

COCC 接口开发手册

目录

1	引言.....	5
1.1	编写目的.....	5
2	概述.....	5
2.1	开发接口简介.....	5
3	WebService 接口.....	5
3.1	登录接口.....	6
3.2	登出接口.....	7
3.3	坐席组 (签入/签出).....	8
3.4	(暂停/继续) 服务.....	9
3.5	话后模式切换.....	10
3.6	结束话后.....	11
3.7	工作模式切换.....	12
3.8	呼叫接口.....	13
3.9	咨询接口.....	15
3.10	转接接口.....	16
3.11	接回接口.....	17
3.12	会议接口.....	18
3.13	挂断接口.....	19
3.14	强插接口.....	21
3.15	监听接口.....	22
3.16	获取坐席状态接口.....	23
3.17	密语接口.....	24
3.18	获取坐席组状态接口.....	25
3.19	强拆接口.....	26
3.20	通话暂停接口.....	27
3.21	通话继续接口.....	28
3.22	获取录音地址.....	29
3.23	数据导入接口.....	30
3.24	获取坐席组中各种坐席状态的数量.....	33
3.25	获取坐席组队列中各种状态的客户数量.....	34
3.26	获取团队内所有坐席的状态.....	35
3.27	获取单一坐席实时数据.....	36
3.28	发送 DTMF.....	37
3.29	设置随路数据.....	38

3.30	坐席转 IVR.....	39
3.31	双呼回拨.....	40
3.32	设置分机.....	41
4	HTTP 集成接口.....	42
4.1	登录接口.....	43
4.2	登出接口.....	44
4.3	坐席组(签入/签出).....	45
4.4	(暂停/继续) 服务.....	47
4.5	话后模式切换.....	48
4.6	结束话后.....	49
4.7	工作模式切换.....	50
4.8	呼叫接口.....	51
4.9	咨询接口.....	53
4.10	转接接口.....	54
4.11	接回接口.....	55
4.12	会议接口.....	56
4.13	挂断接口.....	57
4.14	强插接口.....	59
4.15	监听接口.....	60
4.16	获取坐席状态接口.....	61
4.17	强拆接口.....	62
4.18	密语接口.....	63
4.19	获取坐席组状态接口.....	64
4.20	通话暂停接口.....	65
4.21	通话继续接口.....	66
4.22	获取录音地址.....	67
4.23	数据导入接口.....	68
4.24	获取团队内所有坐席的状态.....	71
4.25	获取坐席组队列中各种状态的客户数量.....	72
4.26	获取单一坐席实时数据.....	73
4.27	发送 DTMF.....	74
4.28	设置随路数据.....	75
4.29	坐席转 IVR.....	76
4.30	双呼回拨.....	77
4.31	设置分机.....	78
5	脚本集成接口.....	79

5.1	登录接口.....	80
5.2	登出接口.....	81
5.3	坐席组 (签入/签出).....	82
5.4	(暂停/继续) 服务.....	83
5.5	话后模式切换.....	84
5.6	结束话后.....	85
5.7	工作模式切换.....	86
5.8	呼叫接口.....	87
5.9	咨询接口.....	89
5.10	转接接口.....	90
5.11	接回接口.....	91
5.12	会议接口.....	92
5.13	挂断接口.....	93
5.14	强插接口.....	95
5.15	监听接口.....	96
5.16	强拆接口.....	97
5.17	密语接口.....	98
5.18	获取坐席状态接口.....	99
5.19	获取坐席组状态接口.....	100
5.20	通话暂停接口.....	101
5.21	通话继续接口.....	102
5.22	获取录音地址.....	103
5.23	数据导入接口.....	104
5.24	获取团队内所有坐席状态.....	107
5.25	获取坐席组队列中各种状态的客户数量.....	108
5.26	获取单一坐席实时数据.....	109
5.27	发送 DTMF.....	110
5.28	设置随路数据.....	111
5.29	坐席转 IVR.....	112
5.30	双呼回拨.....	113
5.31	设置分机.....	114
6	通话实时事件获取.....	115
7	后台接收事件.....	120
8	附录.....	122
8.1	语言编码.....	122
8.2	返回信息编码对照.....	122

1 引言

1.1 编写目的

本文档适合使用 **cocc1.1** 以上版本完成与第三方座席桌面应用集成开发的软件工程师使用。本文档提供的开发接口说明包括：**WebService** 接口、**Http** 集成接口、**Script** 集成接口和事件通知接口。

2 概述

2.1 开发接口简介

cocc 为集成部署在座席桌面中的第三方应用，定义了三种接口完成 **cocc** 和第三方应用程序的进程间通信。

- **WebService** 接口
- **HTTP** 接口
- **JavaScript** 接口

3 **WebService** 接口

cocc 内嵌的 **WebService** 解析第三方应用发起的请求，调用后台服务完成相应的操作，

并反馈响应结果消息。**Webservice** 协议接口功能包括座席的状态变更和呼叫控制接口。

Webservice 地址: `http://$(ipaddress):$(port)/$(appname)`

说明:

`$(ipaddress)` — 服务器的 IP 地址

`$(port)` — Web 服务的端口号

`$(appname)` — 部署的应用名称 (`astccwi.php?wsdl`)

项目 `webroot` 目录下 (`/var/www/html/cocc/webroot/`) 存在两个文件

`cocwi.php` 和 `cocwi.wsdl`

使用时需要修改 `astccwi.wsdl` 文件底部的 IP 地址

```
552
553 <service name="astccWI">
554     <port name="astccWIPort" binding="tns:astccWIBinding">
555         <soap:address location="http://192.168.1.45:4580/astccwi.php"/>
556     </port>
557 </service>
```

192.168.1.45:4580 为项目的访问地址

接口使用举例，以登录接口为例，下图为 `php` 调用代码片段

```
1 <?php
2     error_reporting(0);
3     header("Content-Type: text/html; charset=utf-8");
4     ini_set("soap.wsdl_cache_enabled", "0");
5     $client = new SoapClient("http://192.168.1.45:4580/astccwi.php?wsdl");
6     try(
7         $backmsg = $client->login('orgidentity', 'usertype', 'user', 'pwdtype', 'password');
8         echo $backmsg;
9     ) catch (SoapFault $fault) {
10        echo "Fault! code:", $fault->faultcode, ", string: ", $fault->faultstring;
11    }
12
13    exit;
14 ?>
```

3.1 登录接口

接口原型:

login(orgidentity,usertype,user, pwdtype,password)

作用说明:

实现第三方登录到 cocc 系统:

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message|Retuen|param

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message Retuen param	Retuen 成功 Retuen 信息描述 Retuen 系统参数
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.2 登出接口

接口原型:

logout(orgidentity,usertype,user, pwdtype,password)

作用说明:

实现第三方登出 cocc 系统;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	组织的唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.3 坐席组 (签入/签出)

接口原型:

queueAction(type,userType,user,orgidentity,list, pwdtype,password,deviceexten, pushevent)

作用说明:

实现一个或多个坐席组的签出，签入功能；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
type	String	签入=1, 签出=2
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
list	String	要操作的坐席组 Id 串 “agentgroupid,” 多个组以逗号分割. list 为空时, 默认签入或签出坐席的所有技能组. list 举例 GroupId1,GroupId2,.....GroupIdN, 多个组以逗号分割.
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
deviceexten	String	非必填项, 签入后, 坐席使用此分机工作。
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 有操作成功的坐席组 Retuen 组 id:执行结果 Retuen 1 Retuen 1:success,2:NotChecked
Retuen 2 Retuen message	Retuen 操作失败 Retuen 失败原因
Retuen 3 Retuen message	Retuen 操作失败 Retuen 组 id:执行结果 Retuen 1 Retuen 1:NotChecked,2:NotFoundGroup

执行结果释义

success 签入或签出成功

CheckedIn 签入操作, 坐席已经签入该组。

NotInGroup 签入操作, 坐席不存在于该组。

NotFoundGroup 签入或签出操作, 坐席组不存在。

NotChecked 签出操作, 坐席组未签入, 无需执行签出操作。

3.4 (暂停/继续) 服务

接口原型:

```
queuePause(type,userType,user,orgidentity, pwdtype,password,pause_reason,dnd)
```

作用说明:

将所有已经签入的坐席组暂停或取消暂停;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
type	String	暂停=1, 取消暂停=2
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
pause_reason	String	暂停时,需要填写暂停原因
dnd	String	选填(任意值), 此项不为空时, 分机同步进入暂停或取消暂停状态

如需统计各种暂停原因时长, 请选择填写以下暂停原因:

training(培训), meeting(会议), leave(请假), lunch(午休), rest(小休), other(其它)

返回结果:

```
|Retuen|code|Retuen|message
```

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.5 话后模式切换

接口原型:

```
acwAction(type,userType,user,orgidentity, pwdtype,password,agent_group_id)
```

作用说明:

更改坐席组(已签入的坐席组)进入话后的方式。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
type	String	振铃话后=1, 应答话后=2, 关闭话后=3
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	改变哪些坐席组的话后模式, 多个坐席组以逗号分割, 如 1,2,3 此值为空时, 代表改变全部坐席组的话后模式。

话后, 坐席结束通话后, 进行业务记录。

振铃话后, 只要被叫客户(外呼时)或被叫坐席(呼入时)振铃了, 坐席挂断电话时就进入话后。

应答话后, 只有被叫客户(外呼时)或被叫坐席(呼入时)应答了, 坐席挂断时才进入话后。

关闭话后, 坐席挂断电话时不进入话后。

返回结果:

```
|Retuen|code|Retuen|message
```

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.6 结束话后**接口原型:**

acwOff(usertype,user,orgidentity, pwdtype,password)

作用说明:

结束当前坐席的话后处理状态。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.7 工作模式切换

接口原型:

workwayAction(status,usertype,user,orgidentity, pwdtype,password,agent_group_id)

作用说明:

切换坐席组(已签入的坐席组)的工作模式。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
status	String	dialin=仅呼入 , dialout=仅呼出 , all=全部(即可呼入, 也可呼出)
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	改变哪些坐席组的工作模式, 多个坐席组以逗号分割, 如 1,2,3 此值为空时, 代表改变全部坐席组的工作模式。

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.8 呼叫接口**接口原型:**

makeCall(targetdn, targettype, agentgroupid, usertype, user, orgidentity, pwdtype,

password, modeltype, model_id, userdata, agentexten, callerid, trunkidentity)

作用说明:

发起呼叫。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
targetdn	String	外呼到坐席填写坐席工号【仅限本团队坐席】 / 外呼到号码填写目标号码
targettype	String	目标类型(电话号码[exter],坐席[inner])
agentgroupid	String	坐席组 id
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
modeltype	String	业务类型(业务应用[BusinessApp],外呼营销[Campaign],虚拟中心[Virtualcustomer],呼入客服[Customerservice])
model_id	String	业务 ID
userdata	String	自定义参数字段, 当 modeltype= Campaign 时, 可填写此字段, 例如填写 customer_id=109&pwd=asdfg 那么在你收到通话事件时, 你会接收到 userdata=' customer_id=109&pwd=asdfg' 内容, 也就是你传什么内容, 就能从 userdata 获取到相应内容
agentexten	String	不是必填项, 此参数可以在拨号前修改坐席当前使用的分机。
callerid	String	不是必填项, 主叫显示号码, 送显号码, 透传号码
trunkidentity	String	不是必填项, 中继标识, 选择此中继线路进行呼出

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.9 咨询接口**接口原型:**

consult(targetdn, agentgroupid, consulttype, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity)

作用说明：

当坐席与客户通话时或坐席正在会议时，对指定目标发起咨询。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
targetdn	String	内线咨询填写坐席工号 / 外线咨询填写目标号码
agentgroupid	String	内线咨询的坐席(被咨询的坐席)所属坐席组 id, 外线咨询时填 0
consulttype	String	咨询类型, 内线咨询(internal), 外线咨询(external)
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	组织标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.10 转接接口**接口原型：**

transfer(pwdtype, password, usertype, user, orgidentity)

作用说明：

咨询呼叫建立后，完成呼叫转移操作：

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.11 接回接口

接口原型：

callReturn(pwdtype, password, usertype, user, orgidentity)

作用说明：

接回当前保持的话路：

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.12 会议接口**接口原型:**

conference(pwdtype, password, usertype, user, orgidentity)

作用说明:

咨询呼叫建立后, 建立会议通话模式;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.13 挂断接口**接口原型:**

hangup(uniqueid,targetagent,target,pwdtype,password,usertype,user,orgidentity)

作用说明:

在当前通话状态时完成挂断动作;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
uniqueid	String	要挂断通话的 uniqueid 列表，多个 uniqueid 以逗号分割。 非必填项，可以为空。必填情况请参照 target 参数。
targetagent	String	目标坐席工号，要操作哪个坐席的通话。 uniqueid 为空时，此项必填。 uniqueid 不为空时，此项可为空。 如果挂断监听，强插，密语中的坐席组长(target=groupadmin)，此处需要填写被监听，强插，密语的坐席工号。 如 2227 组长监听 1986，欲挂断 2227，此处需要填写 1986
target	String	挂机对象(channel,agent,caller,consult,all) channel 必须传 uniqueid，挂断相应 uniqueid 的通话 agent 挂断目标坐席通话 caller 挂断客户 consult 如果传了 uniqueid 则只挂 uniqueid 相应的咨询方，如果没传，就按从旧到新的顺序挂断所有咨询方的通话 all 挂断目标坐席相关所有通话，如果被监听，强插，同时挂断组长通话 groupadmin 当目标坐席被监听，强插，密语时，用于挂断组长的通话，即结束组长的监听，强插，密语状态。
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 当 uniqueid 不为空时，message 为每个 uniqueid 执行挂断的结果，举例 Retuen 1 Retuen 4781:success,4782:failed success 代表挂断成功 failed 代表挂断失败
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.14 强插接口**接口原型:**

intrude(target, phonenumber, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity)

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行强插;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
------	----	------

target	String	目标坐席工号，即你要强插哪个坐席的通话
phonenumner	String	执行插入方的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.15 监听接口**接口原型：**

silentMonitor(target,phonenumner, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity)

作用说明：

班长对指定坐席工号的通话进行监听；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
target	String	要监听哪个坐席, 就填写那个坐席工号
phonenumber	String	监听者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.16 获取坐席状态接口**接口原型:**

agentStatus(orgidentity, usertype, user, pwdtype, password)

作用说明:

获取坐席当前的工作状态;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
------	----	------

orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message|Retuen|status

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message Retuen status	Retuen 成功 Retuen 信息描述 Retuen 状态字符串(每个坐席组用逗号结尾)
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

status 格式: agentgroupid1-status1,agentgroupid2-status2,..... agentgroupidn-statusn,

3.17 密语接口**接口原型:**

whisper(target,phonenumner,usertype,user, pwdtype,password,orgidentity)

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行密语;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
target	String	目标坐席工号，即要对哪个坐席密语
phonenumber	String	密语者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.18 获取坐席组状态接口**接口原型：**

```
agentgroupStatus(orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, agent_group_id, status)
```

作用说明：

用于坐席组长获取某个坐席组内坐席人员当前的工作状态；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	坐席组的 id
status	String	获取相应状态的坐席列表(all,idle,busy,ring,pause,acw,login,logout), 多个状态用逗号分割, 如: idle,busy all 获取组内所有坐席的状态 idle 获取组内空闲坐席 busy 获取组内通话坐席 ring 获取组内振铃坐席 pause 获取组内暂停坐席 acw 获取组内话后坐席 login 获取组内签入坐席 logout 获取组内签出坐席

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 message 为每个坐席的当前状态, 即 坐席工号:状态,坐席工号:状态, 举例 Retuen 1 Retuen 1005: idle,1006:ring
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.19 强拆接口**接口原型:**

forcedRelease(target,phonenumner,usertype,user,pwdtype,password,orgidentity)

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行强拆;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
target	String	目标坐席工号，即要强拆哪个坐席的通话
phonenummer	String	强拆者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.20 通话暂停接口**接口原型：**

hold(silence,orgidentity,usertype,user,pwdtype,password)

作用说明：

两方话务时，坐席发起通话暂停，使客户处于话务等待状态；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
silence	String	是否静音(0 或 1), 0 代表不静音, 1 代表静音
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.21 通话继续接口**接口原型:**

resume(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password)

作用说明:

由通话暂停状态恢复到双方正常通话;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.22 获取录音地址**接口原型:**

getMonitor (sessionid, calldate)

使用此接口，需要配置/etc/cocc.conf 文件中[system]下的 webroot_address 参数。

此参数为呼叫中心系统的 web 访问地址，例如

webroot_address = http://192.168.1.100:8880/

作用说明:

根据某个通话的唯一标识，以及发生日期，获取录音 http 地址，用于下载或直接播放；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
sessionid	String	通话唯一标识
calldate	String	通话发生日期, 例如 2013-02-09

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen address	Retuen 成功 Retuen 录音访问地址 举例 Retuen 1 Retuen http://192.168.1.100:8880/getMonitor/ 20130123114549-2227-1986.wav
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.23 数据导入接口**接口原型:**

```
importWS(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,modeltype,model_id,source,
context,source_user,source_pwd,exetime,delrow,phone_field, priority_field,dialtime_field,
emptyagent, resetstatus, dupway, dupdiallist, changepackage)
```

作用说明:

向某个外呼营销任务的客户包导入客户数据;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
modeltype	String	外拨营销任务(Campaign)
model_id	String	外拨营销任务 ID
source	String	待导入数据的来源 data ,即时数据, 每次限导入一条, 组成格式如下: 字段名称 1=字段值 1 字段名称 2=字段值 2 字段名称 N=字段值 N 举例 姓名=客户 A phone1=138xxx88x8 http ,使用 http 方式获取导入文件,仅支持 csv 文件。 ftp ,使用 ftp 方式获取导入文件,仅支持 csv 文件。
context	String	参照 source 参数。 当 source=data 时, 填写待导入数据的内容, 即 姓名=客户 A phone1=138xxx88x8 为分隔符 姓名为系统中字段多语言后的显示名称,phone1 (电话号码一) 为表结构中的字段名称, 两种形式均可当作字段名称使用。 当 source=http 时, 填写文件的 http 获取地址, 例如 http://192.168.1.88/xxx.csv 当 source=ftp 时, 填写文件的 ftp 获取地址, 例如 ftp://192.168.1.88/xxx.csv
source_user	String	当 source=http 或 ftp 时, 如果文件服务器设置了用户名, 请填写用户名, 否则请传递空参数, 即 source_user="" 。
source_pwd	String	当 source=http 或 ftp 时, 如果文件服务器设置了密码, 请填写密码, 否则请传递空参数, 即 source_pwd="" 。
exetime	String	当 source=http 或 ftp 时, 设置导入任务的执行时间。参数为空或 0000-00-00 00:00:00 时, 代表立即执行导入任务。
delrow,	String	填写数字, 代表文件中前 N 行数据不导入进系统。一般去除第 1 行, 文件首行为标题行, 不是数据。当 source=http 或 ftp 时, 此参数有效。
phone_field	String	如需将数据同时导入预拨号列表, 请指定号码列的字段名称。

		例如 phone1 或电话号码一
priority_field	String	预拨号优先级所对应的字段名称。
dialtime_field	String	预拨号时间所对应的字段名称。
emptyagent	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是（yes）否(no)清空归属坐席,向预拨号导入数据时，参考此参数进行数据归属重置。
resetstatus	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是（yes）否(no)重置客户处理状态。
dupway	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是(update)否（skip）使用文件中的数据更新已存在的数据。
dupdiallist	String	当待导入数据已经存在于客户包时，应该使用下列哪种方式将客户放入预拨号列表。 忽略重复(ignoreDuplicate) ，如果发现客户数据已存在，此数据无需放入预拨号列表。 全部(all) ，无视数据是否重复，无视客户处理状态，一律放入预拨号列表。 忽略成功提交(ignoreSuccess) ，无视数据是否重复，只要客户处理状态不是成功提交，就放入预拨号列表。
changepackage	String	如果目标客户包使用的是总表客户，并且待导入数据已存在于数据表。 跳过(skip) ，不处理此类数据。 仅改变主表客户(unassignToCurrent) ，如果此客户未分配至其它客户包，那么将此客户分配至当前客户包。 转移到当前客户包(reassignToCurrent) ，如果客户已分配至其它客户包，系统会将此用户转移至当前客户包。

注意：所有参数不得缺省，无数据时，请使用空参占位。

例如不设置 phone_field, priority_field, dialtime_field 三个字段时

```
importWS(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,modeltype,model_id,source,
context,source_user,source_pwd,exetime,delrow,"",""emptyagent, resetstatus, dupw
ay, dupdiallist, changepackage)
```

返回结果：

```
|Retuen|code|Retuen|message
```

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 采用文件导入数据时(即 source=http 或 ftp), 返回导入任务 id, 否则直接返回成功提示语(即 source=data)
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.24 获取坐席组中各种坐席状态的数量

接口原型:

groupStatusNum(orgidentity, queuenum, type)

作用说明:

根据队列号码,查询对应坐席组内各种状态坐席的数量;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
queuenum	String	队列号码
type	String	要查询的状态类型

		<p>Idle, 只获取组内空闲坐席数量</p> <p>ringing, 只获取组内振铃坐席数量</p> <p>pause, 只获取组内暂停坐席数量</p> <p>busy, 只获取组内通话坐席数量</p> <p>acw, 只获取组内话后坐席数量</p> <p>all 或其它或缺省, 代表获取各种状态的数量。</p>
--	--	---

返回结果:

响应结果|数量或错误代码

返回值类型:String

响应结果: 0,代表失败; 1,代表成功

当 **type** 参数为 **Idle**, **ringing**, **pause**, **busy**, **acw** 时,返回结果为字符串

例如 **type=idle**, 返回结果为 1|2, 代表程序响应成功, 有 2 个空闲坐席。

例如 **type=busy**, 返回结果 0|BackMsg_02 代表程序响应失败,未获得通话坐席数量,错误详情参见 BackMsg_02

当 **type** 参数为 **all** 或其它或缺省时, 返回数量集合字符串,以'|'拆分.

例如 **type=all**, 返回结果 1|20|4|3|2|5|6, 依次含义为

程序响应结果|签入坐席总数|空闲坐席数|振铃坐席数|暂停坐席数|通话坐席数|话后坐席数

3.25 获取坐席组队列中各种状态的客户数量**接口原型:**

```
queueCustomerNum(orgidentity, queuenum, prio)
```

作用说明:

根据队列号码,查询其队列内各种状态的客户数量;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
queuenum	String	队列号码, 填 0 时代表获取所有队列的客户情况。
prio	String	优先级, 填写数字, 默认值=0

		查询条件增加 优先级>=此值的客户
--	--	-------------------

返回结果：

响应结果|数量或错误代码

返回值类型:String

程序响应结果: 0,代表失败; 1,代表成功

举例:

返回结果, 0|BackMsg_02, 含义为 程序响应结果|错误代码

0 代表程序响应失败,未获得各种客户数量,错误详情参见 BackMsg_02

返回结果, 1|1|0|1|0, 以'|'分割, 依次含义为

程序响应结果|队列中客户总数|振铃客户数|等待客户数|通话中客户数

3.26 获取团队内所有坐席的状态**接口原型：**

teamStatus(orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, status)

作用说明：

获取某个团队内所有坐席的当前状态；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名

pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
status	String	获取相应状态的坐席列表(all,idle,busy,ring,pause,acw,login,logout), 多个状态用逗号分割, 如: idle,busy all 获取所有坐席的状态 idle 获取空闲坐席 busy 获取通话坐席 ring 获取振铃坐席 pause 获取暂停坐席 acw 获取话后坐席 login 获取签入坐席 logout 获取签出坐席

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 message 为每个坐席的当前状态, 即 坐席工号:状态,坐席工号:状态, 举例 Retuen 1 Retuen 1005: idle,1006:ring
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.27 获取单一坐席实时数据**接口原型:**

agentRealtime(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password)

作用说明:

获取某个坐席当天的实时数据(当前状态, 当前状态持续时长, 示忙次数, 示忙时长);

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名

pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	<p> Retuen 成功 Retuen 信息描述</p> <p>message 为坐席当前实时数据，即 坐席名称 坐席工号 当前状态 当前状态持续时长 示忙总次数 小休原因暂停次数 请假原因暂停次数 会议原因暂停次数 培训原因暂停次数 午休原因暂停次数 其它暂停原因次数 示忙总时长 小休暂停时长 请假暂停时长 会议暂停时长 培训暂停时长 午休暂停时长 其它暂停时长，举例</p> <p> Retuen 1 Retuen 张三 8005 busy 85 7 1 1 2 1 1 1 120 10 20 60 10 10 10}</p> <p>坐席名称若为空，说明你未设置其帐号的“姓”字段。</p> <p>当前状态包括 idle-空闲，pause-暂停，ring-振铃，busy-通话，acw-话后，logout-签出。</p> <p>时长以秒为单位。</p>
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.28 发送 DTMF**接口原型：**

sendDtmf (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,dtmf)

作用说明：

发送 DTMF；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识

usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
dtmf	String	要发送的 dtmf 数据, 只允许填写数字、#、*

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.29 设置随路数据**接口原型:**

setVar (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,varname,varvalue)

作用说明:

设置随路数据;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识

usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
varname	String	变量名, 只允许大写字母,数字,-,_,并且只能以大写字母或数字开头
varvalue	String	变量值

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.30 坐席转 IVR**接口原型:**

agentToIvr (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,ivrexten,ivrflow,transfer)

作用说明:

坐席转 IVR;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识

usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
ivrexten	String	主 IVR 的内线号码
ivrflow	String	IVR 流程,多个流程使用-分割, 如 1-2-5 代表第一个 ivr 流程时客户按了 1, 到达第二个 ivr 流程时客户按了 2, 到达第三个 ivr 流程时, 客户按了 5
transfer	String	IVR 的转接模式 (0 或 1), 0 代表释放转, 1 代表挂起转。

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.31 分机双呼回拨拨号**接口原型:**

~~deviceCall-backCall~~ (orgidentity, exten, targetdn, callerid, user, password, pwdty
peorgidentity, exten, targetdn, callerid)

作用说明:

向呼叫中心提交双方的电话号码, 呼叫中心首先拨打发起者电话, 发起者应答后, 拨打被叫方 (常被称为回拨)。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队标识, 用于鉴权
exten	String	发起者电话号码
targetdn	String	目标电话号码
callerid	String	透传号码, 默认使用中继的主叫号码
user	String	用于计费 and 鉴权的帐号
password	String	鉴权帐号的密码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

3.32 设置分机**接口原型:**

setdevice (orgidentity, exten, user, pwdtype, password)

作用说明:

修改坐席当前使用的分机号码。适用于电脑电话固定位置，但坐席流动的办公环境。
此环境下坐席登录系统后，应先进行分机设置，然后再签入，办公。
如果坐席在某个坐席组下是动态坐席，并且已签入，需签出后，才可调用此接口。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
<u>orgidentity</u>	<u>String</u>	<u>坐席所属团队的唯一标识</u>
<u>exten</u>	<u>String</u>	<u>要使用的分机号码</u>
<u>user</u>	<u>String</u>	<u>坐席工号</u>
<u>pwdtype</u>	<u>String</u>	<u>密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)</u>
<u>password</u>	<u>String</u>	<u>坐席密码</u>

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message
返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
<u> Retuen 1 Retuen message</u>	<u> Retuen 成功 Retuen 信息描述</u>
<u> Retuen 2 Retuen message</u>	<u> Retuen 失败 Retuen 信息描述</u>

4 HTTP 集成接口

cocc 内嵌的 HTTP Server 解析第三方应用发起的请求，调用后台服务完成相应的操作，并反馈响应结果消息。HTTP 协议接口功能包括座席的状态变更和呼叫控制接口。

HTTP 请求地址： http://\$(ipaddress):\$(port)/coccinterfaces

说明:

`$(ipaddress)` — cocc 服务器的 IP 地址

`$(port)` — Web 服务的端口号

如何调用? 登录接口为例, 以下是 php 代码片段

```
1 <?php
2 error_reporting(0);
3 header("Content-Type: text/html; charset=utf-8");
4
5 $backmsg = POST_HTTP('192.168.1.45', 'EVENT=LOGIN&orgidentity=astercc&usertype=agent&user=2227&pwdtype=plaintext&password=2227', '4580');
6 echo "echo:::". $backmsg;
7 exit;
8
9 function POST_HTTP($ip='', $parm='', $port='80'){
10     $post = "POST http://".$ip.":".$port."/asterccinterfaces HTTP/1.1\r\n";
11     $post .= "Host: ".$ip."\r\n";
12     $post .= "Content-type: application/x-www-form-urlencoded\r\n";
13     $post .= "User-Agent: Mozilla 4.0\r\n";
14     $post .= "Content-length: ".strlen($parm)."\r\n";
15     $post .= "Connection: close\r\n";
16     $post .= "\r\n".$parm;
17     $host = fsockopen($ip, $port);
18     fwrite($host, $post);
19     for($i=0, $read=''; !$i){
20         $rb = fread($host, 8192);
21         $read .= $rb;
22         $i = (($rb=='')?1:0);
23     }
24     fclose($host);
25     return $read;
26 }
27 ?>
```

4.1 登录接口

请求内容:

EVENT=LOGIN&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password

作用说明：

实现第三方登录到 cocc 系统；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：登录(LOGIN)
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message|Retuen|status

返回值类型:String

|Retuen|是分割符

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message Retuen status	Retuen 成功 Retuen 信息描述 Retuen 坐席信息
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.2 登出接口**请求内容：**

EVENT=LOGOUT&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password

作用说明：

实现第三方登出 COCC 系统:

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 登出(LOGOUT)
orgidentity	String	组织的唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.3 坐席组(签入/签出)

请求内容:

EVENT=QUEUE&type=type&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity&list=list&pwdtype=pwdtype&password=password&deviceexten=deviceexten&pushevent=pushevent

作用说明:

实现一个或多个坐席组的签出，签入功能：

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：操作队列(QUEUE)
type	String	签入=1, 签出=2
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
list	String	要操作的坐席组 Id 串 “agentgroupid,” 多个组以逗号分割. list 为空时，默认签入或签出坐席的所有技能组. list 举例 GroupId1,GroupId2,.....GroupIdN, 多个组以逗号分割.
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
deviceexten	String	非必填项，签入后，坐席使用此分机工作。
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 有操作成功的坐席组 Retuen 组 id:执行结果 Retuen 1 Retuen 1:success,2:NotChecked
Retuen 2 Retuen message	Retuen 操作失败 Retuen 失败原因
Retuen 3 Retuen message	Retuen 操作失败 Retuen 组 id:执行结果 Retuen 1 Retuen 1:NotChecked,2:NotFoundGroup

执行结果释义 success 签入或签出成功

CheckedIn 签入操作，坐席已经签入该组。

NotInGroup 签入操作，坐席不存在于该组。

NotFoundGroup 签入或签出操作，坐席组不存在。

NotChecked 签出操作，坐席组未签入，无需执行签出操作。

4.4 (暂停/继续) 服务

请求内容：

EVENT=QUEUEPAUSE&type=type&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity&pause_reason=pause_reason&pwdtype=pwdtype&password=password&dnd=dnd

作用说明：

将所有已经签入的坐席组暂停或取消暂停；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：操作坐席组暂停或取消暂停(QueuePause)
type	String	暂停=1，取消暂停=2
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pause_reason	String	暂停时,需要填写暂停原因
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
dnd	String	选填(任意值)，此项不为空时，分机同步进入暂停或取消暂停状态

如需统计各种暂停原因时长，请选择填写以下暂停原因：

training(培训), meeting(会议), leave(请假), lunch(午休), rest(小休), other(其它)

返回结果：

|Return|code|Return|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Return 1 Return message	Return 成功 Return 信息描述
Return 2 Return message	Return 失败 Return 信息描述

4.5 话后模式切换

请求内容：

EVENT=ACW&type=type&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity&agent_group_id=agent_group_id&pwdtype=pwdtype&password=password

作用说明：

更改坐席组(已签入的坐席组)进入话后的方式。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 切换话后模式(ACW)
type	String	振铃话后=1, 应答话后=2, 关闭话后=3
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
agent_group_id	String	改变哪些坐席组的话后模式, 多个坐席组以逗号分割, 如 1,2,3 此值为空时, 代表改变全部坐席组的话后模式。
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

话后, 坐席结束通话后, 进行业务记录。

振铃话后, 只要被叫客户(外呼时)或被叫坐席(呼入时)振铃了, 坐席挂断电话时就进入话后。

应答话后, 只有被叫客户(外呼时)或被叫坐席(呼入时)应答了, 坐席挂断时才进入话后。

关闭话后, 坐席挂断电话时不进入话后。

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.6 结束话后**请求内容:**

EVENT=ACWOFF&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity&pwdtype=pwdtype&password=password

作用说明:

结束当前坐席的话后处理状态。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 结束话后 (ACWOFF)
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.7 工作模式切换**请求内容:**

EVENT=WORKWAY&status=status&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity&pwdtype=pwdtype&password=password&agent_group_id=agent_group_id

作用说明:

切换坐席组(已签入的坐席组)的工作模式。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 工作模式切换 (WORKWAY)
status	String	dialin=仅呼入, dialout=仅呼出, all=全部(即可呼入, 也可呼出)
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	改变哪些坐席组的工作模式, 多个坐席组以逗号分割, 如 1,2,3 此值为空时, 代表改变全部坐席组的工作模式。

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.8 呼叫接口**请求内容:**

EVENT=MAKECALL&targetdn=targetdn&targettype=targettype&agentgroupid=agentgroupid&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity&pwdtype=pwdtype&password=password&modeltype=modeltype&model_id=model_id&userdata=userdata&agentexten=agentexten&callerid=callerid&trunkidentity=trunkidentity

作用说明:

发起呼叫。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 发起呼叫(MAKECALL)
targetdn	String	外呼到坐席填写坐席工号【仅限本团队坐席】 / 外呼到号码填写目标号码
targettype	String	目标类型(电话号码[exter],坐席[inner])
agentgroupid	String	坐席组 id
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
modeltype	String	业务类型(业务应用[BusinessApp],外呼营销[Campaign],虚拟中心[Virtualcustomer],呼入客服[Customerservice])
Model_id	String	业务 ID
userdata	String	自定义参数字段, 当 modeltype= Campaign 时, 可填写此字段, 例如填写 customer_id=109&pwd=asdfg 那么在你收到通话事件时, 你会接收到 userdata=' customer_id=109&pwd=asdfg' 内容, 也就是你传什么内容, 就能从 userdata 获取到相应内容
agentexten	String	不是必填项, 此参数可以在拨号前修改坐席当前使用的分机。
callerid	String	不是必填项, 主叫显示号码, 送显号码, 透传号码
trunkidentity	String	不是必填项, 中继标识, 选择此中继线路进行呼出

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述

Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述
-------------------------	-----------------------

4.9 咨询接口

请求内容:

`EVENT=CONSULT&targetdn=targetdn&agentgroupid=agentgroupid&consulttype=consulttype&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity`

作用说明:

当坐席与客户通话时或坐席正在会议时，对指定目标发起咨询。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 咨询(CONSULT)
targetdn	String	内线咨询填写坐席工号 / 外线咨询填写目标号码
agentgroupid	String	内线咨询的坐席(被咨询的坐席)所属坐席组 id, 外线咨询时填 0
consulttype	String	咨询类型, 内线咨询(internal), 外线咨询(external)
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	组织标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.10 转接接口**请求内容:**

EVENT=TRANSFER&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user
=user&orgidentity=orgidentity

作用说明:

咨询呼叫建立后, 完成呼叫转移操作;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 转接(TRANSFER)
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.11 接回接口**请求内容:**

EVENT=CALLRETURN&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明:

接回当前保持的话路;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 接回(CALLRETURN)
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.12 会议接口**请求内容:**

EVENT=CONFERENCE&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明:

咨询呼叫建立后, 建立会议通话模式;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 会议(CONFERENCE)
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.13 挂断接口**请求内容:**

EVENT=HANGUP&uniqueid=uniqueid&targetagent=targetagent&target=target&pwdtype
=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明:

在当前通话状态时完成挂断动作;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 挂断或者强拆(HANGUP)
uniqueid	String	要挂断通话的 uniqueid 列表, 多个 uniqueid 以逗号分割。 非必填项, 可以为空。必填情况请参照 target 参数。
targetagent	String	目标坐席工号, 要操作哪个坐席的通话。 uniqueid 为空时, 此项必填。 uniqueid 不为空时, 此项可为空。 如果挂断监听, 强插, 密语中的坐席组长(target=groupadmin), 此处需要填写被监听, 强插, 密语的坐席工号。 如 2227 组长监听 1986, 欲挂断 2227, 此处需要填写 1986
target	String	挂机对象(channel,agent,caller,consult,all) channel 必须传 uniqueid, 挂断相应 uniqueid 的通话 agent 查出目标坐席并挂断 caller 挂断客户 consult 如果传了 uniqueid 则只挂 uniqueid 相应的咨询方, 如果没传, 就按从旧到新的顺序挂断所有咨询方的通话 all 挂断目标坐席相关所有通话, 如果被监听, 强插, 同时挂断组长通话 groupadmin 当目标坐席被监听, 强插, 密语时, 用于挂断组长的通话, 即结束组长的监听, 强插, 密语状态。
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
-----	------

Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 当 uniqueid 不为空时，message 为每个 uniqueid 执行挂断的结果，举例 Retuen 1 Retuen 4781:success,4782:failed success 代表挂断成功 failed 代表挂断失败
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.14 强插接口

请求内容：

EVENT=INTRUDE&target=target&phonenummer=phonenummer&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明：

班长对指定坐席工号的通话进行强插；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：强插(INTRUDE)

target	String	目标坐席工号，即你要强插哪个坐席的通话
phonenumber	String	执行插入方的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity'	String	团队唯一标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.15 监听接口**请求内容：**

EVENT=SILENTMONITOR&target=target&phonenumber=phonenumber&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明：

班长对指定坐席工号的通话进行监听：

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
------	----	------

EVENT	String	请求目的：监听(SILENTMONITOR)
target	String	要监听哪个坐席，就填写那个坐席工号
phonenumber	String	监听者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.16 获取坐席状态接口**请求内容：**

EVENT=AGENTSTATUS&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password

作用说明：

获取坐席当前的工作状态；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 获取坐席状态(AGENTSTATUS)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message|Retuen|status

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message Retuen status	Retuen 成功 Retuen 信息描述 Retuen 状态字符串(每个坐席组以逗号结尾)
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

status 格式: agentgroupid1-status1,agentgroupid2-status2,..... agentgroupidn-statusn,

4.17 强拆接口**请求内容:**

EVENT=ForcedRelease&target=target&phonenumber=phonenumber&pwdtype=pwdtype
&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行强拆;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 强拆(ForcedRelease)
target	String	目标坐席工号, 即要强拆哪个坐席的通话
phonenumner	String	强拆者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.18 密语接口**请求内容:**

EVENT=Whisper&target=target&phonenumner=phonenumner&pwdtype=pwdtype&password=password&usertype=usertype&user=user&orgidentity=orgidentity

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行密语;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 密语(Whisper)
target	String	目标坐席工号, 即要对哪个坐席密语
phonenumner	String	密语者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.19 获取坐席组状态接口**请求内容:**

EVENT=AgentgroupStatus&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password&agent_group_id=agent_group_id&status=status

作用说明:

用于坐席组长获取某个坐席组内坐席人员当前的工作状态;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
------	----	------

EVENT	String	请求目的：获取坐席组状态(AgentgroupStatus)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	坐席组的 id
status	String	获取相应状态的坐席列表(all,idle,busy,ring,pause,acw,login,logout), 多个状态用逗号分割, 如: idle,busy all 获取组内所有坐席的状态 idle 获取组内空闲坐席 busy 获取组内通话坐席 ring 获取组内振铃坐席 pause 获取组内暂停坐席 acw 获取组内话后坐席 login 获取组内签入坐席 logout 获取组内签出坐席

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 message 为每个坐席的当前状态, 即 坐席工号:状态,坐席工号:状态, 举例 Retuen 1 Retuen 1005: idle,1006:ring
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.20 通话暂停接口**请求内容:**

EVENT=Hold&silence=silence&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password

作用说明:

两方话务时, 坐席发起通话暂停, 使客户处于话务等待状态;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 通话暂停(Hold)
silence	String	是否静音(0 或 1), 0 代表不静音, 1 代表静音
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.21 通话继续接口**请求内容:**

EVENT=Resume&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdt
ype&password=password

作用说明:

由通话暂停状态恢复到双方正常通话

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 通话继续(Resume)
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.22 获取录音地址**请求内容:**

EVENT=GetMonitor&sessionid=sessionid&calldate=calldate

使用此接口, 需要配置/etc/cocc.conf 文件中[system]下的 webroot_address 参数。

此参数为呼叫中心系统的 web 访问地址, 例如

webroot_address = http://192.168.1.100:8880/

作用说明:

根据某个通话的唯一标识, 以及发生日期, 获取录音 http 地址, 用于下载或直接播放;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 获取录音地址接口(GetMonitor)
sessionid	String	通话唯一标识
calldate	String	通话发生日期, 例如 2013-02-09

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen address	Retuen 成功 Retuen 录音访问地址 举例 Retuen 1 Retuen http://192.168.1.100:8880/getMonitor/ 20130123114549-2227-1986.wav
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.23 数据导入接口**请求内容:**

**EVENT=Import&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pw
dtype&password=password&modeltype=modeltype&model_id=model_id&source=source
&context=context&source_user=source_user&source_pwd=source_pwd&exetime=exeti
me&delrow=delrow&phone_field=phone_field&priority_field=priority_field&dialtime_field=
dialtime_field&emptyagent=emptyagent&resetstatus=resetstatus&dupway=dupway&dup
diallist=dupdiallist&changepackage=changepackage**

作用说明:

向某个外呼营销任务的客户包导入客户数据：

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：数据导入接口(Import)
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
modeltype	String	外拨营销任务(Campaign)
model_id	String	外拨营销任务 ID
source	String	待导入数据的来源 data ,即时数据，每次限导入一条，组成格式如下： 字段名称 1=字段值 1 字段名称 2=字段值 2 字段名称 N=字段值 N 举例 姓名=客户 A phone1=138xxxx88x8 http ,使用 http 方式获取导入文件,仅支持 csv 文件。 ftp ,使用 ftp 方式获取导入文件,仅支持 csv 文件。
context	String	参照 source 参数。 当 source=data 时，填写待导入数据的内容，即 姓名=客户 A phone1=138xxxx88x8 为分隔符 姓名为系统中字段多语言后的显示名称,phone1（电话号码一）为表结构 中的字段名称，两种形式均可当作字段名称使用。 当 source=http 时，填写文件的 http 获取地址，例如 http://192.168.1.88/xxx.csv 当 source=ftp 时，填写文件的 ftp 获取地址，例如 ftp://192.168.1.88/xxx.csv
source_user	String	当 source=http 或 ftp 时，如果文件服务器设置了用户名，请填写用户名， 否则请传递空参数，即 source_user="" 。
source_pwd	String	当 source=http 或 ftp 时，如果文件服务器设置了密码，请填写密码， 否则请传递空参数，即 source_pwd="" 。
exetime	String	当 source=http 或 ftp 时，设置导入任务的执行时间。参数为空或 0000

		-00-00 00:00:00 时，代表立即执行导入任务。
delrow,	String	填写数字，代表文件中前 N 行数据不导入进系统。一般去除第 1 行，文件首行为标题行，不是数据。当 source=http 或 ftp 时，此参数有效。
phone_field	String	如需将数据同时导入预拨号列表，请指定号码列的字段名称。 例如 phone1 或电话号码一
priority_field	String	预拨号优先级所对应的字段名称。
dialtime_field	String	预拨号时间所对应的字段名称。
emptyagent	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是 (yes) 否(no)清空归属坐席,向预拨号导入数据时，参考此参数进行数据归属重置。
resetstatus	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是 (yes) 否(no)重置客户处理状态。
dupway	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是(update)否 (skip) 使用文件中的数据更新已存在的数据。
dupdiallist	String	当待导入数据已经存在于客户包时，应该使用下列哪种方式将客户放入预拨号列表。 忽略重复(ignoreDuplicate) ，如果发现客户数据已存在，此数据无需放入预拨号列表。 全部(all) ，无视数据是否重复，无视客户处理状态，一律放入预拨号列表。 忽略成功提交(ignoreSuccess) ，无视数据是否重复，只要客户处理状态不是成功提交，就放入预拨号列表。
changepackage	String	如果目标客户包使用的是总表客户，并且待导入数据已存在于数据表。 跳过(skip) ，不处理此类数据。 仅改变主表客户(unassignToCurrent) ，如果此客户未分配至其它客户包，那么将此客户分配至当前客户包。 转移到当前客户包(reassignToCurrent) ，如果客户已分配至其它客户包，系统会将此用户转移至当前客户包。

注意：所有参数不得缺省，无数据时，请使用空参占位。

例如不设置 phone_field, priority_field, dialtime_field 三个字段时

EVENT=Import&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password&modeltype=modeltype&model_id=model_id&source=source&context=context&source_user=source_user&source_pwd=source_pwd&exetime=exeti

me&delrow=delrow&phone_field=&priority_field=&dialtime_field=&emptyagent=emptyagent&resetstatus=resetstatus&dupway=dupway&dupdiallist=dupdiallist&changepackage=changepackage

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 采用文件导入数据时(即 source=http 或 ftp)，返回导入任务 id，否则直接返回成功提示语(即 source=data)
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.24 获取团队内所有坐席的状态**请求内容：**

EVENT=TeamStatus&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password&status=status

作用说明：

获取某个团队内所有坐席的当前状态；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：获取团队内坐席状态(TeamStatus)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)

user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
status	String	获取相应状态的坐席列表(all,idle,busy,ring,pause,acw,login,logout), 多个状态用逗号分割, 如: idle,busy all 获取所有坐席的状态 idle 获取空闲坐席 busy 获取通话坐席 ring 获取振铃坐席 pause 获取暂停坐席 acw 获取话后坐席 login 获取签入坐席 logout 获取签出坐席

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 message 为每个坐席的当前状态, 即 坐席工号:状态,坐席工号:状态, 举例 Retuen 1 Retuen 1005: idle,1006:ring
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.25 获取坐席组队列中各种状态的客户数量**请求内容:**

EVENT=queueCustomerNum&orgidentity=orgidentity&queuenumbe=queuenumbe&prio
=prio

作用说明:

根据队列号码,查询其队列内各种状态的客户数量;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
------	----	------

EVENT	String	请求目的：获取队列中各种状态的客户数量(queueCustomerNum)
orgidentity	String	团队唯一标识
queuenumber	String	队列号码，填 0 时代表获取所有队列的客户情况
prio	String	优先级，填写数字，默认值=0

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述 message 以 ‘ ’ 分割，依次为 队列中客户总数 振铃客户数 等待客户数 通话中客户数 例如 Retuen 1 Retuen 1 0 1 0
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.26 获取单一坐席实时数据**请求内容：**

EVENT=AgentRealtime&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype
=pwdtype&password=password

作用说明：

获取某个坐席当天的实时数据(当前状态，当前状态持续时长，示忙次数，示忙时长)；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：获取单一坐席实时数据(AgentRealtime)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)

user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	<p> Retuen 成功 Retuen 信息描述</p> <p>message 为坐席当前实时数据，即</p> <p>坐席名称 坐席工号 当前状态 当前状态持续时长 示忙总次数 小休原因暂停次数 请假原因暂停次数 会议原因暂停次数 培训原因暂停次数 午休原因暂停次数 其它暂停原因次数 示忙总时长 小休暂停时长 请假暂停时长 会议暂停时长 培训暂停时长 午休暂停时长 其它暂停时长，举例</p> <p> Retuen 1 Retuen 张三 8005 busy 85 7 1 1 2 1 1 1 120 10 20 60 10 10 10}</p> <p>坐席名称若为空，说明你未设置其帐号的“姓”字段。</p> <p>当前状态包括 idle-空闲， pause-暂停， ring-振铃， busy-通话， acw-话后， logout-签出。</p> <p>时长以秒为单位。</p>
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.27 发送 DTMF**请求内容：**

EVENT=SendDtmf&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password&dtmf=dtmf

作用说明：

发送 DTMF

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的：发送 DTMF(SendDtmf)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
dtmf	String	要发送的 dtmf 数据，只允许数字、#、*

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.28 设置随路数据**请求内容：**

EVENT=SetVar&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password&varname=varname&varvalue=varvalue

作用说明：

设置随路数据

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 设置随路数据(SetVar)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
varname	String	变量名, 只允许大写字母,数字,-,_,并且只能以大写字母或数字开头
varvalue	String	变量值

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.29 坐席转 IVR**请求内容:**

EVENT=AgentTolvr&orgidentity=orgidentity&usertype=usertype&user=user&pwdtype=pwdtype&password=password&ivrexten=ivrexten&ivrfLOW=ivrfLOW&transfer=transfer

作用说明:

坐席转 IVR

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的: 坐席转 IVR(AgentToIvr)
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
ivrexten	String	主 IVR 的内线号码
ivrflow	String	IVR 流程,多个流程使用-分割,如 1-2-5 代表第一个 ivr 流程时客户按了 1, 到达第二个 ivr 流程时客户按了 2, 到达第三个 ivr 流程时, 客户按了 5
transfer	String	IVR 的转接模式 (0 或 1), 0 代表释放转, 1 代表挂起转。

返回结果:

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值:

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.30 分双呼回拨机拨号**请求内容:**

EVENT=DeviceCallBackCall&orgidentity=orgidentity&exten=exten&targetdn=targetdn&callerid=callerid&user=user&password=password&pwdtype=pwdtype

作用说明:

分机直接发起呼叫向呼叫中心提交双方的电话号码,呼叫中心首先拨打发起者电话,发

起者应答后，拨打被叫方（常被称为回拨）。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
EVENT	String	请求目的： <u>分机直接拨号双呼直接拨号(DeviceCallBackCall)</u>
orgidentity	String	<u>发起者分机所属的组织标识团队标识，用于鉴权</u>
exten	String	发起者 <u>分机电话的内线</u> 号码
targetdn	String	目标电话号码
callerid	String	<u>主叫号码透传号码，不填写，默认使用发起者分机设置中的主叫中继的主叫号码</u>
<u>user</u>	<u>String</u>	<u>用于计费 and 鉴权的帐号</u>
<u>password</u>	<u>String</u>	<u>鉴权帐号的密码</u>
<u>pwdtype</u>	<u>String</u>	<u>密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)</u>

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
Retuen 1 Retuen message	Retuen 成功 Retuen 信息描述
Retuen 2 Retuen message	Retuen 失败 Retuen 信息描述

4.31 设置分机

请求内容：

EVENT=SetDevice&orgidentity=orgidentity&exten=exten&user=user&pwdtype=pwdtype
&password=password

作用说明：

修改坐席当前使用的分机号码。适用于电脑电话固定位置，但坐席流动的办公环境。

此环境下坐席登录系统后，应先进行分机设置，然后再签入，办公。

如果坐席在某个坐席组下是动态坐席，并且已签入，需签出后，才可调用此接口。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
<u>EVENT</u>	<u>String</u>	<u>请求目的：设置分机(SetDevice)</u>
<u>orgidentity</u>	<u>String</u>	<u>坐席所属团队的唯一标识</u>
<u>exten</u>	<u>String</u>	<u>要使用的分机号码</u>
<u>user</u>	<u>String</u>	<u>坐席工号</u>
<u>pwdtype</u>	<u>String</u>	<u>密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)</u>
<u>password</u>	<u>String</u>	<u>坐席密码</u>

返回结果：

|Retuen|code|Retuen|message

返回值类型:String

返回值：

返回值	描述信息
<u> Retuen 1 Retuen message</u>	<u> Retuen 成功 Retuen 信息描述</u>
<u> Retuen 2 Retuen message</u>	<u> Retuen 失败 Retuen 信息描述</u>

5 脚本集成接口

第三方引用 `cocc` 插件解析第三方 B/S 应用发起的请求，调用 `cocc` 后台服务完成相应的操作，并反馈响应结果消息。

`Script` 接口功能包括座席的状态变更和呼叫控制接口。

插件地址: `http://$(ipaddress):$(port)/coccinterface/astcc_CJI.js`

说明:

`$(ipaddress)` — 服务器的 IP 地址

`$(port)` — Web 服务的端口号

可参考页面 `http://$(ipaddress):$(port)/coccinterface/test_CJI.html`

5.1 登录接口

接口原型:

```
loginCJI(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,callbackFuc)
```

作用说明:

实现第三方登录到 **cocc** 系统:

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message,param:param}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
<code>{code:1,message:msg,param:param}</code>	<code>{code:成功,message:信息描述,param:系统参数}</code>
<code>{code:2,message:msg }</code>	<code>{code:失败,message:信息描述}</code>
<code>{code:3,message:msg }</code>	<code>{code:失败,message:已经登录}</code>

param 是个字符串, 每个坐席组的情况描述完毕后会用 ‘|||’ 结尾。

Param='agent_group_id=1&groupname=日语客服组&status=idel&groupadmin=no
&agenttype=static&agentline=online&errorcall=no&agent_id=10|||';

agent_group_id 标识坐席组的 id

agent_group_id 代表坐席组的名称

status 代表坐席在改组的状态 idel(空闲), ringing (振铃), busy (繁忙), pause (暂停)

groupadmin 坐席在改组是不是组管理员 yes(是), no(不是)。

agenttype 坐席在该组的类型 static(静态), dynamic (动态)。

agentline online (在线坐席), offline (离线坐席)。

errorcall 是否可以清理错误通话记录 yes(是), no(否)。

agent_id 坐席在坐席表内的 ID

5.2 登出接口

接口原型:

logoutCJI(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,callbackFuc)

作用说明:

实现第三方登出 cocc 系统:

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg }	{code:失败,message:信息描述}

5.3 坐席组 (签入/签出)

接口原型:

```
queueActionCJI(type, usertype, user, orgidentity, list, pwdtype, password, device
exten, shevent, callbackFuc)
```

作用说明:

实现一个或多个坐席组的签出, 签入功能;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
type	String	签入=1, 签出=2
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
list	String	要操作的坐席组 Id 串 “agentgroupid,” 多个组以逗号分割. list 为空时, 默认签入或签出坐席的所有技能组. list 举例 GroupId1,GroupId2,.....GroupIdN, 多个组以逗号分割.
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
deviceexten	String	非必填项, 签入后, 坐席使用此分机工作。
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:`{code:code,message:message}`

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
<code>{code:1,message:message}</code>	<code>{code:有操作成功的坐席组,message:组 id:执行结果}</code> <code>{code:1, message:1:success,2:NotChecked}</code>
<code>{code:2,message:message}</code>	<code>{code:操作失败,message:失败原因}</code>
<code>{code:3,message:message}</code>	<code>{code:操作失败,message:组 id:执行结果}</code> <code>{code:3,message: 1:NotChecked,2:NotFoundGroup}</code>

执行结果释义 **success** 签入或签出成功**CheckedIn** 签入操作, 坐席已经签入该组。**NotInGroup** 签入操作, 坐席不存在于该组。**NotFoundGroup** 签入或签出操作, 坐席组不存在。**NotChecked** 签出操作, 坐席组未签入, 无需执行签出操作。**5.4 (暂停/继续) 服务****接口原型:**

```
queuePauseCJI(type, usertype, user, orgidentity, pwdtype, password, pause_reason, pushevent, callbackFuc, dnd)
```

作用说明:

将所有已经签入的坐席组暂停或取消暂停;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
type	String	暂停=1, 取消暂停=2
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
pause_reason	String	暂停时,需要填写暂停原因
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no
callbackFuc	String	回调函数
dnd	String	选填(任意值), 此项不为空时, 分机同步进入暂停或取消暂停状态

如需统计各种暂停原因时长, 请选择填写以下暂停原因:

training(培训), meeting(会议), leave(请假), lunch(午休), rest(小休), other(其它)

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.5 话后模式切换**接口原型:**

```
acwActionCJI(type, usertype, user, orgidentity, pwdtype, password, agent_group_id, pushevent, callbackFuc)
```

作用说明:

更改坐席组(已签入的坐席组)进入话后的方式。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
type	String	振铃话后=1, 应答话后=2, 关闭话后=3
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	改变哪些坐席组的话后模式, 多个坐席组以逗号分割, 如 1,2,3 此值为空时, 代表改变全部坐席组的话后模式。
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no
callbackFuc	String	回调函数

话后, 坐席结束通话后, 进行业务记录。

振铃话后, 只要被叫客户(外呼时)或被叫坐席(呼入时)振铃了, 坐席挂断电话时就进入话后。

应答话后, 只有被叫客户(外呼时)或被叫坐席(呼入时)应答了, 坐席挂断时才进入话后。

关闭话后, 坐席挂断电话时不进入话后。

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.6 结束话后

接口原型:

```
acwOffCJI(usertype,user,orgidentity,pwdtype,password,pushevent,callbackFuc)
```

作用说明:

结束当前坐席的话后处理状态。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.7 工作模式切换

接口原型：

```
workwayActionCJI(status, usertype, user, orgidentity, pwdtype, password, agent_group_id, pushevent, callbackFuc)
```

作用说明：

切换坐席组(已签入的坐席组)的工作模式。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
status	String	dialin=仅呼入 , dialout=仅呼出 , all=全部(即可呼入, 也可呼出)
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	改变哪些坐席组的工作模式, 多个坐席组以逗号分割, 如 1,2,3 此值为空时, 代表改变全部坐席组的工作模式。
pushevent	String	是否发送坐席通知事件 yes(发送) / no(不发送) 默认为 no
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.8 呼叫接口**接口原型:**

```
makeCallCJI(targetdn, targettype, agentgroupid, usertype, user, orgidentity, pwdtype, password, modeltype, model_id, userdata, callbackFuc, agenttexten, callerid, trunkidentity)
```

作用说明:

发起呼叫。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
targetdn	String	外呼到坐席填写坐席工号【仅限本团队坐席】 / 外呼到号码填写目标号码
targettype	String	目标类型(电话号码[exter],坐席[inner])
agentgroupid	String	坐席组 id
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
modeltype	String	业务类型(业务应用[BusinessApp],外呼营销[Campaign],虚拟中心[Virtualcustomer],呼入客服[Customerservice])
model_id	String	业务 ID
userdata	String	自定义参数字段，当 modeltype= Campaign 时，可填写此字段，例如填写 customer_id=109&pwd=asdfg 那么在你收到通话事件时，你会接收到 userdata=' customer_id=109&pwd=asdfg' 内容，也就是你传什么内容，就能从 userdata 获取到相应内容
callbackFuc	String	回调函数
agentexten	String	不是必填项，此参数可以在拨号前修改坐席当前使用的分机。
callerid	String	不是必填项，主叫显示号码，送显号码，透传号码
trunkidentity	String	不是必填项，中继标识，选择此中继线路进行呼出

返回结果：

{code:code,message:message}

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}

{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}
--------------------------	------------------------

5.9 咨询接口

接口原型:

consultCJI(targetdn, agentgroupid, consulttype, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)

作用说明:

当坐席与客户通话时或坐席正在会议时，对指定目标发起咨询。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
targetdn	String	内线咨询填写坐席工号 / 外线咨询填写目标号码
agentgroupid	String	内线咨询的坐席(被咨询的坐席)所属坐席组 id, 外线咨询时填 0
consulttype	String	咨询类型, 内线咨询(internal), 外线咨询(external)
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	组织标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.10 转接接口

接口原型：

```
transferCJI(pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)
```

作用说明：

咨询呼叫建立后，完成呼叫转移操作；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.11 接回接口**接口原型:**

```
callReturnCJI(pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)
```

作用说明:

接回当前保持的话路;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.12 会议接口**接口原型:**

```
conferenceCJI(pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)
```

作用说明:

咨询呼叫建立后, 建立会议通话模式:

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.13 挂断接口**接口原型:**

```
hangupCJI(uniqueid, targetagent, target, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)
```

作用说明:

在当前通话状态时完成挂断动作;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
uniqueid	String	要挂断通话的 uniqueid 列表，多个 uniqueid 以逗号分割。 非必填项，可以为空。必填情况请参照 target 参数。
targetagent	String	目标坐席工号，要操作哪个坐席的通话。 uniqueid 为空时，此项必填。 uniqueid 不为空时，此项可为空。 如果挂断监听，强插，密语中的坐席组长(target=groupadmin)，此处需要填写被监听，强插，密语的坐席工号。 如 2227 组长监听 1986，欲挂断 2227，此处需要填写 1986
target	String	挂机对象(channel,agent,caller,consult,all) channel 必须传 uniqueid，挂断相应 uniqueid 的通话 agent 查出目标坐席并挂断 caller 挂断客户 consult 如果传了 uniqueid 则只挂 uniqueid 相应的咨询方，如果没传，就按从旧到新的顺序挂断所有咨询方的通话 all 挂断目标坐席相关所有通话，如果被监听，强插，密语同时挂断组长通话 groupadmin 当目标坐席被监听，强插，密语时，用于挂断组长的通话，即结束组长的监听，强插，密语状态。
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述} 当 uniqueid 不为空时, message 为每个 uniqueid 执行挂断的结果, 举例 {code:1,message: 4781:success,4782:failed } success 代表挂断成功 failed 代表挂断失败
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.14 强插接口

接口原型:

intrudeCJI(target, phonenummer, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行强插;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
target	String	目标坐席工号，即你要强插哪个坐席的通话
phonenumner	String	执行插入方的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.15 监听接口**接口原型：**

```
silentMonitorCJI(target, phonenumner, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)
```

作用说明：

班长对指定坐席工号的通话进行监听；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
target	String	要监听哪个坐席，就填写那个坐席工号
phonenumner	String	监听者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.16 强拆接口**接口原型：**

```
forcedReleaseCJI (target, phonenumner, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity,callbackFuc)
```

作用说明：

班长对指定坐席工号的通话进行强拆；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
target	String	目标坐席工号, 即要强拆哪个坐席的通话
phonenummer	String	强拆者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.17 密语接口**接口原型:**

```
whisperCJI (target, phonenummer, pwdtype, password, usertype, user, orgidentity, callbackFuc)
```

作用说明:

班长对指定坐席工号的通话进行密语;

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
target	String	目标坐席工号，即要对哪个坐席密语
phonenummer	String	密语者的电话号码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
orgidentity	String	团队唯一标识
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:message}	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:message}	{code:失败,message:信息描述}

5.18 获取坐席状态接口**接口原型：**

```
agentStatusCJI(orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, callbackFuc)
```

作用说明：

获取坐席当前的工作状态；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message,status:status}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg,status:status}	{code:成功,message:信息描述,status:状态串}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

status 状态串, 由一个或多个坐席组的状态组成, 每个坐席组状态以逗号结尾。

status 格式: agentgroupid1-status1,agentgroupid2-status2,..... agentgroupidn-statusn,
(组 ID-状态)

5.19 获取坐席组状态接口**接口原型:**

```
agentgroupStatusCJI (orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, agent_group_id, status, callbackFuc)
```

作用说明:

用于坐席组长获取某个坐席组内坐席人员当前的工作状态;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
agent_group_id	String	坐席组的 id
status	String	获取相应状态的坐席列表(all,idle,busy,ring,pause,acw,login,logout), 多个状态用逗号分割, 如: idle,busy all 获取组内所有坐席的状态 idle 获取组内空闲坐席 busy 获取组内通话坐席 ring 获取组内振铃坐席 pause 获取组内暂停坐席 acw 获取组内话后坐席 login 获取组内签入坐席 logout 获取组内签出坐席
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述} message 为每个坐席的当前状态, 即 坐席工号:状态,坐席工号:状态, 举例 {code:1,message:1005: idle,1006:ring}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.20 通话暂停接口**接口原型:**

```
holdCJI (silence, orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, callbackFuc)
```

作用说明:

两方话务时, 坐席发起通话暂停, 使客户处于话务等待状态;

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
silence	String	是否静音(0 或 1), 0 代表不静音, 1 代表静音
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.21 通话继续接口**接口原型：**

```
resumeCJI (orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, callbackFuc)
```

作用说明：

由通话暂停状态恢复到双方正常通话；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.22 获取录音地址**接口原型:**

```
getMonitorCJI (sessionid, calldate, callbackFuc)
```

使用此接口，需要配置/etc/cocc.conf 文件中[system]下的 webroot_address 参数。

此参数为呼叫中心系统的 web 访问地址，例如

```
webroot_address = http://192.168.1.100:8880/
```

作用说明:

根据某个通话的唯一标识，以及发生日期，获取录音 http 地址，用于下载或直接播放；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
sessionid	String	通话唯一标识
calldate	String	通话发生日期，例如 2013-02-09
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:address }	{code:成功,message:录音访问地址} 举例 {code:1,message:http://192.168.1.100:8880/getMonitor/ 20130123114549-2227-1986.wav}
{code:2,message:msg}	{code:错误,message:错误信息}

5.23 数据导入接口

接口原型：

```
importCJI(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,modeltype,model_id,source,
context,source_user,source_pwd,exetime,delrow,phone_field, priority_field,dialtime_field,
emptyagent, resetstatus, dupway, dupdiallist, changepackage, callbackFuc)
```

作用说明：

向某个外呼营销任务的客户包导入客户数据；

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
modeltype	String	外拨营销任务(Campaign)
model_id	String	外拨营销任务 ID
source	String	待导入数据的来源 data ,即时数据, 每次限导入一条, 组成格式如下: 字段名称 1=字段值 1 字段名称 2=字段值 2 字段名称 N=字段值 N 举例 姓名=客户 A phone1=138xxxx88x8 http ,使用 http 方式获取导入文件,仅支持 csv 文件。 ftp ,使用 ftp 方式获取导入文件,仅支持 csv 文件。
context	String	参照 source 参数。 当 source=data 时, 填写待导入数据的内容, 即 姓名=客户 A phone1=138xxxx88x8 为分隔符 姓名为系统中字段多语言后的显示名称,phone1 (电话号码一) 为表结构中的字段名称, 两种形式均可当作字段名称使用。 当 source=http 时, 填写文件的 http 获取地址, 例如 http://192.168.1.88/xxx.csv 当 source=ftp 时, 填写文件的 ftp 获取地址, 例如 ftp://192.168.1.88/xxx.csv
source_user	String	当 source=http 或 ftp 时, 如果文件服务器设置了用户名, 请填写用户名, 否则请传递空参数, 即 source_user="" 。
source_pwd	String	当 source=http 或 ftp 时, 如果文件服务器设置了密码, 请填写密码, 否则请传递空参数, 即 source_pwd="" 。
exetime	String	当 source=http 或 ftp 时, 设置导入任务的执行时间。参数为空或 0000-00-00 00:00:00 时, 代表立即执行导入任务。
delrow,	String	填写数字, 代表文件中前 N 行数据不导入进系统。一般去除第 1 行, 文件首行为标题行, 不是数据。当 source=http 或 ftp 时, 此参数有效。

phone_field	String	如需将数据同时导入预拨号列表，请指定号码列的字段名称。 例如 phone1 或电话号码一
priority_field	String	预拨号优先级所对应的字段名称。
dialtime_field	String	预拨号时间所对应的字段名称。
emptyagent	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是（yes）否(no)清空归属坐席,向预拨号导入数据时，参考此参数进行数据归属重置。
resetstatus	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是（yes）否(no)重置客户处理状态。
dupway	String	当待导入数据已经存在于客户包时，是(update)否（skip）使用文件中的数据更新已存在的数据。
dupdiallist	String	当待导入数据已经存在于客户包时，应该使用下列哪种方式将客户放入预拨号列表。 忽略重复(ignoreDuplicate) ，如果发现客户数据已存在，此数据无需放入预拨号列表。 全部(all) ，无视数据是否重复，无视客户处理状态，一律放入预拨号列表。 忽略成功提交(ignoreSuccess) ，无视数据是否重复，只要客户处理状态不是成功提交，就放入预拨号列表。
changepackage	String	如果目标客户包使用的是总表客户，并且待导入数据已存在于数据表。 跳过(skip) ，不处理此类数据。 仅改变主表客户(unassignToCurrent) ，如果此客户未分配至其它客户包，那么将此客户分配至当前客户包。 转移到当前客户包(reassignToCurrent) ，如果客户已分配至其它客户包，系统会将此用户转移至当前客户包。
callbackFuc	String	回调函数

注意：所有参数不得缺省，无数据时，请使用空参占位。

例如不设置 phone_field, priority_field, dialtime_field 三个字段时

```
importCJI(orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,modeltype,model_id,source,
context,source_user,source_pwd,exetime,delrow, " ", " " emptyagent, resetstatus, dupw
ay, dupdiallist, changepackage, callbackFuc)
```

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:采用文件导入数据时(即 source=http 或 ftp)，返回导入任务 id，否则直接返回成功提示语(即 source=data)}
{code:2,message:msg}	{code:错误,message:错误信息}

5.24 获取团队内所有坐席状态**接口原型：**

```
teamStatusCJI (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,status,callbackFuc)
```

作用说明：

获取某个团队下坐席的当前状态

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识

usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
status	String	获取相应状态的坐席列表(all,idle,busy,ring,pause,acw,login,logout), 多个状态用逗号分割, 如: idle,busy all 获取所有坐席的状态 idle 获取空闲坐席 busy 获取通话坐席 ring 获取振铃坐席 pause 获取暂停坐席 acw 获取话后坐席 login 获取签入坐席 logout 获取签出坐席
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述} message 为每个坐席的当前状态, 即 坐席工号:状态,坐席工号:状态, 举例 {code:1,message:1005: idle,1006:ring}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.25 获取坐席组队列中各种状态的客户数量**接口原型:**

```
queueCustomerNumCJI (orgidentity, queuenum, prio, callbackFuc)
```

作用说明:

根据队列号码,查询其队列内各种状态的客户数量;

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队唯一标识
queuenumber	String	队列号码，填 0 时代表获取所有队列的客户情况
prio	String	优先级，填写数字，默认值=0
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述} message 以 ‘ ’ 分割，依次为 队列中客户总数 振铃客户数 等待客户数 通话中客户数 例如 {code:1,message:1 0 1 0}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.26 获取单一坐席实时数据**接口原型：**

```
agentRealtimeCJI (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,callbackFuc)
```

作用说明：

获取某个坐席当天的实时数据(当前状态，当前状态持续时长，示忙次数，示忙时长)；

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)

user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	<p>{code:成功,message:信息描述}</p> <p>message 为坐席当前实时数据，即 坐席名称 坐席工号 当前状态 当前状态持续时长 示忙总次数 小休原因暂停次数 请假原因暂停次数 会议原因暂停次数 培训原因暂停次数 午休原因暂停次数 其它暂停原因次数 示忙总时长 小休暂停时长 请假暂停时长 会议暂停时长 培训暂停时长 午休暂停时长 其它暂停时长，举例</p> <p>{code:1,message:张三 8005 busy 85 7 1 1 2 1 1 1 120 10 20 60 10 10 10}</p> <p>坐席名称若为空，说明你未设置其帐号的“姓”字段。</p> <p>当前状态包括 idle-空闲， pause-暂停， ring-振铃， busy-通话， acw-话后， logout-签出。</p> <p>时长以秒为单位。</p>
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.27 发送 DTMF**接口原型：**

```
dtmfCJI (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,dtmf,callbackFuc)
```

作用说明：

发送 DTMF 数据

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
dtmf	String	要发送的 dtmf 内容, 只允许填写数字、*、#
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.28 设置随路数据**接口原型:**

```
setvarCJI (orgidentity,usertype,user,pwdtype,password,varname,varvalue,callbackFuc)
```

作用说明:

设置随路数据

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
varname	String	变量名, 只允许大写字母,数字,-,_,并且只能以大写字母或数字开头
varvalue	String	变量值
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.29 坐席转 IVR**接口原型:**

```
agenttoivrCJI (orgidentity, usertype, user, pwdtype, password, ivrexten, ivrflow, transfer, callbackFuc)
```

作用说明:

坐席转 IVR

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	当前坐席所属的组织标识
usertype	String	agent(坐席) / account(帐号)
user	String	坐席工号 / 用户名
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
password	String	密码
ivrexten	String	主 IVR 的内线号码
ivrflow	String	IVR 流程,多个流程使用-分割, 如 1-2-5 代表第一个 ivr 流程时客户按了 1, 到达第二个 ivr 流程时客户按了 2, 到达第三个 ivr 流程时, 客户按了 5
transfer	String	IVR 的转接模式 (0 或 1), 0 代表释放转, 1 代表挂起转。
callbackFuc	String	回调函数

返回结果:

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.30 双呼回拨**接口原型:**

```
backcallCJI (orgidentity,exten,targetdn,callerid,user,password,pwdtype,callbackFuc  
rgidentity,-exten,-targetdn,-callerid,-callbackFuc)
```

作用说明:

向呼叫中心提交双方的电话号码,呼叫中心首先拨打发起者电话,发起者应答后,拨打

被叫方（常被称为回拨）。

参数说明：

参数名称	类型	描述信息
orgidentity	String	团队标识，用于鉴权
exten	String	发起者电话号码
targetdn	String	目标电话号码
callerid	String	透传号码，默认使用中继的主叫号码
user	String	用于计费 and 鉴权的帐号
password	String	鉴权帐号的密码
pwdtype	String	密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)
callbackFuc	String	回调函数

返回结果：

```
{code:code,message:message}
```

返回值类型:JSON

返回值：

返回值	描述信息
{code:1,message:msg }	{code:成功,message:信息描述}
{code:2,message:msg}	{code:失败,message:信息描述}

5.31 设置分机

接口原型：

setdeviceCJI (orgidentity, exten, user, pwdtype, password, callbackFuc)

作用说明:

修改坐席当前使用的分机号码。适用于电脑电话固定位置，但坐席流动的办公环境。

此环境下坐席登录系统后，应先进行分机设置，然后再签入，办公。

如果坐席在某个坐席组下是动态坐席，并且已签入，需签出后，才可调用此接口。

参数说明:

参数名称	类型	描述信息
<u>orgidentity</u>	<u>String</u>	<u>坐席所属团队的唯一标识</u>
<u>exten</u>	<u>String</u>	<u>要使用的分机号码</u>
<u>user</u>	<u>String</u>	<u>坐席工号</u>
<u>pwdtype</u>	<u>String</u>	<u>密码类型 明文(plaintext) / MD5 加密(md5)</u>
<u>password</u>	<u>String</u>	<u>坐席密码</u>
<u>callbackFuc</u>	<u>String</u>	<u>回调函数</u>

返回结果:

{code:code,message:message}

返回值类型:JSON

返回值:

返回值	描述信息
<u>{code:1,message:msg }</u>	<u>{code:成功,message:信息描述}</u>
<u>{code:2,message:msg }</u>	<u>{code:失败,message:信息描述}</u>

6 通话实时事件获取

可参考页面代码

[http://\\$\(ipaddress\):\\$\(port\)/coccinterface/cocc_nginx_http_push.html](http://$(ipaddress):$(port)/coccinterface/cocc_nginx_http_push.html)

接收团队事件, 须在团队高级设置中填写“业务接口地址” =>127.0.0.1

登录服务器执行命令 `/etc/init.d/coccd restart`

第一步: 第三方页面引用 cocc 安装服务器上的 js 文件

```
<script src=""http://$(ipaddress):$(port)/coccinterface/cocc_nginx_http_push.js "></script>
```

引用文件说明:

该文件用于实时获取 cocc 端的通话事件

第二步: 第三方页面创建 JS 函数 `sonAccept(message)`

```
function sonAccept(message) {  
  
}
```

创建函数说明:

该函数用于接收实时的 cocc 通话事件;

`sonAccept`: 函数名, 固定写法;

`message`: 事件内容, 字符串类型;

`message` 内容示例:

```
message="calleridnum=041139735857&didnumber=8008008&activenum=041139735855  
&source=AGENT&event=ringing&uniqueid=78969&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f  
30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:21:58&AgentTeamId=20&modeltype=Campaig  
n&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=Local/015967121144@h  
osted-dialout-408a;1&from=dialout&";
```

推荐解析 `message` 事件字符串的方法:

```
var aryMessage = message.split('&');  
var aryEvent = new Array();  
for(i=0;i<aryMessage.length;i++) {  
    var tmp = aryMessage[i].split('=');  
    eval("aryEvent['"+tmp[0]+"'] = '"+tmp[1]+"';");  
}
```

这样将事件字符串拆分成数组形式, 便于操作。

第三步: 处理事件

根据事件的不同, 辨别通话进行的情况以及业务处理。

下面列出 cocc 在不同呼叫情况时传出的 `mseeage`:

呼出:

坐席振铃:

```
message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&source=AGENT&event=ringing&uniqueid=19866&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:01&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=Local/041139735857@hosted-dialout-408a;1&from=dialout&";
```

坐席应答:

```
message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&source=AGENT&event=answer&uniqueid=19866&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:01&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel= &from=dialout&";
```

客户振铃:

```
message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&source=CALLER&event=ringing&uniqueid=19867&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:01&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=Local/013888888888@hosted-dialout-7636;1&from=dialout&";
```

客户应答:

```
message="calleridnum=041139735857&didnumber=&activenum=041139735857&source=CALLER&event=answer&uniqueid=19867&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:09&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=&from=dialout&";
```

客户挂断:

```
message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&source=CALLER&event=hangup&uniqueid=19867&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:47&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=Local/013888888888@hosted-dialout-7636;1&from=dialout&";
```

坐席挂断:

```
message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&source=AGENT&event=hangup&uniqueid=19866&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:47&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=Local/041139735857@hosted-dialout-408a;1&from=dialout&";
```

通话整体结束事件:

message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&source=CONVERSATION&event=hangup&uniqueid=0&sessionid=efeb7b374a3408b0d0954f30a1504d83&eventTime=2010-01-01 08:22:47&AgentTeamId=20&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&calltype=dialout&channel=&from=dialout&";

呼入:

客户呼入:

message= "source=CALLER&event=incoming&modeltype=Campaign&uniqueid=1555&model_id=10&from=dialin&sessionid=1f10eab01f5b1b36230b8e91aef34810&channel=Local/013888888888@hosted-dialin-701a;1";

坐席振铃:

message="calleridnum=013888888888&didnumber=800888&activenum=041139735857&source=AGENT&event=ringing&uniqueid=1556&sessionid=1f10eab01f5b1b36230b8e91aef34810&eventTime=2010-01-01 11:11:07&AgentTeamId=3&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&from=dialin&channel=Local/041139735857@hosted-dialin-531a;1";

坐席应答:

message="calleridnum=013888888888&didnumber=800888&activenum=041139735857&source=AGENT&event=answer&uniqueid=1556&sessionid=1f10eab01f5b1b36230b8e91aef34810&eventTime=2010-01-01 11:11:10&AgentTeamId=3&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&from=dialin&channel=";

客户挂断:

message="calleridnum=013888888888&didnumber=800888&activenum=041139735857&source=CALLER&event=hangup&uniqueid=1555&sessionid=1f10eab01f5b1b36230b8e91aef34810&eventTime=2010-01-01 11:12:54&AgentTeamId=3&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&from=dialin&channel=Local/013888888888@hosted-dialin-701a;1";

坐席挂断:

message="calleridnum=013888888888&didnumber=800888&activenum=041139735857&source=AGENT&event=hangup&uniqueid=1556&sessionid=1f10eab01f5b1b36230b8e91aef34810&eventTime=2010-01-01 11:12:54&AgentTeamId=3&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&from=dialin&channel=Local/041139735857@hosted-dialin-531a;1";

通话整体结束事件:

message="calleridnum=013888888888&didnumber=&activenum=041139735857&s

source=CONVERSATION&event=hangup&uniqueid=0&sessionid=1f10eab01f5b1b36230b8e91aef34810&eventTime=2010-01-01 11:12:54&AgentTeamId=3&modeltype=Campaign&model_id=10&AgentGroupId=100&channel=&from=dialin”;

主要事件参数概述:

source 代表事件来源对象，它的值会是 AGENT(坐席),CALLER(呼入客户),CALLEE(被叫客户), CONVERSATION(全部通话), CONSULT(第 N 方)

***source** 值全部是大写字母

event 代表发生了什么事情，它的值会是 ringing(振铃), answer (应答), hangup (挂断), join (加入), incoming (来电), onhold (暂停), resume (恢复)

***event** 值全部是小写字母

calleridnum 代表客户电话，其值为客户的电话号码。

activenum 代表当前 **source** 的电话号码。

didnumber 代表 DID 号码。

eventTime 代表事件实际发生时间，一般用于记录通话记录，避免由于程序延迟而造成时间不准确。

sessionid 通话唯一标识，一通通话里所有事件都使用这个唯一标识，并且该唯一标识在系统内是唯一的，不会与其它通话重复。

from 用于区分通话是来电(呼入时值为 **dialin**)，还是去电（呼出时值为 **dialout**)。

eventid 标识当前事件的 id，当你发现你收到事件的 id 小于你记录的最大 id,那么说明事件是过去时事件。

uniqueid 是 **source** 在当前系统中通话的唯一标识，调用系统一些事件功能时，当作参数。

channel 是 **source** 在当前系统中通话的通道，调用系统一些事件功能时，当作参数。

AgentTeamId 当前事件所属团队的 ID。

AgentGroupId 当前事件所属坐席组的 ID。

modeltype 标识当前事件应用于哪个模块。Campaign(拨号计划), Virtualcustomer (虚拟用户)

model_id 根据 **modeltype** 告知你某个计划的 ID 或某个虚拟用户的 ID。

7 后台接收事件

在 **cocc** 后台设置通话事件的接收地址，有通话发生时，**cc** 将通话事件逐条 **POST** 到这个地址。

示例：

第一步：服务端创建接收程序 **cdrlog**

记录呼叫记录，主要观察这些通话事件的规律，利用其去创建，更新通话数据。

本文用 php+mysql 实例代码举例，提供一种思路供开发者参阅。

外呼型通话记录举例

打电话过程分析：

1. 坐席通过代码告诉 CC 我要给 xxxx 打电话；
 2. CC 首先呼叫坐席的电话，此时坐席电话振铃；
 3. 坐席接起电话
- *当坐席接起电话时，CC 才会向 XXXX 拨打电话，只有确认坐席可以正常通话时，客户才会被呼叫。
4. （在坐席接起电话的同一时刻）客户电话振铃（通话开始，创建呼叫记录）
 5. 客户接听电话（通话应答,更新呼叫记录）
 6. 当有一方挂断电话时，整个通话就结束了(通话结束，更新呼叫记录)

情景分析：外呼是坐席主动给客户打电话，那么我们已知数据信息有

坐席工号\$agentno

坐席电话号码\$agentphone

组织标识\$orgidentity

这些已知信息会在坐席登录时获得

事件观察：每个完整的通话是由多个事件组成，但是每个事件的 sessionid 都是相同的，也就是说 sessionid 是一通通话的标识。

source+event 描述了当前通话的实际状态

这段代码逐条处理系统发出的事件，当收到振铃事件时，就创建一条新的呼叫记录，收到其它事件时就更新呼叫记录。

```
function cdr() {
    if($data ['calltype'] == 'dialout'){
        //如果是呼出事件
        if($data['source'] == 'CALLEE' && $data['event'] == 'ringing'){
            //坐席外呼，客户开始振铃，此刻代表电话的开始，创建通话记录
            $src = (string)$agentphone; //电话发起方：坐席的电话
            $dst = (string)$data['activenum'];//被叫号码
            $starttime = $data['eventTime'];//事件时间就是通话的开始时间
            $disposition = 'NOANSWER';//此刻是客户振铃，暂时等于未应答
            $target = 'DialOut';//标识通话记录是呼出
            $diallogid = $data['sessionid']; //此通通话的唯一标识
            $agentno;//坐席工号，标识是哪个坐席打的电话
            $orgidentity;//标识是哪个组织的电话记录
            If(!(SELECT * FROM 呼叫记录表 WHERE diallogid=$diallogid limit 1;)){
```

//检查是否已经创建了这个通话的呼叫记录，如果没找到数据，说明可以创建呼叫记录，防止收到重复事件.

```

INSERT INTO 呼叫记录表 SET 以上变量;//将以上信息存入数据库
}
}else if($data['source'] == 'CALLEE' && $data['event'] == 'answer'){
//客户应答,更新呼叫记录
$disposition = 'ANSWER';//应答了 更新成应答标识
$answertime =$data['eventTime'];//通话应答时间
UPDATE 呼叫记录表 SET 以上变量 WHERE diallogid=$diallogid limit 1;
}else if($data['source'] == 'CALLEE' && $data['event'] == 'hangup'){
$sendtime =$data['eventTime'];//双方通话结束时间
UPDATE 呼叫记录表 SET 以上变量 WHERE diallogid=$diallogid limit 1;
}
}
}
}
}

```

第二步：在 cc 上设置事件发送地址

接收团队事件,须在团队高级设置中填写“事件接收地址”=>你的程序访问地址

登录服务器执行命令 `/etc/init.d/coccd restart`

第三步：处理话务事件

接收到的事件和第 6 章提供的数据是一样的，程序中可通过这些事件进行 cdr 记录。

8 附录

8.1 语言编码

编码	描述说明
cn	中文简体
en	英语
jp	日语

kr	韩语
ru	俄语
fr	法语
de	德语
es	西班牙语

8.2 返回信息编码对照

编码	描述说明
BackMsg_01	参数不能为空
BackMsg_02	组织标识错误或不存在
BackMsg_03	工号不存在或密码错误
BackMsg_04	登录成功
BackMsg_05	坐席所属帐号被禁用
BackMsg_06	坐席所属帐号不存在
BackMsg_07	密码错误
BackMsg_08	登出成功
BackMsg_09	坐席工号不存在[坐席工号]
BackMsg_10	切换队列状态失败!
BackMsg_11	坐席组 ID 不存在[坐席组 ID]
BackMsg_12	不存在此座席
BackMsg_13	变量 type 错误
BackMsg_14	切换队列状态成功!
BackMsg_15	帐号不存在
BackMsg_16	呼叫失败,坐席未签入
BackMsg_17	呼叫失败,坐席当前状态[状态]。若状态为空, 参考 BackMsg_16
BackMsg_18	呼叫失败,坐席当前外呼受限制
BackMsg_19	呼叫成功
BackMsg_20	呼叫失败
BackMsg_21	咨询操作失败!
BackMsg_22	请不要重复申请拨号!
BackMsg_23	坐席暂未设置分机信息,无法进行拨号!
BackMsg_24	未找到坐席,无法进行拨号!
BackMsg_25	预咨询的坐席未签入
BackMsg_26	创建咨询方数据失败!

BackMsg_27	咨询操作成功!
BackMsg_28	参数错误!
BackMsg_29	转接失败
BackMsg_30	坐席组不存在
BackMsg_31	转接成功
BackMsg_32	接回操作成功
BackMsg_33	接回操作失败
BackMsg_34	会议操作成功
BackMsg_35	会议操作失败!
BackMsg_36	挂机失败
BackMsg_37	挂机成功
BackMsg_38	当前坐席无匹配的帐号
BackMsg_39	强插成功
BackMsg_40	强插失败!
BackMsg_41	监听成功!
BackMsg_42	监听失败!
BackMsg_43	获取成功
BackMsg_44	获取失败,无匹配的数据
BackMsg_45	当前话务不能强拆
BackMsg_46	强拆成功!
BackMsg_47	强拆失败!
BackMsg_48	密语成功!
BackMsg_49	密语失败!
BackMsg_50	当前团队下无此坐席组
BackMsg_51	通话暂停, 操作失败!
BackMsg_52	通话暂停, 操作成功!
BackMsg_53	话务继续,操作失败!
BackMsg_54	话务继续,操作成功!
BackMsg_55	坐席工号错误或不存在
BackMsg_56	不能咨询,坐席当前状态为[状态]
BackMsg_57	暂无坐席组可签入
BackMsg_58	未签入任何坐席组
BackMsg_59	话后模式切换成功
BackMsg_60	坐席组未签入或组内不存在此坐席

BackMsg_61	结束后成功
BackMsg_62	工作模式切换成功
BackMsg_63	用 usertype=account 方式调用接口,但帐号不存在或密码错误
BackMsg_64	通话 channel 不存在。
BackMsg_65	该坐席不是坐席组长
BackMsg_66	坐席已经处于暂停状态
BackMsg_67	外拨营销任 ID 错误
BackMsg_68	不是坐席组长
BackMsg_69	预拨号数据导入完毕
BackMsg_70	modeltype 或 model_id 参数定义错误
BackMsg_71	context 参数不能为空
BackMsg_72	source 参数定义错误
BackMsg_73	外呼营销任务不存在
BackMsg_74	文件标题头与数据表结构不符.
BackMsg_75	context 参数错误,无法构建 SQL.
BackMsg_76	文件中缺少必填字段: 字段名称(字段)
BackMsg_77	重置客户状态成功
BackMsg_78	更新客户数据成功
BackMsg_79	清空归属坐席成功
BackMsg_80	插入预拨号列表成功
BackMsg_81	数据重复
BackMsg_82	电话号码重复
BackMsg_83	新数据导入客户包成功, 并且插入预拨号列表成功
BackMsg_84	新数据导入客户包成功
BackMsg_85	数据存储错误
BackMsg_86	仅支持 csv 文件导入
BackMsg_87	导入任务创建失败
BackMsg_88	文件上传失败
BackMsg_89	远程数据文件获取失败
BackMsg_404	目标文件不存在
BackMsg_90	坐席未处于话后状态,无需结束后
BackMsg_91	工作模式切换失败, 坐席组未签入或不在此坐席组或坐席不属于此坐席组。
BackMsg_92	无相关通话

BackMsg_93	坐席组或团队内无任何坐席
BackMsg_94	无相关状态的坐席
BackMsg_95	当前处于咨询状态，无法再发起咨询通话
BackMsg_96	无法进行通话暂停或恢复。不是坐席与客户单独通话状态。
BackMsg_97	dtmf 参数只允许填写数字、*、#
BackMsg_98	发送 DTMF 操作失败
BackMsg_99	发送 DTMF 操作成功
BackMsg_100	内核连接失败
BackMsg_101	varname 只允许大写字母,数字,-,_,并且只能以大写字母或数字开头
BackMsg_102	设置随路数据成功
BackMsg_103	设置随路数据失败
BackMsg_104	咨询中不允许转 IVR 操作
BackMsg_105	会议中不允许释放转
BackMsg_106	主 IVR 不存在,请检查 ivrexten 参数正确性
BackMsg_107	IVR 流程错误, 请检查 ivrflow 参数正确性
BackMsg_108	坐席转 IVR 操作成功
BackMsg_109	坐席转 IVR 操作失败
BackMsg_110	分机不存在
BackMsg_111	需签出后，再进行分机设置
BackMsg_112	分机设置完毕
BackMsg_113	帐号数据创建失败
BackMsg_114	坐席数据创建失败
BackMsg_115	超出坐席授权数
BackMsg_116	当前服务器授权错误
BackMsg_117	App 请求拨号失败
BackMsg_118	坐席未设置分机信息
BackMsg_119	无法获取分机注册状态
BackMsg_120[ip]	已向 yealink 话机发送请求[话机 ip 地址]