 包括： <ul style="list-style-type: none"> • IVR事件：EnterIVR（进入IVR）； • 队列事件：EnterQueue（进入队列）、ACDOverflow（队列溢出）、AbandonedRing（振铃放弃）、NormalEnd（队列中正常结束）、AbandonedInQueue（进入放弃队列）、WaitingInQueue（进入等待队列）； • 坐席事件：Ring（振铃）、Talk（通话）、GiveUp（放弃）、End（结束）、Handle（挂断）、CallForHelp（发起求助）、CallForHelpSuccess（求助成功）、SetUpMeeting（会议建立）、Dial（拨号）、LaunchTransfer（转接）。
Status	String	Dialing	状态
TimeStamp	String	1555492246000	事件发生时间
PrivacyNumber	String	12345677	虚拟号码
ReleaseAgent	String	agent	挂断方

名称	类型	示例值	描述
ReleaseReason	String	487-Request Terminated	挂断原因
StartTime	String	1555492246000	呼叫时间
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	7BEEA660-A45A-45E3-98CC-AFC65E715C23	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ListCallEventDetailByContactId
&ContactId=1096645650
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListCallEventDetailByContactIdResponse>
  <Data>
    <Caller>80315543</Caller>
    <Callee>13501215646</Callee>
    <CallType>Outbound</CallType>
    <ReleaseAgent>agent</ReleaseAgent>
    <ReleaseReason>487-Request Terminated</ReleaseReason>
    <Events>
      <CallEventDetail>
        <TimeStamp>1555492246000</TimeStamp>
        <Status>Dialing</Status>
        <AgentName>cloudcallcenter</AgentName>
        <Event>Dial</Event>
        <Duration>9</Duration>
        <DetailData>
          <EventType>agent</EventType>
        </DetailData>
        <CallMode>Outbound</CallMode>
      </CallEventDetail>
      <CallEventDetail>
        <TimeStamp>1555492259000</TimeStamp>
        <Status>Handling</Status>
        <AgentName>cloudcallcenter</AgentName>
```

```

    <Event>End</Event>
    <Duration>16</Duration>
    <DetailData>
      <HangUp>byeSystem</HangUp>
      <EventType>agent</EventType>
    </DetailData>
    <CallMode>Outbound</CallMode>
  </CallEventDetail>
  <CallEventDetail>
    <TimeStamp>1555492259000</TimeStamp>
    <AgentName>cloudcallcenter</AgentName>
    <Event>Handle</Event>
    <Duration>0</Duration>
    <DetailData>
      <EventType>agent</EventType>
    </DetailData>
    <CallMode>Outbound</CallMode>
  </CallEventDetail>
</Events>
  <StartTime>1555492246000</StartTime>
</Data>
<HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
<RequestId>7BEEA660-A45A-45E3-98CC-AFC65E715C23</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
</ListCallEventDetailByContactIdResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "HttpStatusCode":200,
  "Data":{
    "ReleaseAgent":"agent",
    "Caller":"80315543",
    "Callee":"13501215646",
    "CallType":"Outbound",
    "Events":{
      "CallEventDetail":[
        {
          "TimeStamp":"1555492246000",
          "AgentName":"cloudcallcenter",
          "Status":"Dialing",
          "Event":"Dial",
          "Duration":9,
          "DetailData":{
            "EventType":"agent"
          }
        },
        {
          "CallMode":"Outbound"
        }
      ],
      {
        "TimeStamp":"1555492259000",
        "AgentName":"cloudcallcenter",
        "Status":"Handling",
        "Event":"End",
        "Duration":16,
        "DetailData":{
          "HangUp":"byeSystem",
          "EventType":"agent"
        }
      },
      {
        "CallMode":"Outbound"
      }
    ],
    {
      "TimeStamp":"1555492259000",

```

```
"AgentName":"cloudcallcenter",
"Event":"Handle",
"Duration":0,
"DetailData":{"
  "EventType":"agent"
},
"CallMode":"Outbound"
}
],
},
"ReleaseReason":"487-Request Terminated",
"StartTime":"1555492246000"
},
"RequestId":"7BEEA660-A45A-45E3-98CC-AFC65E715C23",
"Success":true,
"Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

12 问题排查

12.1 修改坐席登录状态

调用ModifyAgentDevice当坐席上线成功时，更新坐席设备中的坐席的登录状态。

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	ModifyAgentDevice	系统规定参数。取值： ModifyAgentDevice 。
AgentDeviceId	Long	是	456	坐席设备唯一标识
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
IsLogin	Integer	是	1	是否签入成功。取值： <ul style="list-style-type: none">0（默认）：签入失败1：签入成功
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
RequestId	String	A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CEA98D	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=ModifyAgentDevice
&AgentDeviceId=456
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&IsLogin=1
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ModifyAgentDeviceResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CEA98D</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</ModifyAgentDeviceResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CEA98D",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

12.2 保存坐席设备信息

调用AddAgentDevice当坐席上线时，保存坐席设备的基本信息。

可与**ModifyAgentDevice**接口连用来保存更新坐席设备的相关信息。一般为定位双登（坐席账号在多个电脑设备或者浏览器登录）或者网络问题引起的掉线等情况提供参考数据。

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	AddAgentDevice	系统规定参数。取值： AddAgentDevice 。
BrowserVersion	String	是	Chrome/74.0.3729.169	浏览器版本信息
ClientIp	String	是	127.0.0.1	客户端IP地址
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
ClientPort	String	否	8080	客户端IP端口
Remark	String	否	备注	其他备注信息

返回数据

名称	类型	示例值	描述
AgentDeviceId	Long	456	保存数据的ID。 用于给ModifyAgentDevice提供数据来记录登录是否成功。
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CE6555"	请求ID

名称	类型	示例值	描述
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=AddAgentDevice
&BrowserVersion=Chrome/74.0.3729.169
&ClientIp=127.0.0.1
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<AddAgentDeviceResponse>
  <AgentDeviceId>456</AgentDeviceId>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CE6555</RequestId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</AddAgentDeviceResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "AgentDeviceId":456,
  "RequestId":"A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CE6555",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

12.3 获取录音上传参数

调用GetRecordOssUploadParam获取录音上传参数。

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	GetRecordOssUploadParam	系统规定参数。取值： GetRecordOssUploadParam 。
FileName	String	是	155887678809600080315543.wav	录音文件名称
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
Dir	String	record/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef/1059803544828509	路径
Expires	String	1559201845	过期时间
Host	String	https://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com	上传地址
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
OssAccessKeyId	String	LTAIvKWEr4Doxxxx	OSS的AK
OssFileName	String	gvDE-1KxEtOj_1059803544828509_20190530143725.wav	录音文件名

名称	类型	示例值	描述
Policy	String	eyJleHBpcmF0aW9uljoiMjAxOS0wNS0zMFQwNzozNzoyNS42NDRaliwiY29uZGl0aW9ucyI6W1siY29udGVudC1sZW5ndGgtcmFuZ2UiLDAsNTI0Mjg4MF0sWyJzdGFydHMtd2l0aCIsIiRrZXkiLCJyZWVvcuQvZDI3ODYyOWMtYzY4Ny00YWEzLWlwNDQtNGZ	策略
RequestId	String	9F766284-F103-4298-8EC5-19F9F9BE5522	请求ID
Signature	String	KUwzPbvaHaljLOdrKyrYE+S2gWs=	签名
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=GetRecordOssUploadParam
&FileName=155887678809600080315543.wav
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<GetRecordOssUploadParamResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
```

```
<Dir>record/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef/1059803544828509</Dir>
<OssFileName>gvDE-1KxEtOj_1059803544828509_20190530143725.wav</
OssFileName>
<Host>https://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com</Host>
<Policy>eyJleHBpcmF0aW9uIjoiMjAxOS0wNS0zMFQwNzozNzoyNS42NDRaliwiY29u
ZGl0aW9ucyl6W1siY29udGVudC1sZW5ndGgtcmFuZ2UiLDAsNTI0Mjg4MF0sWyJzdGFydH
Mtd2l0aC1sliRrZXkiLCJyZWVudC1sZW5ndGgtcmFuZ2UiLDAsNTI0Mjg4MF0sWyJzdGFydH
MTJlN2VmLzEwNTk4MDM1NDQ4Mjg1MDkiXV19</Policy>
<Expires>1559201845</Expires>
<RequestId>9F766284-F103-4298-8EC5-19F9F9BE5522</RequestId>
<Success>>true</Success>
<OssAccessKeyId>LTAIvKWEr4Dxxxx</OssAccessKeyId>
<Code>OK</Code>
<Signature>KUwzPbvaHaljLOdrKyrYE+S2gWs=</Signature>
</GetRecordOssUploadParamResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "Dir":"record/d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef/1059803544828509",
  "Host":"https://cloudcallcenter-online.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com",
  "OssFileName":"gvDE-1KxEtOj_1059803544828509_20190530143725.wav",
  "Policy":"eyJleHBpcmF0aW9uIjoiMjAxOS0wNS0zMFQwNzozNzoyNS42NDRaliwiY29u
ZGl0aW9ucyl6W1siY29udGVudC1sZW5ndGgtcmFuZ2UiLDAsNTI0Mjg4MF0sWyJzdGFydH
Mtd2l0aC1sliRrZXkiLCJyZWVudC1sZW5ndGgtcmFuZ2UiLDAsNTI0Mjg4MF0sWyJzdGFydH
MTJlN2VmLzEwNTk4MDM1NDQ4Mjg1MDkiXV19",
  "RequestId":"9F766284-F103-4298-8EC5-19F9F9BE5522",
  "Expires":"1559201845",
  "Success":true,
  "Code":"OK",
  "OssAccessKeyId":"LTAIvKWEr4Dxxxx",
  "Signature":"KUwzPbvaHaljLOdrKyrYE+S2gWs="
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

12.4 获取坐席设备信息

调用ListAgentDevices当坐席出现异常下线的情况时，查询坐席的设备信息。

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	ListAgentDevices	系统规定参数。取值： ListAgentDevices 。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
RamIds	String	否	123,456	RamID的集合。 如果没有数据则查询当前坐席的设备信息，查询多个ramID信息用“,”分隔。
StartTime	Long	否	13465000	开始时间，默认当天时间的0点时刻。
StopTime	Long	否	1645645700	结束时间，默认当前时间。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
AgentDeviceList			坐席设备记录数据
AgentDevice			坐席设备记录数据
BrowserVersion	String	浏览器内核类型： chrome，浏览器版本： 74.0.3729.169	客户端浏览器信息
ClientIp	String	30.52.180.90	客户端IP
ClientPort	String	8080	客户端Port
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	呼叫中心实例ID
IsLogin	Integer	1	是否签入成功。 0 : 签入失败; 1 : 签入成功;
LoginTime	Long	1559113107000	登录时间

名称	类型	示例值	描述
RamId	Long	1059803544 828509	座席的RAM子账户ID
Remark	String	无	备注信息
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	A13BB835-94AA -4E55-8D9E- 5EA585CEA99Y	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

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

正常返回示例

XML 格式

```
<ListAgentDevicesResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CEA99Y</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
  <AgentDeviceList>
    <AgentDevice>
      <LoginTime>1559113107000</LoginTime>
      <InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
      <IsLogin>1</IsLogin>
      <ClientIp>30.52.180.90</ClientIp>
      <Remark></Remark>
      <RamId>1059803544828509</RamId>
      <BrowserVersion>浏览器内核类型：chrome，浏览器版本：74.0.3729.169</
BrowserVersion>
      <ClientPort></ClientPort>
    </AgentDevice>
  </AgentDeviceList>
```

```
</ListAgentDevicesResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "AgentDeviceList":{
    "AgentDevice":[
      {
        "LoginTime":1559113107000,
        "InstanceId":"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef",
        "ClientIp":"30.52.180.90",
        "IsLogin":1,
        "Remark": "",
        "RamId":1059803544828509,
        "ClientPort": "",
        "BrowserVersion":"浏览器内核类型：chrome，浏览器版本：74.0.3729.169"
      }
    ]
  },
  "RequestId":"A13BB835-94AA-4E55-8D9E-5EA585CEA99Y",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

13 实例管理

14 满意度

14.1 开通语音满意度

调用CreateVoiceAppraise开通实例的语音满意度。

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	CreateVoiceAppraise	系统规定参数。取值： CreateVoiceAppraise 。
ContactFlowVersionId	String	是	EX9Q_1EATgHX	联系流版本ID
Content	String	是	[{"nodeId":1,"nodeDescription":"开始","nextNodeId":2,"nodeType":"start","variables":{"varDescription":"","varName":"satisfaction","varType":"string","varInitial":""}]	语音满意度内容。 1. Content中需要注意设置的按键信息与提示音要对应。 2. 按键信息与url.pressKeyMapping中的mapping中的内容要对应。
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	待获取电话号码的呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
IsAppraise	Boolean	否	true	是否开启语音满意度，默认开启（ true ）。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息。
RequestId	String	B06B3244-1B44-481B-90C4-F2F92E59D6B5	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```

http(s)://ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com/?Action=CreateVoiceAppraise
&ContactFlowVersionId=EX9Q_1EATgHX
&Content=[{"nodeId":1,"nodeDescript":"开始","nextNodeId":2,"nodeType":"start","variables":
[{"varDescript":"","varName":"satisfaction","varType":"string","varInitial":"","varDescript":
":"","varName":"result","varType":"string","varInitial":"","varDescript":"","varName":
_press_key","varType":"string","varInitial":""}],{"nodeId":2,"nodeDescript":"answer","
userHangUpOutput":999,"failureOutput":999,"nodeType":"answer","answerSuccess":3
},{"individualization":false,"playSuccess":4,"selectPlayFile":"","maxLen":1,"playType":
"value","repeat":5,"resultEncryption":false,"playFile":"PUBLIC-satisfaction_part1.wav
","receiveOutputValue":"satisfaction","nodeId":3,"minLen":1,"nodeDescript":"一级收号",
repeatIntervalTime":3,"inputTimeOut":3,"inputPlayFile":"","userHangUpOutput":999
,"keyTimeOut":999,"nodeType":"getdigits"},{"nodeDescript":"一级条件判断","nodeId":4,
branchingRules":[{"name":"satisfaction = 1","descript":"按1-满意","ruleExp":"${satisfacti
on}===1","output":5},{"name":"satisfaction = 2","descript":"按2-一般","ruleExp":"${satisfacti
on}===2","output":5},{"name":"satisfaction = 3","descript":"按3-不满意","ruleExp":"${satisfacti
on}===3","output":21},"ruleMismatchOutput":3,"nodeType":"branching"},{"nodeDescri
ption":"一级http","nodeId":5,"timeoutType":"value","successOut":998,"resultString":"result
","failureOutput":999,"requestType":"get","nodeType":"http","urlType":"value","url":"http
://pre.intermediary.ccc.aliyun.com/callcenter/api.json?input={\"pressKey\\\":\\\"${satisfacti
on}\\\", \"acid\\\":\\\"${JOBID}\\\", \"source\\\":\\\"inner\\\", \"type\\\":\\\"Appraise\\\", \"pressKeyMa
pping\\\":{ \"mapping\\\":{ \"1\\\":\\\"满意\\\", \"2\\\":\\\"一般\\\", \"3\\\":\\\"不满意\\\"}}}&action=Appraise
\", \"timeout\":3}, {\"nodeDescription\": \"一级http不满意\", \"nodeId\":21, \"timeoutType\": \"value\",
successOut\":22, \"resultString\": \"result\", \"failureOutput\":999, \"requestType\": \"get\", \"nodeType
\": \"http\", \"urlType\": \"value\", \"url\": \"http://pre.intermediary.ccc.aliyun.com/callcenter/api.
json?input={\"pressKey\\\":\\\"${satisfaction}\\\", \"acid\\\":\\\"${JOBID}\\\", \"source\\\":\\\"inner\\\",
\\\"type\\\":\\\"Appraise\\\", \"pressKeyMapping\\\":{ \"mapping\\\":{ \"1\\\":\\\"满意\\\", \"2\\\":\\\"一般\\\",
\\\"3\\\":\\\"不满意\\\"}}}&action=Appraise\", \"timeout\":3}, {\"individualization\":false, \"playSucces
s\":23, \"selectPlayFile\": \"\", \"maxLen\":1, \"playType\": \"value\", \"repeat\":5, \"resultEncryption\":
false, \"playFile\": \"25f37645-f067-4bb1-8ed3-762708a0b696.wav\", \"receiveOutputValue\": \"
satisfaction\", \"nodeId\":22, \"minLen\":1, \"nodeDescript\": \"二级收号不满意\", \"repeatIntervalTime
\":3, \"inputTimeOut\":3, \"inputPlayFile\": \"\", \"userHangUpOutput\":999, \"keyTimeOut\":999
, \"nodeType\": \"getdigits\", {\"nodeDescript\": \"二级条件判断不满意\", \"nodeId\":23, \"branchingR
ules\": [{\"name\": \"satisfaction = 4\", \"descript\": \"按4-业务不熟\", \"ruleExp\": \"${satisfaction}===4
\", \"output\":24}], \"ruleMismatchOutput\":22, \"nodeType\": \"branching\", {\"nodeDescription\": \"二
级http不满意\", \"nodeId\":24, \"timeoutType\": \"value\", \"successOut\":998, \"resultString\": \"result\",

```

```
failureOutput":999,"requestType":"get","nodeType":"http","urlType":"value","url":"http://pre.intermediary.ccc.aliyun.com/callcenter/api.json?input={\"pressKey\": \"${satisfaction}\", \"acid\": \"${JOBID}\", \"source\": \"inner\", \"type\": \"Feedback\", \"pressKeyMapping\": {\"mapping\": {\"4\": \"业务不熟\"}, \"parentNote\": \"不满意\"}}&action=Appraise\", \"timeout\":3}, {\"playSuccess\":999, \"individualization\":false, \"nodeDescript\": \"感谢评价\", \"nodeId\":998, \"inputPlayFile\": \"\", \"userHangUpOutput\":999, \"selectPlayFile\": \"\", \"allowInterrupt\":false, \"playType\": \"value\", \"nodeType\": \"play\", \"playFile\": \"PUBLIC-satisfaction_part2.wav\"}, {\"nodeId\":999, \"nodeDescript\": \"结束\", \"nextNodeId\": \"\", \"nodeType\": \"Hangup\"}]&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
<&公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<CreateVoiceAppraiseResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <RequestId>B06B3244-1B44-481B-90C4-F2F92E59D6B5</RequestId>
  <Success>>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</CreateVoiceAppraiseResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "RequestId":"B06B3244-1B44-481B-90C4-F2F92E59D6B5",
  "Success":true,
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

14.2 语音满意度

调用ListVoiceAppraise获取实例的语音满意度。

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	ListVoiceAppraise	系统规定参数。取值： ListVoiceAppraise 。

名称	类型	是否必选	示例值	描述
InstanceId	String	是	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	待获取电话号码的呼叫中心实例ID
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID

返回数据

名称	类型	示例值	描述
Code	String	OK	响应码
ContactFlow			返回的语音满意度的联系流,, 包含最新版本信息。
AppliedVersion	String	20190319160735	当前正在工作的版本。
ContactFlowDescription	String	SatisfactionSurvey	联系流的简单描述。
ContactFlowId	String	XmRB_0mcsmkj	联系流唯一ID, 系统自动生成的唯一标示符。
ContactFlowName	String	SatisfactionSurvey	联系流名称, 在一个实例内名称不能重复。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	联系流所归属的呼叫中心实例。
PhoneNumbers			联系流绑定的电话号码列表。
PhoneNumber			联系流绑定的电话号码列表。
InstanceId	String	d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef	电话号码所归属的呼叫中心实例ID。
Number	String	02160664656	电话号码。
PhoneNumberDescription	String	Ali Telecom	电话号码的简单描述。

名称	类型	示例值	描述
PhoneNumberId	String	cc583e96-6bae-437e-9aeb-bffd5aeddb73	电话号码ID。
RemainingTime	Integer	60	测试号码剩余的通话时间。单位为分钟。
Trunks	Integer	30	电话号码的中继数量，即可同时支持几路通话，数据来源于大于。
Type	String	Mainflow	流程类型。
Versions			联系流文件的所有版本。
ContactFlowVersion			联系流文件的所有版本。
ContactFlowVersionDescription	String	SatisfactionSurvey-20180531144213	联系流版本的说明及注解。
ContactFlowVersionId	String	oEUK_1EAbkcn	联系流版本ID，关联的联系流版本。
Content	String	请见返回示例。	符合ACC需求的流程文件内容。
LastModified	String	2019-03-19 16:07:46	联系流版本的最后修改时间。
LastModifiedBy	String	cloudcallcenter	联系流版本最后由何人修改。
Status	String	Published	当前状态。
Version	String	20190319160735	联系流版本信息，一般以日期+时间来表示。
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息

名称	类型	示例值	描述
Notice	String	无	创建默认满意度提示。 若客户自己配置语音满意度有一定难度，可参考模板创建的语音满意度进行修改。
RequestId	String	0FDB996E-9A04-461C-BE0E-A7F8597526AD	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com/?Action=ListVoiceAppraise
&InstanceId=d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<ListVoiceAppraiseResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <ContactFlow>
    <ContactFlowName>SatisfactionSurvey</ContactFlowName>
    <ContactFlowDescription>SatisfactionSurvey</ContactFlowDescription>
    <ContactFlowId>XmRB_0mcsmkj</ContactFlowId>
    <Versions>
      <ContactFlowVersion>
        <Status>Published</Status>
        <ContactFlowVersionDescription>SatisfactionSurvey-20180531144213</
ContactFlowVersionDescription>
        <ContactFlowVersionId>oEUK_1EAbkc</ContactFlowVersionId>
        <LastModifiedBy>cloudcallcenter</LastModifiedBy>
        <LastModified>2019-03-19 16:07:46</LastModified>
        <Content>[{"nodeId":1,"nodeDescript":"开始","nextNodeId":2,"nodeType":
start","variables":[{"varDescript":"","varName":"satisfaction","varType":"string","varInitial
":""}, {"varDescript":"","varName":"result","varType":"string","varInitial":""}, {"varDescript
":"","varName":"_press_key","varType":"string","varInitial":""}], [{"nodeId":2,"nodeDescript
":"answer","userHangUpOutput":999,"failureOutput":999,"nodeType":"answer",
answerSuccess":3}, {"individualization":false,"playSuccess":4,"selectPlayFile":"","maxLen
":1,"playType":"value","repeat":"5","resultEncryption":false,"playFile":"PUBLIC-satisfacti
on_part1.wav","receiveOutputValue":"satisfaction","nodeId":3,"minLen":1,"nodeDescript
":"一级收号","repeatIntervalTime":"3","inputTimeOut":"3","inputPlayFile":"","userHangUp
Output":999,"keyTimeOut":999,"nodeType":"getdigits"}, {"nodeDescript":"一级条件判断",
nodeId":4,"branchingRules":[{"name":"satisfaction = 1","descript":"按1-满意","ruleExp":"${
satisfaction}===1","output":5}, {"name":"satisfaction = 2","descript":"按2-一般","ruleExp":"${
satisfaction}===2","output":5}, {"name":"satisfaction = 3","descript":"按3-不满意","ruleExp
":"${satisfaction}===3","output":5}], "ruleMismatchOutput":3,"nodeType":"branching"}, {"
```

```

nodeDescription":"一级http","nodeId":5,"timeoutType":"value","successOut":998,"resultString":"result","failureOutput":999,"requestType":"get","nodeType":"http","urlType":"value","url":"http://pre.intermediary.ccc.aliyun.com/callcenter/api.json?input={\"pressKey\": \"${satisfaction}\",\"acid\": \"${JOBID}\",\"source\": \"inner\", \"type\": \"Appraise\", \"pressKeyMapping\": {\"mapping\": {\"1\": \"满意\", \"2\": \"一般\", \"3\": \"不满意\"}}&\"action=Appraise\", \"timeout\": 3}, {\"playSuccess\": 999, \"individualization\": false, \"nodeDescription\": \"感谢评价\", \"nodeId\": 998, \"inputPlayFile\": \"\", \"userHangUpOutput\": 999, \"selectPlayFile\": \"\", \"allowInterrupt\": false, \"playType\": \"value\", \"nodeType\": \"play\", \"playFile\": \"PUBLIC-satisfaction_part2.wav\"}, {\"nodeId\": 999, \"nodeDescription\": \"结束\", \"nextNodeId\": \"\", \"nodeType\": \"Hangup\"}]</Content>
    <Version>20190319160735</Version>
  </ContactFlowVersion>
</Versions>
<AppliedVersion>20190319160735</AppliedVersion>
<Type>Mainflow</Type>
<InstanceId>d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef</InstanceId>
<PhoneNumbers>
</PhoneNumbers>
</ContactFlow>
<RequestId>0FDB996E-9A04-461C-BE0E-A7F8597526AD</RequestId>
<Success>>true</Success>
<Code>OK</Code>
</ListVoiceAppraiseResponse>

```

JSON 格式

```

{
  "HttpStatusCode": 200,
  "ContactFlow": {
    "ContactFlowName": "SatisfactionSurvey",
    "ContactFlowDescription": "SatisfactionSurvey",
    "ContactFlowId": "XmRB_0mcsmkj",
    "Type": "Mainflow",
    "AppliedVersion": "20190319160735",
    "Versions": {
      "ContactFlowVersion": [
        {
          "Status": "Published",
          "ContactFlowVersionDescription": "SatisfactionSurvey-20180531144213",
          "ContactFlowVersionId": "oEUK_1EAbkcn",
          "LastModified": "2019-03-19 16:07:46",
          "LastModifiedBy": "cloudcallcenter",
          "Version": "20190319160735",
          "Content": "[{\"nodeId\": 1, \"nodeDescription\": \"开始\", \"nextNodeId\": 2, \"nodeType\": \"start\", \"variables\": [{\"varDescription\": \"\", \"varName\": \"satisfaction\", \"varType\": \"string\", \"varInitial\": \"\"}, {\"varDescription\": \"\", \"varName\": \"result\", \"varType\": \"string\", \"varInitial\": \"\"}, {\"varDescription\": \"\", \"varName\": \"_press_key\", \"varType\": \"string\", \"varInitial\": \"\"}], \"nodeId\": 2, \"nodeDescription\": \"answer\", \"userHangUpOutput\": 999, \"failureOutput\": 999, \"nodeType\": \"answer\", \"answerSuccess\": 3}, {\"individualization\": false, \"playSuccess\": 4, \"selectPlayFile\": \"\", \"maxLen\": 1, \"playType\": \"value\", \"repeat\": \"5\", \"resultEncryption\": false, \"playFile\": \"PUBLIC-satisfaction_part1.wav\", \"receiveOutputValue\": \"satisfaction\", \"nodeId\": 3, \"minLen\": 1, \"nodeDescription\": \"一级收号\", \"repeatIntervalTime\": \"3\", \"inputTimeOut\": \"3\", \"inputPlayFile\": \"\", \"userHangUpOutput\": 999, \"keyTimeOut\": 999, \"nodeType\": \"getdigits\"}, {\"nodeDescription\": \"一级条件判断\", \"nodeId\": 4, \"branchingRules\": [{\"name\": \"satisfaction = 1\", \"description\": \"按1-满意\", \"ruleExp\": \"${satisfaction}===1\", \"output\": 5}, {\"name\": \"satisfaction = 2\", \"description\": \"按2-一般\", \"ruleExp\": \"${satisfaction}===2\", \"output\": 5}, {\"name\": \"satisfaction = 3\", \"description\": \"按3-不满意\", \"ruleExp\": \"${satisfaction}===3\", \"output\": 5}], \"ruleMismatchOutput\": 3, \"nodeType\": \"branching\"}, {\"nodeDescription\": \"一级http\", \"nodeId\": 5, \"timeoutType\": \"value\", \"successOut\": 998, \"resultString\": \"result\", \"failureOutput\": 999, \"requestType\": \"get\", \"nodeType\": \"http\", \"urlType\": \"value\", \"url\": \"http://pre.intermediary.ccc.aliyun.com/callcenter/api.json?input={\"\"}

```

```
\\"pressKey\\":\\"${satisfaction}\\",\\"acid\\":\\"$_JOBID\\",\\"source\\":\
\\"inner\\",\\"type\\":\\"Appraise\\",\\"pressKeyMapping\\":{\\"mapping\
\\":{\\"1\\":\\"满意\\",\\"2\\":\\"一般\\",\\"3\\":\\"不满意\\"}}&action=
Appraise\\,\\"timeout\\":3},{\\"playSuccess\\":999,\\"individualization\\":false,\\"nodeDescri
pt\\":\\"感谢评价\\",\\"nodeId\\":998,\\"inputPlayFile\\":\\"\\",\\"userHangUpOutput\\":999,\\"
selectPlayFile\\":\\"\\",\\"allowInterrupt\\":false,\\"playType\\":\\"value\\",\\"nodeType\\":\\"play
\\",\\"playFile\\":\\"PUBLIC-satisfaction_part2.wav\\",{\\"nodeId\\":999,\\"nodeDescript\\":\\"结
束\\",\\"nextNodeId\\":\\"\\",\\"nodeType\\":\\"Hangup\\"}]
}
}
},
\\"InstanceId\\":\\"d278629c-c687-4aa3-b044-4fe9b012e7ef\\",
\\"PhoneNumbers\\":{
  \\"PhoneNumber\\":[]
}
},
\\"RequestId\\":\\"0FDB996E-9A04-461C-BE0E-A7F8597526AD\\",
\\"Success\\":true,
\\"Code\\":\\"OK\\"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。

15 短信

15.1 发送短信

调用SendPredefinedShortMessage根据预告定义的短信模板发送短信，例如发送漏话短信。

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	SendPredefinedShortMessage	系统规定参数。取值： SendPredefinedShortMessage 。
ConfigId	Long	是	23	短信配置项ID
InstanceId	String	是	9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d	实例ID
PhoneNumbers	String	是	17600668806	手机号码
AccessKeyId	String	否	xxx	您的AccessKey ID
TemplateParam	String	否	{ "totalSum": "13422", "minutes": "3423", "outBound": "1333", "inBound": "2333"}	短信模板变量替换JSON串。  说明： 如果JSON中需要带换行符，请参照标准的JSON协议。

返回数据

名称	类型	示例值	描述
BizId	String	3568182360 55951589	短信服务返回的Bizid
Code	String	OK	响应码

名称	类型	示例值	描述
HttpStatus Code	Integer	200	HTTP状态码
Message	String	无	响应信息
RequestId	String	28349E33-294F-4413-A9F3-EE828F4C2FE7	请求ID
Success	Boolean	true	是否成功

示例

请求示例

```
http(s)://ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com/?Action=SendPredefinedShortMessage
&ConfigId=23
&InstanceId=9cfad875-6260-4a53-ab6e-b13e3fb31f7d
&PhoneNumbers=17600668806
&<公共请求参数>
```

正常返回示例

XML 格式

```
<SendPredefinedShortMessageResponse>
  <HttpStatusCode>200</HttpStatusCode>
  <Message>OK</Message>
  <RequestId>28349E33-294F-4413-A9F3-EE828F4C2FE7</RequestId>
  <BizId>356818236055951589^0</BizId>
  <Success>true</Success>
  <Code>OK</Code>
</SendPredefinedShortMessageResponse>
```

JSON 格式

```
{
  "HttpStatusCode":200,
  "Message":"OK",
  "RequestId":"28349E33-294F-4413-A9F3-EE828F4C2FE7",
  "Success":true,
  "BizId":"356818236055951589^0",
  "Code":"OK"
}
```

错误码

访问[错误中心](#)查看更多错误码。