

云联络中心 数据推送 产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2024 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

数据推送

数据推送前置说明

电话 CDR 数据推送

电话录音数据推送

语音信箱录音推送

数据推送

数据推送前置说明

最近更新时间：2024-04-01 18:16:58

数据推送配置操作步骤

腾讯云联络中心支持将服务记录与录音推送到企业设置的指定的推送地址，服务记录推送功能启用步骤如下，推送格式详情请参见 [数据推送-电话 CDR 数据推送](#)。

1. 登录 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击功能配置。

2. 在数据推送设置中单击**修改**后，打开**数据推送**开关：

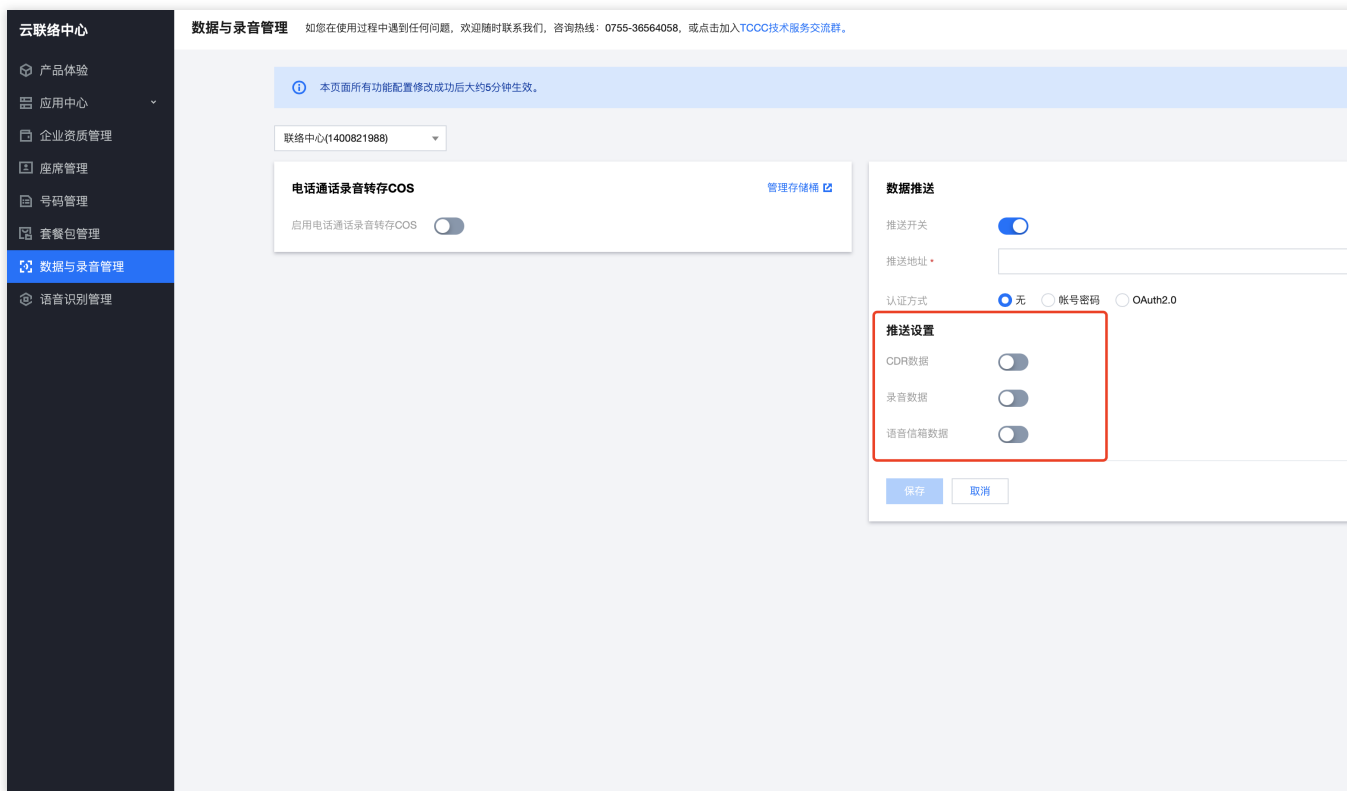
推送地址：参见数据推送前置说明文档中 [关于第三方提供的 URL](#)。

认证方式：参见数据推送前置说明文档中 [关于鉴权](#)。

CDR 数据：推送协议详情请参见 [电话 CDR 数据推送](#)。

录音数据：推送协议详情请参见 [电话录音数据推送](#)。

语音信箱数据推送：推送协议详情参见 [语音信箱录音推送](#)。



关于第三方提供的 URL

由第三方提供一个支持公网方式访问的 HTTP/HTTPS（建议 HTTPS）POST 接口。TCCC 将数据推送到接口，并通过 URL 参数 `action` 区分不同的数据类型。

关于鉴权

目前支持以下几种鉴权方式：

1. 无鉴权：没有额外的鉴权。
2. `basicAuth`：对应于设置菜单的**账号密码**设置，其中用户名对应于 `username`，密码对应于 `password`。
3. `OAuth2.0 client credentials`：对应于设置菜单的"OAuth2.0"，其中需要配置参数包括，获取 token 的 url 地址、`ClientID` 和 `ClientSecret`。

关于返回值

返回格式需为 `json` 类型，格式参考接口文档。如果成功，`ErrCode` 字段需要置为 0。否则 TCCC 会尝试重推数据，最大重试次数为 3 次。

关于数据去重和乱序处理

`X-TCCC-PUSH-UUID` 头域值用来唯一标识一条数据推送，如果由于推送方重试收到相同的 `X-TCCC-PUSH-UUID` 头域，需要接收方处理去重。

电话 CDR 数据推送

最近更新时间：2024-04-02 10:05:47

CDR 以整体会话为维度记录数据，一次客户的整体呼入或者呼出对应一条数据。CDR 的 root 层数据指标表示的是以客户为维度的会话全局信息。

会话服务中的具体细节轨迹通过 ServeParticipants 对象数组描述（如：电话转接等信息），ServeParticipants 每一条数据代表了一次服务轨迹。

呼出类型数据 QueuedSkillGroupID 字段选取策略：

客服只属于一个电话技能组，则命中。

客服属于多个电话技能组，优先选择外呼号码绑定的技能组（多个取第一个技能组）。

不满足1、2，则取客服第一个电话技能组。

URL：`https://{custom_url}?action=cdr&version=1`

METHOD: `POST`

Content-Type: `application/json;charset=utf8`

REQUEST：

参数	类型	说明
SdkAppld	数值（长整型）	联络中心实例 ID
SessionId	字符串	会话 ID
Caller	字符串	主叫方
Callee	字符串	被叫方
Direction	数值	会话整体方向： 0：呼入 1：呼出
Duration	数值	会话整体服务时间，单位：秒；EndedTimestamp - AcceptTimestamp
SeatUser	对象	客服信息，格式见下（如果发生转接则是最后一个客服信息）
CallerLocation	字符串	主叫电话号码归属地
IVRDuration	数值	IVR 阶段持续时长，单位秒，QueuedTimestamp - StartTimestamp
RingTimestamp	数值	会话方向为呼入时，表示座席侧开始振铃时间戳（UNIX 秒级时间戳）

		会话方向为呼出时，表示用户侧开始振铃时间戳（UNIX 秒级时间戳）
AcceptTimestamp	数值	会话方向为呼入时，表示座席侧开始接听时间戳（UNIX 秒级时间戳） 会话方向为呼出时，表示用户侧开始接听时间戳（UNIX 秒级时间戳）
EndedTimestamp	数值	会话整体结束时间戳（UNIX 秒级时间戳）
StartTimestamp	数值	整个会话开始时间戳（UNIX 秒级时间戳）
IVRKeyPressed	字符串数组	IVR 按键信息（e.g. ["1","2","3"]）
IVRKeyPressedEx	对象数组	IVR 按键信息（e.g. [{"Key":"1","Label":"非常满意"}]）
HungUpSide	字符串	挂断方（user - 用户挂断 或 seat - 坐席挂断）
ServeParticipants	对象数组	服务参与者列表，格式见下表
EndStatusString	字符串	会话整体结束状态，详情请参见 EndStatusString
QueuedTimestamp	数值	会话方向为呼入时，用户进入排队的时间
PostIVRKeyPressed	对象数组	后置 IVR 按键信息（e.g. [{"Key":"1","Label":"非常满意"}]）
QueuedSkillGroupName	字符串	会话方向为呼入时，用户进入排队的技能组名称
QueuedSkillGroupId	数值	会话进入排队技能组 ID
RecordId	字符串	录音 ID，用户侧录音。
UserRemark	字符串	用户备注
Uui	字符串	随入数据（电话外呼接口客户带入的数据）
TelLocation	Json 对象	号码归属地相关信息，格式见下

SeatUser 数据格式：

参数	类型	说明
Mail	字符串	坐席邮箱
Name	字符串	坐席名称
Nick	字符串	坐席昵称
Phone	字符串	坐席电话号码

UserId	字符串	用户 ID
StaffNumber	字符串	坐席工号
SkillGroupNameList	字符串数组	坐席所属技能组列表

ServeParticipants 数据格式：

参数	类型	说明
Mail	字符串	坐席邮箱
Phone	字符串	坐席电话
RingTimestamp	数值（长整型）	振铃时间戳，Unix 秒级时间戳
AcceptTimestamp	数值（长整型）	接听时间戳，Unix 秒级时间戳
EndedTimestamp	数值（长整型）	结束时间戳，Unix 秒级时间戳
RecordId	字符串	录音 ID
Type	字符串	参与者类型： staffSeat outboundSeat staffPhoneSeat miniProgramSeat
TransferFrom	字符串	转接来源坐席信息
TransferFromType	字符串	转接来源坐席类型
TransferTo	字符串	转接去向坐席信息
TransferToType	字符串	转接去向参与者类型，取值与 Type 一致
SkillGroupId	数值	技能组 ID
EndStatusString	字符串	会话参与者结束状态，详情请参见 EndStatusString
Sequence	数值	参与者序号，从 0 开始
StartTimestamp	数值（长整型）	开始时间戳，Unix 秒级时间戳

SkillGroupName	字符串	技能组名称
SkillGroupPriority	数值	技能组分配优先级

TelLocation 数据格式：

参数	类型	说明
TelNumber	字符串	号码
Country	字符串	国家
Province	字符串	省份
City	字符串	城市
Operator	字符串	运营商

RESPONSE：

参数	类型	说明
ErrMsg	字符串	错误说明
ErrCode	数值	错误码

数据样例：



```
{
  "SessionId": "99a1c8f8-eb3d-4xxx-8401-5f6aa8761232",
  "Caller": "0086400xxx6666",
  "Callee": "0086184xxxx7605",
  "Direction": 1,
  "Duration": 0,
  "SeatUser": {
    "Mail": "zhangsan@tencent.com",
    "Name": "张三",
    "Nick": "优优",
    "Phone": "",
  }
}
```

```
"UserId": "zhangsan@tencent.com",
"StaffNumber": "8546",
"SkillGroupNameList": [
  "顾问外呼"
]
},
"CallerLocation": "",
"IVRDuration": 0,
"RingTimestamp": 1677140072,
"AcceptTimestamp": 0,
"EndedTimestamp": 1677140081,
"IVRKeyPressed": null,
"IVRKeyPressedEx": null,
"HungUpSide": "seat",
"ServeParticipants": [
  {
    "Mail": "zhangsan@tencent.com",
    "Phone": "",
    "RingTimestamp": 1677140068,
    "AcceptTimestamp": 1677140069,
    "EndedTimestamp": 1677140081,
    "RecordId": "dbe87035-019c-4xxx-bf4f-c29701ad315d",
    "Type": "miniProgramSeat",
    "TransferFrom": "",
    "TransferFromType": "",
    "TransferTo": "",
    "TransferToType": "",
    "SkillGroupId": 2734,
    "EndStatusString": "ok",
    "Sequence": 0,
    "StartTimestamp": 1677140068,
    "SkillGroupName": "顾问外呼",
    "SkillGroupPriority": 0
  }
],
"EndStatusString": "numberNotExist",
"StartTimestamp": 1677140068,
"QueuedTimestamp": 0,
"PostIVRKeyPressed": null,
"QueuedSkillGroupId": 2734,
"QueuedSkillGroupName": "顾问外呼",
"SdkAppId": 1400482256,
"RecordId": "f65472d9-400a-4xxx-a51f-a49a55dab99a",
"UserRemark": "*****7605",
"Uui": "abc",
"TelLocation": {
  "TelNumber": "008618486147605",
```

```
"Country": "中国",  
"Province": "贵州",  
"City": "安顺",  
"Operator": "移动"  
}  
}
```

电话录音数据推送

最近更新时间：2024-04-01 18:18:36

录音数据以会话中参与对象为维度，有几个对象就对应几条录音。正常会话会有主叫方、被叫方两条录音数据，其 SessionId 相同，通过 EndpointUser 区分不同侧。

若会话发生转接，还会产生 SessionId 相同，EndpointUser 为转接方坐席的第三条录音数据。通过 SessionId、EndPointUser 和 RecordId 能够索引到各端的录音 URL。

URL：`https://{custom_url}?action=record&version=1`

METHOD：`POST`

Content-Type：`application/json; charset=utf8`

REQUEST:

参数	类型	说明
SdkAppId	数值（长整型）	联络中心实例 ID
RecordId	字符串	录音 ID
SessionId	字符串	会话 ID
Timestamp	数值（长整型）	录音生成时间戳
EndpointUser	字符串	被录音的对象（用户侧为手机号，坐席为邮箱）
RecordURL	字符串	录音 URL 地址（录音默认免费存储时长为3个月）
CustomRecordURL	字符串	录音转存COS URL（开启录音转存功能才有这个字段）

RESPONSE：

参数	类型	说明
ErrMsg	字符串	错误说明
ErrCode	数值	错误码

数据样例：



```
{  
  "SdkAppId": 1400264214,  
  "RecordId": "1608130650",  
  "SessionId": "e97be0ab-1ef6-4ad2-a8c4-2b2bbfb18e55",  
  "Timestamp": 1608130650,  
  "EndpointUser": "lululing@tencent.com",  
  "RecordURL": "http://recorder-10018504.cos.ap-shanghai.myqcloud.com/def/month12"  
}
```

语音信箱录音推送

最近更新时间：2024-04-01 18:19:33

语音信箱录音会有为IVR中语音信箱模块产生的主叫录音，通过 SessionId 能够索引到语音信箱的录音 URL。

URL：`https://{custom_url}?action=voicemail`

METHOD：`POST`

Content-Type：`application/json;charset=utf8`

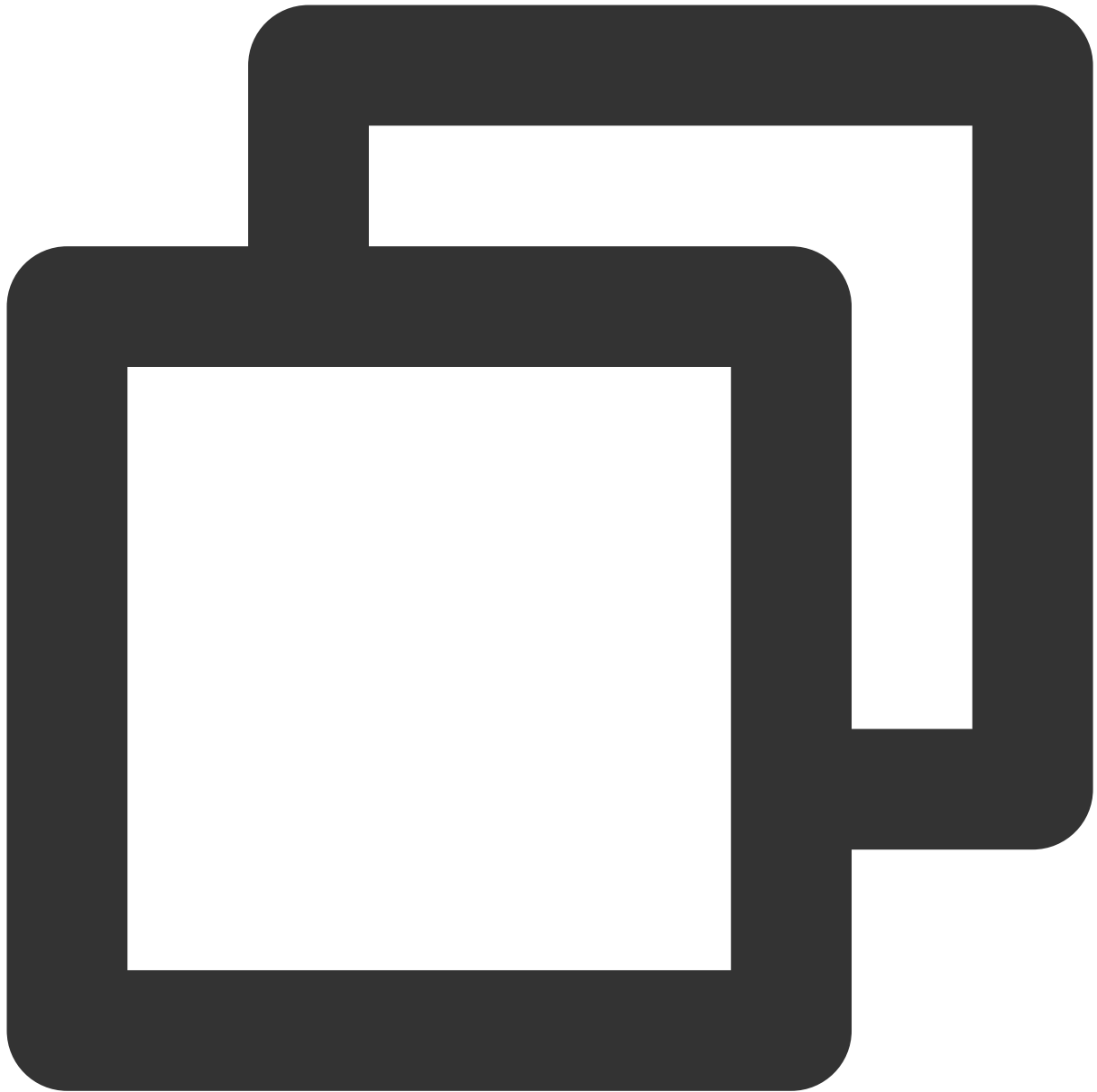
REQUEST：

参数	类型	说明
SdkAppId	数值（长整型）	联络中心实例 ID
SessionId	字符串	会话 ID
Timestamp	数值（长整型）	录音生成时间戳
RecordURL	字符串	录音 URL 地址
EndpointUser	字符串	被录音的对象（用户侧的手机号）

RESPONSE：

参数	类型	说明
ErrMsg	字符串	错误说明
ErrCode	数值	错误码

数据样例：



```
{  
  "SdkAppId": 1400264214,  
  "SessionId": "e97be0ab-1ef6-4ad2-a8c4-2b2bbfb18e55",  
  "Timestamp": 1608130650,  
  "RecordURL": "http://recorder-10018504.cos.ap-shanghai.myqcloud.com/def/month12",  
  "EndpointUser": 13123456789  
}
```