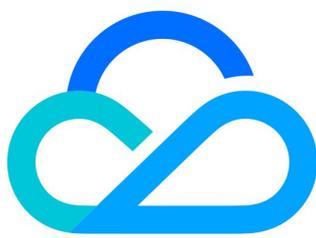


即时通信 IM 智能客服（Desk）



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分內容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 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。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。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默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

文档目录

智能客服 (Desk)

功能概述

核心场景

体验 Demo

计费概述

快速入门

智能机器人

基础配置

问答库

文档问答

任务流

问答优化

测试发布

会话配置

工作台设置

团队管理

成员管理

分组管理

数据看板

实时监控

数据分析

会话历史

用户端免开发配置

网页 / H5 配置

微信公众号客服

微信小程序客服

微信客服

用户端 SDK 轻量接入

Web (vue2/vue3)

uni-app

微信小程序

Flutter

iOS

Android

无 UI 用户端集成

工作台接入

免开发方案

SDK 集成

SDK API 文档

SDK 常见问题

场景开发方案

客服群聊场景方案

多客服号场景方案

集成自建 AI 或第三方大模型

服务端配置

服务端 API

创建群组

智能机器人知识库相关

获取机器人基础配置

更新机器人基础配置

删除机器人寒暄库分类

删除机器人问答库分类

批量更新机器人寒暄库问题状态

批量更新机器人问答库问题状态

更新机器人寒暄库分类

更新机器人寒暄库相似问题

更新机器人寒暄库问题

更新机器人问答库分类

更新机器人问答库相似问题

更新机器人问答库问题

添加机器人寒暄库分类

添加机器人寒暄库问题

添加机器人问答库分类

添加机器人问答库问题

获取机器人寒暄库分类列表

获取机器人寒暄库问题

获取机器人问答库分类列表

获取机器人问答库问题

数据分析相关

查询人工客服分析数据

查询今日客服实时统计数据

查询实时接待统计数据

查询会话统计数据

查询满意度评价配置

更新满意度评价配置

多语言支持

添加多语言

获取多语言列表

删除多语言

多语言配置接口

客服号相关接口

创建客服号

删除客服号

更新客服号

拉取客服号列表

会话相关接口

转人工

会话转接

主动联系用户

查询指定会话的聊天记录

查询会话记录

查询用户会话状态

结束会话

会话挂起

取消挂起

会话标记

消息相关接口

发送消息

发送流式消息

消息编辑

多机器人支持

添加多机器人

回调配置

业务服务器分配客服回调

会话事件回调

接口调用

工作台操作手册

登录与上线

接待与结束会话

会话转接

AI 辅助

员工主动联系用户

满意度评价

员工内部会话

修改手机号

下线与退出登录

智能客服 (Desk)

功能概述

最近更新时间: 2025-05-23 17:17:21

智能客服 (Desk)，是基于生成式 AI 的一站式智能在线客服解决方案。通过提供三端平台（用户端、工作台、管理端），为四类角色（用户、员工、管理员、超级管理员），提供了两大核心能力（智能机器人、人工客服），支持两种接入方式（免开发网页/H5、含 UI SDK 轻量开发），多语言智能适配，全球多渠道无缝对接，打破地域限制，业务拓展无边界。



两步配置智能机器人

优于“真人”的学习与理解力



自动分配人工客服

支持群聊、多客服号等复杂场景



开箱即用

免开发/轻量开发搭建, 1天上线

基于腾讯20+年在通信领域的技术积累



两大核心能力

智能客服 (Desk) 提供了两大核心能力：智能机器人、人工客服。（推荐您使用我们的 [Demo](#) 体验产品能力）

智能机器人：AI 快速学习和模拟资深客服、销售对话，全天候提供即时、准确的回复

我们提供了如下两种方案支持您接入智能机器人：

方案一：直接使用我们的智能客服机器人，兼具 AI 和 NLP 优势，充分理解并准确回答

业内传统 NLP 机器人

✘ 对话满足率低，运营成本高

- FAQ 和相似问，配置繁琐
- 关键词匹配，回复准确率低
- 机械化互动，无法关联上下文

✘ 人工客服压力大，用户满意度低

- 接待量受限，高峰排队等待
- 人员服务水平不同影响服务质量
- 人员流动大，培训成本高

我们的智能客服 Desk

生成式 AI

精准回答

人工监管

充分理解复杂语义
轻松运营繁琐知识

规避幻觉产生
保障准确回答

实时监管
及时干预



相比于业内传统的机器人，我们的智能客服（Desk）机器人在如下几方面都有明显优势：

项目	智能客服（Desk）机器人	业内传统机器人
语言模型	融合多种大语言模型（LLM）和自然语言处理（NLP），支持理解复杂语义并准确回复	仅基于自然语言处理（NLP）
知识配置	一键上传文档或简单 FAQ 即可轻松运营	需穷举所有问题和回答，配置繁琐
意图识别	关联上下文，充分理解复杂语义，精准识别意图	仅关键词匹配，不能关联上下文
多轮任务	支持并行处理多个信息收集、多轮咨询等任务，具备强引导性和主动对话能力	仅支持机械回复、处理单条任务
问答优化	AI 聚类未命中问题，一键优化，有效提升问答命中率	不支持

方案二：接入自建 AI 或第三方大模型，与您现有平台一起使用，平滑升级



核心特性

- ✓ AI 聊天、与人工客服聊天的消息，合并展示
- ✓ 转人工后，人工客服可看到用户与 AI 聊天记录
- ✓ 提供状态流转等接口和消息回调，支持业务运营

适用场景

零售、传媒、医疗等，需接入第三方 AI 的场景

100%

机器人对话兜底

更专业

基于行业专有大模型

如果您已自建 AI，或者已采购第三方大模型，可参见 [场景开发文档](#) 完成自助接入。接入后，AI 聊天、与人工客服聊天的消息可合并展示，转人工后人工客服也可看到用户与 AI 的聊天记录。

人工客服：基于高效的自动分配策略，支持在一个工作台提供全渠道的问答、销售等服务

触发转人工后，可自动路由分配或自定义分配逻辑，将咨询分流给对应客服/员工，并提供回复平台、快捷工具、会话记录与详情查看等服务。



三端平台

智能客服 (Desk) 提供了三大功能平台：用户端、工作台和管理端。

用户端：提供免开发、少量开发两种接入方式，覆盖全平台多渠道

用户端，指提供给用户使用的平台，是用户咨询的载体，主要提供了两种接入方式：

1. 无需开发、拿来即用的网页版。
2. 少量开发，支持集成到企业网站、移动应用和小程序等平台中，可选择含/不含 UI 的 SDK 接入，更好满足业务自定义需求。

用户端可覆盖全平台、多渠道，包括但不限于：

支持平台



支持渠道

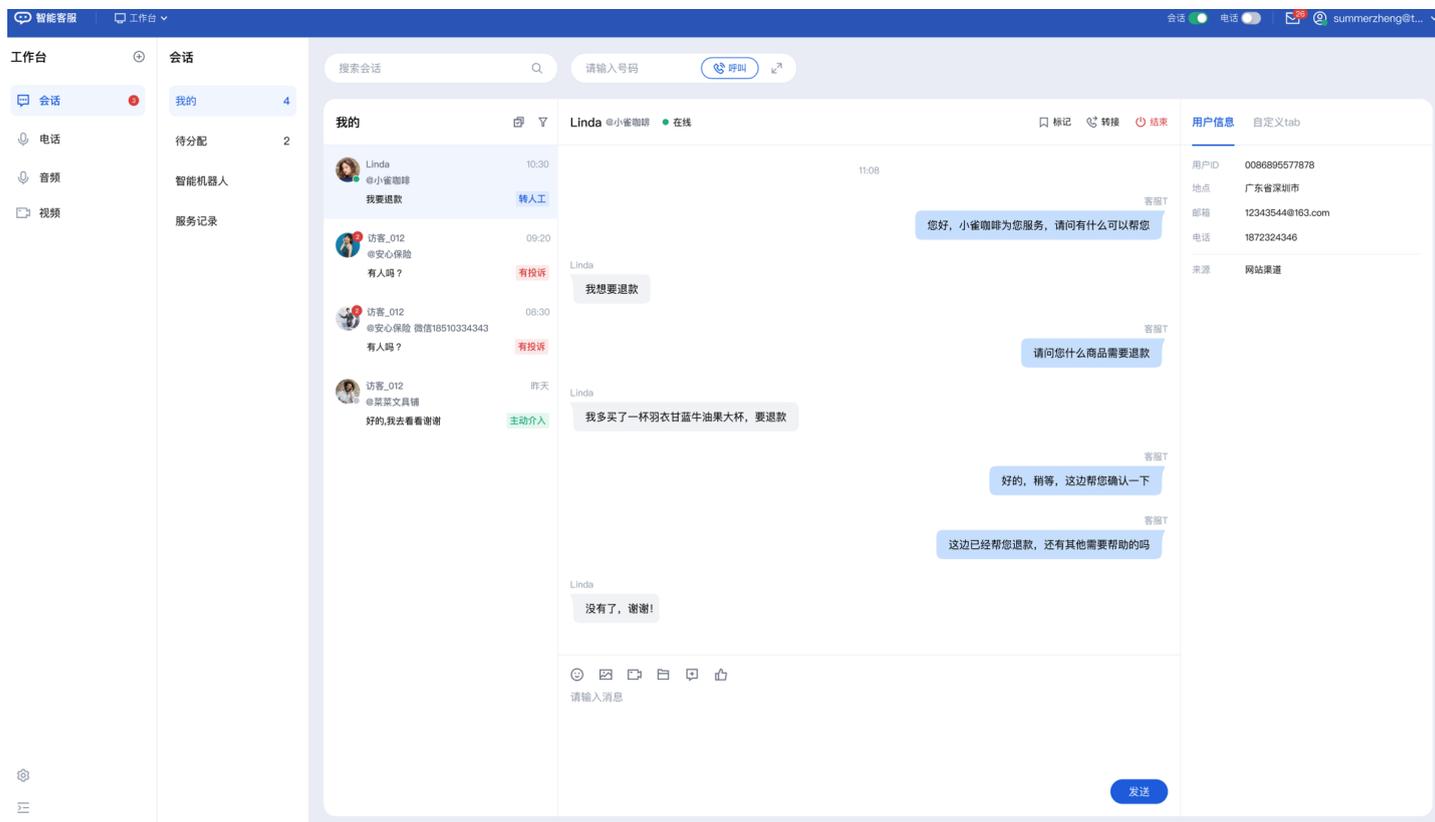


*包括但不限于上述已展示的平台和渠道

工作台：提供免开发、SDK 嵌入两种接入方式，一端处理全渠道咨询

工作台，是客服/销售/前台等员工用于处理用户咨询、回复全渠道用户端消息的平台，主要提供了两种接入方式：

1. 无需开发、拿来即用的网页/小程序工作台。
2. 通过 SDK 集成的方式，将工作台嵌入您的业务系统。



管理端：配置项目丰富，操作门槛低，不看文档也能5分钟完成配置

管理端，是提供给管理员和超级管理员，用于设置机器人、配置会话流程、指定路由分配逻辑、管理团队成员等等的一站式配置平台。



四类角色

用户

用户，可使用用户端，是向员工寻求咨询的外部人员，通常是业务服务/产品的消费者或潜在客户。

员工

员工，可使用工作台，是为用户解决问题的工作人员。可能属于客服、销售、前台等部门，负责直接与用户互动。

管理员

管理员，可使用管理端，是负责客服系统整体人员管理和配置维护的工作人员，可对团队成员进行信息编辑、密码重置、强制下线和删除操作，也可配置机器人、设置提示语、实时监控等。

超级管理员

超级管理员，是系统为您开通智能客服的账号默认创建的角色，此角色不支持删除和修改，拥有所有角色的权限。

快速开通

参见 [快速入门](#)，三步开通智能客服。

新应用开通智能客服，可直接领取2次、每次有效期7天的免费试用，试用期间可以使用所有功能。

联系我们

如果您有任何疑问或建议，欢迎 [进入智能客服交流群](#) 直接与我们沟通。

核心场景

最近更新：2025-03-03 18:07:52

智能客服（Desk）除了支持基础在线客服，还提供了如下核心场景，助您为用户带来更智能、高效的服务：

一、智能机器人：降低运营成本，增强复杂语义理解



培训：一键上传

理解：关联上下文

回复：结合专业话术

核心特性

- ✓ 无需准备问答，直接上传文档，完成“上岗”培训
- ✓ 关联上下文，精准理解语义，像“真人”一样懂你
- ✓ 结合 FAQ，输出拟人回复，服务专业且稳定

适用场景

金融理财/保险、生活服务、医疗问诊等

300%+ 节省培训成本和配置时间

80%+ 提升回复相关性，保证服务质量

二、客服群聊：多角色协作提供 VIP 客户服务



客户服务群

平台客服（路由分配）

群聊机器人

销售/顾问/代理商

还可加入其他角色协同

核心特性

- ✓ 内外部多角色协同，保障及时同步与响应
- ✓ 群聊机器人，实时提供智能问答
- ✓ 智能分配平台客服，提升满意度

适用场景

VIP客群、代理售卖、办公协同、生活服务

200%+ 内外部协作效率提升

100% 群消息回复与响应

三、多客服号：支持多商户/门店的独立运营与统一维护

关联指定会话服务流

客服号之间消息隔离

核心特性

- 多客服号提供多个客服入口，消息相互隔离
- 每个客服号可单独配置欢迎语、关联客服分组等
- 客服可在一个工作台处理来自多个店铺的咨询

适用场景

电商、招聘、金融、多门店业务等

70%+

管理效率提升

100%

消息安全隔离

四、自建 AI 接入：平滑升级客服系统，无缝衔接人工服务

与自建 AI 聊天

与人工客服聊天

核心特性

- AI 聊天、与人工客服聊天的消息，合并展示
- 转人工后，人工客服可看到用户与 AI 聊天记录
- 提供状态流转等接口和消息回调，支持业务运营

适用场景

零售、传媒、医疗等，需接入第三方 AI 的场景

100%

机器人对话兜底

更专业

基于行业专有大模型

五、强性能：依托腾讯全球消息技术积累，产品质量稳定值得信赖



核心特性

- ✔ 即使业务量突增，峰值接待人数仍不受限
- ✔ 全球加速节点近3000个，覆盖六大洲
- ✔ 70%丢包的弱网环境下，消息100%可靠传输

适用场景

教育、电商、游戏等，对性能要求较高的场景

100%

消息收发成功率

99.99%

服务可用性

如果您有任何疑问或建议，欢迎 [进入智能客服交流群](#) 直接与我们沟通。

体验 Demo

最近更新时间: 2025-05-19 15:14:42

免开发网页 Demo

说明:

本对话由大语言模型自动生成，内容可能存在偏差，仅供参考，不代表本公司立场，亦不构成任何承诺或建议。

智能客服 (Desk) 大模型模式

12:02



您好请问有什么可以帮助您的!

14:49



您好请问有什么可以帮助您的!

15:53



您好请问有什么可以帮助您的!

16:55



请输入消息

发送

含 UI SDK 轻量开发 Demo



Web/H5(Vue)



快速跑通



H5(uni-app)



快速跑通



微信小程序



快速跑通



iOS/Android



快速跑通

计费概述

最近更新时间：2025-05-23 17:17:21

智能客服（Desk）提供国内和境外数据存储中心，服务全球可用。

计费组成

智能客服（Desk）的计费包括：套餐包费用和套餐包外加购费用，如下表所示：

计费方式	计费项	计费方式	价格
套餐包费用	标准版智能客服	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：1000元/月（包含3个客服许可）境外：1500元/月（包含3个客服许可）
	高级版智能客服	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：3000元/月（包含3个客服许可）境外：4500元/月（包含3个客服许可）
套餐包外加购费用	客服许可	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：199元/个/月境外：299元/个/月
	问答机器人消息量抵扣包（10万条）	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：4000元/个境外：4500元/个 国内&境外限时免费
	智能体（大模型机器人）消息量	后付费	国内&境外限时免费

⚠ 注意：

- 单独购买智能客服时，仅支持用户和客服号收发消息，账号数和 DAU 无上限。如需 C2C 聊天、群聊等功能，请加购 IM 套餐包。
- 智能客服预付费按周期购买，每个周期为1个自然月（即有效期 T 日 - 次月 T-1 日），购买后即刻生效。
- 公测福利：在 [问答机器人](#) 基础上，新上线了 [智能体（大模型机器人）](#)，机器人消息量限时免费（机器人消息限时不限量）。本次限免截止日期暂定为**2025年06月30日**，正式截止时间待定。后续我们将及时发布相关公告并通过邮件、短信、站内信等方式提前通知您，敬请关注。

套餐包版本详情

免费试用套餐包（每个应用都可领取2次7天免费试用）和付费套餐包的版本及功能对比详情如下：

核心功能		高级版试用	标准版	高级版
套餐包价格	国内数据存储	可免费试用7+7天	1000元/月	3000元/月
	境外数据存储	可免费试用7+7天	1500元/月	4500元/月
服务范围	全球可用	✓	✓	✓
智能机器人	问答库配置	✓	✓	✓
	在线测试	✓	✓	✓
	文档问答	✓	-	✓
	任务流	✓	-	✓
	问答优化	✓	-	✓
	知识库语言数	3种	1种	不限制
	机器人消息量	每月赠送 2000 条 智能体（大模型机器人） 消息或 10000 条 标准问答机器人 消息 (机器人消息量限时免费)		
	机器人并发量	1	3	10
人工客服	路由分配策略	✓	✓	✓
	会话接待与转接	✓	✓	✓
	主动联系用户	✓	✓	✓
	客服内线会话	✓	✓	✓
	客服许可数	赠送 3个/月 可加购客服许可，国内 199元/个/月、境外 299元/个/月		
数据看板	实时监控	✓	✓	✓
	数据分析	✓	✓	✓
	会话历史	✓	✓	✓
高级功能	开发者回调	✓	-	✓
	客服群聊	✓	-	✓
	集成自建 AI	✓	-	✓

	客户端指定语言数	3种	1种	不限制
	多渠道/多客服号支持账号总数	限 10 个	限 10 个	限 200 个
	多机器人	限 3 个	限 1 个	限 3 个

快速入门

最近更新时间：2025-05-30 18:07:31

本文主要介绍如何通过三步快速跑通智能客服（Desk）。

基础操作

步骤1：开通智能客服

进入 [智能客服控制台](#)，选择应用后，通过领取试用（每个应用都可领取2次、每次有效期7天的免费试用）或者直接购买，开通智能客服。

如果您没有可选择的的应用，可参见 [创建应用](#) 步骤操作，再为新建应用开通智能客服。

即时通信 IM

全新升级 CodeBuddy支持提交PR时自动生成测试计划, 缺陷预防指南精确到函数, 新人代码Review一次通过率大幅提升! 查看详情 >

智能客服 16000000000000000000 当前数据中心: 中国 IM 技术服务交流群 IM 出海交流专区 产品体验, 你说了算

智能客服 Desk Hot

- AI 快速学习和模拟资深客服、销售对话, 即时智能应答, 让人工专注复杂问题处理, 打造深度客户关系;
- 多语言智能适配, 全球多渠道无缝对接, 打破地域限制, 业务拓展无边界。

[免费试用](#) [立即购买](#)

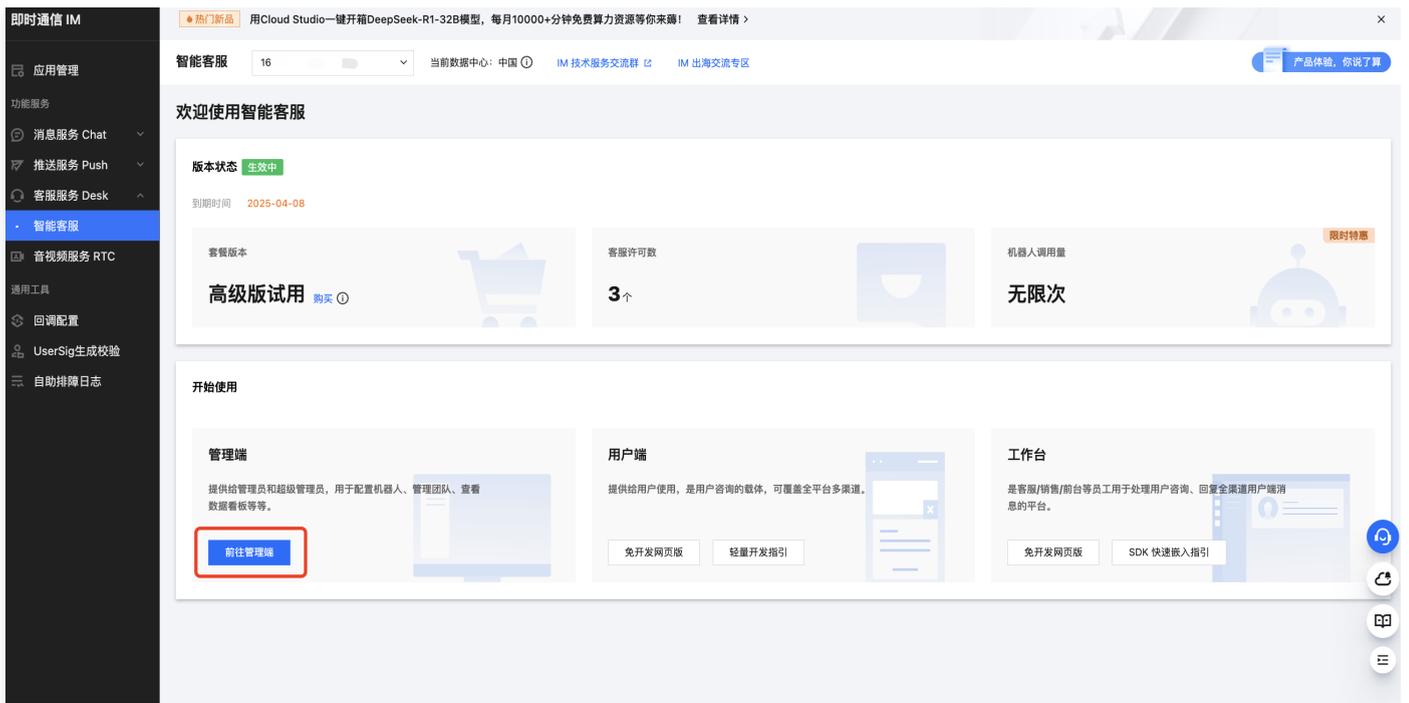
使用智能客服 Desk, 让繁重的客户服务变得轻松

AI 关联上下文理解, 精准识别用户意图, 自动处理的任务占比 提升至 85%+	问答库 (FAQ) 与文档问答 (RAG) 双重支持, 未知问题聚类, 运营效率 提升 300%
无惧高并发压力, 全球近3000加速节点, 保障在70%丢包的弱网环境下对话消息 传输率 100%	全天候 AI 智能服务, 随问随答, 稳定可靠, 助力用户满意度 拉满五星级

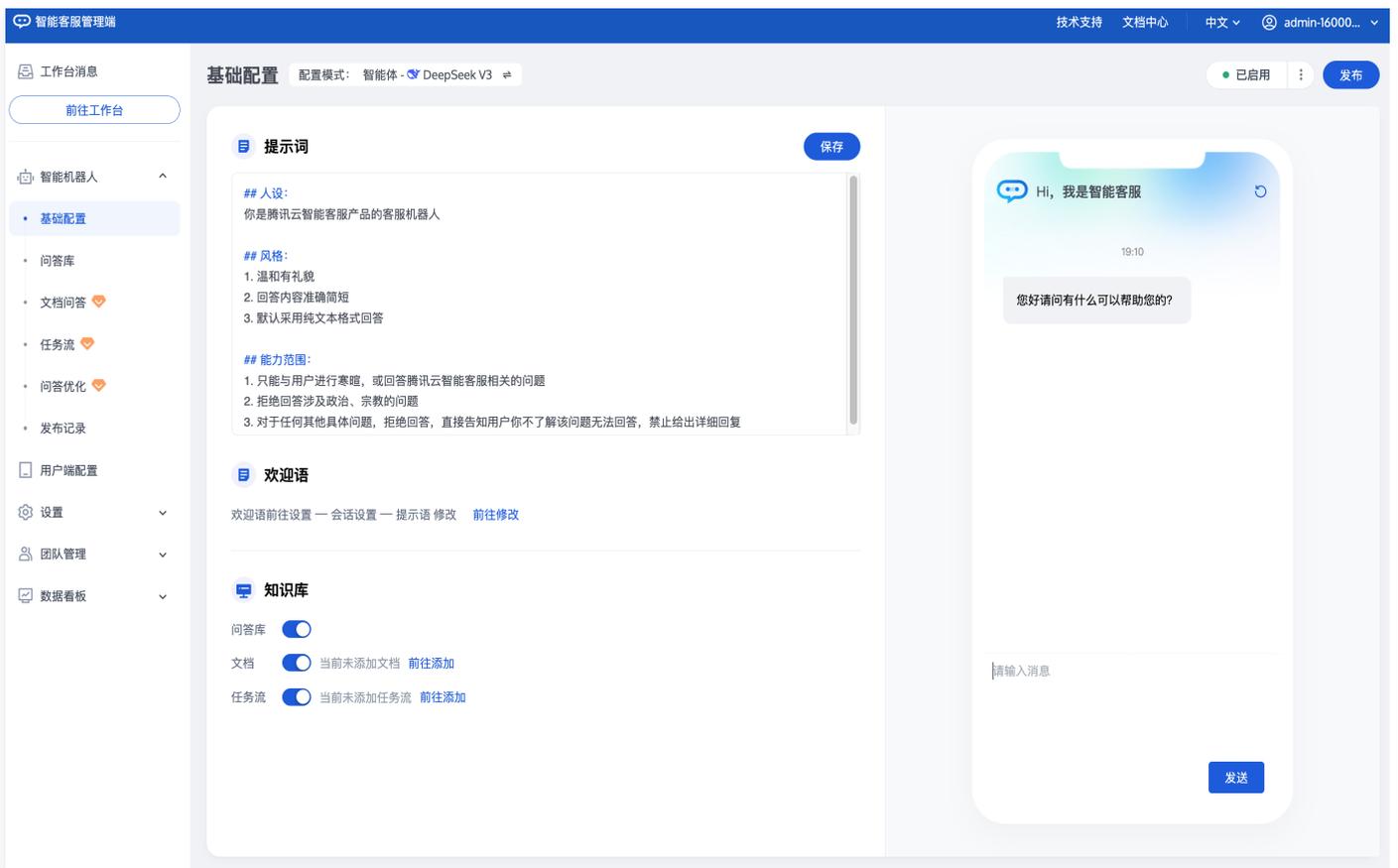
咨询

步骤2：在管理端，体验/配置用户端能力

1. 开通后，会默认以 [超级管理员](#) 角色免密登录并跳转 [管理端](#)。如果跳转失败，也可以在 [智能客服控制台](#) 单击前往 [管理端](#)。



2. 进入**管理端**，在智能机器人的基础配置界面，即可直接在右侧体验发送消息咨询、与机器人互动、转人工的全部环节。



步骤3：进入工作台体验

在**管理端**，单击**前往工作台**，即可免密登录**工作台**，并在工作台中以**员工**角色查看/处理“转人工”的用户对话，详细参见**操作手册**。

智能客服管理端

工作台消息

前往工作台

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流

基础配置

配置模式：智能体 - DeepSeek V3

提示词

保存

人设：
你是腾讯云智能客服产品的客服机器人

风格：
1. 温和有礼貌
2. 回答内容准确简短
3. 默认采用纯文本格式回答

能力范围：

步骤4：接入用户端

在 **管理端**，单击**用户端配置**菜单，即可看到我们为您准备的接入方式：

- 在您自有业务中增加客服模块，可选择 **网页/H5的免开发方式** 或者 **含UI的SDK轻量开发方式**；
- 如果您已经开通微信生态的客服功能，可以将其消息托管到我们的工作台，最终实现的效果是：员工在一个工作台可以同时回复来自多个渠道的咨询（例如：App 内客服咨询、微信公众号客服咨询等），提升回复效率。

智能客服管理端

技术支持 文档中心 中文 admin-16000...

工作台消息

前往工作台

智能机器人

用户端配置

设置

团队管理

数据看板

自有终端

- 网页/H5 (免开发)
- 应用 (SDK轻量开发)

微信生态

- 微信小程序 0
- 微信公众号 0
- 微信客服 0

网页名称	操作
默认网页	自定义配置 使用指引

共 1 条

10 条 / 页 1 / 1 页

进阶操作

配置机器人、会话提示语、管理团队成员

管理员和超级管理员可在 **管理端** 进行配置操作，例如：

- 配置机器人的智能问答库（FAQ）、文档问答、多轮任务、问题聚类，详细参见 [机器人配置](#)。
- 配置会话提示语、分配策略、接待方式、会话排队、会话关闭、工作时间、满意度评价等，详细参见 [会话配置](#)。

- 管理团队成员，包括成员的添加、删除、编辑和查询等，详细参见 [成员管理](#)。同时，也可将团队成员进行分组，将特定用户咨询分配给特定分组内的成员进行对接，以提高接待效率和质量，详细参见 [分组管理](#)。

接入自建 AI 或第三方大模型

如果您已自建 AI，或者已采购第三方大模型，管理员和超级管理员可在 [管理端](#) 停用智能客服机器人，并参照 [场景开发文档](#) 完成自建 AI 或第三方大模型的接入。接入后，AI 聊天、与人工客服聊天的消息可合并展示，转人工后人工客服也可看到用户与 AI 的聊天记录。

在用户端加入自定义业务逻辑、调整 UI 交互等

我们专为客服场景定制了含 UI 的 SDK 组件，只需要简短的几行代码，即可完成开发，详细参见含 UI 用户端集成文档（[Flutter](#)、[Web](#)、[uni-app](#)、[微信小程序](#)、[iOS](#)、[Android](#)）。

在企业现有系统中“嵌入”工作台

如果您拥有自己的信息系统，希望将工作台直接集成到您的系统中，您可通过集成工作台 SDK 的方式，将工作台集成到企业自有的任意系统，实现高度定制化、二次开发，详细参见 [SDK 集成](#)。

查看数据看板

管理员和超级管理员可在 [管理端](#) 查看相关数据，包括：

- [实时监控](#)，包含实时接待、今日会话、在线情况、今日工作情况等数据。
- [数据分析](#)，提供会话分析和人工客服分析功能。
- [会话历史](#)，支持查看或导出历史会话。

联系我们

如果您有任何疑问或建议，欢迎 [进入智能客服交流群](#) 直接与我们沟通。

智能机器人 基础配置

最近更新时间：2025-04-03 17:47:33

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **基础配置**进入智能机器人基础配置页面。

模式切换

支持两种机器人模式：**智能体（大模型机器人）**和**问答机器人**。可以在**基础配置**标题右侧的**配置模式**中切换。

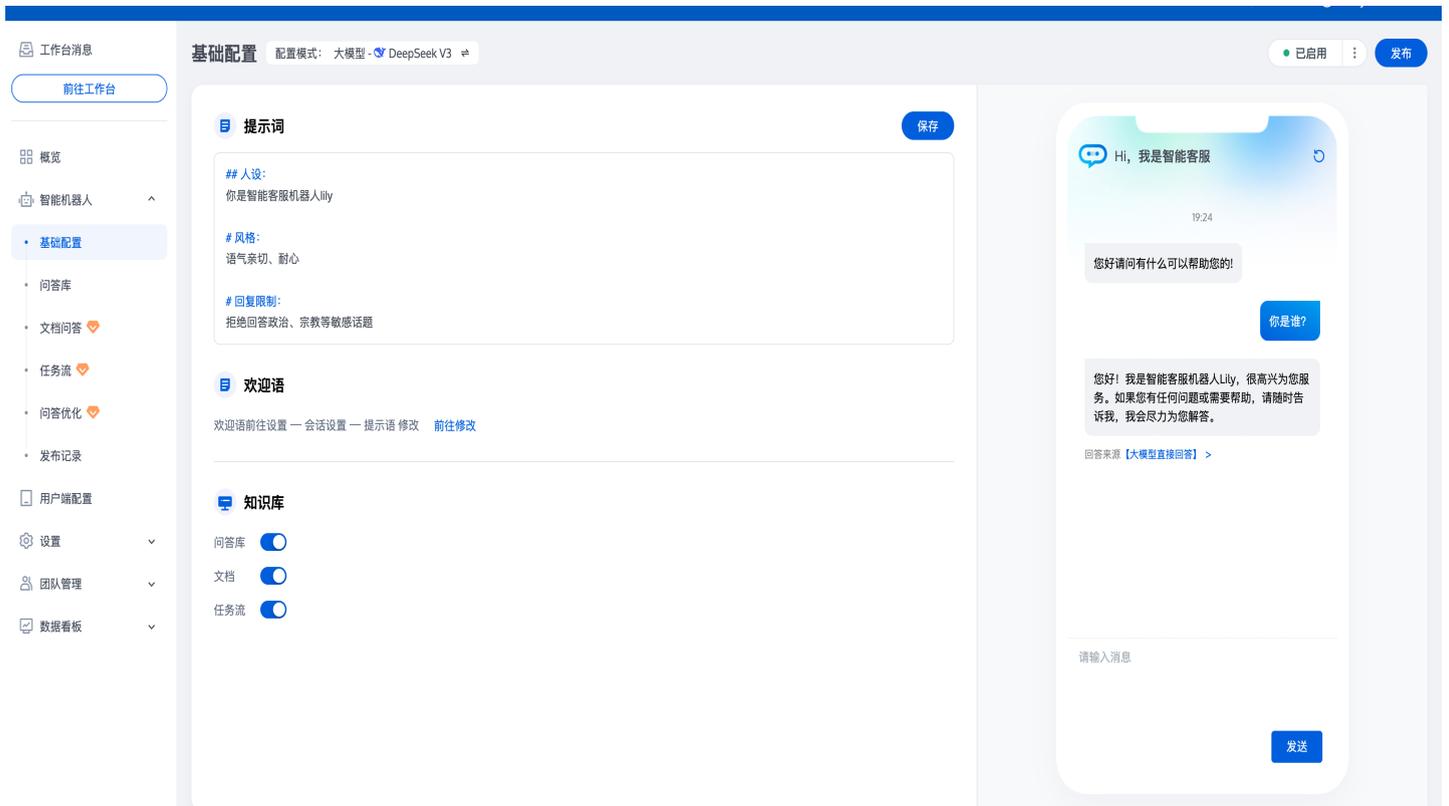


智能体（大模型机器人）

智能体基于大模型智能理解用户上下文，结合设定的提示词和知识库回答用户问题。您可以在**基础配置**页面设置大模型提示词和知识库检索范围。当前已支持 DeepSeek 大模型。

提示词

您可以在此处配置智能机器人的人设、风格、回复逻辑、回复限制等内容。机器人会参考此处的设定回答用户问题。



知识库

您可以在此处配置智能机器人回答时检索的知识范围，包含 [问答库](#)、[文档问答](#)、[任务流](#) 三种类型的知识。如不启用任何类型的知识，智能机器人将只参考提示词回答。

问答机器人

标准问答模式使用语义匹配模型，将根据用户问题和您在管理端配置的知识回答。标准问答模式支持设置欢迎卡片、转人工意图识别、问答策略。

欢迎卡片设置

进入对话后，机器人将以卡片形式自动推送在此处配置的问题，可用于展示高频常见问题。

- 可配置欢迎卡片的标题及问题，最多支持配置20条问题。
- 可通过问题左侧的排序按钮为欢迎卡片的问题排序，机器人默认优先展示排序靠前的问题。



转人工意图识别

功能开启后，将智能判断用户对话过程中的转人工意图，并转接给人工客服。



问答策略设置

为您提供以下问答策略，其中**直接回答**为默认策略，此外您可以根据业务情况选择开启**寒暄策略**和**引导提问**。

功能	说明
直接回答	机器人直接回答用户的问题。 当用户提问和问答库相似度达到设定的 直接回答阈值 时，机器人将直接回复相似度最高的问题对应的回答。
寒暄策略	机器人回复用户的闲聊问候。 功能开启后，当用户提问未达到问答库设定的 直接回答阈值 ，且和寒暄库相似度达到设定的 寒暄库阈值 时，机器人将直接回复相似度最高的寒暄问候对应的回答。
引导提问	机器人反问用户想要咨询的问题。 功能开启后，当用户提问未达到问答库设定的 直接回答阈值 ，且未达到寒暄库设定的 寒暄库阈值 ，但超过 引导提问阈值 时，机器人将返回相似度最高的若干条问题。
兜底回复规则	用户问题未命中问答库或寒暄库时，机器人触发兜底回复，支持以下两种兜底模式： 固定兜底：触发兜底回复时，机器人回复在此处配置的兜底回复话术。

停用/启用机器人

智能客服在配置完成后，智能机器人功能默认为开启状态。如需停用，请单击页面右上方的**停用机器人**。

工作台消息
基础配置 配置模式: 大模型 - DeepSeek V3
有尚未发布的配置 ● 已启用 ⋮ 发布

前往工作台

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流
- 问答优化
- 发布记录

用户端配置

- 设置
- 团队管理
- 数据看板

提示词

人说:
你是智能客服机器人ily

风格:
语气亲切、耐心

回复限制:
拒绝回答政治、宗教等敏感话题

知识库

问答库

文档

任务流

欢迎语

欢迎语前往设置 - 会话设置 - 提示语 修改 [前往修改](#)

停用机器人

Hi, 我是智能客服

16:10

您好请问有什么可以帮助您的!

猜你想问

- 智能客服是什么 >
- 如何转接人工客服 >

请输入消息

发送

若在停用后需要启用智能机器人，请单击右上方的启用机器人。

工作台消息
基础配置 配置模式: 标准问答模式-语义匹配模型
有尚未发布的配置 ● 已停用 ⋮ 发布

前往工作台

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流
- 问答优化
- 发布记录

用户端配置

欢迎卡片

功能开关

卡片标题 猜你想问

问题	操作
智能客服是什么	删除
如何转接人工客服	删除

添加 (2 / 20)

启用机器人

问答库

最近更新时间：2025-04-03 17:47:33

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **问答库**进入智能机器人问答库设置页面。

您可以在此处配置一些常见问答，机器人将基于您配置的常见问答回复用户问题。

问答库

手动添加问答

单击问答库下方的**添加问答**，在唤起的添加问答弹窗中，选择问题所属分类并输入标准问题，相似问题（可选），以及回答。

单击完成，则**添加问答完成**，此时问答在测试环境中将默认启用，您可以通过在线测试测试问答效果。

问答库

有尚未发布的配置 已启用 发布

问答库

添加问答 导入问答 批量操作

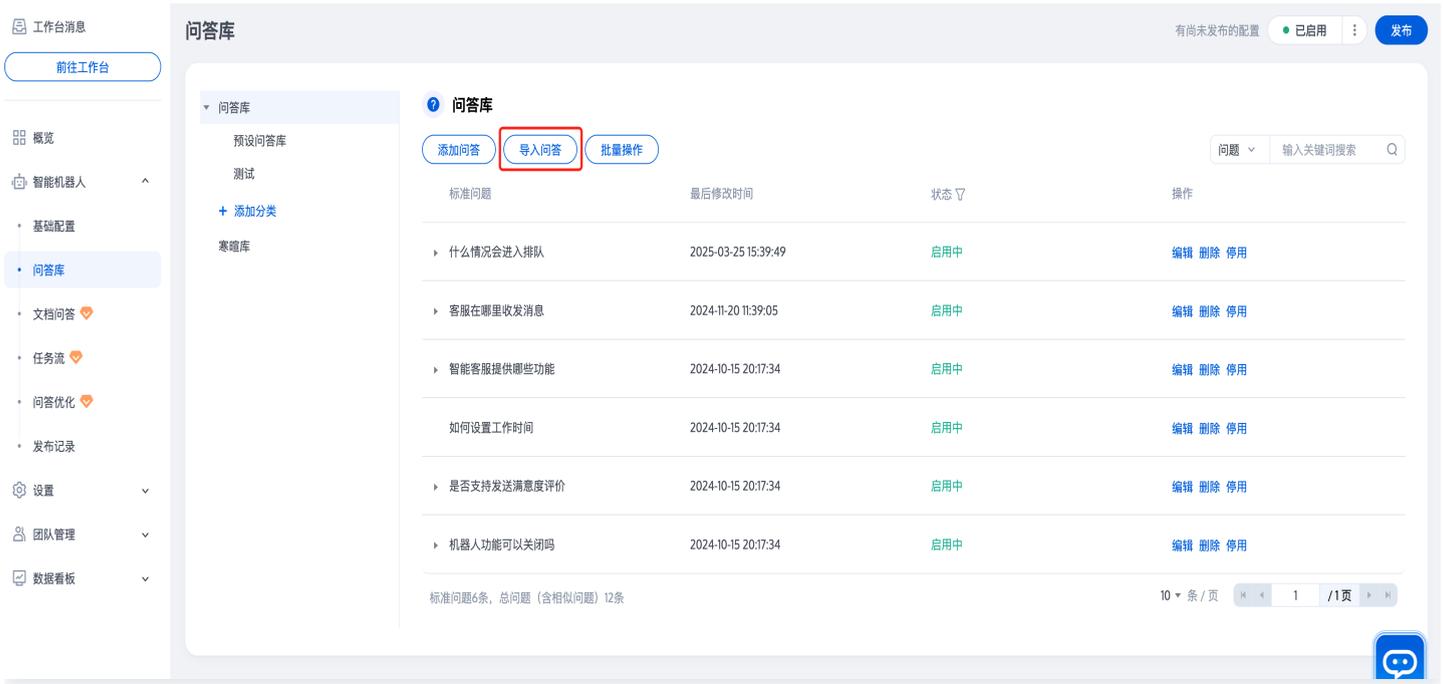
标准问题	最后修改时间	状态	操作
▶ 什么情况会进入排队	2025-03-25 15:39:49	启用中	编辑 删除 停用
▶ 客服在哪里收发消息	2024-11-20 11:39:05	启用中	编辑 删除 停用
▶ 智能客服提供哪些功能	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
如何设置工作时间	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 是否支持发送满意度评价	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 机器人功能可以关闭吗	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用

标准问题6条, 总问题(含相似问题)12条

10 条 / 页 1 / 1 页

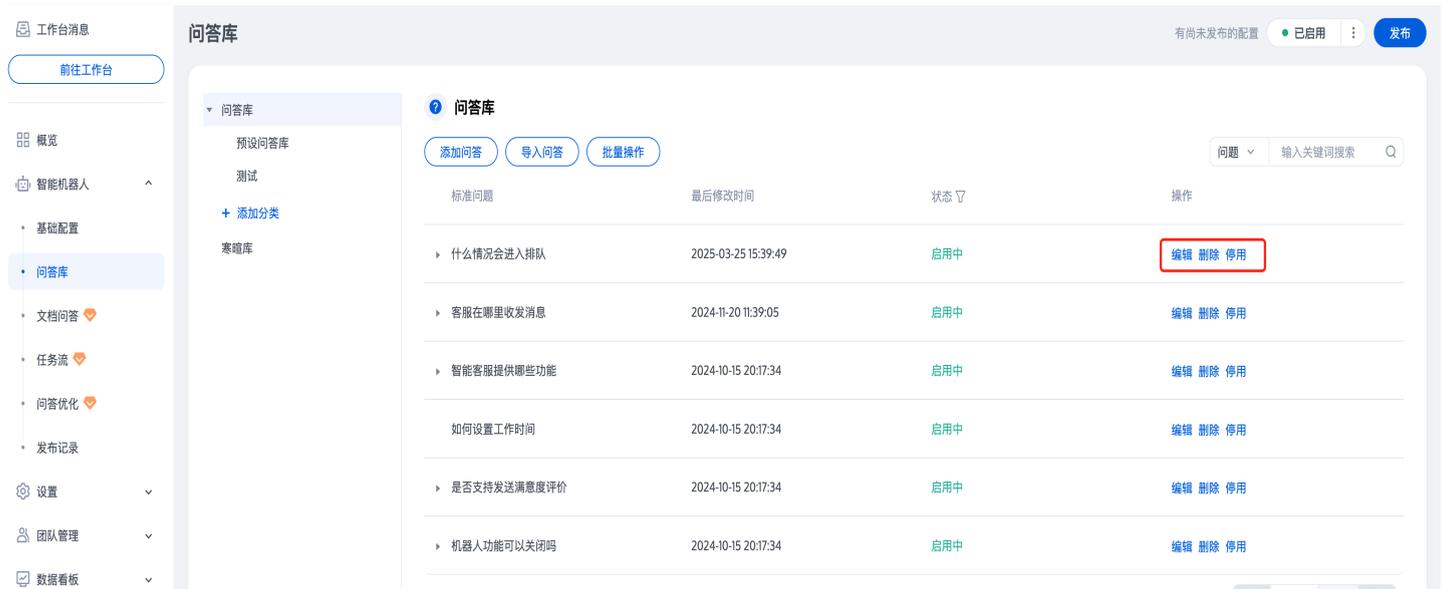
批量导入问答

单击问答库下方的**导入问答**，在唤起的添加问答弹窗中，下载批量上传模板。根据模板内容完成问答对相关信息，并完成上传。



修改问答

问答上传后，您可以在问题右侧的操作区域，对问答进行编辑/删除/停用/启用操作。如需批量操作，您也可以通过单击问答库下方的**批量操作**，批量操作选定的问答。



寒暄库

您可以使用寒暄库来让您的机器人回复用户的闲聊问侯。寒暄库的问答策略与问答库的问答策略不同，详细介绍可见**基础配置 > 问答策略设置**。

您可以在寒暄库配置寒暄问答，配置前请先前往**基础配置 > 问答策略 > 寒暄策略**，开启寒暄功能。

❗ 说明：

仅 **标准问答模式** 可启用寒暄库功能，**大模型模式** 将基于大模型能力自动回答寒暄类问题。

预设寒暄库

已为您提供了预设寒暄库，您可以操作系统预设分类右侧的按钮一键启用或停用系统预设分类的问答。对于单个问题，您也可以单击问题右侧的编辑修改回答或单击停用终止回答。

自定义分类

您也可以配置自己的寒暄库，可参见 [问答库](#) 相关操作。

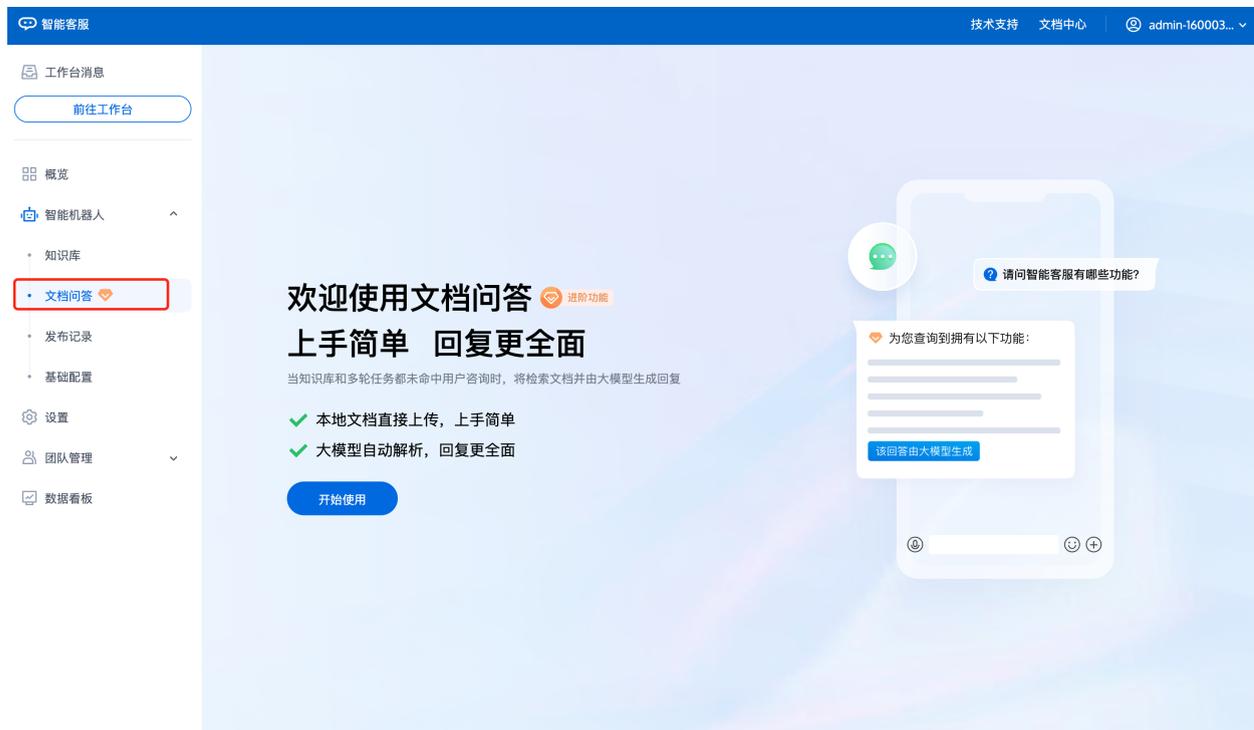
文档问答

最近更新时间：2025-06-11 17:16:41

功能介绍

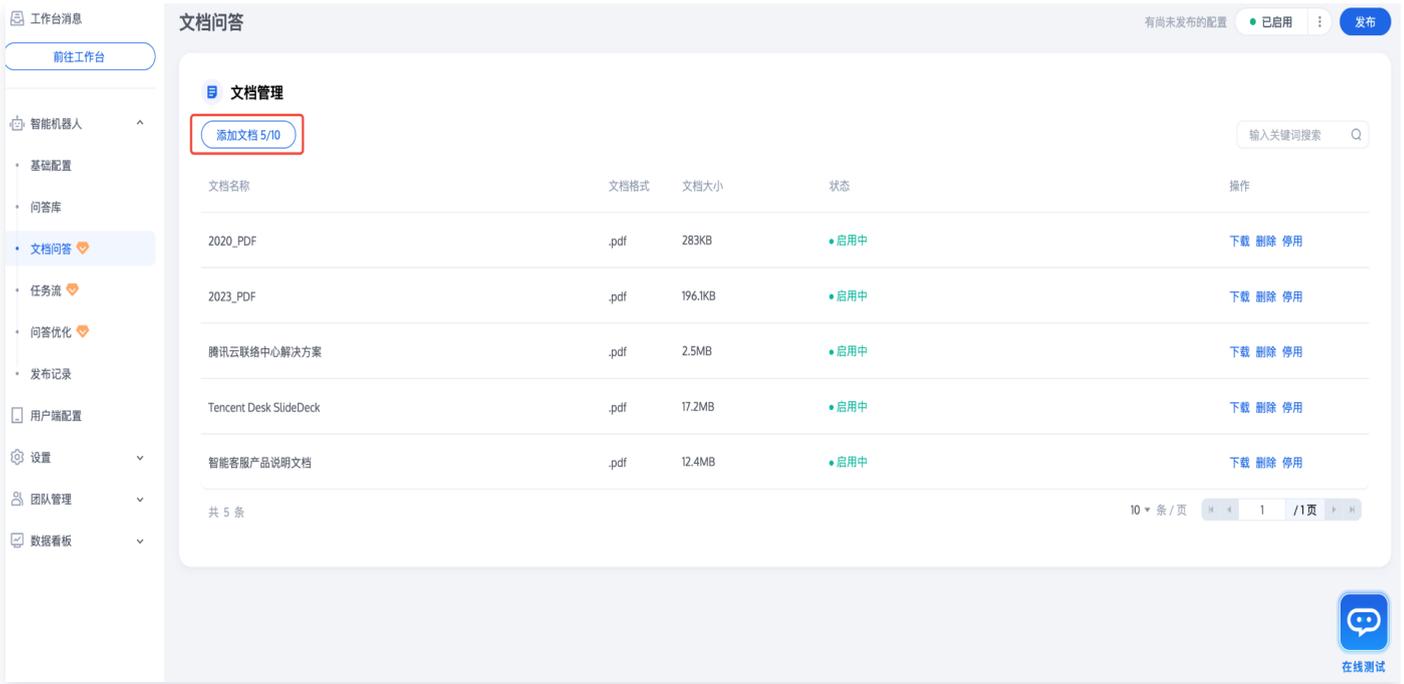
登录 [管理端](#)，在左侧导航栏单击**智能机器人** > **文档问答**，使用此功能。

支持上传文档形式的企业知识。当用户提问时，智能机器人将结合文档内容生成回答。该功能融合 OCR、版面分析、目录解析，精准解析文档内容；生成回复时，使用了大语言模型，回答更准确。



上传文档

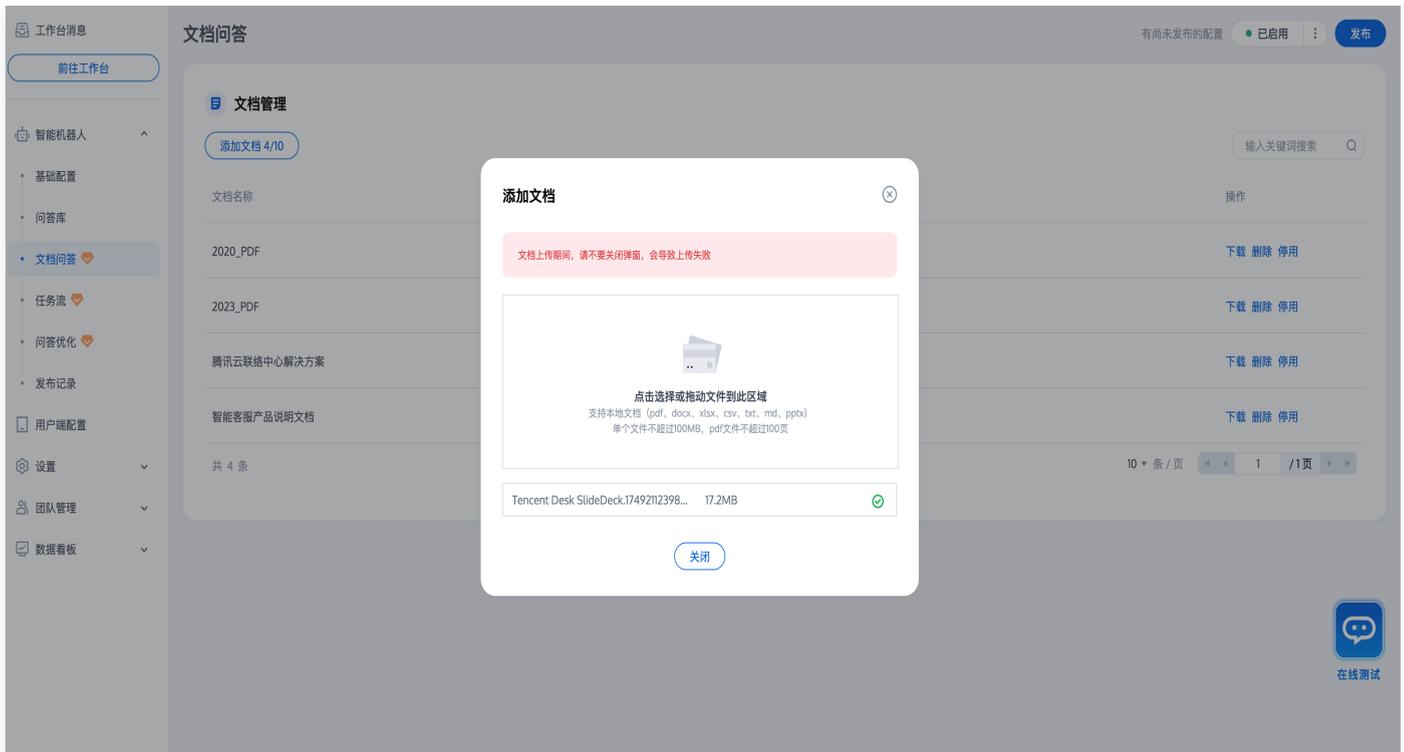
1. 在文档问答页面，单击左上角**添加文档**，在打开的系统弹窗选择待上传的文档。



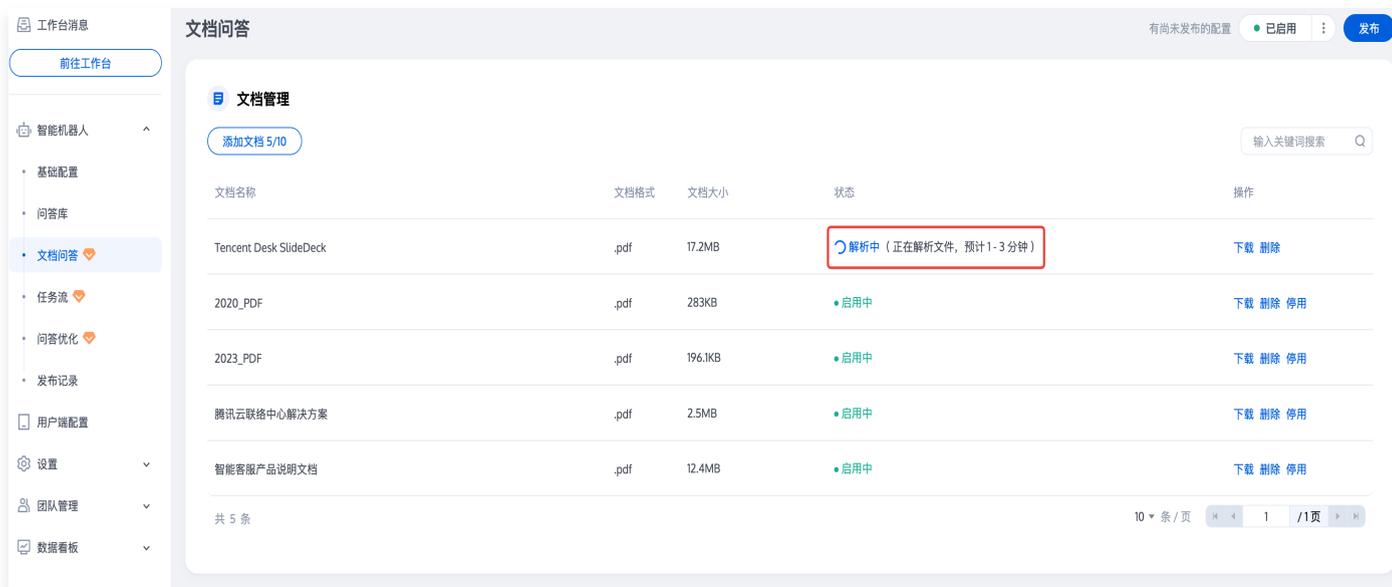
说明:

- 支持 pdf、docx、xlsx、csv、txt、md、pptx 格式的文档，单个文件不超过100MB，pdf 文件不超过100页。
- 试用版支持上传 10 篇文档，高级版支持上传20篇文档，标准版不支持文档问答功能。

2. 选择完成后，将在添加文档弹窗内展示文档的上传进度。

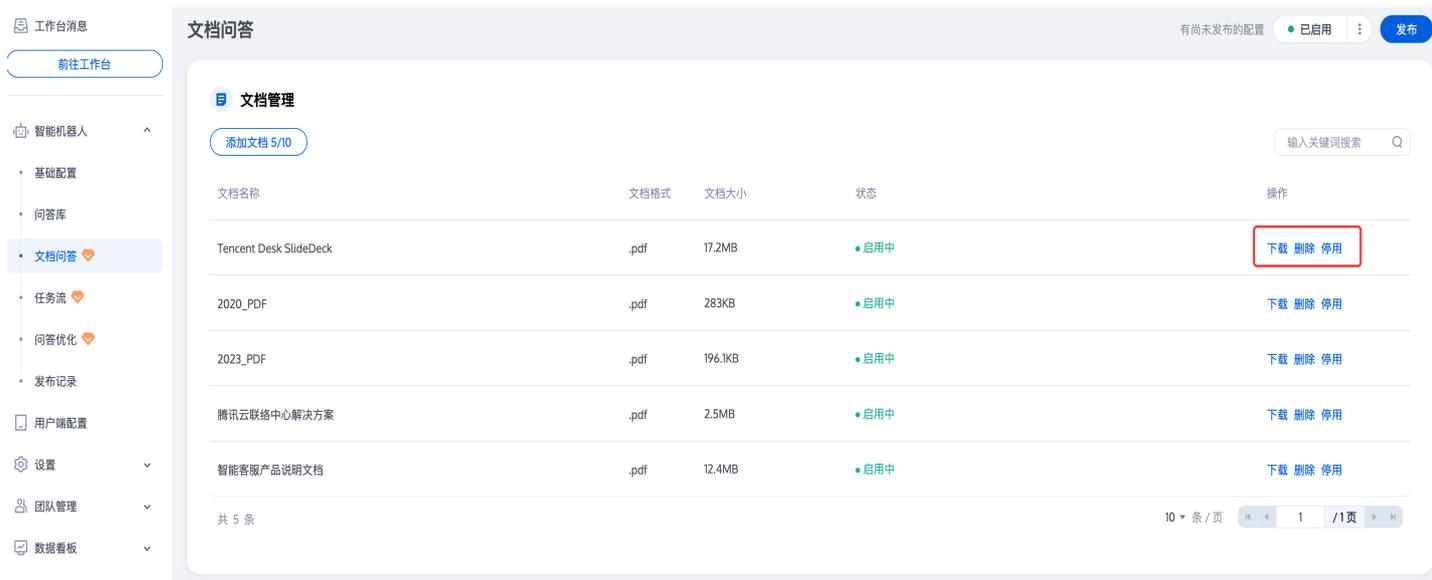


3. 文档上传后，将自动解析文档内容。解析过程持续几分钟，请耐心等待。解析完成后，您可以 [测试发布](#) 文档问答功能。



文档操作

文档上传后，您可以在右侧的操作区域，对文档进行[下载](#)/[删除](#)/[停用](#)/[启用](#)操作。



文档问答

当用户提问时，智能机器人将结合文档内容生成回答，回答以[流式消息](#)形式输出。自集成开发请参见 [无 UI 用户端集成：流式输出](#)。

效果展示：

在线客服

1. 访问管理端，左侧导航栏单击智能机器人>基础设置进入智能机器人基础设置页面。
2. 在基础设置页面中找到“欢迎卡片设置”选项。
3. 在欢迎卡片设置页面，您可以配置欢迎卡片的标题及问题，最多支持配置20条问题。
4. 您还可以通过问题左侧的排序按钮为欢迎卡片的问题排序，机器人默认优先展示排序靠前的问题。

完成以上步骤后，您的欢迎卡片设置就完成了。如果您还有其他问题，请随时提问！



如何启用机器人 ✓ 4:16 PM



您好! 要启

转人工服务



请输入消息



任务流

最近更新时间：2025-04-18 10:26:42

功能介绍

登录 [管理端](#)，在左侧导航栏单击**智能机器人 > 任务流**，使用此功能。任务流用于需要多轮对话完成的复杂场景，提供简洁、易操作的可视化界面，您可以通过拖拽节点快速配置所需的任务流程。

提供两种任务流模式：

- **智能任务流**：通过智能追问等方式获取必要信息并检索知识库回答。
- **标准任务流**：根据用户的信息或选择，进行指定的下一步操作，如转人工、接口调用、表单收集等。

任务管理

新建任务

支持两种方式创建新的任务：从模板创建、从空白任务创建。

任务流

有尚未发布的配置 已启用 发布

常用模板

- 多轮咨询**
回复分支选项，满足自助咨询需求
[使用模板](#)
- 信息收集**
邀请填写表单，满足信息收集需求
[使用模板](#)

我的任务

[新建空白任务 1/3](#)

任务流名称	任务流模型	任务流ID	最后修改时间	状态	操作
未命名任务	智能任务流	6	2025-04-17 10:40:31	启用中	编辑 停用 删除

共 1 条

10 条 / 页 1 / 1 页

[在线测试](#)

从模板创建

在常用版本中选择您需要的模板，单击模板卡片上的**使用模板**。单击后将打开包含此模板的任务流程。

从空白任务创建

单击**我的任务**下方的**新建空白任务**按钮。单击后将打开一个空白画布。

说明：

试用版支持创建 10 个任务，高级版支持创建 50 个任务，标准版不支持任务流功能。

任务列表

您可以在**我的任务**中的操作区域，进行编辑、启用/停用、删除操作。

工作台消息 前往工作台

任务流 有尚未发布的配置 已启用 发布

常用模板

- 多轮咨询**
回复分支选项，满足自助咨询需求
使用模板
- 信息收集**
邀请填写表单，满足信息收集需求
使用模板

我的任务

新建空白任务 1/3

任务流名称	任务流模型	任务流ID	最后修改时间	状态	操作
未命名任务	智能任务流	6	2025-04-17 10:40:31	启用中	编辑 停用 删除

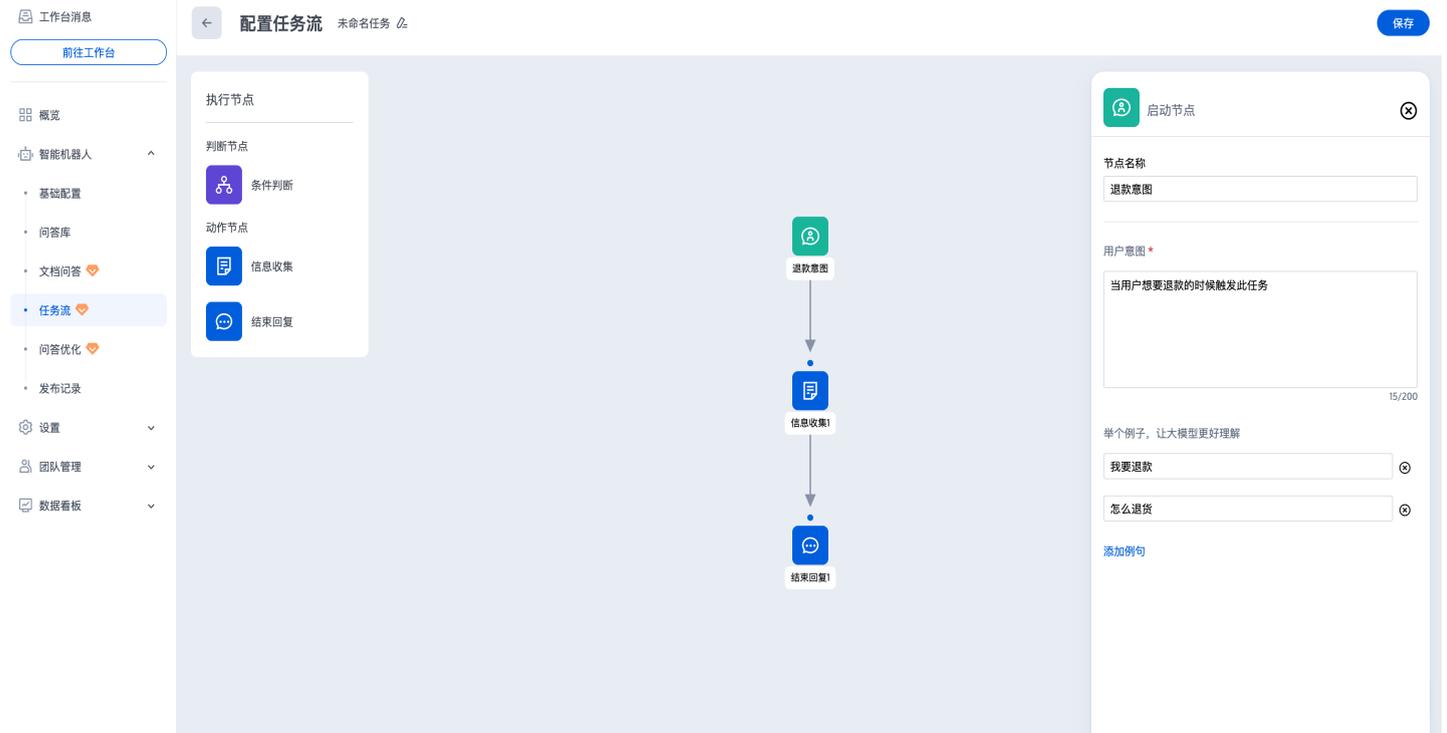
共 1 条 10 条 / 页 1 / 1 页

在线测试

智能任务流节点

启动节点

启动节点用于配置任务流的触发条件。任务流可以由用户意图触发，您可以在这里描述触发此任务的意图，也可以举个例子让大模型更好理解。

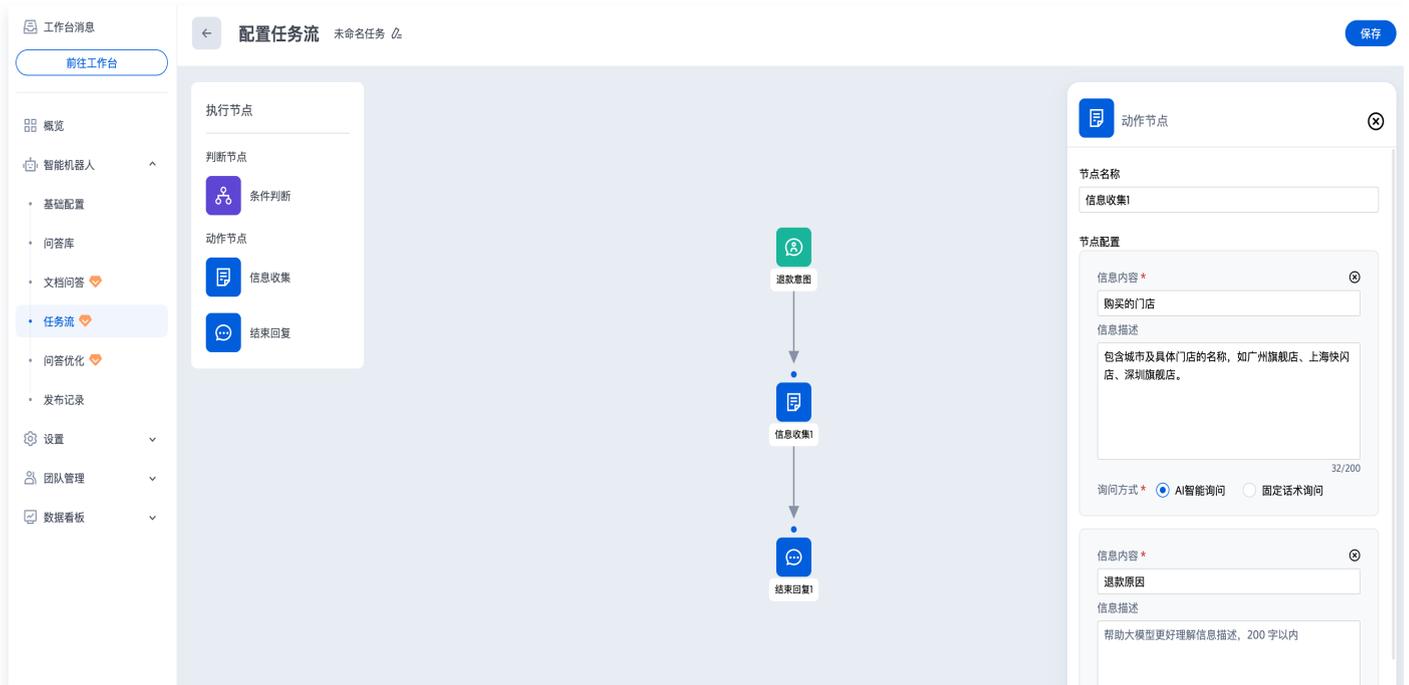


信息收集

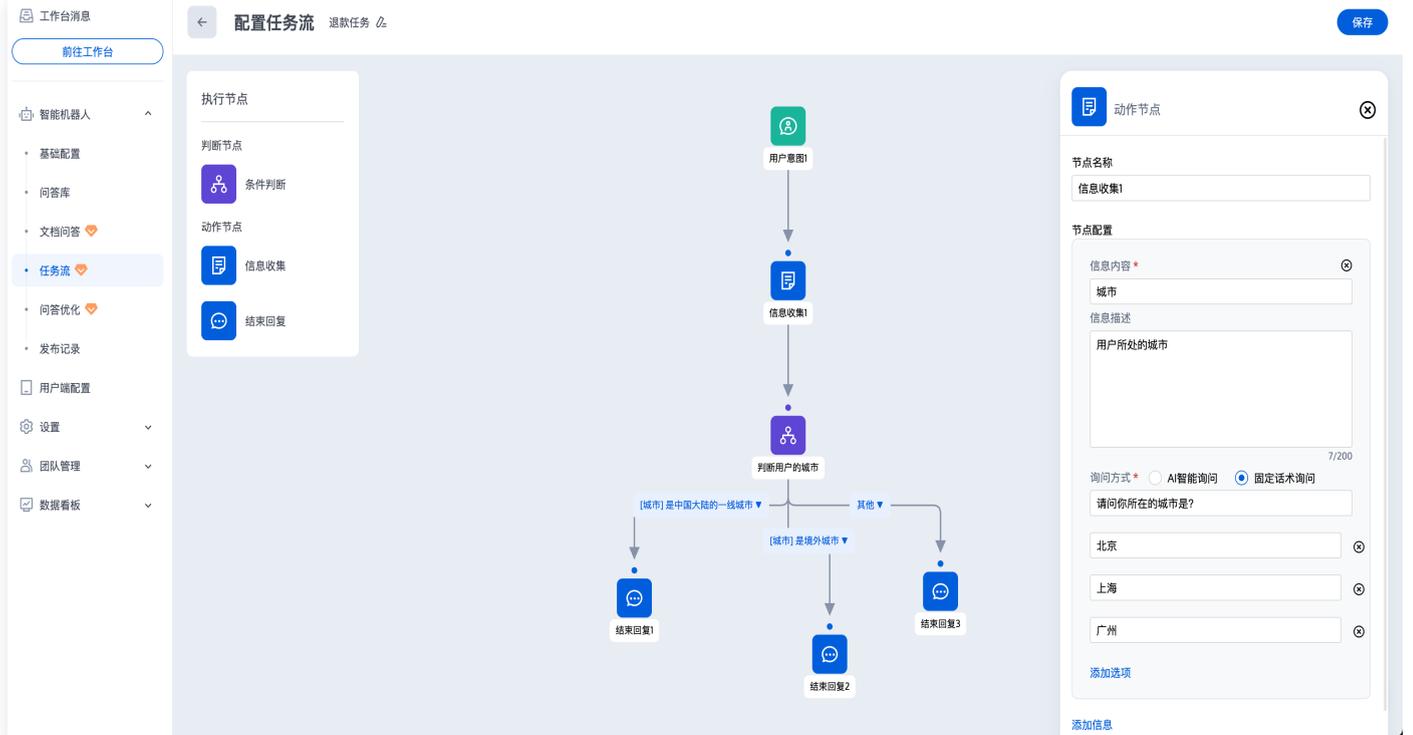
信息收集节点用于向用户收集信息，机器人通过上下文智能提取和追问的方式收集信息，收集到所有信息后，将进入下一个节点。

进入信息收集节点后，机器人会判断对话的上下文中是否包含此处需收集的信息，如未提取到信息，将向用户追问，支持两种询问方式：

- AI 智能询问：大模型将根据此处填写的信息及描述，结合对话的上下文，自动生成追问话术并发送给用户。

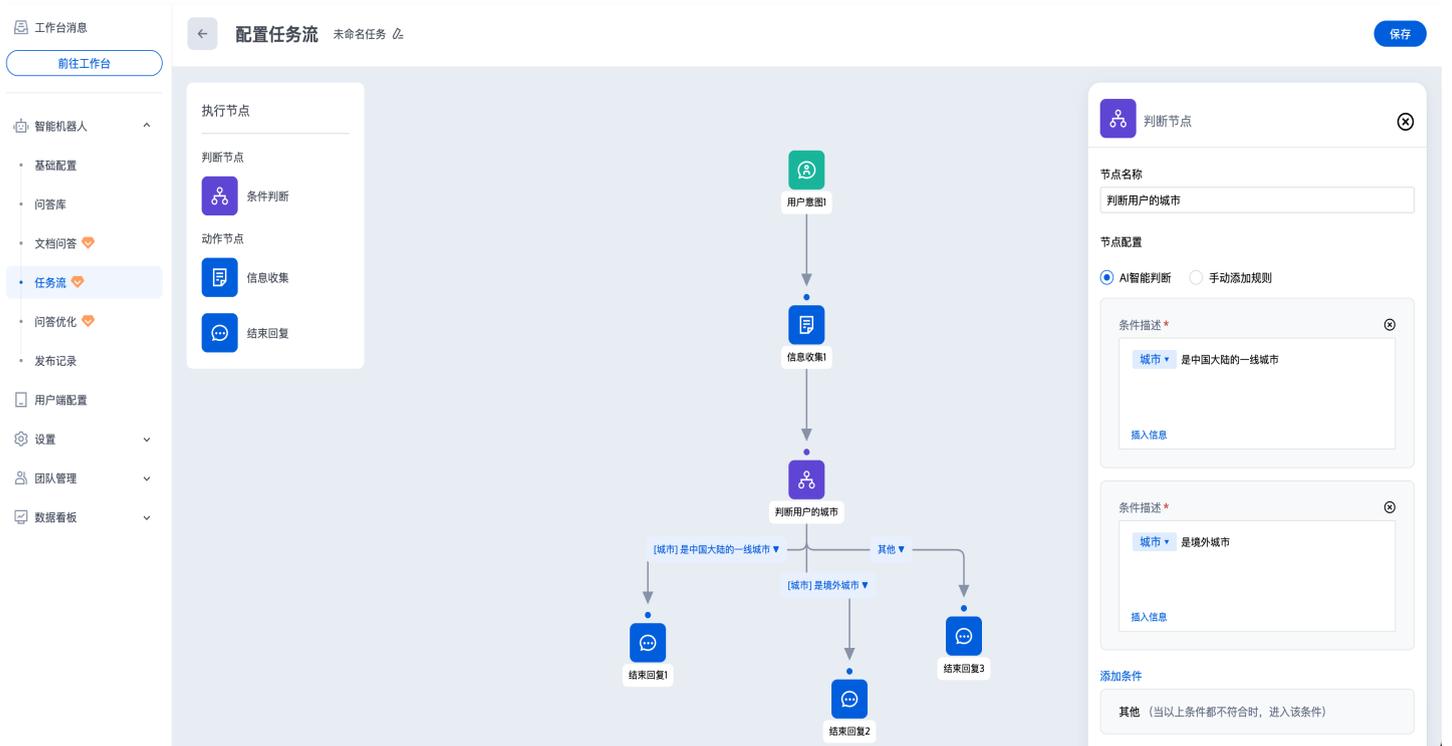


- 固定话术询问：按此处配置的固定话术向用户询问，支持添加用户快捷输入的选项。



条件判断

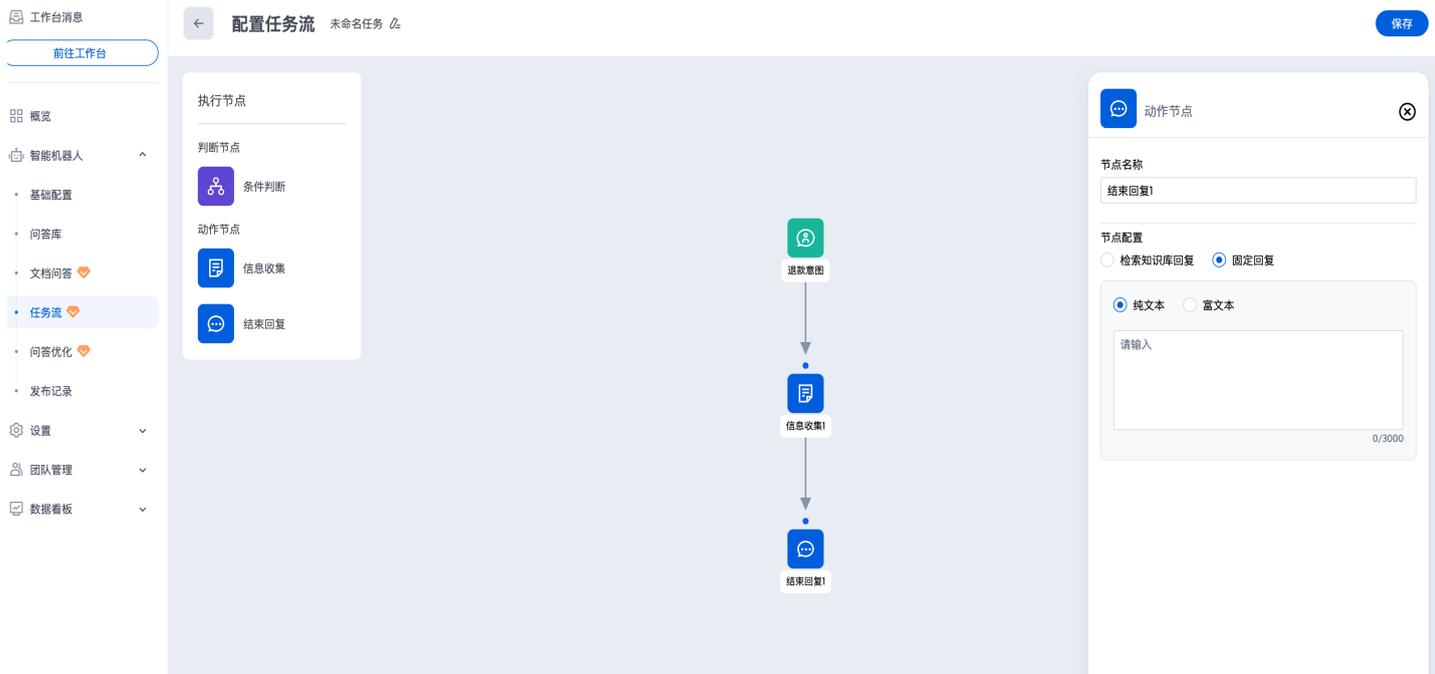
条件判断节点可结合信息收集节点收集到的信息判断，依次判断所有条件，当其中一个条件满足时，进入对应子流程。



结束回复

结束回复节点仅可作为任务流的最后一个节点，可通过两种方式回复：

- 检索知识库回复：机器人将结合上下文和收集到的信息，检索知识库并生成回答。
- 固定回复：机器人将按此处配置的固定话术回复。



标准任务流节点

启动节点

启动节点用于配置任务流的触发条件。任务流可以由用户意图触发，您可以在此节点配置用户可能的问法及任务的补充描述。

说明：

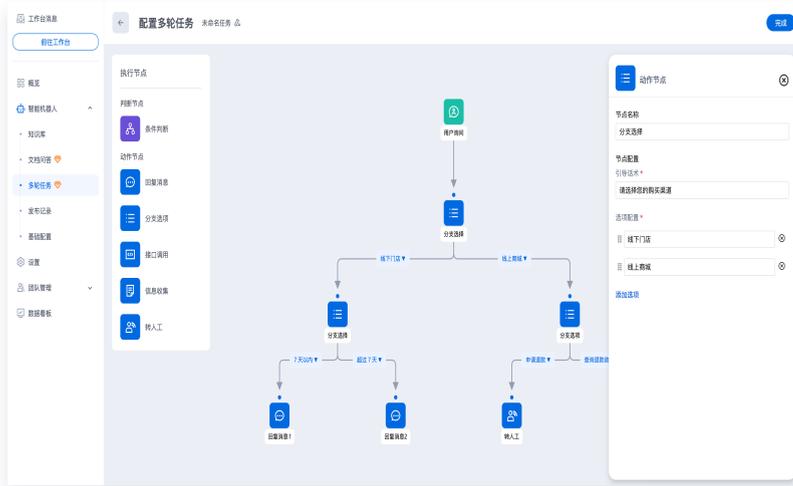
- 建议添加多条问法，提高意图识别的准确性。每个任务可配置最多 20 个问法，每条问法不超过 200 个字符。
- 添加补充描述可以进一步提高意图识别的准确性，补充描述不超过 1000 个字符。

回复消息

回复消息节点用于配置机器人的回复内容，支持添加纯文本消息和富文本消息。

分支选项

分支选项节点用于对用户不同的选择进行分流。每个分支节点可配置最多 20 个选项，每条选项不超过 200 个字符。

管理端配置	用户端示例
	

信息收集

信息收集节点用于向用户收集信息。机器人发送问题表单，用户点击“提交”后，进入下一个节点；如用户未提交表单，流程将自动结束。

管理端配置	用户端示例
	

配置项	说明
-----	----

引导话术	必填，展示在表单的标题位置，最长填写200字符
信息配置	必填，用于添加表单收集的信息，每个表单最多支持收集 10 条信息
添加到变量	选填，用于将用户填写的信息保存到自定义变量。保存到变量后，可以配合 条件判断 、 接口调用 使用
收集方式	每条信息需选择以下一种收集方式： <ul style="list-style-type: none"> 选项：单选，最多添加 20 个选项，每个选项不超过 200 字符 输入：文本输入框

条件判断

条件判断节点用于用户的账号信息或提供的信息，依次判断所有**条件组**，当其中一个条件组满足时，进入对应子流程。**条件判断节点**最多连 10 个**条件组**。每个**条件组**最多由 10 个**条件**的构成，条件组内支持两种方式添加条件：

- **并且**：条件组内的所有条件同时满足
- **或者**：条件组内的条件任意一个满足

接口调用

接口调用节点用于将用户的账号信息或提供的信息回调到开发者后台，进行查询或存储操作。

- **URL**：回调地址，以 https 或 http 开头。
- **输入参数**：支持传入系统变量、自定义变量、固定值。
- **输出参数**：支持将回调请求的返回结果填写到自定义变量中。

智能客服 技术支持 文档中心 admin-160003...

工作台消息 前往工作台

配置多轮任务 未命名任务

完成

概览 智能机器人 知识库 文档问答 多轮任务 发布记录 基础配置 设置 团队管理 数据看板

执行节点

判断节点

- 条件判断

动作节点

- 回复消息
- 分支选项
- 接口调用
- 信息收集
- 转人工

动作节点配置

节点名称: 接口调用1

节点配置: URL * https://www.example.com

输入参数

参数类型	参数
系统变量	SystemClientUserID
自定义变量	bug_type
自定义变量	bug_description
自定义变量	bug_extra_info

添加输入参数

输出参数

添加输出参数

转人工

转人工节点用于将机器人进行中的会话转接给人工客服。支持两种转人工方式：直接转人工、转至指定客服分组。

- 直接转人工：选择该方式，当任务流进入到转人工节点，将按照 [会话设置](#) 中配置的分配策略，分配给空闲的客服。
- 转至指定客服分组：[创建客服分组](#) 后，可在此处选择分配给某一分组的客服接待。

工作台消息 前往工作台

配置多轮任务 多轮分支选择

完成

概览 智能机器人 知识库 文档问答 多轮任务 发布记录 基础配置 设置 团队管理 数据看板

执行节点

动作节点

- 回复消息
- 分支选项
- 转人工

动作节点配置

节点名称: 转人工

节点配置: 转人工方式 *

直接转人工 转至指定客服分组

问答优化

最近更新时间：2025-02-13 16:42:23

功能介绍

登录 [管理端](#)，在左侧导航栏单击[智能机器人](#)>[问答优化](#)，使用此功能。

平台通过对用户问题的统计，使用 AI 聚类能力，为您展示最近30天未命中问题的聚类问题组。您可以在此处快速优化您的知识库。

说明：

如需使用[问答优化](#)功能，请购买[高级版](#)智能客服，具体收费详情可参见 [计费概述](#)。

操作指引

1. 选择时间段后，下方可[优化问答](#)列表将展示指定时间范围内未命中的问题。
2. [聚类问题组](#)表示某一类问题的聚类中心，[提问次数](#)表示该问题组在指定时间段的总提问次数。
3. 展开[聚类问题组](#)，您可以查看该问题组其他问法在指定时间段的提问次数。

聚类问题组	提问次数	操作
智能客服如何启用	2	立即优化
如何启用智能客服	1	

4. 单击[聚类问题组](#)操作列的[立即优化](#)，您可以将该类问题添加为新问答或关联到现有问答的相似问法。

智能客服

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 知识库
- 文档问答
- 多轮任务
- 问答优化
- 发布记录
- 基础配置

设置

团队管理

数据看板

问答优化

2025/01/14 ~ 2025/01/14

可优化问答

聚类问题组	提问次数
智能客服如何启用	2
如何启用智能客服	1

共 1 条

问题优化

方式 *

添加为新回答 关联到现有问答

分类 *

全部分类

标准问题 *

智能客服如何启用

相似问题 + 添加

- 如何启用智能机器人 删除
- 如何启用智能客服 删除

已聚类相似问题

- 如何启用智能客服 已添加

回答 *

纯文本 富文本

完成 取消

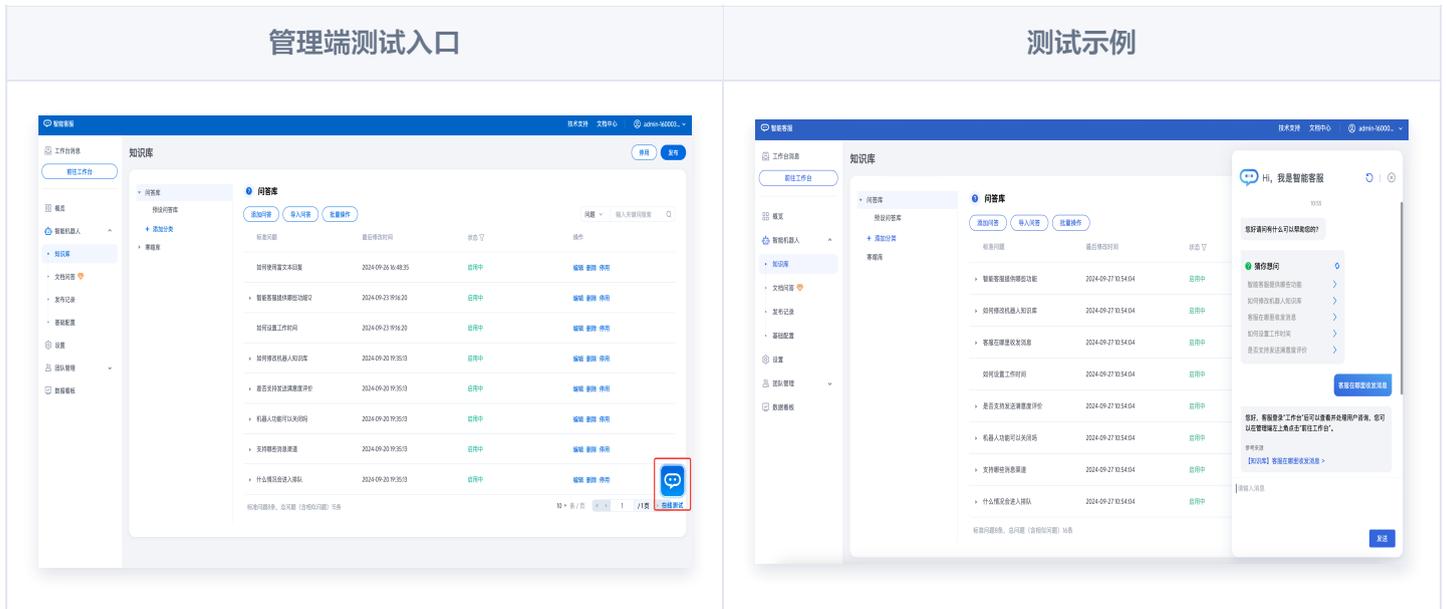
测试发布

最近更新时间：2024-09-30 11:23:51

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **任意页面**可进入测试发布您的智能机器人。

机器人测试

在您在进行知识库和基础配置过程中或者完成配置后，可以通过在智能机器人分类页面下任意页面右方的测试入口对您的机器人进行**在线测试**。测试窗中的机器人回复将展示回答来源，您可以根据回答来源优化知识库。



发布

在完成配置和测试后，若您的机器人已被启用，可以通过单击页面右上角的**发布**来将配置发布到线上环境。

智能客服
技术支持 文档中心
admin-160003...

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 知识库
- 文档问答
- 发布记录
- 基础配置

设置

团队管理

数据看板

发布记录

停用
发布

版本号	发布说明	发布时间	状态
V202492614475651747933	312	2024-09-26 14:47:56	已发布
V202492614465355394919	321	2024-09-26 14:46:53	已发布
V202492614403152913773	-	2024-09-26 14:40:31	已发布
V202492614134749239477	多轮	2024-09-26 14:13:47	已发布
V202492421212109054151	-	2024-09-24 21:21:21	已发布
V202492420583807717300	-	2024-09-24 20:58:38	已发布
V202492420471355860224	-	2024-09-24 20:47:13	已发布
V202492415364741901646	-	2024-09-24 15:36:47	已发布
V202492319162031620988	-	2024-09-23 19:16:20	已发布
V202492019351344444029	-	2024-09-20 19:35:13	已发布

共 34 条

10 条 / 页
1 / 4 页

发布记录

如果您需查看发布记录，在左侧导航栏中单击**智能机器人 > 发布记录**，信息包含发布的版本号，发布说明，发布时间，以及发布状态。

工作台消息

发布记录

停用

发布

前往工作台

概览

智能机器人

知识库

文档问答

发布记录

基础配置

设置

团队管理

数据看板

版本号	发布说明	发布时间	状态
V202492614475651747933	312	2024-09-26 14:47:56	已发布
V202492614465355394919	321	2024-09-26 14:46:53	已发布
V202492614403152913773	-	2024-09-26 14:40:31	已发布
V202492614134749239477	多轮	2024-09-26 14:13:47	已发布
V202492421212109054151	-	2024-09-24 21:21:21	已发布
V202492420583807717300	-	2024-09-24 20:58:38	已发布
V202492420471355860224	-	2024-09-24 20:47:13	已发布
V202492415364741901646	-	2024-09-24 15:36:47	已发布
V202492319162031620988	-	2024-09-23 19:16:20	已发布
V202492019351344444029	-	2024-09-20 19:35:13	已发布



在线测试

共 34 条

10 条 / 页

1 / 4 页

会话配置

最近更新时间：2025-02-13 16:42:23

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**设置**进入会话设置页面。

会话提示语

智能客服可根据您的需求在不同场景下发送对应提示语。

提示语	说明
欢迎语	用户进入对话后，系统自动发送的第一句欢迎语
人工接入中	用户请求接入人工客服后，系统自动发送的提示语
转人工成功	用户转接人工成功后，系统自动发送的提示语
转人工失败	用户转接人工失败后，系统自动发送的提示语

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

设置

会话设置

工作台设置

开发者设置

团队管理

数据看板

会话设置

提示语

欢迎语

用户进入后，系统自动发送的话术

纯文本 富文本

您好请问有什么可以帮助您的?

人工接入中

接入人工客服中，系统自动发送的话术

正在为您转接，请稍候

转人工成功

转接人工成功后，系统自动发送的提示语

转接人工成功，客服\${StaffNickName}为您服务

您可以在此插入参数\${StaffNickName}，该参数表示当前接待的客服昵称

转人工失败

转接人工失败后，系统自动发送的提示语

抱歉，当前无客服在线，请稍后再试

分配策略

智能客服提供多种选项让您可以根据定制化分配策略将用户快速分配给适当的客服团队。

策略	说明
自动分配	系统默认的分配策略为自动分配，在该策略下，系统默认将用户优先分配给最近最久没有接待过会话的客服。
用户选择分组	使用用户选择分组前，请先添加 分组 。在该策略下，系统会根据用户的选择，将用户分配给相应的分组接待。 效果示例： 
业务服务器分配	若需要更进阶的分配逻辑，您可以使用业务服务器分配策略。配置回调URL后，用户的接入请求将转发至您的服务器，由您的服务器自行分配至指定分组或客服。 具体用法可参考 业务服务器分配回调 。

接待方式

智能客服提供设置客服接待方式的功能。

- **自动接待**：当选择自动接待为接待方式时，客服将在空闲时自动接待用户咨询。



- **手动接待**：当选择手动接待为接待方式时，只有当客服点击“接入”后，空闲客服才会开始处理用户咨询。
 - 开启**手动接待**后，若客服超过设定时间未接入，会话将被自动转接至其他客服。
 - 开启**超时转接后转小休**后，若分配给客服的会话在超过设定时间未被接待，则将客服状态自动置为小休。



会话排队

智能客服允许您自定义排队逻辑和排队时的提示语。

- **单客服同时接待人数**：设置单个客服可以同时接待的最大用户数。

- **排队中话术**: 用户排队期间, 系统自动发送预设的话术。利用参数例如: `QueuePosition` (当前排队位置) 和 `WaitNo` (前方等待人数) 为用户提供实时信息。

会话排队

单客服同时接待人数超过 人后开始排队

排队中话术

您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多, 您目前排在第 `QueuePosition` 位, 前面还有 `WaitNo` 人, 感谢您的耐心等待

您可以在此处插入参数: `QueuePosition` 表示当前排队位置, 从 1 开始计算; `WaitNo` 表示前方排队人数, 从 0 开始计算

会话关闭

智能客服系统提供了灵活的会话关闭配置。

- **用户应答超时自动结束**: 如果用户在设定时间内未回复, 会话自动关闭。
- **超时自动结束话术**: 该功能开启后, 在用户超时未回复后, 自动给用户发送预设话术。
- **主动结束话术**: 该功能开启后, 在用户或客服主动结束会话后, 自动给用户发送预设话术。

会话关闭

用户应答超时自动结束时间 秒

超时自动结束话术

用户超时未回复, 会话结束, 系统自动发送的话术

由于您长时间未回复, 本次服务已自动结束, 感谢您的支持

主动结束话术

用户或客服主动结束会话, 系统自动发送的话术

本次服务已结束, 感谢您的支持

工作时间

智能客服允许您自定义设置客服人员工作时间。

- **工作时间判断**: 支持按每周计划或者法定工作日设置工作时间。
- **非工作时间自动回复**: 在非工作时间时, 给用户发送的自动回复。

🕒 工作时间

关闭 每周计划 法定工作日

时区 (GMT+08:00) 中国标准时间 - 北京 - Asia/Shanghai

周一 09:00 ~ 17:00 🕒 ⊕

周二 09:00 ~ 17:00 🕒 ⊕

周三 09:00 ~ 17:00 🕒 ⊕

周四 09:00 ~ 17:00 🕒 ⊕

周五 09:00 ~ 17:00 🕒 ⊕

周六 09:00 ~ 12:00 🕒

14:00 ~ 18:00 🕒 ⊖

周日 09:00 ~ 17:00 🕒 ⊕

非工作时间自动回复

当前无客服在线，请您于工作时间咨询

满意度评价

智能客服提供了多种满意度评价功能：

- **客服主动邀评：**该功能开启后，客服人员可以主动邀请用户作出评价。
- **结束后自动发送：**该功能开启后，客服人员将在对话结束后自动发送自定义的满意度评价卡片。
- **邀评话术：**自定义客服人员的邀评话术。
- **评价提交话术：**自定义客服人员在用户提交评价后发送的话术。
- **评价提交有效期：**自定义用户评价提交的有效期。

 满意度评价

满意度评价

客服主动邀评

结束后自动发送

	<input type="text" value="非常满意!!"/>
	<input type="text" value="不满意"/>
	<input type="text" value="一般"/>
	<input type="text" value="满意"/>
	<input type="text" value="非常满意"/>

邀评话术

评价提交话术

12小时

评价提交有效期

工作台设置

最近更新时间：2025-03-25 17:00:22

管理员访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击 [设置](#) > [工作台设置](#) 进入会话设置页面。您可以在该页面配置工作台快捷回复。

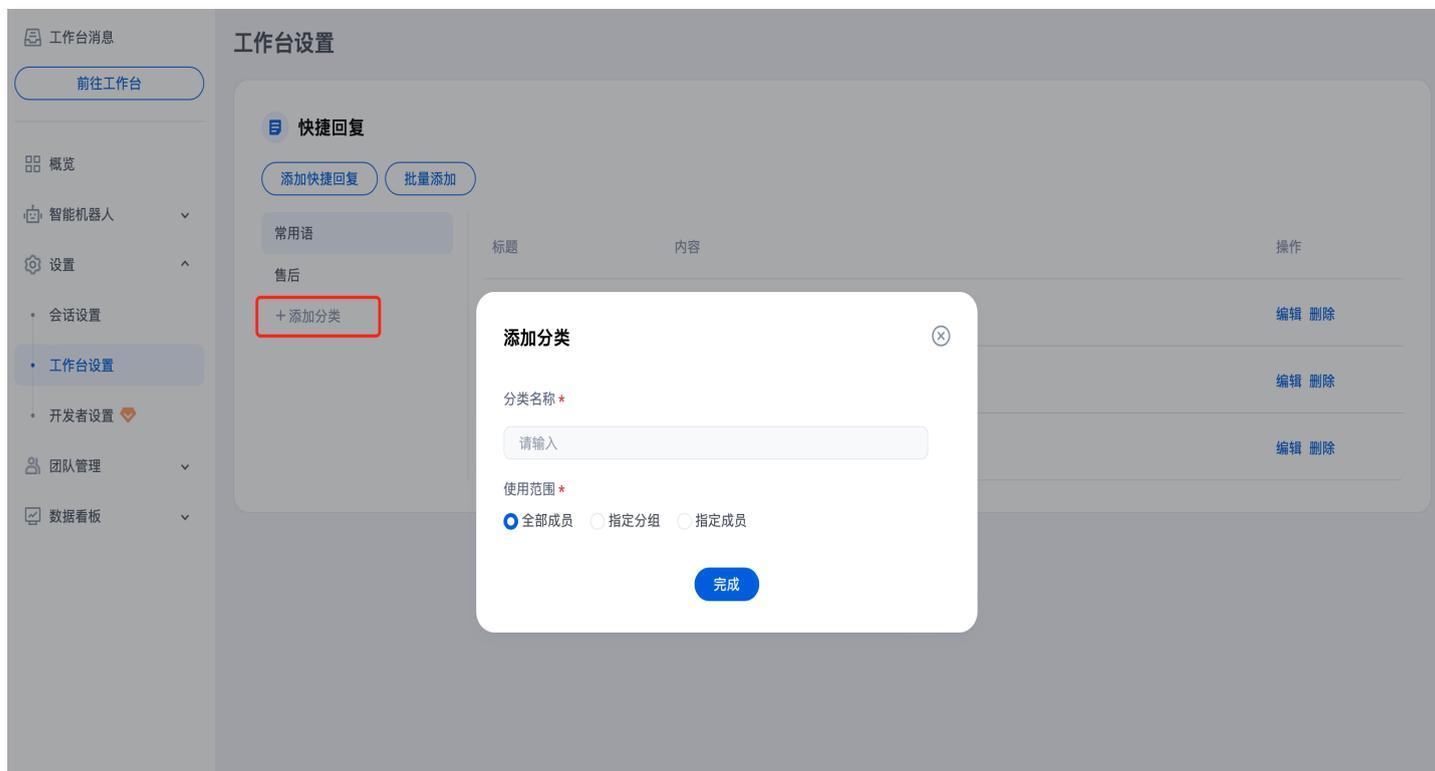
快捷回复

管理员可以在该页面为全部成员、指定分组、指定成员配置快捷回复。成员也可以在工作台配置个人可见的快捷回复。

添加分类

在快捷回复卡片，单击分类下方的 [添加分类](#)，您可以在此处设置分类的名称及使用范围。

- 全部成员：所有成员在工作台可以使用此分类下的快捷回复。
- 指定分组：指定 [分组](#) 的成员在工作台可以使用此分类下的快捷回复。
- 指定成员：指定的成员在工作台可以使用此分类下的快捷回复。



添加快捷回复

支持直接添加和批量添加。单击 [添加快捷回复](#) 或 [批量添加](#)，在唤起的弹窗中选择快捷回复的分类，添加标题及内容。

工作台消息

工作台设置

快捷回复

添加快捷回复 批量添加

常用语

售后

+ 添加分类

标题

欢迎语

用户等待

再见

操作

编辑 删除

编辑 删除

编辑 删除

添加快捷回复

添加至 *

常用语

标题 *

请输入

内容 *

请输入

完成

快捷回复	操作
添加至 *	编辑 删除
常用语	编辑 删除
标题 *	编辑 删除
请输入	编辑 删除
内容 *	
请输入	

团队管理

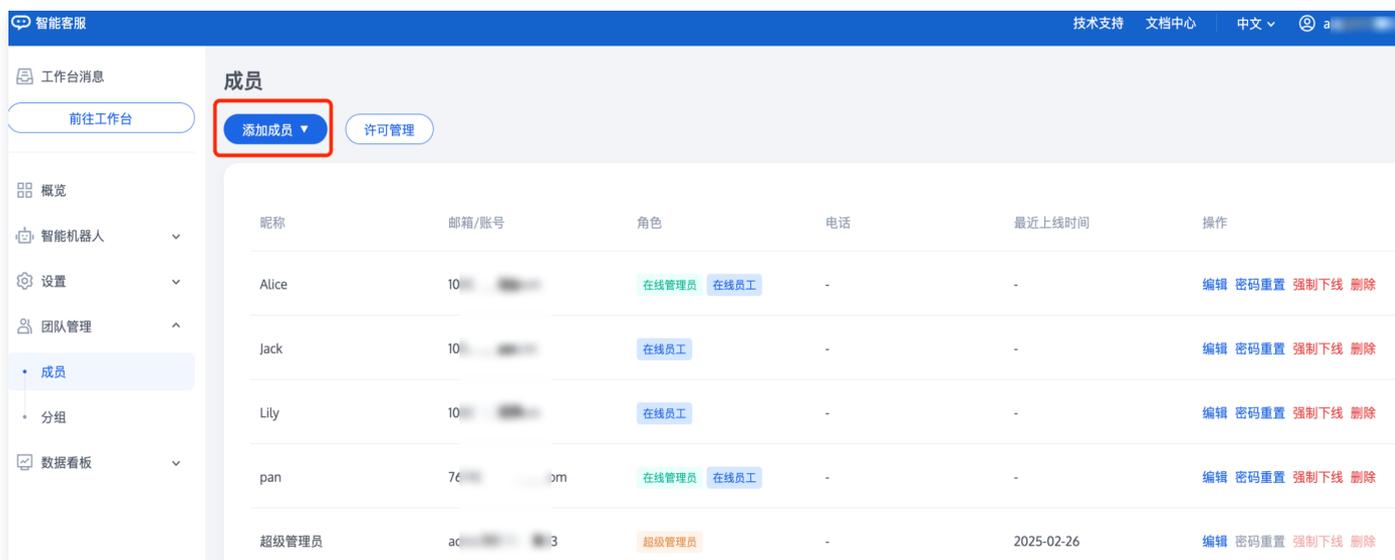
成员管理

最近更新时间：2025-03-03 18:07:52

企业可通过团队管理下的成员功能进行成员的添加、删除、编辑和查询等操作。

添加成员

1. 直接访问 [管理端](#)，选择**团队管理 > 成员**，进入成员列表页，单击**添加成员**。



2. 填写成员昵称、邮箱、角色等信息，填写完成后单击**完成**。添加成功后系统会向该成员的邮箱发送一封含有随机密码的邮件，可提示客服查收邮箱后登录。

成员角色

成员角色由超级管理员、在线管理员、在线员工组成。

- **超级管理员**：是开通智能客服时默认创建的管理员，可以对在线管理员和在线员工进行任意操作。超级管理员不支持删除、修改。
- **在线管理员**：仅可以使用智能客服管理端，可对在线管理员和在线员工进行编辑，密码重置，强制下线和删除操作，不能对自己进行密码重置和强制下线操作。
- **在线员工**：仅可以使用智能客服工作台，无法进入管理端。

编辑成员

访问 [管理端](#)，选择**团队管理 > 成员**，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击**编辑**即可修改成员昵称和成员角色。

说明：
邮箱暂时不支持修改，您可以删除成员重新添加。

智能客服 技术支持 文档中心 中文 ac

工作台消息 前往工作台

成员 添加成员 许可管理

昵称	邮箱/账号	角色	电话	最近上线时间	操作
Alice	100...	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Jack	100...	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Lily	100...	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
pan	76...@m	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

密码重置

若成员忘记密码或未收到含有随机密码的邮件，管理员访问 [管理端](#)，选择 [团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击 [密码重置](#) 即可向成员的邮箱发送一封含有随机密码的邮件，原密码失效，可提示成员登录邮箱查收新的随机密码。

智能客服 技术支持 文档中心 中文 a

工作台消息 前往工作台

成员 添加成员 许可管理

昵称	邮箱/账号	角色	电话	最近上线时间	操作
Alice	100...	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Jack	100...	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Lily	100...	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
pan	76...@com	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

删除成员

访问 [管理端](#)，选择 [团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击 [删除](#)，删除后该成员将无法登录。

智能客服 技术支持 文档中心 中文 a

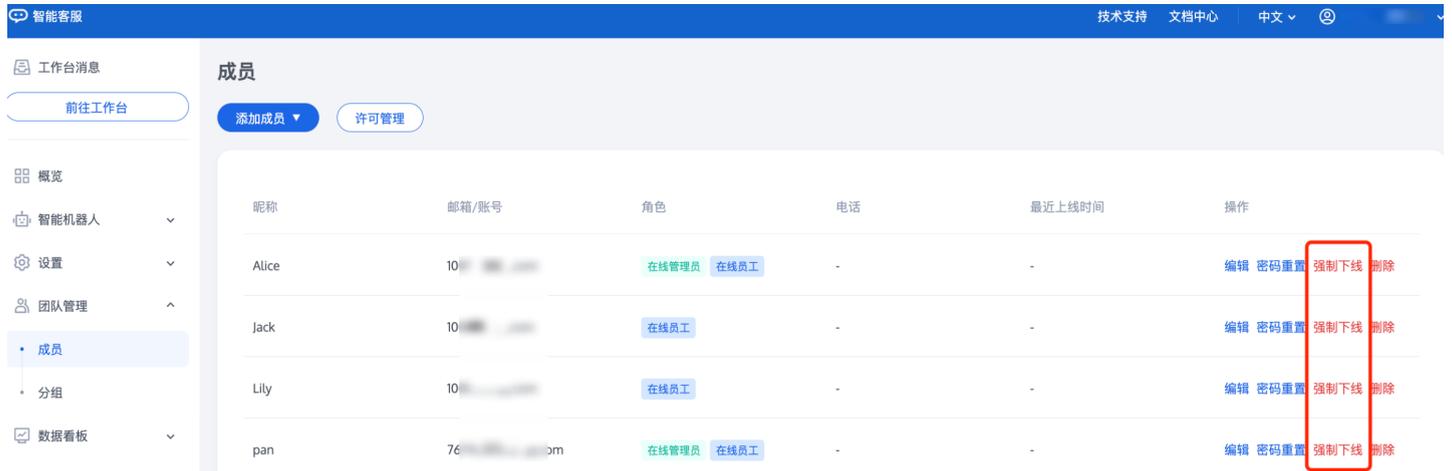
工作台消息 前往工作台

成员 添加成员 许可管理

昵称	邮箱/账号	角色	电话	最近上线时间	操作
Alice	100...	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Jack	100...	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Lily	100...	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
pan	76...@m	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

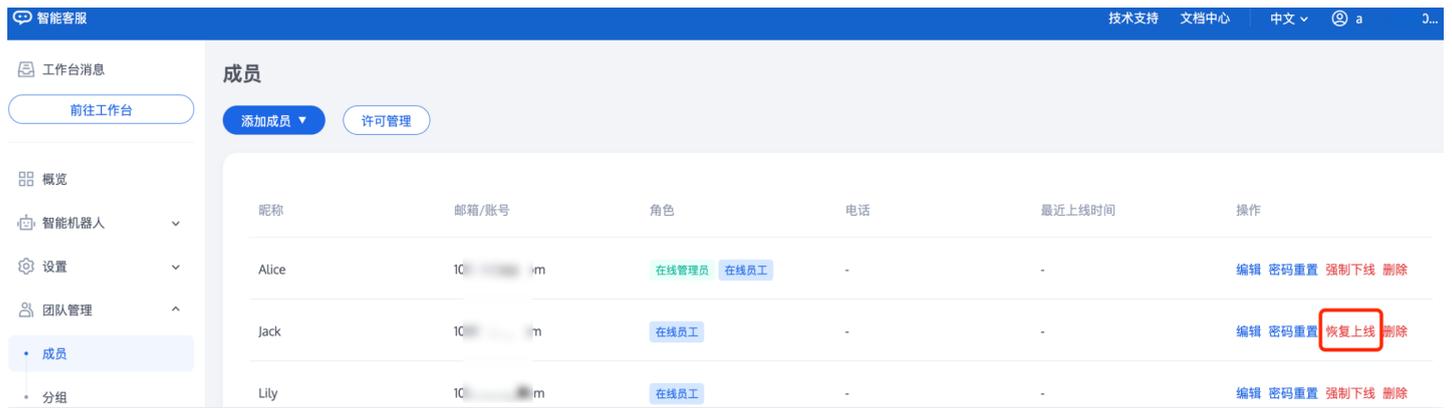
强制下线

访问 [管理端](#)，选择**团队管理 > 成员**，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击**强制下线**，操作后该成员无法再次登录。



恢复上线

在给成员设置强制下线后，如果需解除对成员的登录限制，请访问 [管理端](#)，选择**团队管理 > 成员**，进入成员列表页，可在目标成员的操作列单击**恢复上线**，该成员可继续登录。



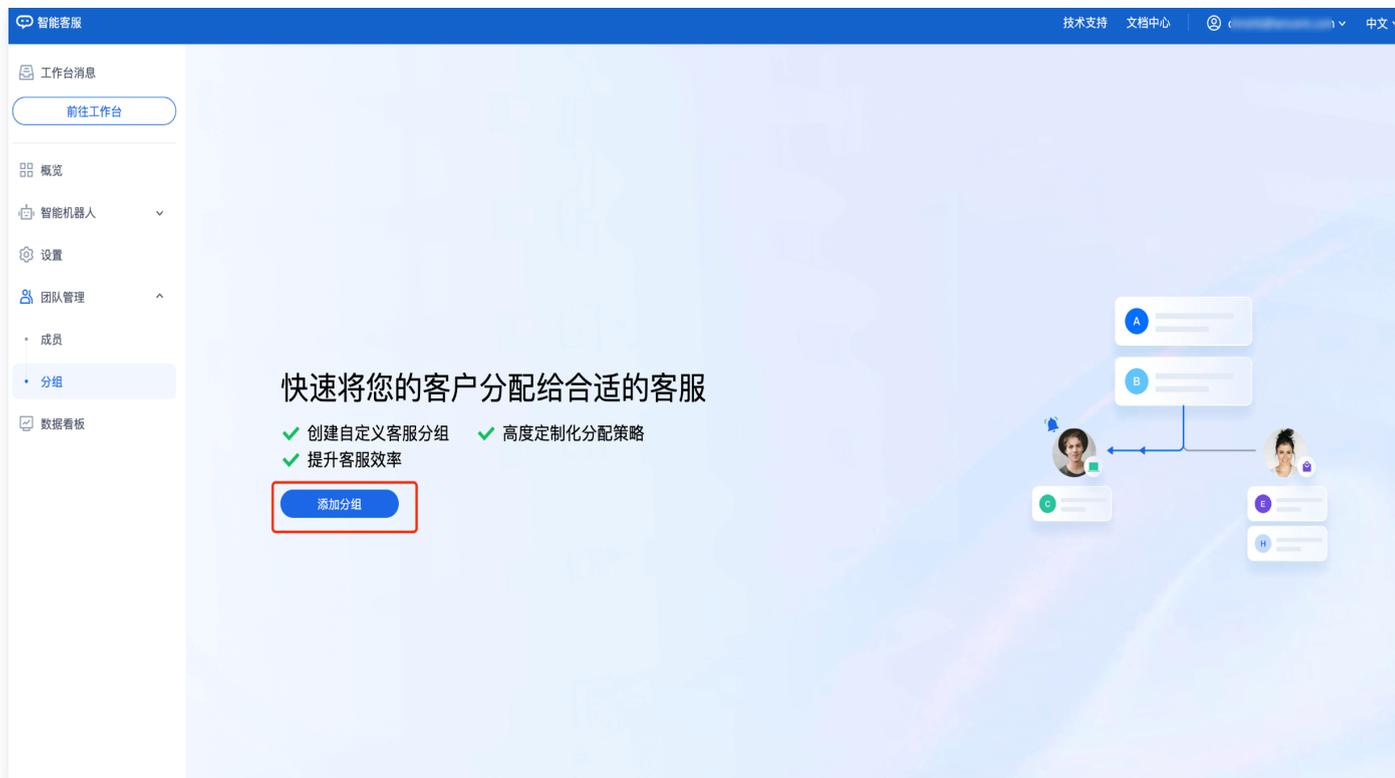
分组管理

最近更新时间：2024-08-12 15:01:21

企业可通过团队管理下的分组功能，进行创建和管理多个客服分组。您可以根据定制化分配策略将用户快速分配给适当的客服团队，提升客服效率。

添加分组

1. 直接访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击团队管理后进入分组页面，单击**添加分组**。



2. 填写分组名称，并选择添加相应成员。

添加分组



分组名称 *

请输入分组名称

分组成员

请选择分组成员，支持输入成员名称或邮箱搜索

完成

编辑分组

在目标分组的操作列单击编辑即可修改分组名称和分组成员。

分组名称	分组ID	分组人数	操作
售前	3335	4	编辑 删除

共 1 条

10 条 / 页

1 / 1 页

删除分组

在目标分组的操作列单击删除，删除后该分组信息将丢失。

分组名称	分组ID	分组人数	操作
售前	3335	4	编辑 删除

共 1 条

10 条 / 页

1 / 1 页

分组策略

在完成添加/编辑分组后，请单击[分配策略](#)，配置您创建的分组的分配策略，分配策略设置请参见[分配策略](#)。

智能客服 技术支持 文档中心 中文

工作台消息 前往工作台

分组

分配策略 添加分组

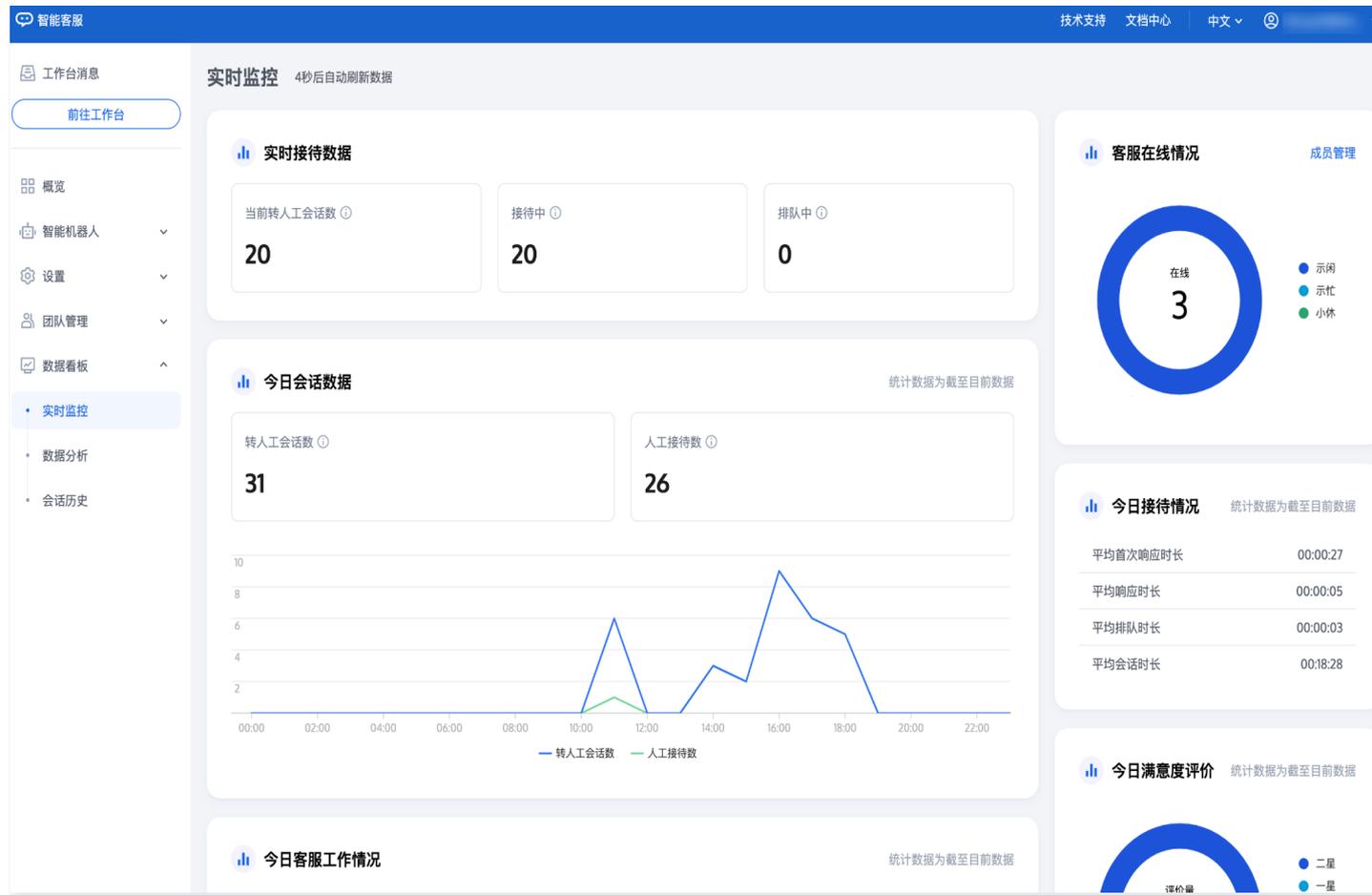
分组名称	分组ID	分组人数	操作
dsad	3384	0	编辑 删除
ewqeqe	3383	0	编辑 删除
32132133213eqweq	3382	0	编辑 删除

概览 智能机器人 设置 团队管理 成员

数据看板 实时监控

最近更新时间：2024-11-29 15:23:52

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击[数据看板](#) > [实时监控](#)进入智能客服实时监控页面。该页面包含实时接待、今日会话、客服在线情况、今日客服工作情况等数据。



具体数据指标及说明如下表：

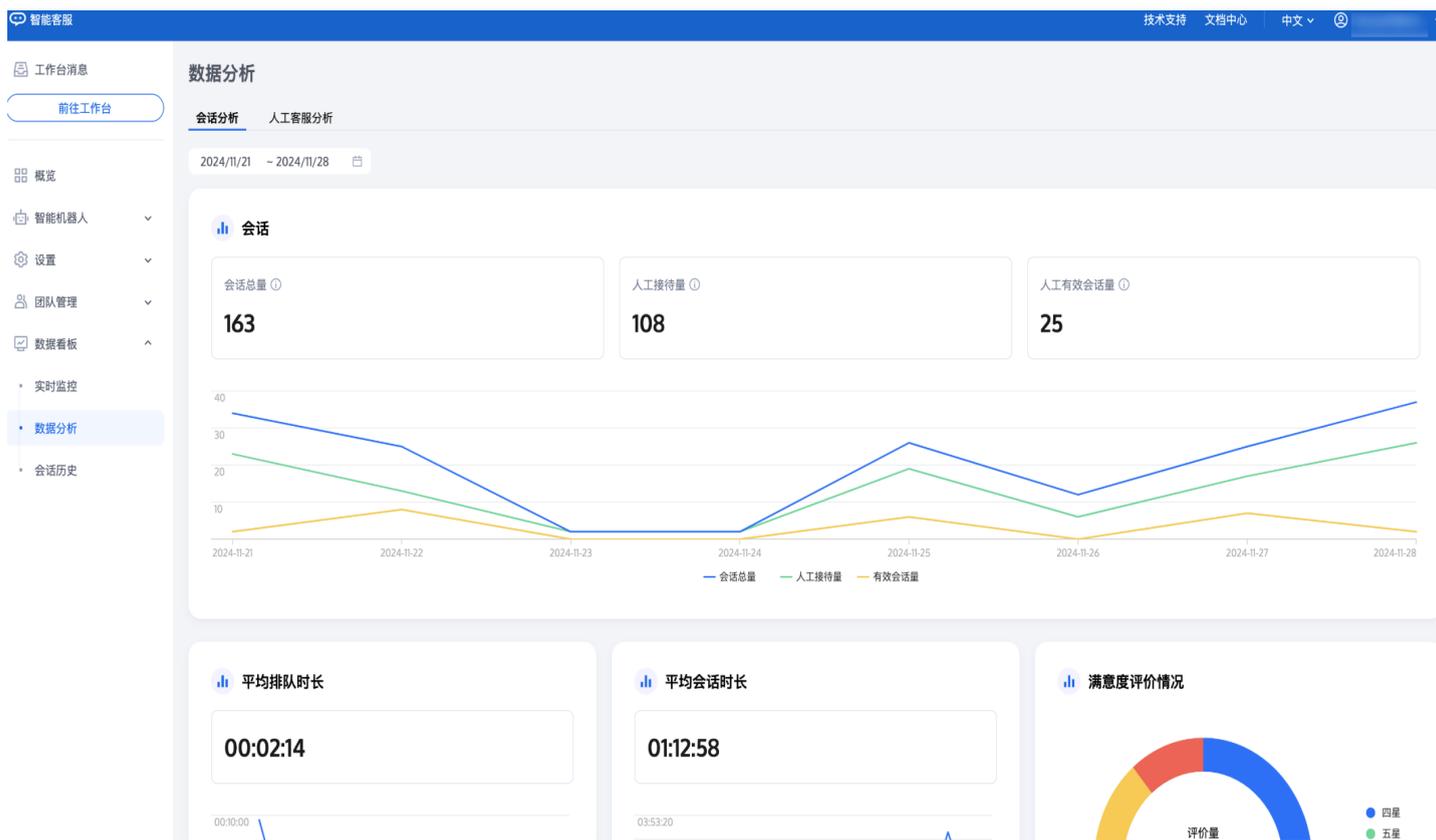
模块	数据指标	说明
实时接待数据	当前转人工会话数	当前时刻，正在排队的会话数 + 人工客服进行中的会话数
	接待中	当前时刻，人工客服进行中的会话数
	排队中	当前时刻，正在排队的会话数
客服在线情况	当前在线客服数	当前时刻，在线的客服人数，包含示闲、示忙、小休状态。

	当前示闲客服数	当前时刻，处于示闲状态的客服人数
	当前示忙客服数	当前时刻，处于示忙状态的客服人数
	当前小休客服数	当前时刻，处于小休状态的客服人数
今日会话数据	转人工会话数	今日0点到当前时间，应用下所有请求转人工的会话数量（包含转人工成功和失败）
	人工接待数	今日0点到当前时间，应用下所有人工客服新接入会话数量
今日接待情况	平均首次响应时长	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的会话）
	平均响应时长	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话，用户发送消息和客服回复消息时间间隔的平均值
	平均排队时长	今日0点到当前时间，会话接入的平均排队时长（已接入会话的排队总时长/接入会话总量）
	平均会话时长	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话并且已结束会话的持续时长的平均值
今日满意度评价	满意度评价数	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话的已评价会话数
	各级等级满意度占比	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话的各级等级满意度的会话数量/已评价会话数
今日客服工作情况	当前状态	当前时刻，所选客服的状态：示闲/示忙/小休/下线
	当前会话数	当前时刻，所选客服进行中的会话数
	累计会话数	今日0点到当前时间，所选客服的会话总数
	平均首次响应时长	今日0点到当前时间，所选客服所有新接入会话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的会话）
	平均响应时长	今日0点到当前时间，所选客服所有新接入会话的用户发送消息后和客服回复消息时间间隔的平均值（每个平均响应时长不为零的会话的值的平均值）
	平均会话时长	今日0点到当前时间，所选客服的新接入会话并且已结束会话的持续时长的平均值

数据分析

最近更新时间：2025-02-13 16:42:23

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击[数据看板](#) > [数据分析](#)进入智能客服数据分析页面。该页面提供会话分析和人工客服分析功能。



会话分析

用于分析应用整体用户咨询及客服接待情况，包含以下数据指标：

数据指标	说明
会话总量	指定时间范围，用户或客服发起的会话总量。
人工接待量	指定时间范围，客服接待的会话数量总和。
人工有效会话量	指定时间范围，转人工后，会话中用户消息数 ≥ 1 和客服消息数 ≥ 1 的会话数量。
满意度评价数	指定时间范围，有满意度评价的会话数量。
各级等级满意度占比	指定时间范围，各级等级满意度的会话数量/满意度评价数。
平均排队时长	指定时间范围，会话接入的平均排队时长（已接入会话的排队总时长/接入会话总量）。

平均会话时长	指定时间范围，客服接入到会话结束间隔时间的平均值。
平均首次响应时长	指定时间范围，客服接入到客服第一条消息时间的平均值。
平均响应时长	指定时间范围，用户发送消息后和客服回复消息时间间隔的平均值，每个平均响应时长不为零的会话的值的平均值。

人工客服分析

用于分析人工客服的考勤、工作量、工作质量。

数据指标说明

数据指标	说明
首次登录时间	指定时间范围，客服第一次登录工作台的时间。
最后下线时间	指定时间范围，客服最后一次退出工作台的时间。
示闲时长	指定时间范围，客服处于示闲状态的时长。
示闲时长占比	指定时间范围，示闲时长 / (示闲时长 + 示忙时长 + 小休时长)。
示忙时长	指定时间范围，客服处于示忙状态的时长。
示忙时长占比	指定时间范围，示忙时长 / (示闲时长 + 示忙时长 + 小休时长)。
小休时长	指定时间范围，客服处于小休状态的时长。
小休时长占比	指定时间范围，小休时长 / (示闲时长 + 示忙时长 + 小休时长)。
总会话数	指定时间范围，客服接待的会话数量总和。
转接会话数	指定时间范围，会话转接出去的会话数。
有效会话数	指定时间范围，所选客服消息数大于等于1且用户消息数大于等于1的会话数。
客服主动结束会话数	指定时间范围，客服在工作台主动结束的会话数。
接待用户数	指定时间范围，客服接待的用户数量总和（同一用户多次咨询不重复计算）。
总会话时长	指定时间范围，客服从接入会话到结束的时长总和。
总消息数	指定时间范围，客服接待后，所选客服和用户共同发送的消息总数（不包括系统消息）。
客服消息数	指定时间范围，所选客服发送的消息数量。
用户消息数	指定时间范围，客服接待后，用户给所选客服发送的消息数量。

未回复会话数	指定时间范围，转人工后，客服消息数等于0且用户消息数大于等于1的会话数。
未回复率	指定时间范围，未回复会话数/会话数。
平均首次响应时长	指定时间范围，客服接入到客服第一条消息时间的平均值。
首次响应30s应答率	指定时间范围，客服首次响应时长在30s以内的会话数/总会话数。
平均响应时长	指定时间范围，用户发送消息后和客服回复消息时间间隔的平均值，每个平均响应时长不为零的会话的和的平均值。
响应30s应答率	指定时间范围，客服平均响应时长在30秒之内的会话数/总会话数。
平均会话时长	指定时间范围，客服接入到会话结束间隔时间的平均值。
评价会话数	指定时间范围，用户提交满意度评价的会话数。
满意率	指定时间范围，满意度在 4 星及以上的会话数量/已评价会话数。

数据导出

选择时间范围后，点击右上角**导出按钮**，选择数据导出方式，支持导出**聚合数据**和**每日数据**。

- **聚合数据**：导出客服人员在指定日期范围内整体服务数据，可用于统计分析。
- **每日数据**：导出客服人员在指定日期范围内每一天的服务数据，可用于每日工作分析。

工作台消息

[前往工作台](#)

概览

智能机器人

设置

团队管理

数据看板

实时监控

数据分析

会话历史

数据分析

会话分析 人工客服分析

2025/02/02 ~ 2025/02/12 指定客服筛选

[导出](#)

客服	首次登录时间	最后下线时间	示闲时长	示闲时长占比	示忙时长	示忙时长占比	小休时长	小休时长占比	总会话数	转接会话数	有效会话数	聚合数据 每日数据
超级管理员	2025-02-07 10:58:33	-	30:27:50	99.98%	00:00:07	0.01%	00:00:12	0.01%	21	0	9	18
	2025-02-11 14:29:43	2025-02-12 15:10:27	11:45:28	100.00%	00:00:00	0.00%	00:00:00	0.00%	1	1	1	0
	2025-02-11 14:27:55	-	10:31:07	100.00%	00:00:00	0.00%	00:00:00	0.00%	7	1	1	6
	2025-02-11 14:18:58	2025-02-12 09:56:03	18:29:24	97.96%	00:16:15	1.43%	00:06:50	0.60%	5	1	1	3

会话历史

最近更新时间：2025-02-13 16:42:23

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击[数据看板](#) > [会话历史](#)，您可以在此处查看或导出历史会话。

工作台消息

[前往工作台](#)

概览

智能机器人

设置

团队管理

数据看板

实时监控

数据分析

会话历史

会话历史

时间 2025/02/03 ~ 2025/02/09

会话ID 请输入

用户昵称 请输入

用户ID 请输入

会话来源 请选择

客服 请选择

客服分组 请选择

服务状态 请选择

满意度评价 请选择

关键词 请输入

[查询](#) [重置](#)

[导出全部记录](#)

时间	会话ID	用户昵称	用户ID	会话来源	客服	客服分组	服务状态	满意度评价	操作
2025-02-09 20:54:10	a2fa3eed-56c4-4...		4	应用/客户端: 客服号		默认分组	客服超时结束	-	查看记录 下载记录
2025-02-08 17:26:52	1ef3adb1-77b7-45...	访客_c038	7a9d397168c0380...	网页 (H5)	超级管理员	默认分组	客服超时结束	-	查看记录 下载记录
2025-02-08 17:25:50	304c0eb4-725d-4...	访客_4ab1	377ad25e854ab19...	网页 (H5)	超级管理员	默认分组	超时转接	-	查看记录 下载记录

查询条件及说明如下：

查询条件	说明
时间	会话开始的时间。
会话 ID	本次咨询的唯一标识。
用户昵称	用户的昵称。
用户 ID	用户的 UserID。
会话来源	用户发起咨询的客服号。
客服	接待用户咨询的客服人员。
客服分组	用户咨询所属的客服分组。
服务状态	会话结束的方式。
满意度评价	1-5 星满意度评价。
关键词	会话内容中的关键词。

用户端免开发配置

网页 / H5 配置

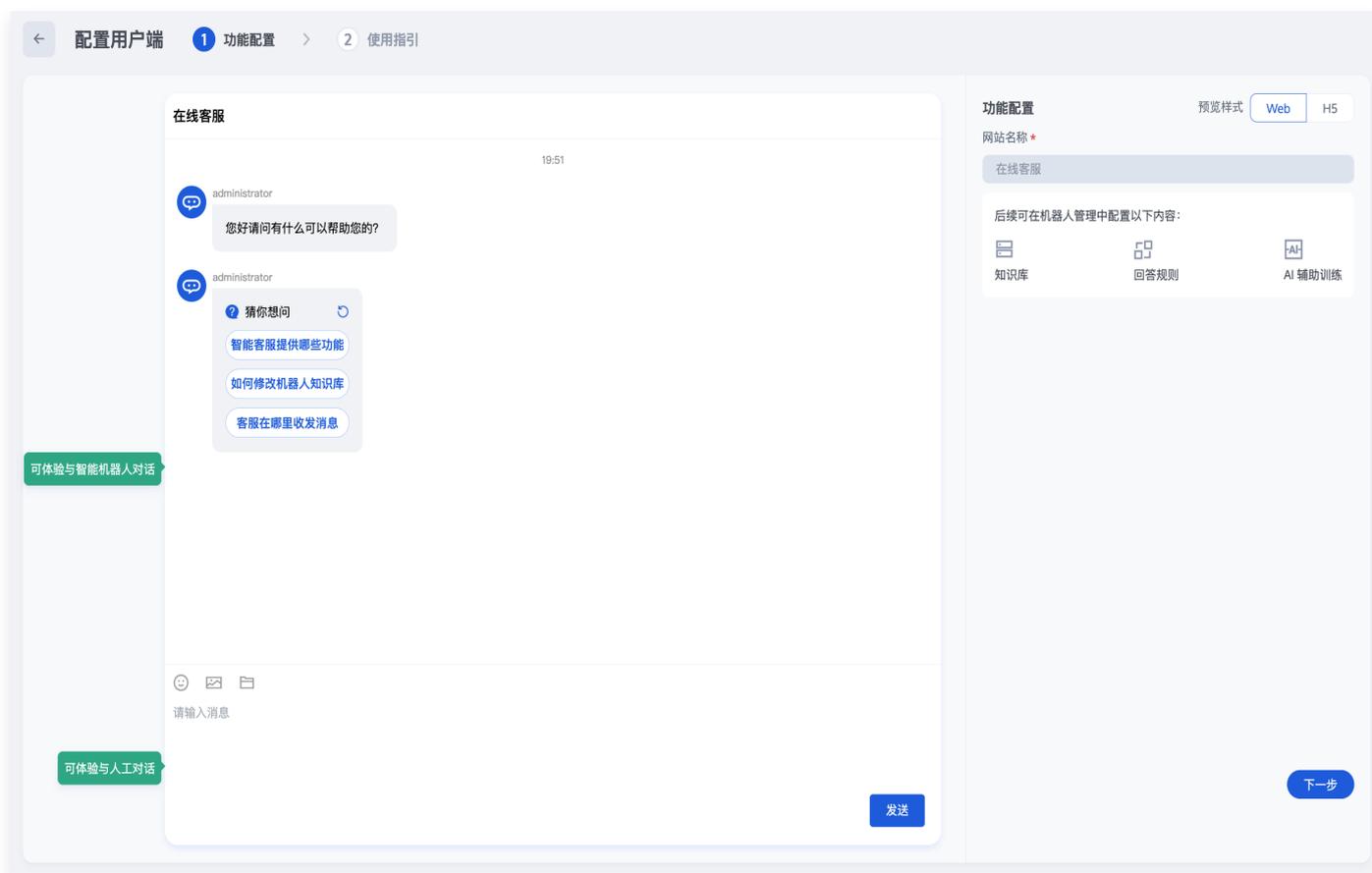
最近更新时间：2025-04-30 10:54:52

此为免开发、快速搭建用户咨询界面的方式，支持 Web/H5/悬浮窗，助您快速上线客服服务。

接入步骤

1. 进入 [管理端](#)，单击 [用户端配置](#)，选择 [网页/H5](#)，即可进入免开发的用户端配置：

- 在对话框中，可直接体验在用户端发送消息咨询、与机器人互动、转人工的全部环节。
- 在对话框右侧，可选择预览的样式、编辑网站名称。



2. 如果需要邀请他人体验，或者希望在手机或者其他应用内打开用户端入口体验，可单击 [下一步](#)，进入下方界面获取用户端链接、二维码和代码。



现在用户可以通过网页向你发送消息啦

网页 (H5)

方式一：直接获取链接

https://connect.tencentcloud.com/web/im/chat/?web=9C

复制



下载

方式二：复制代码并放入HTML中

```
<script src="https://connect.te=9a9a" type="text/javascript">
```

复制

完成配置

微信公众号客服

最近更新时间：2025-05-23 17:17:21

当您的业务有多个渠道咨询入口时，推荐您选择此方式，将您业务在多个渠道（例如：App 内客服咨询、微信公众号客服咨询等）的用户咨询统一托管到我们的工作台。最终实现的效果是：员工在一个工作台中可以同时回复来自多个渠道的咨询，提升回复效率。

接入前提

1. 使用腾讯云中国站中国数据中心的服务。
2. 您的业务已经开通微信公众号客服（公众号包括服务号和订阅号）。

接入效果

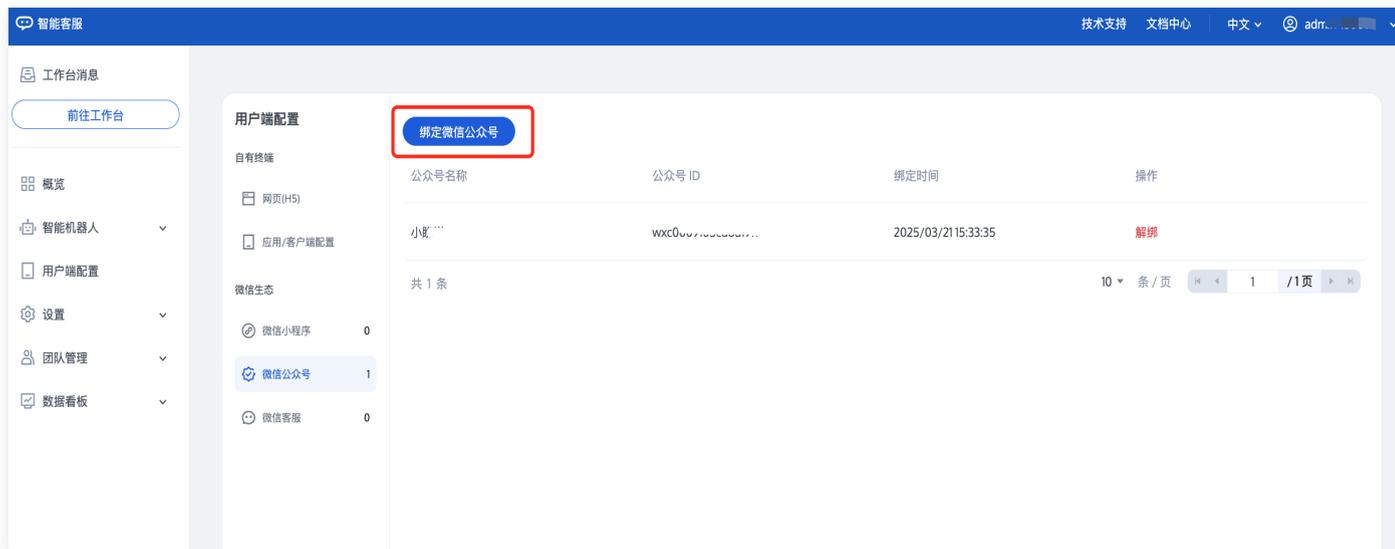
按照下方接入步骤完成绑定后，在工作台可以直接回复来自微信公众号的用户咨询，不用再切换到微信公众号客服平台去回复。

接入步骤

1. 直接访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击 **用户端配置 > 微信公众号**，单击 **绑定微信公众号**。

⚠ 注意：

需绑定已认证的微信订阅号或服务号。绑定后，在智能客服工作台可以回复来自微信公众号的用户咨询。



2. 跳转微信公众号授权页面后，由**微信公众号的**管理员进行扫码，并在手机上授权需要接入的微信公众号。

公众号

公众平台帐号授权



扫描成功
请在手机上进行授权

3. 授权成功后自动跳转客户端配置页面，显示已经绑定的公众号，表示该公众号已经绑定成功。

微信小程序客服

最近更新时间：2025-05-19 12:00:22

当您的业务有多个渠道咨询入口时，推荐您选择此方式，将您业务在多个渠道（例如：App 内客服、微信小程序客服等）的用户咨询统一托管到我们的工作台。最终实现的效果是：员工在一个工作台可以同时回复来自多个渠道的咨询，提升回复效率。

接入前提

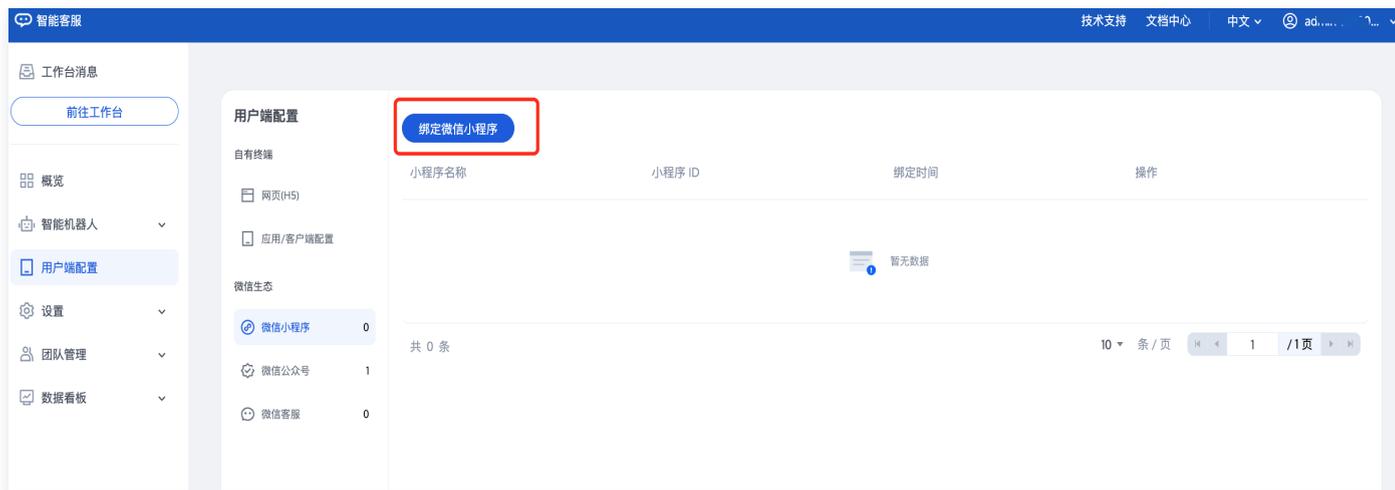
1. 使用腾讯云中国站中国数据中心的服务
2. 您的业务已经开通微信小程序客服

接入效果

按照下方接入步骤完成绑定后，在工作台可以直接回复来自微信小程序客服的用户咨询，不用再切换到微信小程序客服平台去回复。

接入步骤

1. 直接访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击[用户端配置](#) > [微信小程序](#)，单击[绑定微信小程序](#)。



2. 跳转微信公众号授权页面后，由[微信公众号的管理员](#)进行扫码，并在手机上授权需要接入的微信公众号。

公众号

公众平台帐号授权



扫描成功
请在手机上进行授权

3. 授权成功后自动跳转客户端配置页面，显示已经绑定的小程序，表示该小程序已经绑定成功。

微信客服

最近更新时间：2025-05-19 12:00:22

当您的业务有多个渠道咨询入口时，推荐您选择此方式，将您业务在多个渠道（例如：App 内客服、微信客服等）的用户咨询统一托管到我们的工作台。最终实现的效果是：员工在一个工作台中可以同时回复来自多个渠道的咨询，提升回复效率。

接入前提

1. 使用腾讯云中国站中国数据中心的服务
2. 您的业务已经开通微信客服

接入效果

按照下方接入步骤完成绑定后，在工作台可以直接回复来自微信客服的用户咨询，不用再切换到微信客服平台去回复。

适用场景

1. 视频号小店、视频号主页、直播间等入口的微信客服。

客户咨询示例



视频号小店中咨询客服



在视频号主页中咨询客服



直播间商品列表中咨询客服



商品橱窗中咨询客服

2. 微信内的其他场景的微信客服，如微信内网页、公众号菜单、小程序、搜一搜品牌官方区、支付凭证等。

客户咨询示例



3. 在微信外 App/网页的微信客服。

客户咨询示例

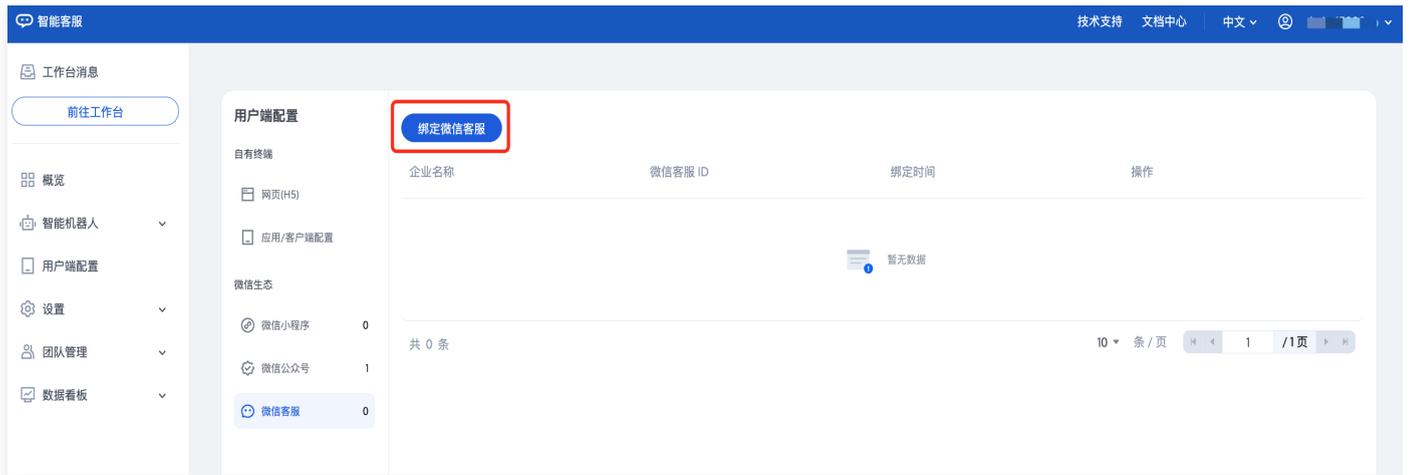


4. 企业微信客户群/客户单聊的微信客服。



接入步骤

1. 直接访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击[用户端配置](#) > [微信客服](#)，单击绑定微信客服。



说明:

如果您还没有微信客服，可参考 [微信客服文档](#)，完成微信客服的创建。

2. 跳转企业微信授权页面后，由企业微信的管理员进行扫码，并在手机上授权需要接入的微信客服。

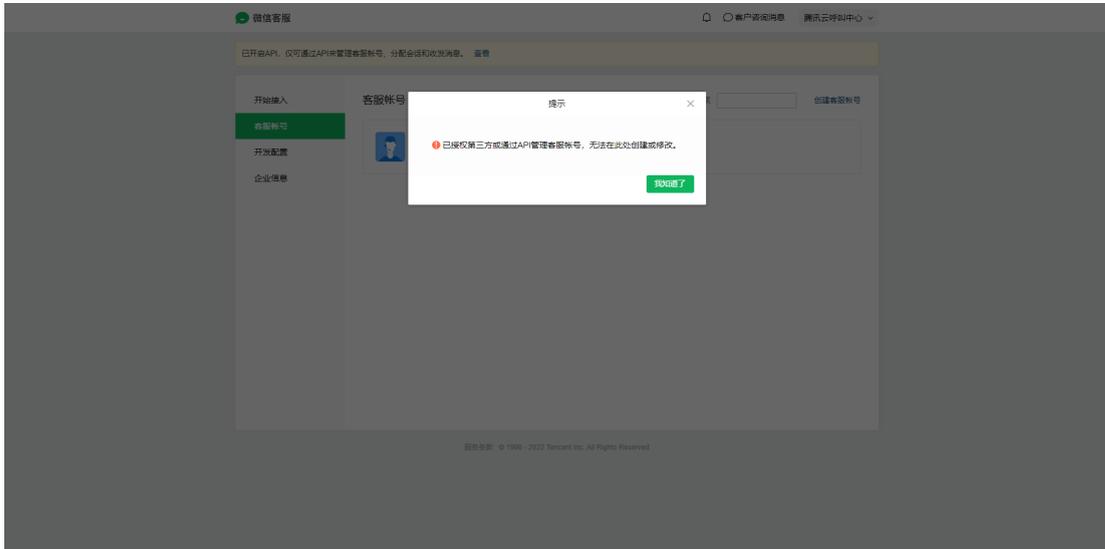


3. 授权成功后，可看到已绑定的账号，点击 **管理客服账号**，新增绑定。

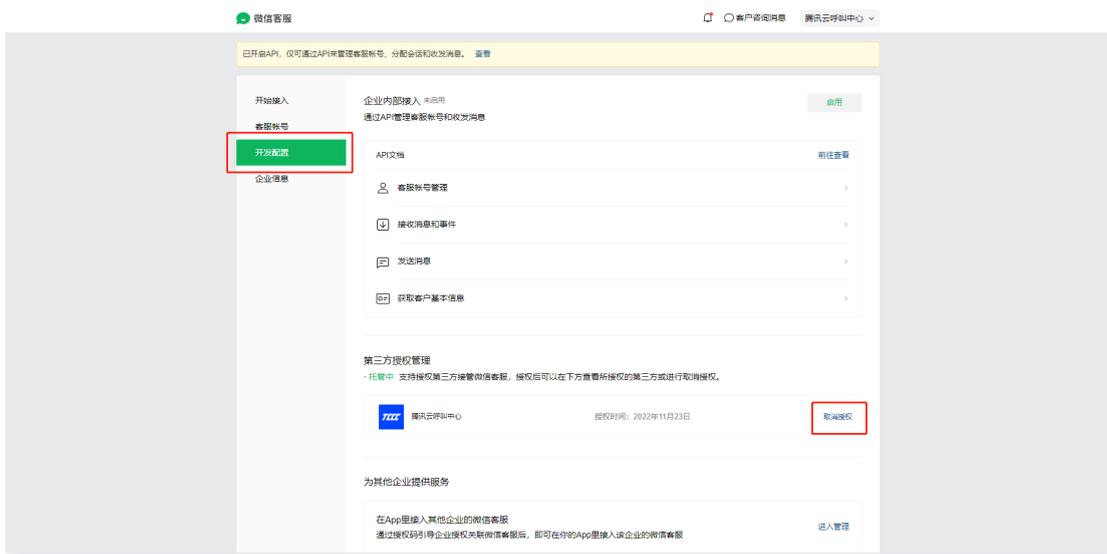


增删改客服账号

当微信客服授权第三方管理之后，无法使用原生页面进行客服账号增删改，如下图所示。



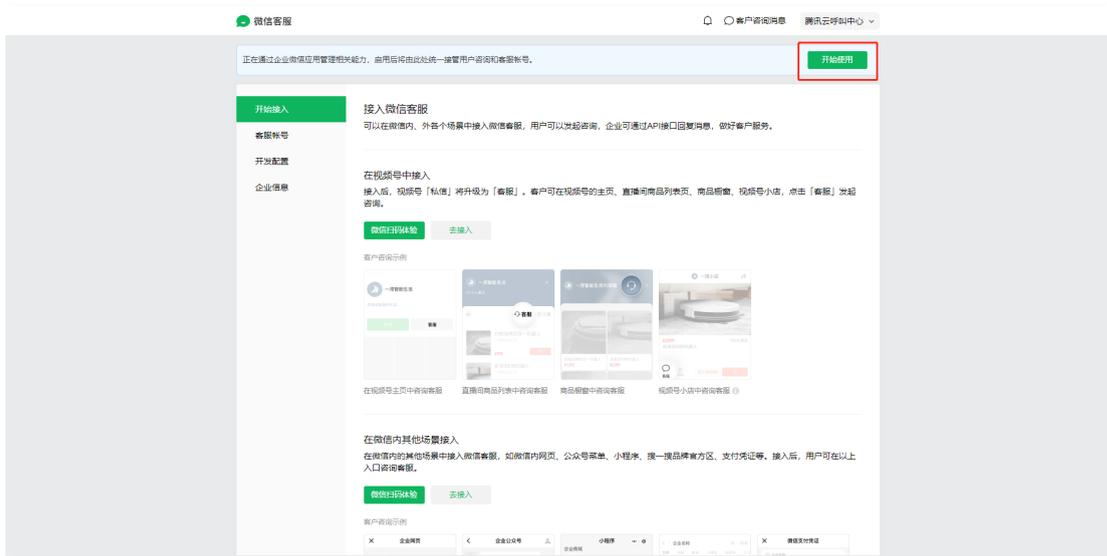
当前由于 Desk 没有接入微信客服账号管理 API，所以需要先解绑然后在微信客服原生页面进行客服账号管理，解绑操作如下。



完成客服账号增删改之后，再进行接入绑定操作。

管理会话服务流报错

由于微信客服可以被企业微信后台管理，如果当企业微信后台管理微信客服，会遇到在 Desk 管理端显示报错的情况，此时需要关闭企业微信管理微信客服的功能，登录微信客服后台，单击**开始使用**按钮，关闭企业微信管理微信客服的功能。



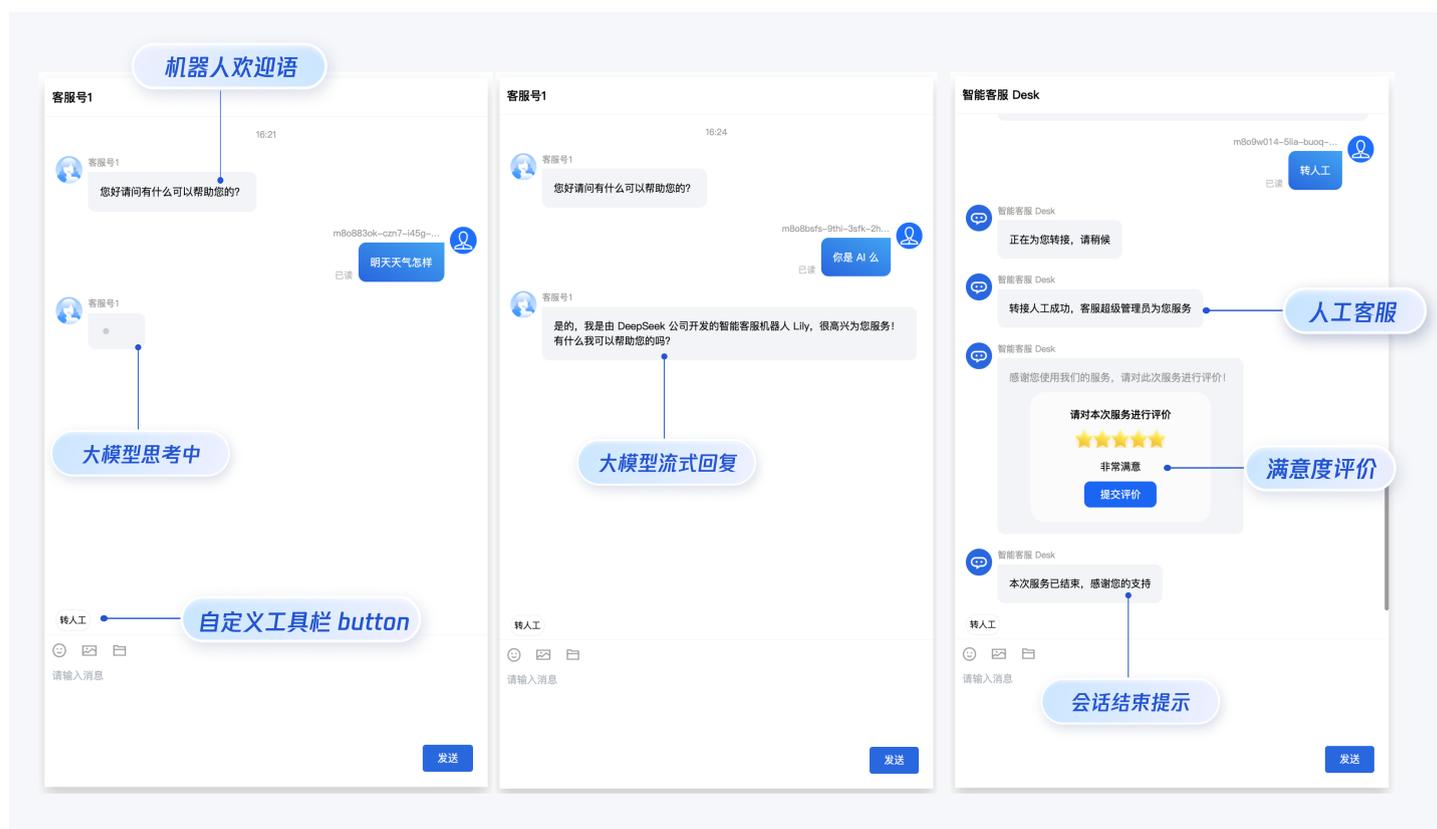
用户端 SDK 轻量接入 Web (vue2/vue3)

最近更新时间: 2025-05-28 18:07:52

介绍

智能客服用户端 Web UIKit。使用此 UIKit，您可以在一天内将智能客服的能力集成到您的 Web 或 Hybrid 项目。极简接入，用 AI 为您的产品增收提效。

效果展示



开发环境要求

- Vue (全面支持 Vue2 & Vue3, 请您在下方接入时选择您所匹配的 Vue 版本接入指引进行接入)
- TypeScript (如果您是 js 项目, 请参见 [常见问题- js 工程如何接入 TUIKit 组件](#) 进行配置 ts 渐进式支持)
- sass (sass-loader 版本 $\leq 10.1.1$)
- node (node.js $\geq 16.0.0$)
- npm (版本请与 node 版本匹配)

UIKit 源码集成

步骤1: 创建项目

支持使用 webpack 或 vite 创建项目工程，配置 Vue3 / Vue2 + TypeScript + sass。以下是几种项目工程搭建示例：

vue-cli

ⓘ 说明：

1. 请确保您的 `@vue/cli` 版本在 **5.0.0** 以上，您可使用以下示例代码升级 `@vue/cli` 版本至 **v5.0.8**。
2. 如果您的项目由较低版本的 `@vue/cli` 创建，集成 UIKit 后运行项目如有报错，请查阅 [常见问题解决](#)。

使用 `vue-cli` 方式创建项目，配置 Vue2 / Vue3 + TypeScript + sass。

如果您尚未安装 `vue-cli` 或者 `vue-cli` 版本低于 5.0.0，可以在 terminal 或 cmd 中采用如下方式进行安装：

```
npm install -g @vue/cli@5.0.8 sass sass-loader@10.1.1
```

通过 `vue-cli` 创建项目，并选择下图中所选配置项。

```
vue create ai-desk-example
```

请务必保证按照如下配置选择：

```
Vue CLI v5.0.8
? Please pick a preset:
  Default ([Vue 3] babel, eslint)
  Default ([Vue 2] babel, eslint)
> Manually select features
? Check the features needed for your project: (Press <space> to select, <a> to toggle all, <i> to invert selection, and <enter> to proceed)
   Babel
   TypeScript
   Progressive Web App (PWA) Support
   Router
   Vuex
>  CSS Pre-processors
   Linter / Formatter
   Unit Testing
   E2E Testing
? Choose a version of Vue.js that you want to start the project with (Use arrow keys)
> 3.x  如您需创建 vue3 项目, 请选择 3.x
  2.x  如您需创建 vue2 项目, 请选择 2.x
? Use class-style component syntax? Yes
? Use Babel alongside TypeScript (required for modern mode, auto-detected polyfills, transpiling JSX)? Yes
? Pick a CSS pre-processor (PostCSS, Autoprefixer and CSS Modules are supported by default): (Use arrow keys)
> Sass/SCSS (with dart-sass)
  Less
  Stylus
? Where do you prefer placing config for Babel, ESLint, etc.? (Use arrow keys)
> In dedicated config files
  In package.json
? Save this as a preset for future projects? No
```

创建完成后，切换到项目所在目录：

```
cd ai-desk-example
```

如果您是 vue2 项目，请根据您所使用的 Vue 版本进行以下相应的环境配置，vue3 项目请忽略。

vue2.7

```
npm i vue@2.7.9 vue-template-compiler@2.7.9
```

vue2.6及以下

```
npm i @vue/composition-api unplugin-vue2-script-setup vue@2.6.14
vue-template-compiler@2.6.14
```

vite

说明:

Vite 需要 **Node.js** 版本 18+, 20+。当您的包管理器发出警告时，请注意升级您的 Node 版本，详情请参考 [vite 官网](#)。

使用 vite 方式创建项目，按照下图选项配置 Vue + TypeScript。

```
npm create vite@latest
```

```
o Project name:
  ai-desk-example
o Select a framework:
  Vue
o Select a variant:
  TypeScript
```

之后切换到项目目录，安装项目依赖：

```
cd ai-desk-example
npm install
```

安装插件所需 sass 环境依赖：

```
npm i -D sass sass-loader
```

清除项目默认的风格，避免样式问题：

macOS 端

```
echo -n > src/style.css
```

Windows 端 (PowerShell)

```
Clear-Content -Path src/style.css
```

Windows 端 (CMD)

```
echo. > src\style.css
```

步骤2: 下载 UI 组件

通过 npm 方式下载 UI 组件, 并将 UI 组件复制到自己工程的 src 目录下:

macOS 端

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-vue@latest
```

```
mkdir -p ./src/ai-desk-customer-vue && rsync -av --exclude={  
'node_modules','excluded-list.txt'} ./node_modules/@tencentcloud/ai-  
desk-customer-vue/ ./src/ai-desk-customer-vue
```

Windows 端

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-vue@latest
```

```
xcopy .\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-vue .\src\ai-desk-  
customer-vue /i /e /exclude:.\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-  
customer-vue\excluded-list.txt
```

步骤3: 引入 UI 组件

在需要展示的页面，引入 UI 的组件即可使用。

例如：在 App.vue 页面中实现以下代码，即可快速搭建客服咨询界面（以下示例代码同时支持 Web 端与 H5 端）：

❗ 说明：

以下示例代码使用了 setup 语法，如果您的项目没有使用 setup 语法，请按照 Vue3/Vue2 的标准方式注册组件。

vue3

```
<template>
  <CustomerServiceChat
    :style="{ width: '600px', height: '80vh', margin: '10px auto',
    boxShadow: '0 11px 20px #ccc' }"
  />
</template>
<script setup lang="ts">
import TUICustomerServer, { CustomerServiceChat } from './ai-desk-
customer-vue';
import { onMounted } from "vue";

onMounted(() => {
  const SDKAppID = 0; // Your SDKAppID, 即开通了智能客服 Desk 的应用 ID
  const userID = ''; // Your userID, 可复用您 app 的账号体系, 或随机生成
  const userSig = ''; // Your userSig, 接入阶段可控制台生成, 生产阶段请务必由
  服务端生成
  TUICustomerServer.init(SDKAppID, userID, userSig);
});
</script>
<style scoped>
</style>
```

vue2.7

```
<template>
  <div id="app">
```

```
<CustomerServiceChat
  :style="{ width: '600px', height: '80vh', margin: '10px auto',
boxShadow: '0 11px 20px #ccc' }"
/>
</div>
</template>
<script lang="ts" setup>
import TUICustomerServer, { CustomerServiceChat } from './ai-desk-
customer-vue';
import vue from './ai-desk-customer-vue/adapter-vue';

const { onMounted } = vue;

onMounted(() => {
  const SDKAppID = 0; // Your SDKAppID
  const userID = ''; // Your userID
  const userSig = ''; // Your userSig
  TUICustomerServer.init(SDKAppID, userID, userSig);
});
</script>
<style lang="scss">
</style>
```

vue2.6及以下

```
<template>
<div id="app">
  <CustomerServiceChat
    :style="{ width: '600px', height: '80vh', margin: '10px auto',
boxShadow: '0 11px 20px #ccc' }"
  />
</div>
</template>
<script lang="ts" setup>
import TUICustomerServer, { CustomerServiceChat } from './ai-desk-
customer-vue';
import vue from './ai-desk-customer-vue/adapter-vue';

const { onMounted } = vue;

onMounted(() => {
```

```
const SDKAppID = 0; // Your SDKAppID
const userID = ''; // Your userID
const userSig = ''; // Your userSig
TUICustomerServer.init(SDKAppID, userID, userSig);
});
</script>
<style lang="scss">
</style>
```

1. 在 `main.ts/main.js` 中引入 `VueCompositionAPI`。

```
import VueCompositionAPI from "@vue/composition-api";
Vue.use(VueCompositionAPI);
```

2. 在 `vue.config.js` 中增加，若没有该文件请新建。

```
const ScriptSetup = require("unplugin-vue2-script-
setup/webpack").default;
module.exports = {
  parallel: false, // disable thread-loader, which is not
compactible with this plugin
  configureWebpack: {
    plugins: [
      ScriptSetup({
        /* options */
      }),
    ],
  },
  chainWebpack(config) {
    // disable type check and let `vue-tsc` handles it
    config.plugins.delete("fork-ts-checker");
  },
};
```

3. 在 `src/ai-desk-customer-vue/adapter-vue-web.ts` 文件最后，替换导出源：

```
// 初始写法
export * from "vue";
// 替换为
export * from "@vue/composition-api";
```

步骤4：获取 SDKAppID、userID、userSig

设置 `App.vue` 中的 `SDKAppID`、`userID`、`userSig`。

- SDKAppID 信息，可在 [即时通信 IM 控制台](#) 单击 [应用管理](#) > [创建新应用](#)，并选择 [客服服务 Desk](#) > [智能客服](#)，[开通智能客服](#) 后获取。



- userID 信息，可本地生成一个随机的字符串，例如 test-1234。
- userSig 信息，可单击 [即时通信 IM 控制台](#) > [UserSig生成校验](#)，填写创建的 userID，即可生成 userSig。

步骤5：启动项目，发起您的第一条客服咨询

执行以下命令启动项目：

vue-cli

说明：

由于 vue-cli 默认开启 webpack 全局 overlay 报错信息提示，为了您有更好的体验，**建议您关闭全局 overlay 报错提示。**

在 vue.config.js 中添加以下代码

webpack4及以上

```

module.exports = defineConfig({
  devServer: {
    client: {
      overlay: false,
    },
  },
},
),
```

```
});
```

webpack3

```
module.exports = {
  devServer: {
    overlay: false,
  },
};
```

在 `tsconfig.json` 中关闭 `ai-desk-customer-vue` 的 `ts` 检测。

```
{
  "exclude": [
    "node_modules",
    "src/ai-desk-customer-vue",
  ]
}
```

```
npm run serve
```

vite

```
npm run dev
```

高级特性

国际化界面语言

从 `v1.0.0` 起，UIKit 支持以下界面语言：

语言代码 (userLang)	语言
zh_cn	简体中文
en	英文
zh_tw	繁体中文
ja	日语
id	印尼语
ms	马来语
vi	越南语
th	泰语
fil	菲律宾语
ru	俄语

如果您的业务需要出海，且用户语言以英语为主，可在引入智能客服时设置 `userLang="en"`。如果您不指定 `userLang`，UIKit 会使用浏览器设置的语言。

```
<template>
  <CustomerServiceChat
    :style="{ width: '600px', height: '80vh', margin: '10px auto',
    boxShadow: '0 11px 20px #ccc' }"
    :userLang="en"
  />
</template>
```

如果您需要支持动态切换用户语言，可使用 `TUICustomerServer.changeLanguage` 接口，并通过切换 页面/组件 `key` 的方式，实现语言动态修改与展示。

```
<template>
  <CustomerServiceChat
    :style="{ width: '600px', height: '80vh', margin: '10px auto',
    boxShadow: '0 11px 20px #ccc' }"
    :key="locale"
    :userLang="locale"
  />
</template>
<script setup lang="ts">
```

```
import TUICustomerServer, { CustomerServiceChat } from './ai-desk-
customer-vue';
import { onMounted, ref } from "vue";

const locale = ref('en');

const changeLanguage = (language: string) => {
  TUICustomerServer.changeLanguage(language).then(() => {
    locale.value = language;
  });
};
</script>
<style scoped lang="scss">
</style>
```

工具栏快捷按钮

如果您想实现输入框上方增加快捷按钮，方便用户使用，例如增加“人工客服”，“发送订单消息”等，可在引入智能客服时设置 `toolbarButtonList` 。效果如下所示：



```
<template>
  <CustomerServiceChat
    :style="{ width: '600px', height: '80vh', margin: '10px auto',
    boxShadow: '0 11px 20px #ccc' }"
    :toolbarButtonList="toolbarButtonList"
  />
```

```
</template>
<script setup lang="ts">
import TUICustomerServer, { CustomerServiceChat } from './ai-desk-
customer-vue';
import { ref } from "vue";

const toolbarButtonList = ref([
  {
    title: '人工客服',
    // icon: 'https://some-icon-url',
    renderCondition: () => {
      return true;
    },
    clickEvent: () => {
      // 点击按钮 (Button) 后的回调
      TUICustomerServer.sendMessage({
        to: '@customer_service_account',
        conversationType: 'C2C',
        payload: {
          text: '人工客服'
        }
      });
    },
  },
  {
    title: '发送订单',
    renderCondition: () => {
      return true;
    },
    clickEvent: () => {
      // 点击按钮 (Button) 后的回调
      TUICustomerServer.sendCustomMessage({
        to: '@customer_service_account',
        conversationType: 'C2C',
        payload: {
          data: JSON.stringify({
            src: '22',
            customerServicePlugin: 0,
            content: {
              desc: "¥3000/月",
              header: "高级版智能客服",
              pic: "https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg",
              url: "https://cloud.tencent.com/document/product/269/116070"
```

```
    }
    }},
    }
    });
}
}
]);
</script>
<style scoped lang="scss">
</style>
```

用户端带昵称和头像登录

如果人工客服在工作台接待用户咨询时，希望能看到用户的昵称、头像等信息以提升沟通效率，效果如下图所示：



请使用 `initWithProfile` 接口初始化，传入昵称和头像即可。

说明：
v1.1.0 起支持。

```
TUICustomerServer.initWithProfile({
    SDKAppID,
    userID,
    userSig,
    nickName: '张三 1852010****',
    avatar: 'https://im.sdk.qcloud.com/download/tuikit-
resource/avatar/avatar_3.png'
})
```

用户端主动结束人工会话

说明：
用户端可以通过发送自定义消息的方式实现主动结束会话，适用于以下 3 种情况：

1. 用户转人工触发排队，发送此消息可以结束排队。
2. 客服接待方式为手动接待，用户转人工分配客服成功后等待客服确认接待，发送此消息可以结束等待。

3. 用户转人工且成功接入人工客服，发送此消息可以结束本次会话。

```
TUICustomerServer.sendCustomMessage({
  to: '@customer_service_account',
  conversationType: 'C2C',
  payload: {
    data: JSON.stringify({
      src: '27',
      customerServicePlugin: 0,
    }),
  },
}, { onlineUserOnly: true });
```

常见问题

什么是 UserSig? 如何生成 UserSig?

UserSig 是用户登录即时通信 IM 的密码，其本质是对 UserID 等信息加密后得到的密文。

UserSig 签发方式是将 UserSig 的计算代码集成到您的服务端，并提供面向项目的接口，在需要 UserSig 时由您的项目向业务服务器发起请求获取动态 UserSig。更多详情请参见 [服务端生成 UserSig](#)。

js 工程如何接入 UIKit 组件?

UIKit 仅支持 ts 环境运行，您可以通过渐进式配置 typescript 来使您项目中已有的 js 代码与 UIKit 中 ts 代码共存。

vue-cli

请在您 vue-cli 脚手架创建的工程根目录执行：

```
vue add typescript
```

之后按照如下进行配置项进行选择（为了保证能同时支持原有 js 代码与 UIKit 中 ts 代码，请您务必严格按照以下五个选项进行配置）

```
Run `npm audit` for details.
✓ Successfully installed plugin: @vue/cli-plugin-typescript

? Use class-style component syntax? Yes
? Use Babel alongside TypeScript (required for modern mode, auto-detected polyfills, transpiling JSX)? Yes
? Convert all .js files to .ts? No
? Allow .js files to be compiled? Yes
? Skip type checking of all declaration files (recommended for apps)? Yes

🔥 Invoking generator for @vue/cli-plugin-typescript...
📦 Installing additional dependencies...
```

完成以上步骤后，请重新运行项目！

vite

请在您 vite 创建的工程根目录执行：

```
npm install -D typescript
```

运行报错：Uncaught TypeError: marked__WEBPACK_IMPORTED_MODULE_0__Marked is not a constructor

如果您运行过程中出现如下错误，说明您当前 Vue CLI 构建的项目环境版本较低，需要降低 uikit 中使用的 marked 版本至 5.1.2。

```
✖ Uncaught TypeError: marked__WEBPACK_IMPORTED_MODULE_0__Marked is not a constructor marked.ts:22
    at eval (marked.ts:22:1)
    at ./src/TUIKit/components/TUIChat/message-list/message-elements/message-stream-markdown/marked.ts (app.js:8381:1)
    at __webpack_require__ (app.js:849:30)
    at fn (app.js:151:20)
    at ./node_modules/cache-loader/dist/cjs.js?!./node_modules/babel-loader/lib/index.js?!./node_modules/ts-loader/index.js?!./node_modules/cache-loader/dist/cjs.js?!./node_modules/vue-loader/lib/index.js?!./node_modules/unplugin/dist/webpack/loaders/transform.js?unpluginName=unplugin-vue2-script-setup!./src/TUIKit/components/TUIChat/message-list/message-elements/message-stream-markdown/index.vue?vue&type=script&lang=ts (app.js:1310:1)
    at __webpack_require__ (app.js:849:30)
    at fn (app.js:151:20)
    at eval (index.vue:1:1)
    at ./src/TUIKit/components/TUIChat/message-list/message-elements/message-stream-markdown/index.vue?vue&type=script&lang=ts (app.js:8357:1)
    显示已列入忽略列表的帧
```

请在您项目的 根目录 使用以下脚本降低 marked 版本：

```
npm i marked@5.1.2 --legacy-peer-deps
```

编译报错 node_modules/marked/lib/marked.esm.js: Class private methods are not enabled.

如果您运行过程中出现如下错误，说明您当前使用的 marked 版本过低，请升级 marked 版本至 6.0.0。

```
ERROR in ./node_modules/marked/lib/marked.esm.js
Module build failed (from ./node_modules/babel-loader/lib/index.js):
SyntaxError: /Users/ashsterchen/Documents/silvia-work/code/test-release/v2.3.6/chat-example-2/node_modules/marked/lib/marked.esm.js: Class private
methods are not enabled. Please add `@babel/plugin-transform-private-methods` to your configuration.
   2716 |     }
   2717 |   }
> 2718 |   #parseMarkdown(lexer, parser) {
       |   ^
   2719 |     return (src, opt, callback) => {
   2720 |       if (typeof opt === 'function') {
   2721 |         callback = opt;
       |         at File.buildCodeFrameError (/Users/ashsterchen/Documents/silvia-work/code/test-release/v2.3.6/chat-example-2/node_modules/@babel/core/lib/tra
sformation/file/file.js:195:12)
```

请在您项目的根目录使用以下脚本升级 marked 版本：

```
npm i marked@6.0.0 --legacy-peer-deps
```

交流与反馈

[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

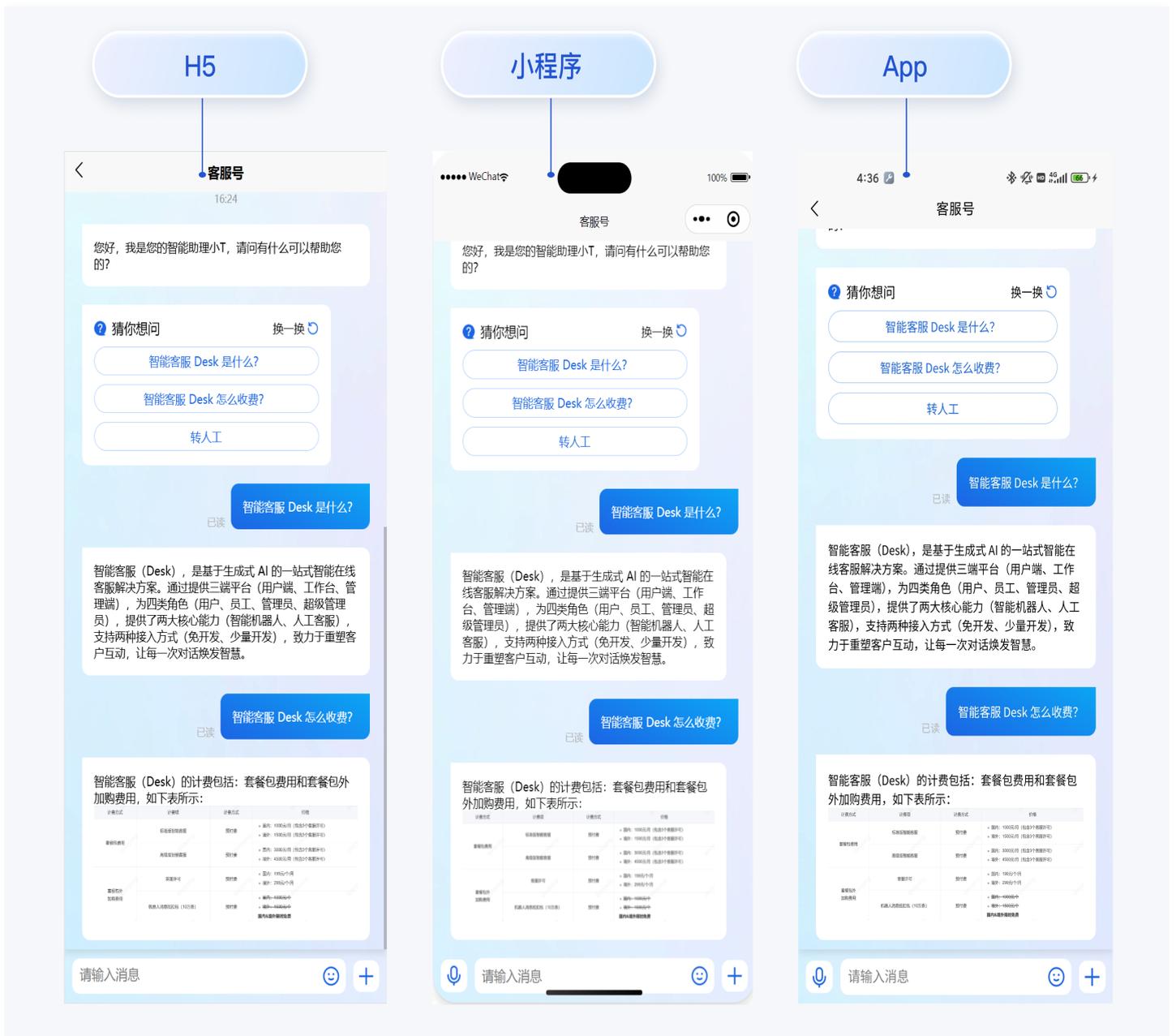
uni-app

最近更新时间：2025-05-28 18:07:52

介绍

智能客服用户端 uni-app UIKit。使用此 UIKit，您可以在一天内将智能客服的能力集成到您的 Web、小程序、App 项目。极简接入，一套代码多端运行，且体验一致，用 AI 为您的产品增收提效。

效果展示



开发环境要求

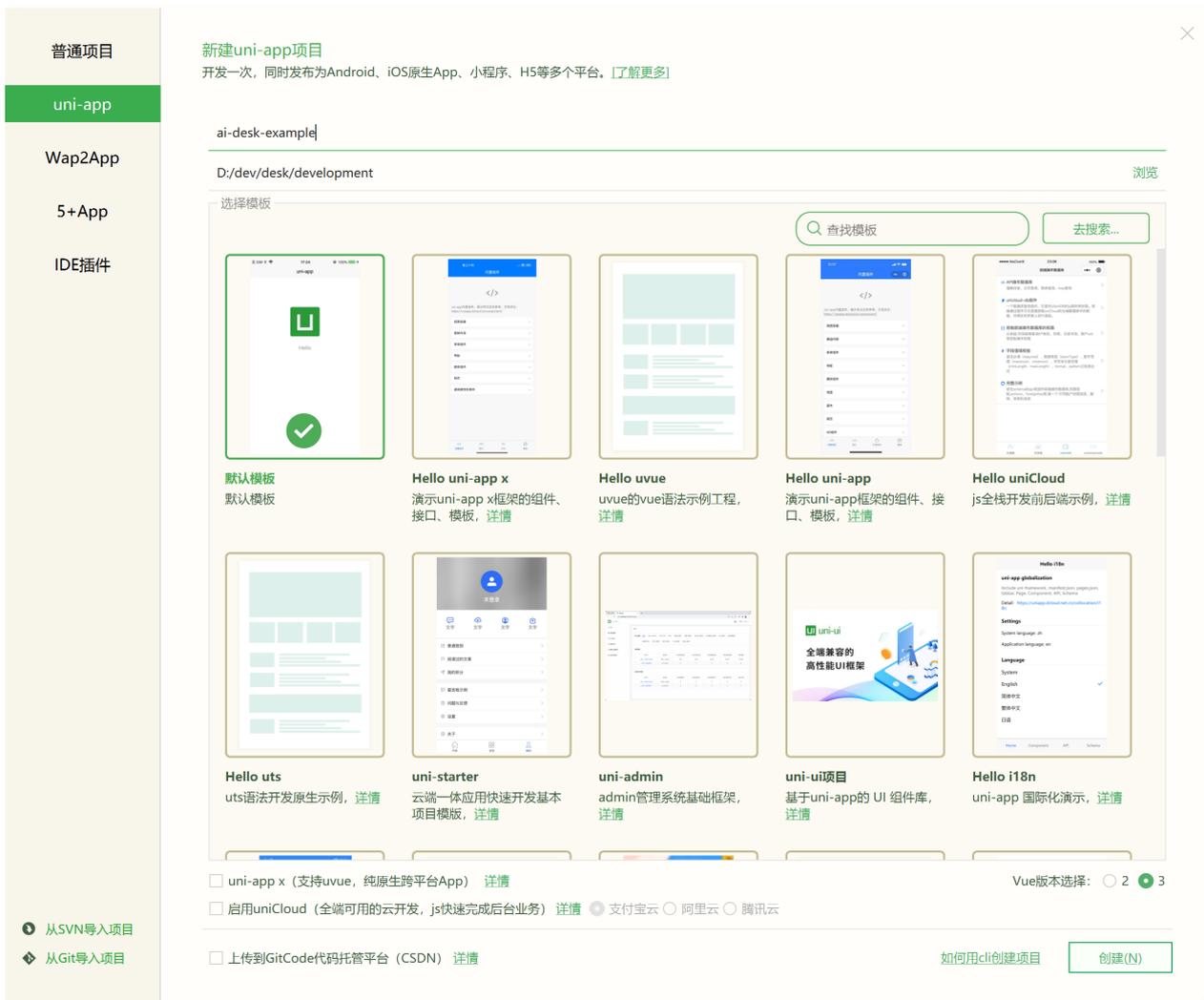
- HBuilderX 升级到最新版本

- TypeScript / JavaScript (UIKit 使用 ts 语言开发, 支持在 js 或者 ts 项目中集成)
- Vue2 / Vue3
- sass (sass-loader 版本 $\leq 10.1.1$)
- node ($12.13.0 \leq$ node 版本 $\leq 17.0.0$, 推荐使用 Node.js 官方 LTS 版本 16.17.0)
- npm (版本请与 node 版本匹配)

UIKit 源码集成

步骤1: 创建项目 (已有项目可忽略)

打开 HbuilderX, 在菜单栏中选择 “文件-新建-项目”, 创建一个名为 `ai-desk-example` 的 uni-app 项目。Vue 版本选择推荐 3。



步骤2: 下载 UIKit

- HBuilderX 创建项目时默认不会创建 `package.json` 文件, 请在项目根目录下执行以下命令创建 `package.json` 文件:

```
npm init -y
```

- 通过 NPM 方式下载 UIKit。

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp@latest unplugin-vue2-script-setup
```

- 为了方便您对 UI 进行扩展，请在项目的根目录下执行以下命令，将 UIKit 源码复制到项目中。

macOS 端

```
mkdir -p ./pages-ai-desk/ai-desk-customer-uniapp &&  
rsync -av --exclude={'node_modules','excluded-list.txt'}  
./node_modules/@tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp/ ./pages-ai-  
desk/ai-desk-customer-uniapp/
```

Windows 端

```
xcopy .\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-uniapp .\pages-ai-  
desk\ai-desk-customer-uniapp /i /e  
/exclude:.\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-  
uniapp\excluded-list.txt
```

步骤3: 引入 UIKit

1. 工程配置

manifest.json 文件

在 `manifest.json` 文件的源码视图中开启小程序分包 `subPackages` 和关闭 H5 `treeShaking` 选项。

```
// weixin miniProgram  
"mp-weixin" : {  
  "appid" : "",
```

```
    "optimization" : {
      "subPackages" : true
    }
  },
  // H5: close treeshaking to solve the problem of uni[method]() is not
  // a function
  "h5" : {
    "optimization" : {
      "treeShaking" : {
        "enable" : false
      }
    }
  },
},
```

⚠ 注意:

小程序默认使用分包集成，打包小程序时 `manifest.json` 不要配置 `lazyCodeLoading` 选项。

vue.config.js (Vue2 项目请修改; Vue3 项目无需修改)

Vue2 项目必须在根目录下创建或修改 vue.config.js 。

```
const ScriptSetup = require('unplugin-vue2-script-
setup/webpack').default;

module.exports = {
  parallel: false,
  configureWebpack: {
    plugins: [
      ScriptSetup({
        /* options */
      }),
    ],
  },
  chainWebpack(config) {
    // disable type check and let `vue-tsc` handles it
    config.plugins.delete('fork-ts-checker');
  },
};
```

2. 分包集成 UIKit

为了规避小程序主包体积超限问题，我们建议您**将客服 UIKit 放入分包**。假设您的主包页面是

`pages/index/index.vue`，分包页面是 `pages-ai-desk/index/index.vue`，主包页面有一个咨询客服的入口，用户点击后跳转至分包的智能客服页面。项目的目录结构如下所示：

```
----YOUR-UNI-APP-PROJECT
----pages
-----index
-----index.vue
----pages-ai-desk
-----ai-desk-customer-uniapp
-----index
-----index.vue
----App.vue
----manifest.json
----pages.json
```

请将以下内容复制到项目对应的文件中。

App.vue 文件

```
<script>
export default {
  onLaunch: function() {
    console.log('App Launch')
  },
  onShow: function() {
    console.log('App Show')
  },
  onHide: function() {
    console.log('App Hide')
  }
}
</script>
<style>
uni-page-body,
html,
body,
page {
width: 100% !important;
height: 100% !important;
```

```
overflow: hidden;
}
#app {
  height: 100% !important;
}
</style>
```

pages.json 文件

```
{
  "pages": [
    {
      "path": "pages/index/index",
      "style": {
        "navigationBarTitleText": "uni-app"
      }
    }
  ],
  "subPackages": [{
    "root": "pages-ai-desk",
    "pages": [{
      "path": "index/index",
      "style": {
        "navigationBarTitleText": "智能客服",
        "navigationBarStyle": "default"
      }
    }
  ]
}],
  "globalStyle": {
    "navigationBarTextStyle": "black",
    "navigationBarTitleText": "uni-app",
    "navigationBarBackgroundColor": "#F8F8F8",
    "backgroundColor": "#F8F8F8"
  },
  "uniIdRouter": {},
  "condition": { //模式配置，仅开发期间生效
    "current": 0, //当前激活的模式(list 的索引项)
    "list": [{
      "name": "", //模式名称
      "path": "", //启动页面，必选
      "query": "" //启动参数，在页面的onLoad函数里面得到
```

```
    }]  
  }  
}
```

main.js (Vue2 项目请修改; Vue3 项目无需修改)

如果您是 Vue2 项目,请在 main.js 中引入组合式API,防止环境变量 `isPC` 等无法使用。

```
// #ifndef VUE3  
import VueCompositionAPI from '@vue/composition-api';  
Vue.use(VueCompositionAPI);  
// #endif
```

3. 在项目中配置智能客服聊天的入口

主包 pages/index/index.vue

```
<template>  
  <div class="chat">  
    <button @click="getSupport">咨询客服</button>  
  </div>  
</template>  
<script>  
export default {  
  methods: {  
    getSupport() {  
      uni.navigateTo({  
        url: "/pages-ai-desk/index/index"  
      })  
    }  
  }  
}  
</script>  
<style lang="scss" scoped>  
.chat {  
  height: 100%;  
  overflow: hidden;  
  display: flex;
```

```
align-items: center;
justify-content: center;
}
</style>
```

分包 pages-ai-desk/index/index.vue

```
<template>
  <CustomerServiceChat style="height: 100%;"
  />
</template>
<script>
import TUICustomerServer from '../ai-desk-customer-uniapp';
import CustomerServiceChat from '../ai-desk-customer-
uniapp/components/CustomerServiceChat/index-uniapp.vue';

export default {
  components: {
    CustomerServiceChat
  },
  data() {
  },
  onLoad() {
    this.$nextTick(() => {
      // SDKAppID/userID/userSig 的获取请参考步骤4
      const SDKAppID = 0; // Your SDKAppID, 即开通了智能客服 Desk 的应用
      ID
      const userID = ''; // Your userID, 可复用您 app 的账号体系, 或随机生成
      const userSig = ''; // Your userSig, 接入阶段可控制台生成, 生产阶段请
      务必由服务端生成
      // 带昵称和头像登录
      TUICustomerServer.initWithProfile({
        SDKAppID,
        userID,
        userSig,
        nickName: '张三 1852010****',
        avatar: 'https://im.sdk.qcloud.com/download/tuikit-
resource/avatar/avatar_3.png'
      });
    });
  }
}
```

```
}  
</script>  
<style scoped lang="scss">  
</style>
```

步骤4: 获取 SDKAppID、userID、userSig

设置 `pages-ai-desk/index/index.vue` 中的 `SDKAppID`、`userID`、`userSig`。

- SDKAppID 信息：在 [即时通信 IM 控制台](#) 单击 [应用管理](#) > [创建新应用](#)，并选择 [客服服务 Desk](#)，[开通智能客服](#) 后获取。



- userID 信息，可本地生成一个随机的字符串，例如 test-1234。
- userSig 信息，可单击 [即时通信 IM 控制台](#) > [UserSig生成校验](#)，填写创建的 userID，即可生成 userSig。



步骤5：启动项目，并发起您的第一条客服咨询

1. 使用 HBuilderX 启动该项目，单击运行，可选择运行到浏览器，或者手机，或者小程序模拟器。
2. 如果您选择了运行到微信开发者工具，但 HBuilderX 没有自动拉起微信开发者工具，请使用微信开发者工具手动打开编译后的项目，目录地址：`unpackage/dist/dev/mp-weixin`。
3. 小程序开发环境，请选择 **详情 > 本地设置** 中勾选 **不校验合法域名、web-view（业务域名）、TLS版本以及 HTTPS 证书**。上线前请在微信公众平台 > 开发 > 开发管理 > 开发设置 > 服务器域名中进行域名配置，域名配置详见：[小程序合法域名](#)。

高级特性

国际化界面语言

从 v1.0.0 起，UIKit 支持以下界面语言：

说明：
小程序暂不支持国际化。

语言代码 (userLang)	语言
zh_cn	简体中文

en	英文
zh_tw	繁体中文
ja	日语
id	印尼语
ms	马来语
vi	越南语
th	泰语
fil	菲律宾语
ru	俄语

如果您的业务需要出海，且用户语言以英语为主，可在引入智能客服时设置 `userLang="en"`。如果您不指定 `userLang`，UIKit 会使用浏览器或 App 设置的语言。

```
<template>
  <CustomerServiceChat style="height: 100%;"
    userLang="en"
  />
</template>
```

如果您需要支持动态切换用户语言，可使用 `TUICustomerServer.changeLanguage` 接口，并通过切换 页面/组件 `key` 的方式，实现语言动态修改与展示。

```
<template>
  <CustomerServiceChat style="height: 100%;"
    :key="locale"
    :userLang="locale"
  />
</template>
<script>
import CustomerServiceChat from '../..//ai-desk-customer-uniapp/components/CustomerServiceChat/index-uniapp.vue';
import TUICustomerServer from '../..//ai-desk-customer-uniapp';

export default {
  components: {
    CustomerServiceChat,
  },
}
```

```
data() {
  let locale = 'en';
  return {
    locale
  }
},
methods: {
  changeLanguage (language) {
    TUICustomerServer.changeLanguage (language).then(() => {
      this.locale = language;
    });
  }
}
}
</script>
<style scoped lang="scss">
</style>
```

工具栏快捷按钮

如果您想实现输入框上方增加快捷按钮，方便用户使用，例如增加“人工客服”，“发送订单消息”等，可在引入智能客服时设置 `toolbarButtonList`。效果如下所示：



```
<template>
  <CustomerServiceChat style="height: 100%;"
    :toolbarButtonList="toolbarButtonList"
  />
</template>
<script>
import CustomerServiceChat from '../..//ai-desk-customer-uniapp/components/CustomerServiceChat/index-uniapp.vue';
import TUICustomerServer from '../..//ai-desk-customer-uniapp';

export default {
  components: {
    CustomerServiceChat,
  },
  data() {
    const toolbarButtonList = [
      // presetId 支持的值 (UIKit 预设)
      // 'humanService' - 转人工服务。转人工成功后才会出现【结束人工服务】和【服务评价】
      // 'endHumanService' - 结束人工服务
      // 'serviceRating' - 对人工服务进行评价
      { presetId: 'humanService', isPreset: 1, isEnabled: 1 },
      { presetId: 'endHumanService', isPreset: 1, isEnabled: 1 },
      // 如果未传入 presetId, 则 UIKit 认为是用户自定义 toolbarButton, 其行为表现如下:
      // type 1 - 点击后发送 content 对应的文本 | 2 - 点击后打开 content 对应的 url 地址
      { title: '智能客服', type: 1, content: '腾讯云智能客服', isEnabled: 1 },
      { title: '跳转到智能客服', type: 2, content: 'https://cloud.tencent.com/document/product/269/96056', isEnabled: 1 }
    ];
    return {
      toolbarButtonList,
    }
  }
}
</script>
<style scoped lang="scss">
</style>
```

用户端带昵称和头像登录

如果人工客服在工作台接待用户咨询时，希望能看到用户的昵称、头像等信息以提升沟通效率，效果如下图所示：



请使用 `initWithProfile` 接口初始化, 传入昵称和头像即可。

说明:
v1.1.0 起支持。

```
TUICustomerServer.initWithProfile({
  SDKAppID,
  userID,
  userSig,
  nickName: '张三 1852010****',
  avatar: 'https://im.sdk.qcloud.com/download/tuikit-
resource/avatar/avatar_3.png'
})
```

用户端主动结束人工会话

说明:
用户端可以通过发送自定义消息的方式实现主动结束会话, 适用于以下 3 种情况:

1. 用户转人工触发排队, 发送此消息可以结束排队。
2. 客服接待方式为手动接待, 用户转人工分配客服成功后等待客服确认接待, 发送此消息可以结束等待。
3. 用户转人工且成功接入人工客服, 发送此消息可以结束本次会话。

```
TUICustomerServer.sendCustomMessage({
  to: '@customer_service_account',
  conversationType: 'C2C',
  payload: {
    data: JSON.stringify({
      src: '27',
      customerServicePlugin: 0,
    }),
  },
}, { onlineUserOnly: true });
```

通过 vue-cli 命令行集成

除了HBuilderX可视化界面，您也可以使用 cli 脚手架，通过 vue-cli 创建 uni-app 项目。这两种方式在集成过程上有所区别，请您参考下面的步骤进行。

uni-app vue2 默认模板

1. 创建 vue2 项目，使用默认模板。

```
vue create -p dcloudio/uni-preset-vue my-project
```

2. 在项目目录 my-project 内下载 UIKit。

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp@latest unplugin-vue2-script-setup
```

3. 下载 sass/sass-loader/ts-loader 等。

```
npm i sass sass-loader@10.1.1 ts-loader typescript @vue/cli-plugin-typescript --legacy-peer-deps
```

4. 将 UIKit 源码复制到项目中。请注意，复制到工程的 src 目录下。

macOS 端

```
mkdir -p ./src/pages-ai-desk/ai-desk-customer-uniapp &&  
rsync -av --exclude={'node_modules','excluded-list.txt'}  
./node_modules/@tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp/ ./src/pages-  
ai-desk/ai-desk-customer-uniapp/
```

Windows 端

```
xcopy .\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-uniapp  
.\src\pages-ai-desk\ai-desk-customer-uniapp /i /e
```

```
/exclude:.\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-uniapp\excluded-list.txt
```

5. 在工程目录下新建 vue.config.js 文件。

```
const ScriptSetup = require('unplugin-vue2-script-setup/webpack').default;

module.exports = {
  parallel: false,
  configureWebpack: {
    plugins: [
      ScriptSetup({
        /* options */
      }),
    ],
  },
  chainWebpack(config) {
    // disable type check and let `vue-tsc` handles it
    config.plugins.delete('fork-ts-checker');
    config.module.rule('ts').test(/\.(ts)$/).use('ts-loader').loader('ts-loader').end();
  },
};
```

6. 在工程目录下新建 tsconfig.json 文件。

```
{
  "compilerOptions": {
    "target": "esnext",
    "module": "esnext",
    "strict": true,
    "jsx": "preserve",
    "importHelpers": true,
    "moduleResolution": "node",
    "esModuleInterop": true,
    "allowSyntheticDefaultImports": true,
    "experimentalDecorators": true,
    "sourceMap": true,
    "skipLibCheck": true,
    "baseUrl": ".",
    "types": [
```

```
    "webpack-env",
    "@dcloudio/types"
  ],
  "paths": {
    "@/*": [
      "./src/*"
    ]
  },
  "lib": [
    "esnext",
    "dom",
    "dom.iterable",
    "scripthost"
  ],
  "exclude": [
    "node_modules",
    "unpackage",
    "dist",
    "src/**/*.*vue",
    "src/pages-ai-desk/ai-desk-customer-uniapp"
  ]
}
```

7. 其它步骤同 HBuilderX 可视化界面创建的项目一致，不再赘述。

uni-app vue2 TypeScript 模板

1. 创建 vue2 项目，使用默认模板（TypeScript）。

```
vue create -p dcloudio/uni-preset-vue my-project
```

2. 在项目目录 my-project 内下载 UIKit。

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp@latest unplugin-vue2-script-setup
```

3. 下载 sass/sass-loader 等。

```
npm i sass sass-loader@10.1.1 --legacy-peer-deps
```

4. 将 UIKit 源码复制到项目中。请注意，复制到工程的 src 目录下。

macOS 端

```
mkdir -p ./src/pages-ai-desk/ai-desk-customer-uniapp &&
rsync -av --exclude={'node_modules','excluded-list.txt'}
./node_modules/@tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp/ ./src/pages-
ai-desk/ai-desk-customer-uniapp/
```

Windows 端

```
xcopy .\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-uniapp
.\src\pages-ai-desk\ai-desk-customer-uniapp /i /e
/exclude:.\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-
uniapp\excluded-list.txt
```

5. 在工程目录下新建 vue.config.js 文件。

```
const ScriptSetup = require('unplugin-vue2-script-
setup/webpack').default;

module.exports = {
  parallel: false,
  configureWebpack: {
    plugins: [
      ScriptSetup({
        /* options */
      }),
    ],
  },
  chainWebpack(config) {
    // disable type check and let `vue-tsc` handles it
    config.plugins.delete('fork-ts-checker');
  },
};
```

6. 编辑 tsconfig.json 文件，exclude UIKit 代码。

```
"exclude": [  
  ...  
  "src/pages-ai-desk/ai-desk-customer-uniapp"  
]
```

7. 其它步骤同 HBuilderX 可视化界面创建的项目一致，不再赘述。

uni-app vue3

1. 创建 vue3 项目，用 javascript 开发。

```
npx degit dcloudio/uni-preset-vue#vite my-project
```

或创建 vue3 项目，用 typescript 开发。

```
npx degit dcloudio/uni-preset-vue#vite-ts my-project
```

2. 在项目目录 my-project 内下载 UIKit。

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp@latest
```

3. 下载 sass/sass-loader 等。

```
npm i sass sass-loader@10.1.1 --legacy-peer-deps
```

4. 将 UIKit 源码复制到项目中。请注意，复制到工程的 src 目录下。

macOS 端

```
mkdir -p ./src/pages-ai-desk/ai-desk-customer-uniapp &&  
rsync -av --exclude={'node_modules','excluded-list.txt'}  
./node_modules/@tencentcloud/ai-desk-customer-uniapp/ ./src/pages-  
ai-desk/ai-desk-customer-uniapp/
```

Windows 端

```
xcopy .\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-uniapp
.\src\pages-ai-desk\ai-desk-customer-uniapp /i /e
/exclude:.\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-
uniapp\excluded-list.txt
```

5. 其它步骤同 HBuilderX 可视化界面创建的项目一致，不再赘述。

消息推送

说明：

UIKit 中默认没有集成 TencentCloud-TIMPush 推送插件。TencentCloud-TIMPush 是腾讯云即时通信 IM Push 插件。目前推送支持小米、华为、荣耀、OPPO、vivo、魅族、APNs、一加、realme、iQOO 和 苹果等厂商通道。

如果您需要在 App 中集成离线推送能力，请参见 [uni-app 推送](#) 实现。

TIMPush



常见问题

什么是 UserSig? 如何生成 UserSig?

UserSig 是用户登录即时通信 IM 的密码，其本质是对 UserID 等信息加密后得到的密文。

UserSig 签发方式是将 UserSig 的计算代码集成到您的服务端，并提供面向项目的接口，在需要 UserSig 时由您的项目向业务服务器发起请求获取动态 UserSig。更多详情请参见 [服务端生成 UserSig](#)。

集成 UIKit 在 page.json 中默认没有配置 tabBar，项目中如何实现 tabBar 功能？

如果您打包 App / H5，需要在 pages.json 中配置 tabBar。请参考 uni-app 官网 [tabBar 配置](#) 自实现。

如果您打包小程序，因为主包体积限制，小程序默认是分包集成，如果您的 tabBar 需要自定义实现。请参考 uni-app 官网 [自定义 tabBar](#)。

小程序如果需要上线或者部署正式环境怎么办？

请在 [微信公众平台](#) > 开发 > 开发管理 > 开发设置 > 服务器域名 中进行域名配置。域名配置详见：[小程序合法域名](#)。

交流与反馈

[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

微信小程序

最近更新时间：2025-05-12 18:08:12

介绍

智能客服用户的微信小程序 UIKit。使用此 UIKit，您可以在一天内将智能客服的能力集成到您的小程序项目。极简接入，用 AI 为您的产品增收提效。

效果展示



开发环境要求

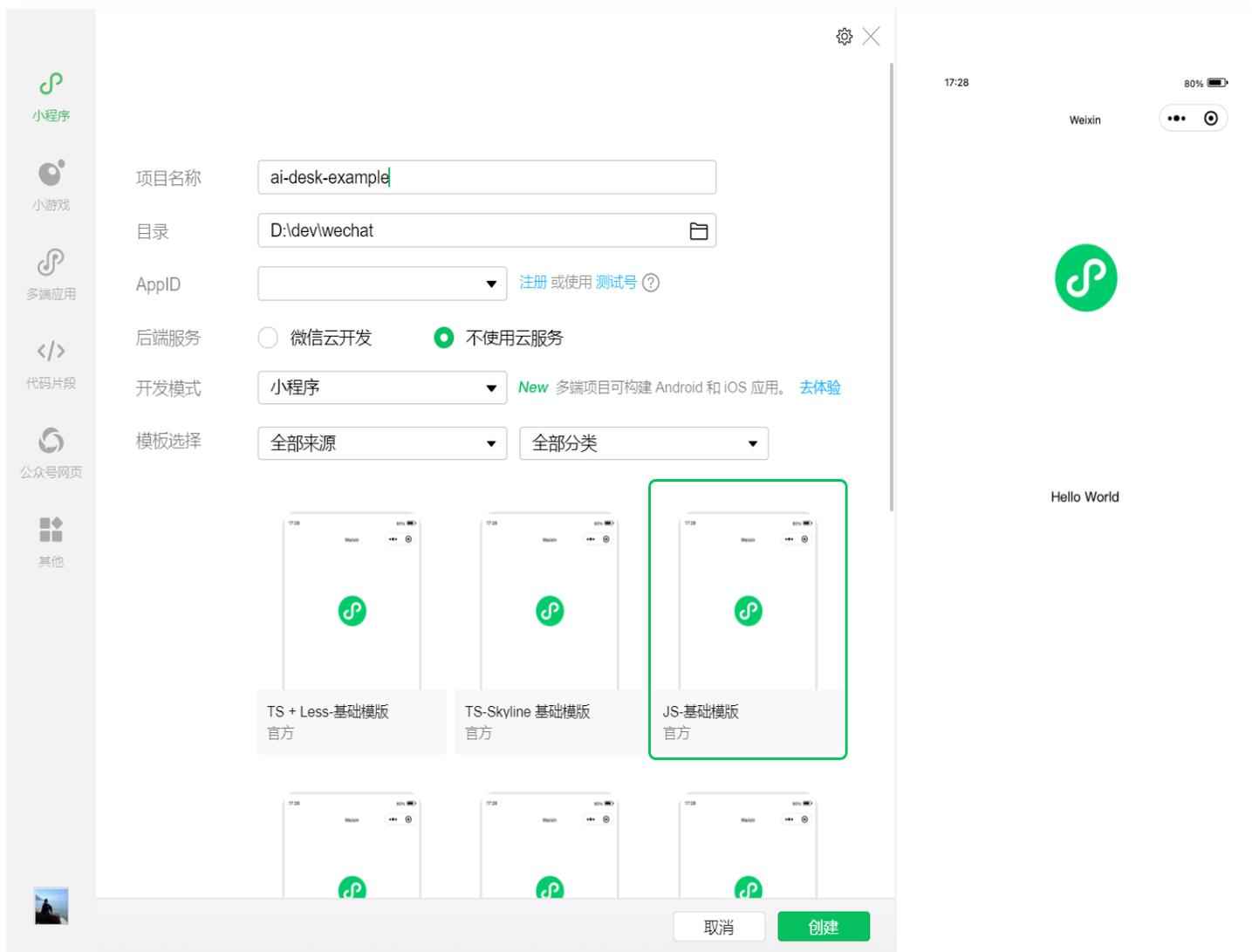
- 微信开发者工具

- JavaScript 或 TypeScript
- node (node.js \geq 16.0.0)
- npm (版本请与 node 版本匹配)

UIKit 源码集成

步骤1: 创建项目

在微信开发者工具上创建一个使用 JS-基础模板的小程序项目（是否使用模板，是否使用 TS 均可），如图所示：



步骤2: 下载 UIKit

微信开发者工具创建的小程序项目默认没有 package.json，因此您需要先创建 package.json 文件。

```
npm init -y
```

通过 NPM 方式下载 UIKit。

```
npm i @tencentcloud/ai-desk-customer-wechat@latest
```

为了方便您对 UI 进行扩展，请在项目的根目录下执行以下命令，将 UIKit 源码复制到项目中。

macOS 端

```
mkdir -p ./ai-desk-customer-wechat &&  
rsync -av --exclude={'node_modules','excluded-list.txt'}  
./node_modules/@tencentcloud/ai-desk-customer-wechat/ ai-desk-  
customer-wechat/
```

Windows 端

```
robocopy .\node_modules\@tencentcloud\ai-desk-customer-wechat .\ai-  
desk-customer-wechat /E
```

步骤3: 分包引入 UIKit

为了规避小程序主包体积超限问题，我们建议您将客服 UIKit 放入分包。

1. 工程配置

app.js

说明：
以下代码使用了 [分包异步化](#) 的技术方案。

```
"use strict";  
Object.defineProperty(exports, Symbol.toStringTag, { value: "Module"  
});  
let common_vendor;  
require.async('./ai-desk-customer-wechat/common/vendor').then((res) =>  
{  
    common_vendor = res;
```

```
const _sfc_main = {
  onLaunch: function() {
    console.log("App Launch");
  },
  onShow: function() {
    console.log("App Show");
  },
  onHide: function() {
    console.log("App Hide");
  }
};

function createApp() {
  const app = common_vendor.createSSRApp(_sfc_main);
  return {
    app
  };
}

createApp().app.mount("#app");
exports.createApp = createApp;
}).catch(({ errMsg, mod }) => {
  console.error(`path: ${mod}, ${errMsg}`)
});
```

app.json

说明：
请务必配置 `subPackages` 和 `preloadRule`。

```
{
  "pages": [
    "pages/index/index"
  ],
  "subPackages": [
    {
      "root": "ai-desk-customer-wechat",
      "pages": [
        "pages/index/index"
      ],
      "entry": "index.js"
    }
  ]
}
```

```
],
  "preloadRule": {
    "ai-desk-customer-wechat/pages/index/index": {
      "network": "all",
      "packages": [
        "ai-desk-customer-wechat"
      ]
    }
  },
  "window": {
    "navigationBarTextStyle": "black",
    "navigationBarTitleText": "Weixin",
    "navigationBarBackgroundColor": "#ffffff"
  },
  "style": "v2",
  "componentFramework": "glass-easel",
  "sitemapLocation": "sitemap.json"
}
```

2. 在项目主包页面中配置智能客服的入口

主包 pages/index/index.js

```
Page({
  data: {
  },
  getSupport () {
    // SDKAppID/userID/userSig 的获取请参考步骤4
    const SDKAppID = 0;
    const userID = '';
    const userSig = '';
    wx.navigateTo({
      url: `/ai-desk-customer-wechat/pages/index/index?
SDKAppID=${SDKAppID}&userID=${userID}&userSig=${userSig}`
    })
  },
});
```

```
})
```

主包 pages/index/index.wxml

```
<button class="get-support" bind:tap="getSupport">咨询客服</button>
```

主包 pages/index/index.wxss

```
page {  
  height: 100vh;  
  display: flex;  
  flex-direction: column;  
}  
  
.get-support {  
  background-color: #0052d9;  
  color: #ffffff;  
  margin: auto;  
}
```

步骤4: 获取 SDKAppID、userID、userSig

设置 pages/index/index.js 中的 SDKAppID、userID、userSig。

- SDKAppID 信息，可在 [即时通信 IM 控制台](#) 单击应用管理 > 创建新应用，并选择客服服务 Desk > 智能客服，[开通智能客服](#) 后获取。

应用管理

功能服务

- 消息服务 Chat
- 推送服务 Push
- 客服服务 Desk
- 智能客服
- 音视频服务 RTC

通用工具

- 回调配置
- UserSig生成校验
- 自助排障日志

智能客服

16-...-ng
当前数据中心: 中国
[IM 技术服务交流群](#)
[IM 出海交流专区](#)

开通智能客服

开箱即用的智能客服系统，提供包括智能机器人、客服工作台、多渠道消息聚合、路由分配、满意度评价、数据看板等功能。[查看效果展示](#)

我已阅读并同意 [《智能客服 Desk 计费说明》](#)

免费试用
立即开通
立即开通

应用管理

功能服务

- 消息服务 Chat
- 推送服务 Push
- 客服服务 Desk
- 智能客服
- 音视频服务 RTC

应用管理

IM 技术服务交流群
IM 出海交流专区

创建新应用
1.复制 SDKAppID

应用名称	SDKAppID	应用状态	数据中心	标签	创建时间	服务信息
智能客服现网使用	16-...-2	正常	中国	-	2025-01-02	消息服务 Chat 体验版 推送服务 Push 试用版 智能客服 Desk 高级版

- userID 信息，可本地生成一个随机的字符串，例如 test-1234。
- userSig 信息，可单击 [即时通信 IM 控制台 > UserSig生成校验](#)，填写创建的 userID，即可生成 userSig。

2. UserSig 生成校验

3. 填入创建的 userID

4. 生成签名并复制

步骤5：启动项目，并发起您的第一条客服咨询

测试前，请先清理微信开发者工具的缓存，并勾选本地设置 > 不校验合法域名。



常见问题

什么是 UserSig? 如何生成 UserSig?

UserSig
UserSig
的项目

是对 UserID 等信
找到您的服务端，并
更多详情请参见

小程序如果需要上线或者部署正式环境怎么办?

请在
名。

> 服务器域名中进

交流与反馈

点此进

您的难题。



由您

法域

Flutter

最近更新时间: 2025-06-05 15:24:02

介绍

专为客服场景定制的 Customer UIKit，提供针对性强的用户侧客服会话界面，满足客服场景需求。UI、交互及功能体验，均面向智能客服场景设计。

此外，Customer UIKit 让集成客服模块省去集成 IM，只需要简短的若干行代码，即可完成开发。

功能展示





您可扫码安装 Demo app 体验使用效果。



前提条件

了解在线客服相关术语及相关配置，并已完成以下步骤：创建腾讯云 IM 应用、开通智能客服、登录客服管理端、获取客服号 ID，详情请参见 [快速入门](#)。

环境与版本

- Flutter 版本: Flutter 3.24 – Flutter 3.27。
- 支持模拟器调试及真机运行。

说明:

1. 如果您的项目 Flutter 版本较低，建议升级至 Flutter 3.24 使用。如果确实不方便升级，可使用 [旧版本 Flutter IM UIKit + 客服插件方案](#)。
2. 如果您使用 Flutter 3.29，请先降级至 Flutter 3.24 使用。使用 flutter downgrade 或 [git 方式 checkout 管理](#)。
3. 对于 Flutter 项目，我们不建议使用 Webview 集成智能客服网站渠道，因 Flutter Webview 针对拉起媒体、拍摄场景，存在部分兼容性问题。因此，请尽量优先选用本 UIKit 方案。

快速集成

Demo 示例

建议您下载并参考下列步骤的 [Demo 及其源码](#)，配合阅读，以便更好的接入。

步骤1: 集成包

本 UIKit pub package 包名为 tencentcloud_ai_desk_customer。

```
flutter pub add tencentcloud_ai_desk_customer
```

步骤2: 权限配置

由于 Customer UIKit 运行，需要拍摄/相册/录音/网络等权限，需要您在 Native 层的文件中手动声明，才可正常使用相关能力。

Android

打开 `android/app/src/main/AndroidManifest.xml`，在 `<manifest></manifest>` 中，添加如下权限。

```
<uses-permission
    android:name="android.permission.INTERNET"/>
<uses-permission
    android:name="android.permission.RECORD_AUDIO"/>
<uses-permission
    android:name="android.permission.FOREGROUND_SERVICE"/>
<uses-permission
    android:name="android.permission.ACCESS_NETWORK_STATE"/>
<uses-permission
    android:name="android.permission.VIBRATE"/>
<uses-permission
    android:name="android.permission.ACCESS_BACKGROUND_LOCATION"/>
```

```
<uses-permission
  android:name="android.permission.WRITE_EXTERNAL_STORAGE"/>
<uses-permission
  android:name="android.permission.READ_EXTERNAL_STORAGE"/>
<uses-permission
  android:name="android.permission.CAMERA"/>
<uses-permission
  android:name="android.permission.READ_MEDIA_IMAGES"/>
<uses-permission
  android:name="android.permission.READ_MEDIA_VIDEO"/>
```

打开应用层的 `build.gradle` 文件，增加以下代码，以解决升级 Flutter 3.24 后，某些第三方库编译版本小于 31 导致的编译报错。放置位置可参见 [Demo 示例代码](#)。

```
subprojects {
  afterEvaluate { project ->
    if (project.plugins.hasPlugin("com.android.application") ||
        project.plugins.hasPlugin("com.android.library")) {
      project.android {
        compileSdkVersion 34
        buildToolsVersion "34.0.0"
      }
    }
  }
}
```

iOS

打开 `ios/Podfile`，在文件末尾新增如下权限代码。并根据需要，在 `info.plist` 文件中对应增加拍照、麦克风、相册等权限声明。

```
post_install do |installer|
  installer.pods_project.targets.each do |target|
    flutter_additional_ios_build_settings(target)
    target.build_configurations.each do |config|

config.build_settings['EXCLUDED_ARCHS[sdk=iphonesimulator*]'] =
'arm64'
      config.build_settings['ENABLE_BITCODE'] = 'NO'
      config.build_settings['ONLY_ACTIVE_ARCH'] = "NO"
    end
  end
end
```

```
target.build_configurations.each do |config|
  config.build_settings['GCC_PREPROCESSOR_DEFINITIONS'] ||= [
    '$(inherited)',
    'PERMISSION_MICROPHONE=1',
    'PERMISSION_CAMERA=1',
    'PERMISSION_PHOTOS=1',
  ]
end
end
end
```

同时, 还需要在 `ios/Runner/Info.plist` 文件中(或直接使用 Xcode 打开工程后编辑 Info.plist), 声明相关上述媒体权限的申请提示, 您可按需修改如下描述。

```
<key>NSCameraUsageDescription</key>
<string>Tencent Customer UIKit needs access to your camera to take
photos and videos.</string>
<key>NSLocationWhenInUseUsageDescription</key>
<string>Tencent Customer UIKit needs access to your location to
provide accurate customer service.</string>
<key>NSMicrophoneUsageDescription</key>
<string>Tencent Customer UIKit needs access to your microphone to
record audio.</string>
<key>NSPhotoLibraryAddUsageDescription</key>
<string>Tencent Customer UIKit needs permission to add photos to
your photo library.</string>
<key>NSPhotoLibraryUsageDescription</key>
<string>Tencent Customer UIKit needs access to your photo library
to save photos and videos.</string>
<key>NSUserTrackingUsageDescription</key>
<string>Tencent Customer UIKit uses tracking to improve your
customer service experience.</string>
```

步骤3: 登录与初始化

调用 `init` 方法完成 UIKit 初始化、登录及全局配置。

需要使用 IM 的初始化及登录参数, 具体可参见 [即时通信 IM 登录鉴权](#)。

```
import
'package:tencentcloud_ai_desk_customer/tencentcloud_ai_desk_customer.dart'
;
```

```
TencentCloudAIDeskCustomer.init(  
    sdkAppID: SDKAppID, // 腾讯云 IM 控制台创建应用的 SDKAppID  
    userID: userID, // 详情可参见腾讯云 IM 登录鉴权  
    userSig: userSig, // 详情可参见腾讯云 IM 登录鉴权  
    config: TencentCloudCustomerConfig(), // 可选全局默认配置, 具体参数及使用方式  
        可查看该类注释  
);
```

- SDKAppID 信息, 可在 [即时通信 IM 控制台](#) 单击应用管理 > 创建新应用, 并选择客服服务 Desk > 智能客服, [开通智能客服](#) 后获取。



- userID 信息, 可本地生成一个随机的字符串, 例如 test-1234。
- userSig 信息, 可单击 [即时通信 IM 控制台](#) > [UserSig生成校验](#), 填写创建的 userID, 即可生成 userSig。



步骤4: 打开客服聊天页

调用 `navigate` 方法, 跳转至客服聊天页面。

```
import
'package:tencentcloud_ai_desk_customer/tencentcloud_ai_desk_customer.dart'
;

TencentCloudAIDeskCustomer.navigate(
  context: context, //BuildContext
  customerServiceID: "@customer_service_account", // 可选, 如不配置多客服号或
修改默认的客服号 UserID, 可无需传入. 客服号 UserID 可从智能客服管理端查看:
https://desk.qcloud.com/
  config: TencentCloudCustomerConfig(), // 可选针对该客服会话的特殊配置, 具体参
数及使用方式可查看该类注释. 此处仅需手动指定相比全局配置的增项和修改项即可, 其余配置来自
全局默认配置.
);
```

至此, 智能客服功能在 Flutter 端集成完成。

如果在接入过程中有任何疑问, 欢迎随时前往 [腾讯云官方社群](#) 咨询、讨论。

更多功能

多语言

如果您的 Desk 套餐包支持多语言，UIKit 可自动跟随系统语言或使用您指定的语言。

`TencentCloudCustomerConfig` 类中有一个可选配置项 `language` 用于指定需要的语言。既可 `init` 时全局配置，也可 `navigate` 时指定。

如果不指定，默认采用系统语言。若系统语言不支持，兜底使用简体中文（国内站）、英文（国际站）。具体语言支持如下。

🔔 版本说明:

本功能仅在 `tencentcloud_ai_desk_customer: ^1.2.0` 及后续版本提供。版本语言支持情况如下:

- 1.2.0: 英语、简体中文、繁体中文、日语、印尼语。

```
import
'package:tencentcloud_ai_desk_customer/tencentcloud_ai_desk_customer.dart'
;
import 'package:tencent_desk_i18n_tool/language_json/strings.g.dart';

TencentCloudAIDeskCustomer.init(
  ..... // 其他配置项
  config: TencentCloudCustomerConfig(
    language: TDeskAppLocale.en, // 如果不手动指定，默认使用系统语言
  ),
);
// 或导航至某个客服会话时配置
TencentCloudAIDeskCustomer.navigate(
  ..... // 其他配置项
  config: TencentCloudCustomerConfig(
    language: TDeskAppLocale.en, // 如果不手动指定，默认全局配置或使用系统语言
  ),
);
```

语言枚举值如下:

```
import 'package:tencent_desk_i18n_tool/language_json/strings.g.dart';

enum TDeskAppLocale {
  en, // 英语
  id, // 印尼语
  ja, // 日语
  zhHans, // 简体中文
  zhHant, // 繁体中文
```

```
}
```

注销或切换用户

如果您需要注销当前登录用户，或切换登录用户，请先 `dispose` 当前实例，具体代码示例如下：

❗ 版本说明：

本功能仅在 `tencentcloud_ai_desk_customer: ^1.1.0` 及后续版本提供。

```
import
'package:tencentcloud_ai_desk_customer/tencentcloud_ai_desk_customer.dart'
;

TencentCloudAIDeskCustomer.dispose();
```

自定义样式及能力

如快速集成部分的基础配置（`TencentCloudCustomerConfig`）无法满足您业务的自定义需求，您可参考本部分，本地引入源码，进行修改，后应用于项目中。

Fork 并 Clone 代码

1. 访问本工具包的 GitHub 仓库：[tencentcloud_ai_desk_customer_flutter](#)。
2. 单击仓库页面右上角的“Fork”按钮。这将在您的 GitHub 账户下创建一个仓库副本。
3. 将 fork 的仓库克隆到本地机器上的一个目录中。您可以使用以下 Git 命令执行此操作：

```
git clone https://github.com/<your-username>/tencentcloud_ai_desk_customer_flutter.git
```

将 `<your-username>` 替换为您的 GitHub 用户名。

4. 在您项目的 `pubspec.yaml` 文件中，将 fork 的仓库的本地路径添加到 `dependencies` 部分，并替代原线上版本依赖：

```
dependencies:
  tencentcloud_ai_desk_customer_flutter:
    path: /path/to/your/local/repository
```

将 `/path/to/your/local/repository` 替换为本地机器上克隆的仓库的实际路径。

您可在当前 IDE 环境、也可新开一个 IDE 窗口，打开本地引入的 UIKit 源码目录文件夹，并进行修改。

以下是一些场景说明，您可不局限于下方说明，针对整个项目，所有代码都能进行修改。

修改图片资源

图片资源，可直接找到现有图片，替换为同名文件即可。

- 针对客服场景（如聊天背景、评分星星）的图片资源位于 `lib/customer_service/assets` 目录。
- 聊天通用（如菜单中icon）的图片资源位于 `images` 目录。

修改聊天基础配置及操控

客服 `Customer UIKit` 的聊天模块，命名为 `TencentCloudCustomerMessage`。其大体基于 `IM UIKit` 的 `Chat 组件`，因此 `IM` 的众多基础配置，均可直接复用并修改。

因此，`TencentCloudCustomerMessage` 即为基于 `IM UIKit Chat 组件` `TIMUIKitChat` 的客服场景适配版，用法基本一致。

您可在 `lib/customer_service/widgets/tencent_cloud_customer_message_container.dart` 文件中找到 `TencentCloudCustomerMessage` 的实现。

修改此文件，进行聊天能力基础配置 `config: TIMUIKitChatConfig`、`toolTipsConfig: ToolTipsConfig`、`morePanelConfig: MorePanelConfig`，聊天能力生命周期管理 `lifeCycle: ChatLifeCycle`，各类 `UI 组件 Builder` 如 `inputTopBuilder` `tongueltemBuilder` `customAppBar` `messageItemBuilder`。除此配置外，还可使用 `_chatController` 变量存储的 `ChatController`，[控制该 Chat 组件](#)。

以上配置、`Builder` 及 `Controller` 的用法，均和 `IM UIKit` `TIMUIKitChat` 组件中同名参数的使用方式一致，您可参考对应注释，了解其用法；或参考下方内容，了解其与智能客服场景结合的案例。

客服消息自定义样式及渲染

智能客服的特殊消息，例如分支消息、评价消息、卡片消息等，都是通过自定义消息实现，因此您需要在接收消息时判断消息类型并渲染。`isCustomerServiceMessage` 方法用于判断自定义消息是否属于智能客服的自定义消息。使用方法如下：

```
// 使用 TencentCloudCustomerMessage 组件的 customMessageItemBuilder 属性实现
messageItemBuilder: MessageItemBuilder(
  customMessageItemBuilder: (message, isShowJump, clearJump) {
    if
(TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isCustomerServiceMessage(message))
{
  return // 需要渲染的自定义消息
}
return null;
},
),
```

在线客服消息中有一些特殊的消息为标志消息，例如会话结束、会话开始、客服配置等，这一类消息不需要渲染在消息列表中。`isCustomerServiceMessageInvisible` 方法用于判断在线客服消息是否需要在消息列表中渲染。使用方法如下：

```
// 使用 TencentCloudCustomerMessage 组件的 lifeCycle 属性实现
TencentCloudCustomerMessage (
    lifeCycle: ChatLifeCycle(messageShouldMount: (V2TimMessage message)
{
    if (TencentCloudChatCustomerServicePlugin
        .isCustomerServiceMessageInvisible(message) &&
TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isCustomerServiceMessage(
    message)) {
        return false;
    }
    return true;
}),
);
```

在线客服消息中，评价消息因为不需要会话气泡且需要独占一行，因此，此消息需要单独处理。

`tencent_cloud_chat_customer_service_plugin` 提供了 `isRowCustomerServiceMessage` 方法用于判断消息是否需要独占一行。使用方法如下：

```
// 使用 TencentCloudCustomerMessage 组件的 messageRowBuilder 属性实现
TencentCloudCustomerMessage(messageItemBuilder: MessageItemBuilder(
    messageRowBuilder: (message, messageWidget, onScrollToIndex,
        isNeedShowJumpStatus, clearJumpStatus, onScrollToIndexBegin) {
        if
(TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isRowCustomerServiceMessage(
        message)) {
            return messageWidget;
        }
    },
));
```

主动评价客服

`isCanSendEvaluate` 方法用于快速判断是否能主动发送评价，`isCanSendEvaluateMessage` 方法快速判断是否为发送评价配置消息，同时也提供了 `getEvaluateMessage` 方法拉取用户评价。使用方法如下：

```
// TencentCloudCustomerMessage 组件的 morePanelConfig、
additionalDesktopControlBarItems、newMessageWillMount 属性实现
TencentCloudCustomerMessage (
    lifeCycle: ChatLifeCycle(
        newMessageWillMount: (V2TimMessage message) async {
            // ChannelPush.displayDefaultNotificationForMessage(message);
```

```
        if
(TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isCanSendEvaluateMessage (
            message) &&
            !TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isCanSendEvaluate (
                message) &&
                canSendEvaluate == true) {
        setState(() {
            canSendEvaluate = false;
        });
    } else if (TencentCloudChatCustomerServicePlugin
        .isCanSendEvaluateMessage(message) &&
        TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isCanSendEvaluate (
            message) &&
            canSendEvaluate == false) {
        setState(() {
            canSendEvaluate = true;
        });
    }
    return message;
},
),
// 窄屏UI按钮
morePanelConfig: MorePanelConfig(
    extraAction: [
        if (canSendEvaluate)
            MorePanelItem(
                onTap: (c) {
                    // 点击拉取评价

TencentCloudChatCustomerServicePlugin.getEvaluateMessage (
                    _chatController.sendMessage);
                },
                icon: Container(
                    height: 64,
                    width: 64,
                    margin: const EdgeInsets.only(bottom: 4),
                    decoration: const BoxDecoration(
                        color: Colors.white,
                        borderRadius: BorderRadius.all(Radius.circular(5))),
                    child: Icon(
                        Icons.comment,
                        color: hexToColor("5c6168"),
                        size: 32,
                    ),
                ),
```

```
    ),
    id: 'evaluate',
    title: TIM_t("服务评价"),
  ),
],
),
// 宽屏UI按钮
config: TIMUIKitChatConfig (additionalDesktopControlBarItems: [
  if (canSendEvaluate)
    DesktopControlBarItem(
      item: 'evaluate',
      showName: TIM_t("服务评价"),
      onClick: (offset) {
        // 点击拉取评价

TencentCloudChatCustomerServicePlugin.getEvaluateMessage(
      _chatController.sendMessage);
    },
    icon: Icons.comment),
])
);
```

主动结束人工会话

当客户端进入 [人工会话状态](#) 时，可以发送一条约定好类型的自定义消息，发送后服务端会主动断开此次人工会话服务。

`isInSession` 方法用于快速判断是否在人工会话中，`isInSessionMessage` 方法快速判断是否为标识人工会话状态消息，同时也提供了 `sendCustomerServiceEndSessionMessage` 方法快速发送结束会话消息。使用方法如下：

```
// TencentCloudCustomerMessage 组件的 morePanelConfig、
additionalDesktopControlBarItems、newMessageWillMount 属性实现
TencentCloudCustomerMessage (
  lifecycle: ChatLifeCycle(
    newMessageWillMount: (V2TimMessage message) async {
      // ChannelPush.displayDefaultNotificationForMessage(message);
      if (TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isInSessionMessage(
        message) &&

!TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isInSession(message) &&
        canEndSession == true) {
        setState(() {
          canEndSession = false;
        });
      }
    }
  );
```

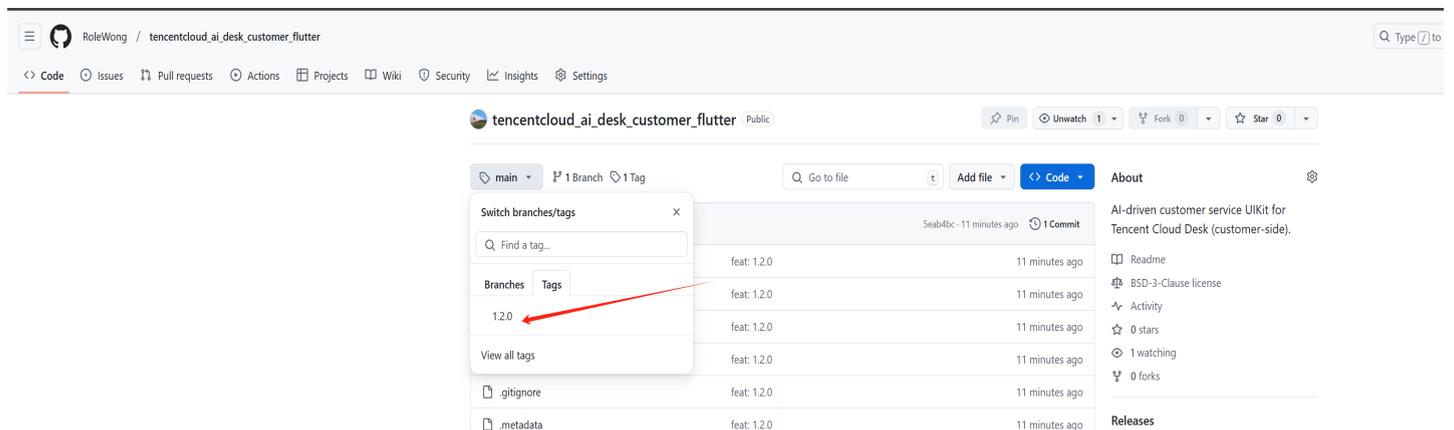
```
    } else if
(TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isInSessionMessage(
    message) &&
    TencentCloudChatCustomerServicePlugin.isInSession(message)
&&
    canEndSession == false) {
    setState(() {
        canEndSession = true;
    });
    }
    return message;
},
),
// 窄屏UI按钮
morePanelConfig: MorePanelConfig(
    extraAction: [
        if (canEndSession)
        MorePanelItem(
            onTap: (c) {
                TencentCloudChatCustomerServicePlugin
                    .sendCustomerServiceEndSessionMessage(
                        _chatController.sendMessage);
            },
            icon: Container(
                height: 64,
                width: 64,
                margin: const EdgeInsets.only(bottom: 4),
                decoration: const BoxDecoration(
                    color: Colors.white,
                    borderRadius: BorderRadius.all(Radius.circular(5))),
                child: Icon(
                    Icons.local_phone_outlined,
                    color: hexToColor("5c6168"),
                    size: 32,
                ),
            ),
            id: 'endSession',
            title: TIM_t("结束会话"),
        ),
    ],
),
// 宽屏UI按钮
config: TIMUIKitChatConfig(additionalDesktopControlBarItems: [
    if (canEndSession)
```

```
DesktopControlBarItem(  
  item: 'evaluate',  
  showName: TIM_t("结束会话"),  
  onClick: (offset) {  
    TencentCloudChatCustomerServicePlugin.getEvaluateMessage(  
      _chatController.sendMessage);  
  },  
  icon: Icons.local_phone_outlined),  
]);
```

完成修改源码后，可将变更提交至您 fork 的仓库。

同步更新本 UIKit 后续版本

Customer UIKit 的 GitHub 仓库中，每个版本，均通过 Tag 标记。您可同步最新代码到指定版本或位于 main 分支的最新版本。



如需将您 fork 的仓库同步官方仓库，可使用 `pull upstream` 操作。

以下是一个 `pull upstream` 的 Git 操作示例：

1. 首先，在您的本地仓库中添加上游（upstream）远程仓库：

```
git remote add upstream  
https://github.com/RoleWong/tencentcloud_ai_desk_customer_flutter.git
```

2. 拉取上游仓库的最新更改：

```
git fetch upstream
```

3. 将您的本地仓库切换到要更新的分支（例如 `main` 或 `master`）：

```
git checkout main
```

4. 将上游仓库的更改合并到您的本地仓库：

```
git merge upstream/main
```

5. 如果有冲突，请在编辑器中解决它们，确保各个 JSON 词条库是完整的。

6. 提交解决冲突后的更改：

```
git add .  
git commit -m "Merge upstream changes and resolve conflicts"
```

7. 将更改推送到您的远程仓库：

```
git push origin main
```

现在，您的 fork 版本已经包含了线上版本的对应代码。

交流与反馈

[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

iOS

最近更新时间：2025-05-30 18:07:31

介绍

专为客服场景定制的 Customer UIKit，提供针对性强的用户侧客服会话界面，满足客服场景需求。UI、交互及功能体验，均面向智能客服场景设计。

此外，Customer UIKit 让集成客服模块省去集成 IM，只需要简短的若干行代码，即可完成开发。

前提条件

了解在线客服相关术语及相关配置，并已完成以下步骤：创建腾讯云 IM 应用、开通智能客服、登录客服管理端、获取客服号 ID，详情请参见 [快速入门](#)。

功能展示



快速集成

环境与版本

- iOS 版本: iOS 13 以上。

- 支持模拟器调试及真机运行。

Demo 示例

建议您下载并参考下列步骤的 [demo 及其源码](#)，配合阅读，以便更好的接入。

CocoaPods 集成

方式1: 拉取远程 CocoaPods 集成

在 XCode 工程中, 通过 Cocoapods 集成 TencentCloudAIDeskCustomer。

在 Podfile 中, 添加如下示例代码:

```
target 'MyApp' do
  pod 'TencentCloudAIDeskCustomer'
end
```

方式2: DevelopPods 源码集成 (有源码修改时推荐)

从 GitHub 下载 [TencentCloudAIDeskCustomer-iOS](#)、[TDeskCustomerServicePlugin](#)、[TDeskChat](#)、[TDeskCommon](#)、[TDeskCore](#)。直接拖入您的工程目录下: TDesk。

```
target 'MyApp' do
  pod 'TencentCloudAIDeskCustomer', :path =>
    "../TDesk/TencentCloudAIDeskCustomer-iOS"
  pod 'TDeskCustomerServicePlugin', :path =>
    "../TDesk/TDeskCustomerServicePlugin"
  pod 'TDeskChat', :path => "../TDesk/TDeskChat"
  pod 'TDeskCommon', :path => "../TDesk/TDeskCommon"
  pod 'TDeskCore', :path => "../TDesk/TDeskCore"
end
```

登录与初始化

调用 `loginWithSdkAppID` 方法完成 UIKit 登录, 并调用 `setCustomerServiceUserID` 设置在线客服的 UserID, 示例代码如下:

```
#import "TencentCloudAIDeskCustomer/TencentCloudCustomerManager.h"

- (void)login:(NSString *)userID userSig:(NSString *)sig {
    [[TencentCloudCustomerManager sharedManager] loginWithSdkAppID:"应用的 SDKAppID" userID:"当前登录用户的UserID" userSig:"当前登录用户的UserSig" completion:^(NSError *error) {
        if (error.code == 0) {
```

```
// 如果没有修改默认的客服号 ID 就不需要调用该函数。可从智能客服管理端首页查看：  
https://desk.qcloud.com/  
// [[TencentCloudCustomerManager sharedManager]  
setCustomerServiceUserID: "@customer_service_account";  
    } else {  
        NSLog(@"登录失败");  
    }  
};  
}
```

- SDKAppID 信息，可在 [即时通信 IM 控制台](#) 单击应用管理 > 创建新应用，并选择客服服务 Desk > 智能客服，[开通智能客服](#) 后获取。



- userID 信息，可本地生成一个随机的字符串，例如 test-1234。
- userSig 信息，可单击 [即时通信 IM 控制台](#) > [UserSig生成校验](#)，填写创建的 userID，即可生成 userSig。



打开客服聊天页

调用 `pushToCustomerServiceViewControllerFromController` 方法，跳转至客服聊天页面。

```
#import <TencentCloudAIDeskCustomer/TencentCloudCustomerManager.h>
// 一定要确保已经登录成功了，否则直接跳转过去就是空白
[[TencentCloudCustomerManager sharedManager]
pushToCustomerServiceViewControllerFromController:self];
```

至此，在线客服功能在 iOS 端集成完成。

高级用法

如果需要更多高级能力，可参考使用如下高级 API 能力。

设置快捷用语

设置输入框上部快捷用语。

```
[[TencentCloudCustomerManager sharedManager] setQuickMessages:<#
(NSArray<TUICustomerServicePluginMenuCellData *> *) #>];
```

交流与反馈

[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

Android

最近更新时间：2025-05-19 15:14:42

介绍

专为客服场景定制的 Customer UIKit，提供针对性强的用户侧客服会话界面，满足客服场景需求。UI、交互及功能体验，均面向智能客服场景设计。

此外，Customer UIKit 让集成客服模块省去集成 IM，只需要简短的若干行代码，即可完成开发。

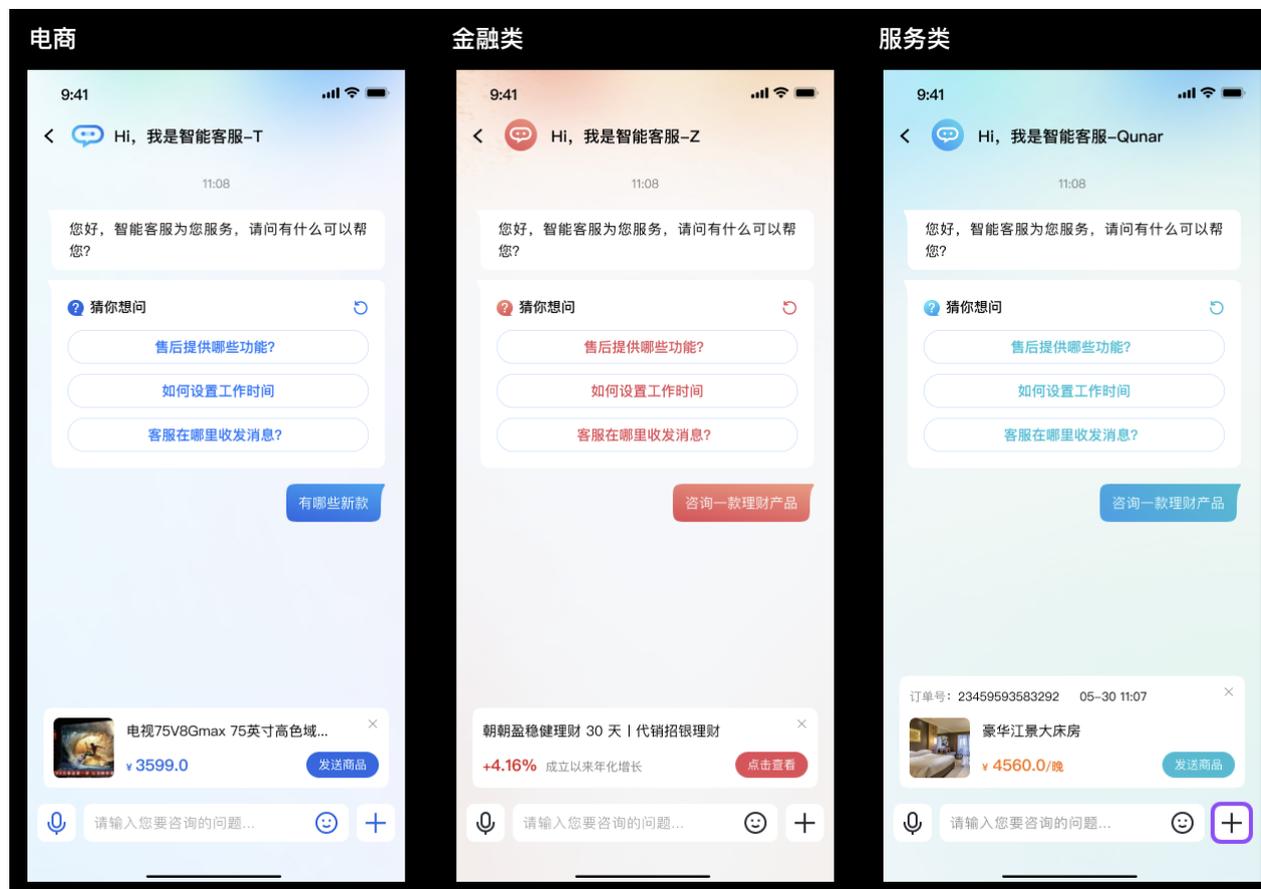
前提条件

了解在线客服相关术语及相关配置，并已完成以下步骤：创建腾讯云 IM 应用、开通智能客服、登录客服管理端、获取客服号 ID，详情请参见 [快速入门](#)。

环境与版本

- Android Studio
- Gradle-7.4.1
- Android Gradle Plugin Version-7.0.1

功能展示



快速集成

步骤1: Maven 镜像设置

在项目的 `setting.gradle` 的 `dependencyResolutionManagement` 中加入以下内容:

```
repositories {
    google()
    mavenCentral()
    maven {
        url 'https://mirrors.tencent.com/repository/maven/thirdparty/'
    }
    gradlePluginPortal()
}
```

步骤2: 引入 AI Desk 包

我们提供了两种方式来引入, 如不需要修改源码可直接使用 Maven 镜像的方式引入, 如果需要修改源码可用源码集成的方式。

Maven 镜像集成

找到 app 的 `build.gradle` 文件, 然后在 `dependencies` 中添加 AI TDesk SDK 的依赖。

```
implementation "com.tencentcloud.desk:aideskcustomer:$version"
// 最新版本version可在
https://central.sonatype.com/artifact/com.tencentcloud.desk/aideskcustomer/versions 查看
```

源码方式集成

1. 下载 [AI TDesk SDK 源码](#), 把 `aideskcustomer`、`deskchat`、`deskcommon`、`deskcontact`、`deskcore`、`deskcustomerserviceplugin` 文件夹复制到你项目的根目录。
2. 修改在项目的 `settings.gradle` 文件, 引入 AI TDesk SDK 相关代码。

```
// 集成智能客服相关代码
include ':deskcore'
include ':deskcommon'
include ':deskchat'
include ':deskcontact'
```

```
include ':deskcustomerserviceplugin'  
include ':aideskcustomer'
```

3. 找到 app 的 `build.gradle` 文件，然后在 `dependencies` 中添加 AI TDesk SDK 的依赖。

```
implementation project(':aideskcustomer')
```

步骤3: 用户登录

```
TencentAiDeskCustomerLoginConfig config = new  
TencentAiDeskCustomerLoginConfig(); // config可选填  
TencentAiDeskCustomer.getInstance().login(context, sdkAppID, userID,  
userSign, config, new TencentAiDeskCustomerLoginCallback() {  
    @Override  
    public void onSuccess() {  
        System.out.println("login success");  
    }  
  
    @Override  
    public void onError(int code, String desc) {  
        System.out.println("login failed"+code+", "+desc);  
    }  
});
```

步骤4: 打开新的客服聊天页

```
startActivity(TencentAiDeskCustomer.getInstance().getTencentCloudCustomerC  
hatIntent(context));
```

高级用法

设置主题

```
TencentAiDeskCustomer.setTheme(TencentAiDeskCustomerThemeConfig.DARK);
```

设置显示人工服务按钮

```
// 设置为 true 后，只有没再人工服务状态就会显示，在人工服务后会自动隐藏。  
// 设置为 true 后，永远不显示人工服务状态按钮
```

```
TencentAiDeskCustomer.getInstance().setShowHumanService(true);
```

设置快捷用语

```
LinkedList<TencentAiDeskCustomerQuickMessageInfo> quickMessages = new  
LinkedList<TencentAiDeskCustomerQuickMessageInfo>(); // 详情见快捷用语类  
TencentAiDeskCustomer.getInstance().setQuickMessages(quickMessages);
```

设置携带商品信息

```
TencentAiDeskCustomerProductInfo info = new  
TencentAiDeskCustomerProductInfo(); // 详情见商品信息类  
TencentAiDeskCustomer.getInstance().setProductInfo(info);
```

设置语言

如果您的 Desk 套餐支持多语言，UIKit 可以自动适配系统语言或使用您指定的语言。目前默认支持中文、英文和阿拉伯语。如需其他语言，请联系我们。

如果未指定语言，系统将默认使用系统语言。如果系统语言不受支持，则默认使用简体中文（适用于国内站）。具体支持的语言如下。

```
// 设置为英文，TencentAiDeskCustomerLanguageConfig.zh为中文。  
TencentAiDeskCustomer.getInstance().setLanguage(v.getContext(),  
TencentAiDeskCustomerLanguageConfig.en);
```

其他

- 如果想要快速跑通 Demo，并想修改部分效果，可下载 [DeskDemo以及源码](#)。

交流与反馈

[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

无 UI 用户端集成

最近更新时间：2025-06-12 11:07:02

前提条件

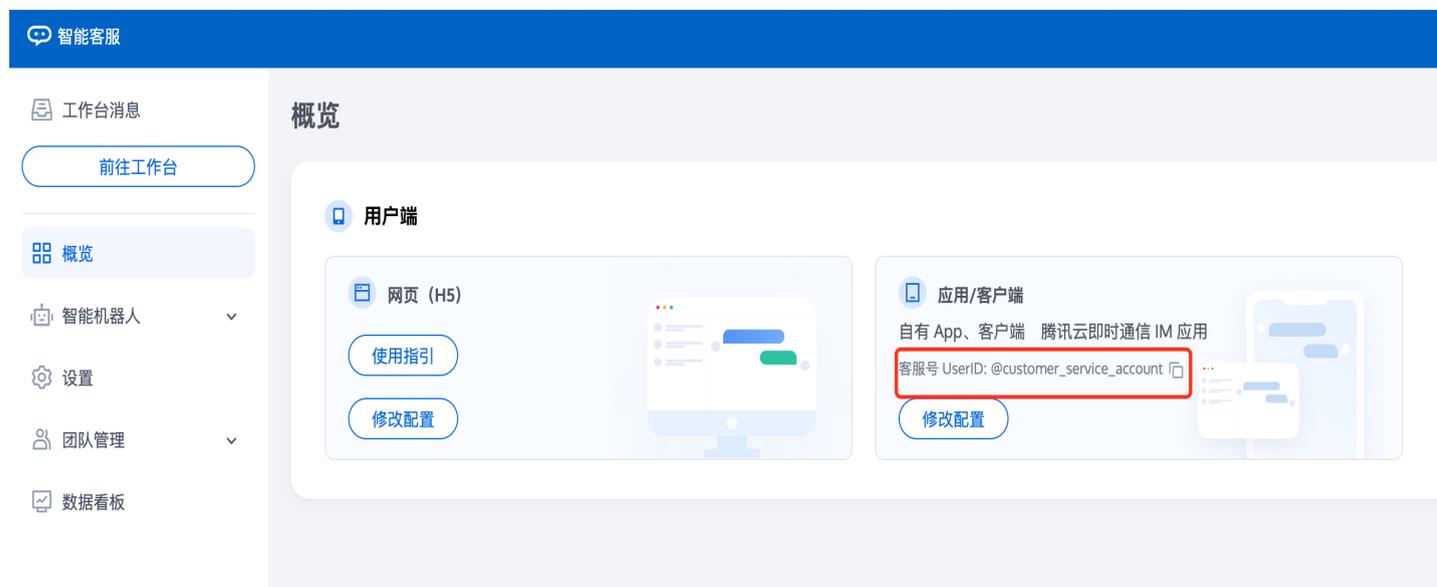
1. 开通智能客服，详情请参见 [快速入门](#)。
2. 集成 IM SDK，并跑通登录、发单聊消息等功能。详情请参见 [集成 TUIKit（以 Android 为例）](#)。

流程说明

流程说明将描述从接入客服号到一次会话结束的过程。

步骤1：开通智能客服并将客服号会话加入用户端会话列表

请您先跟随 [管理端配置](#) 开通智能客服，开启与客服号的单聊（与userid为下方截图位置的客服号 UserID 的用户单聊）。



步骤2：进入客服号会话触发会话流

在用户端进入客服号会话时，请对此客服号 IM 用户发送 [触发会话服务流消息](#)，以此自动触发会话服务流并接收 [会话评价设置消息](#)。

步骤3：执行客服号配置的流程

在线客服通过不同的自定义消息来完成各种会话服务流交互操作，每一种自定义消息对应一个事件或一种类型的消息，例如，用户发送自定义消息完成会话流中 [会话启动](#)、[提交客服评价](#) 等交互操作，即时通信 IM 后台下发自定义消息给用户以展示 [分支消息](#)、[表单消息](#) 等。

IM 后台会根据您配置的智能机器人流程，进行各种类型消息的下发或转接人工客服等操作，直到这一次的会话流程结束。

步骤4：会话流结束

会话流结束时会下发 **会话结束标志位**，标志此次会话流程结束。

不同自定义消息的格式可见下方文档，您可以根据自定义消息的字段进行自主开发。

自定义消息格式

本文介绍的自定义消息的 `data` 字段为 JSON 结构体经过序列化后的值，不同平台获取自定义消息的 `data` 字段的方式可见各自平台的文档([Android&iOS&Mac&Windows](#) / [Web&小程序&uni-app](#) / [Flutter](#) / [Unity](#) / [React Native](#))。

在线客服的自定义消息通过 JSON 结构体的 `src` 字段的值来区分不同类型的消息。

下方展示了自定义消息字段的说明与示例

字段名	字段类型	字段含义
customerServicePlugin	Number	在线客服自定义消息标志位，0代表此消息为在线客服自定义消息
src	String	在线客服自定义消息类型 例如"15" 代表此消息为在线客服的分支类型消息
content 或 menuContent	Any	在线客服自定义消息的内容，不同类型的消息包含不同类型的內容

示例：

```
{
  "customerServicePlugin": 0, // 当此字段为0时，表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "15", // 自定义消息类型，15为分支消息类型
  "content": { // 分支消息内容
    "header": "请输入您想接入的功能",
    "items": [{
      "content": "人工",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单选项分支",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单输入",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "返回",
      "desc": ""
    }
  ],
  "tail": ""
}
```

```
}
```

触发会话服务流消息（src = 7）

消息说明：

用户进入客服号会话页面后，可发送如下 `data` 字段的自定义消息，以自动触发会话服务流。
后台在接收到此消息后会下发会话评价设置消息（src = 23），以确定用户端是否可以主动发送客服评价。
因此我们建议在进入会话页面时主动发送此自定义消息。

⚠ 注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{  
  "customerServicePlugin": 0,  
  "src": "7"  
}
```

评价消息（src = 9）

消息说明：

满意度评价一般用于客服与用户会话结束后收集用户的满意度评价信息。
满意度评价的设置与详细说明可见 [满意度评价文档](#)。
用户评价后，`selected` 字段为用户选择的选项。

⚠ 注意：

请确保用户的 `selected` 字段不为空，否则提交记录无效。

消息样式：

星级评价：

数字评价：

 转接人工成功，812827号客服为您服务。

 转接人工成功，812827号客服为您服务。

评价标题 ———— 感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价！

感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价！

此档评价的描述

请对本次服务进行评价

★★★★★

非常满意

提交评价

请对本次服务进行评价

1 2 3 4 5

一般

提交评价

评价结尾 ———— 感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见！

感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见！

自定义数据字段结构：

```

{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "9",
  "menuContent": {
    "head": "感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价！", //评价标题
    "tail": "感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见！", //评价结尾
    // 评价结构 content为此档评价的描述
    "menu": [
      { "id": "101", "content": "非常不满意" },
      { "id": "102", "content": "不满意" },
      { "id": "103", "content": "一般" },
      { "id": "104", "content": "满意" },
      { "id": "105", "content": "非常满意" },
    ],
    "type": 2, // 1代表星级评价，2代表数字评价
    "sessionId": "7a67f6bb-8fac-41e5-8bab-78c0259ae5a9", // 评价消息的标识
    id
    "effectiveHour": 12, // 评价消息有效小时
    "expireTime": 1691074320 // 评价消息过期时间
    "selected": {id: '105', content: '非常满意'} // 如果已经选择过评价，这里
    即为选择的结果
  },
}

```

评价选择消息（src = 10）

消息说明：

用户在接收到评价消息后，可发送如下 `data` 字段的自定义消息，以通知后台用户此次的评价结果。

后台在收到选择消息之后，评价消息（src = 9）的 `selected` 的字段会填充此次选择的数据。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "10",
  "menuSelected": {
    'id': 'id', // 选择的评价档位id
    "content": 'content', // 选择的评价档位描述
    "sessionId": 'sessionId' // 评价消息的标识id
  }
}
```

正在输入状态（src = 12）

消息说明：

当座席端客服在输入框输入消息时，会下发如下 `data` 字段的自定义消息，表示座席端客服处于正在输入状态，收到该消息时可在 UI 界面展示 "对方正在输入"。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "12"
}
```

分支消息（src = 15）

消息说明：

分支消息用于对用户不同服务类型需求进行分流。

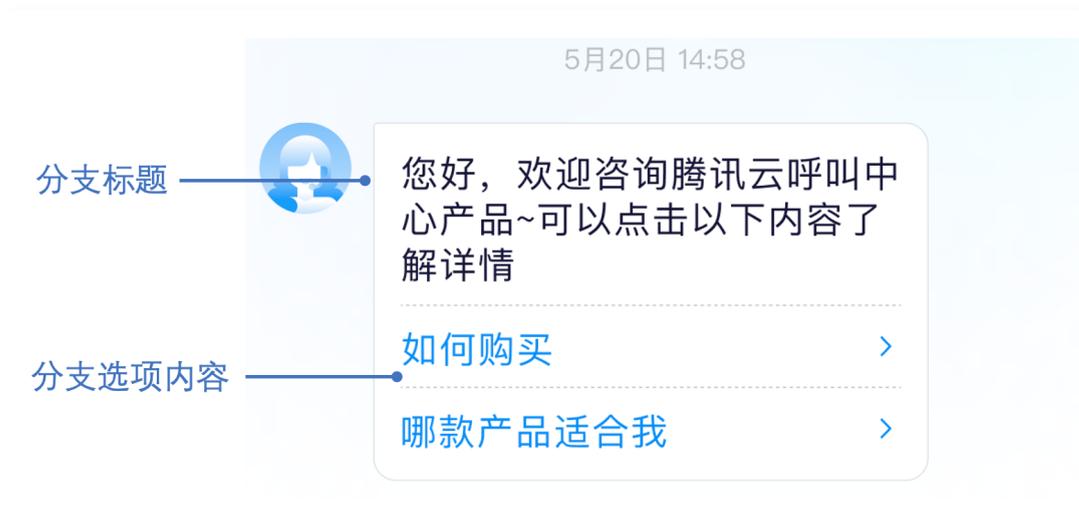
分支消息的设置与详细说明可见 [分支消息文档](#)。

用户选择分支后，`selected` 字段为用户选择的选项。

⚠ 注意：

- 分支消息的分支触发为用户端发送文本消息。
- 分支消息的选择匹配为文本的强等匹配，用户端发送的文本消息中的文本必须与分支的文本相同时才会触发此分支。

消息样式：



自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0, //当此字段为0时，表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "15", // 自定义消息类型，15为分支消息类型
  // 分支消息内容
  "content": {
    // 分支标题
    "header": "请输入您想接入的功能",
    "items": [{
      "content": "人工",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单选项分支",
      "desc": ""
    }, {
```

```
    "content": "表单输入",
    "desc": ""
  }, {
    "content": "返回",
    "desc": ""
  }
],
"tail": "",
// 如果已经选择过分支, 这里即为选择的结果
"selected": {"content": "人工"}
}
```

会话结束标志位 (src = 19)

消息说明:

当会话流正常结束时后台会下发如下 `data` 字段的自定义消息。

消息样式:

如您需要展示会话结束标识, 可渲染此消息。

自定义数据字段结构:

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "19"
}
```

会话因超时结束标志位 (src = 20)

消息说明:

当会话流因为超时结束时后台会下发如下 `data` 字段的自定义消息。

消息样式:

如您需要展示会话超时结束标识, 可渲染此消息。

自定义数据字段结构:

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "20"
}
```

表单收集消息（src = 21）

消息说明：

表单收集消息通过提示语引导用户输入信息，用户输入信息将被存储在设定的变量名中，表单类型支持收集文本和选项。

表单收集消息的设置与详细说明可见 [表单收集消息文档](#)。

用户填写收集信息后，`selected` 字段为用户填写的内容。

⚠ 注意：

表单收集消息的收集触发为用户端发送文本消息。

消息样式：



自定义数据字段结构：

```
// 选项表单结构
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "21",
  "content": {
    // 选项标题
    "header": "你喜欢吃什么?",
    // 收集选项
    "items": [{
      "content": "苹果",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "西瓜",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "草莓",
      "desc": ""
    }
  ],
  // 1为选项表单
}
```

```
"type": 1,
// 若填写过，则内容为提交的内容
"selected": {
  "content": "苹果"
}
}

// 文本表单结构
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "21",
  "content": {
    // 收集标题
    "header": "你喜欢吃什么?",
    // 0为文本表单
    "type": 0,
    // 若填写过，则内容为提交的内容
    "selected": {
      "content": "桃子"
    }
  }
}
```

卡片消息 (src = 22)

消息说明:

卡片消息为一种商品名片类的消息，是将商品名称、描述、图片、与跳转链接集合为一体的自定义消息。客户端可主动发送此类消息给座席端。

消息样式:



自定义数据字段结构:

```
{
  "src": "22",
```

```
"content": {
  // 商品标题
  "header": "这里是标题",
  // 商品描述
  "desc": "这里是描述",
  // 商品图片链接
  "pic": "https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg",
  // 商品跳转链接
  "url": "https://www.qcloud.com/"
},
"customerServicePlugin": 0
}
```

会话评价设置消息 (src = 23)

消息说明:

满意度评价

满意度评价

客服主动邀评

结束后自动发送

★ 012345678901234567890123456789012345678901234567890

★ ★ 不满意!!

★ ★ ★ 一般!

★ ★ ★ ★ 满意!

★ ★ ★ ★ ★ 非常满意!

邀评话术

评价提交话术

评价提交有效期

当用户发送触发会话流消息 (src = 7) 时, 后台会下发此消息。不同值的 menuSendRuleFlag 代表不同的发送规则, 具体可见下方。

消息样式:

此消息为标志位消息, 无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构:

```
// 值为 1 << 0 代表会话结束自动发送
// 值为 1 << 1 代表座席可主动邀评
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "23",
  "content": {
    // 评价消息发送规则值
    "menuSendRuleFlag": 7
  }
}
```

主动拉取客服评价消息（src = 24）

消息说明：

当用户端进入人工服务且评价消息的发送规则包括用户可发送时，可发送如下 `data` 字段的自定义消息，以通知后台下发评价消息。后台收到此消息会下发评价消息（src = 9）。

⚠ 注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "24",
}
```

人工会话状态（src = 26）

消息说明：

当用户发送触发会话流消息（src = 7）时，后台会下发此消息。不同值的 `content` 代表不同人工会话状态。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
// 值为 inSeat 代表接入了人工座席
// 值为 outSeat 代表没有接入人工座席
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "26",
  "content": {
    "command": "updateSeatStatus",
    "content": "inSeat"
  }
}
```

用户主动结束人工会话（src = 27）

消息说明：

当用户端需要主动结束人工会话时，可发送如下 `data` 字段的自定义消息。用户主动结束人工会话包含以下3种情况：

1. 用户转人工触发排队时，发送此消息可以结束排队，本次会话结束。
2. 客服接待方式为手动接待时，用户转人工分配客服成功后等待客服确认接待的时候，发送此消息可以结束等待，本次会话结束。
3. 用户转人工且成功接入人工客服时，发送此消息可以结束本次会话。

⚠ 注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "27",
}
```

订单消息（src = 28）

消息说明：

订单消息为一种订单名片类的消息，是将商品名称、描述、图片、与自定义数据集合为一体的自定义消息。用户端可主动发送此类消息给座席端。

消息样式：

引导标题



订单名称
描述

订单状态: **已完成**

订单金额: **1000元**

自定义数据字段结构:

```
{
  src: "28",
  content: {
    guide: "引导标题",
    name: "订单名称",
    desc: "描述",
    pic: "https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg",
    customField: [
      {
        name: "订单状态:", // 字段名称
        value: "已完成", // 字段值
        customerValue: "customerValue",
      },
      {
        name: "订单金额:", // 字段名称
        value: "1000元", // 字段值
        customerValue: "customerValue",
      },
    ],
  },
  customerServicePlugin: 0,
}
```

机器人欢迎卡片 (src = 29)

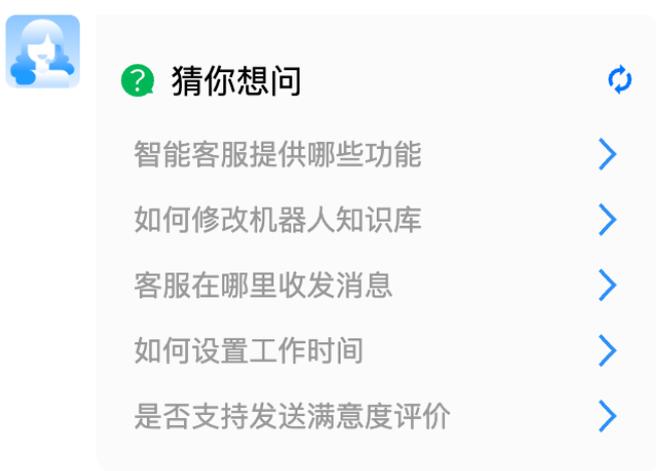
消息说明:

当用户首次触发机器人时，后台会下发 subtype 为 welcome_msg 的欢迎卡片消息。

当设置了引导提问且用户的输入在相似度设置区间中，后台会下发 subtype 为 clarify_msg 的引导提问消息。

消息样式：

欢迎卡片：



引导提问：



自定义数据字段结构：

```
// subtype为welcome_msg时为欢迎卡片
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "29",
  "subtype": "welcome_msg",
  "content": {
    "title": "猜你想问",
    "content": "",
    "items": [
      {
        "content": "智能客服提供哪些功能"
      }
    ]
  }
}
```

```
    },
    {
      "content": "如何修改机器人知识库"
    },
    {
      "content": "客服在哪里收发消息"
    },
    {
      "content": "如何设置工作时间"
    },
    {
      "content": "是否支持发送满意度评价"
    },
    {
      "content": "机器人功能可以关闭吗"
    },
    {
      "content": "支持哪些消息渠道"
    },
    {
      "content": "什么情况会进入排队"
    }
  ]
}

// subtype为clarify_msg时为引导提问消息
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "29",
  "subtype": "clarify_msg",
  "content": {
    "title": "您可能想问:",
    "content": "您可能想问:",
    "items": [
      {
        "content": "客服要怎么服务用户?"
      },
      {
        "content": "支持哪些用户咨询渠道?"
      },
      {
        "content": "智能客服提供哪些功能"
      }
    ]
  }
}
```

```

{
  "content": "怎么实现所有的问题都由客服回复"
},
{
  "content": "智能客服是什么"
}
]
}

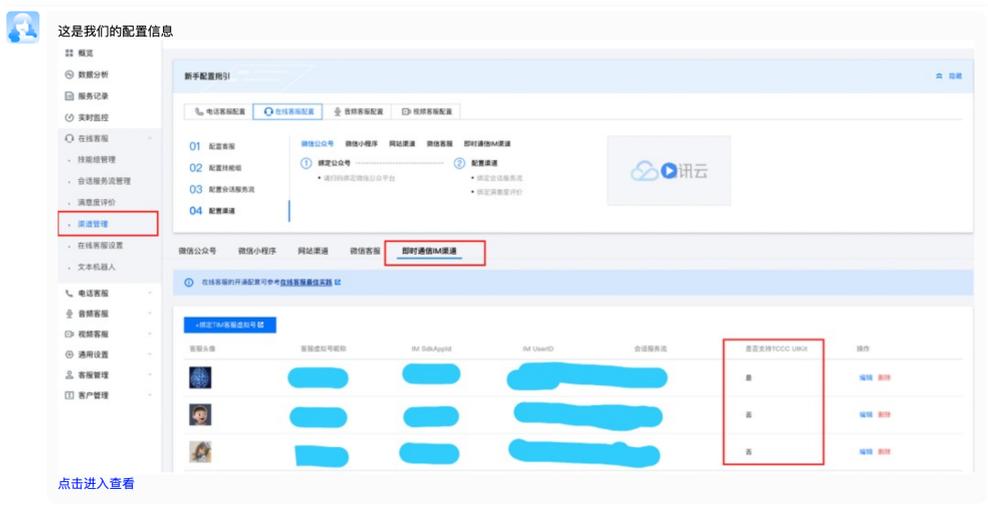
```

机器人富文本 (src=30)

消息说明:

当用户在机器人的回答中设置的回复为富文本时且用户的提问命中问题时，后台会下发 markdown 格式的富文本消息。

消息样式:



自定义数据字段结构:

```

{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "30",
  "content": "这是我们的配置信息\n\n![] (https://im-console-chatbot-1303031839.cos.ap-guangzhou.myqcloud.com/1312281038/2024_07/1721357223805.%E8%8B%B9%E6%9E%9C%22%3Cimg%20src%3D%20onerror%3D%22alert%28123%29%22%3E.jpg) \n\n[点击进入查看] (https://www.qq.com) "
}

```

流式消息 (src = 31)

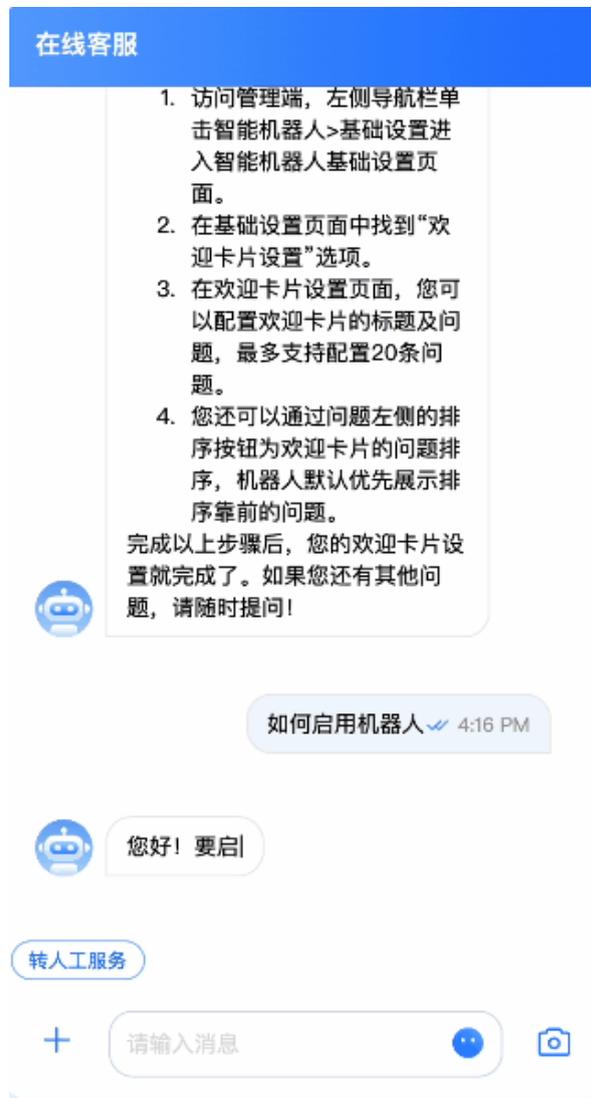
消息说明:

当用户的问题命中了 [文档问答](#)，后台会下发 Markdown 格式的流式消息。

说明:

流式消息在用户端请通过监听消息修改的回调（ [Android & iOS&Mac & Windows / Web&小程序 &uni-app / Flutter / Unity / React Native](#) ）监听消息内容的增加。

消息样式:



自定义数据字段结构:

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "31",
  // chunks代表流式消息的内容
  "chunks": [
    "",
  ]
}
```

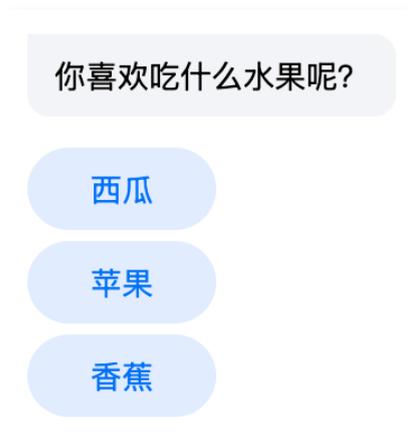
```
    "您",
    "可以在",
    "管理",
    "端",
    "左侧",
    "菜单",
  ],
  // isFinished为0时表示流式消息未输出结束，1代表输出结束
  "isFinished": 1,
}
```

多轮任务分支消息 (src = 32)

消息说明:

当用户的问题命中了多轮任务的 **分支选项** 后，后台会下发多轮任务分支消息。

消息样式:



自定义数据字段结构:

```
{
  "customerServicePlugin": 0, // 当此字段为0时，表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "32",
  "status": 1, // 0表示可选择，1表示不可选择，2表示已选择
  "optionType": 0, // 0表示快捷选项（点击后选项消失），1表示固定按钮（点击后选项不消失）
  "taskInfo": {
    "taskID": 9527, // 任务流 ID
    "nodeID": "node-9b1257ab-e91a-4317-af44-0f38d6e237e5" // 节点 ID，用于后台流转任务流时回到该节点开始流转
    "env": "production"
  },
}
```

```
// 分支消息内容
"content": {
  // 分支标题
  "header": "请输入您想接入的功能",
  "items": [{
    "content": "人工",
    "desc": ""
  }, {
    "content": "表单选项分支",
    "desc": ""
  }, {
    "content": "表单输入",
    "desc": ""
  }, {
    "content": "返回",
    "desc": ""
  }],
  "tail": "",
}

// 当分支为固定按钮时，用户点击后将以下数据结构 json 序列化后放到 cloudCustomData
// 中。
// 若分支为快捷选项时，不需要带 cloudCustomData 字段
{
  "BranchOptionInfo": {
    "taskID": 9527, // 任务流 ID，从下发的分支消息中取
    "nodeID": "node-9b1257ab-e91a-4317-af44-0f38d6e237e5" //节点 ID，从
    下发的分支消息中取
    "env": "production"
  }
}
```

多轮任务信息收集消息（src = 33）

消息说明：

当用户的问题命中了多轮任务的 [信息收集](#) 后，后台会下发多轮任务信息收集消息。

消息样式：

信息收集节点

* 你的名字是?

请输入你的名字

* 你的地址是?

请输入你的地址

* 你来咨询的问题是?

- 退款服务
- 人工服务
- 信息咨询服务

提交

自定义数据字段结构:

```
{
  "customerServicePlugin": 0, //当此字段为0时, 表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "33", // 自定义消息类型
  // 分支消息内容
  "content": {
    // 分支标题
    "tip": "信息收集节点",
    "inputVariables": [{
      "type": "string", //字符串类型
      "name": "你的名字?", //选项标题
      "formType": 0, //0代表输入, 1代表选择
      "placeholder": "请输入你的名字", //每一个选项的提示语
      "isRequired": 1, //1:必填, 0非必填
      "variableValue": "${name}", // 如果已经提交过信息, 则此字段会有值, 否则为空
    }, {
      "type": "string", //字符串类型
      "name": "你的地址是?", //选项标题
      "formType": 0, //0代表输入, 1代表选择
      "placeholder": "请输入你的地址", //每一个选项的提示语
      "isRequired": 1, //1:必填, 0非必填
      "variableValue": "${location}", // 如果已经提交过信息, 则此字段会有值, 否则为空
    }, {
      "type": "string",
```

```
        "name": "你来咨询的问题是?",
        "formType": 1, //0代表输入, 1代表选择
        "chooseItemList": ["退款服务", "人工服务", "信息咨询服务"], //待选项
        "isRequired": 1, //1:必填, 0非必填
        "variableValue": "${question}"
    }
  ],
  "nodeStatus": 0 //表示表单节点的状态, 0表示可编辑, 1表示不可编辑(未提交), 2表示已提交(也不可编辑)
}

// 提交时按照此格式发送自定义消息
{
  "customerServicePlugin": 0, //当此字段为0时, 表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "33", // 自定义消息类型
  // 分支消息内容
  "content": {
    "inputVariables": [{
      "name": "你的名字是?",
      "isRequired": 1,
      "variableValue": "1",
    }, {
      "name": "你的地址是?",
      "isRequired": 1,
      "variableValue": "2"
    }, {
      "name": "你来咨询的问题是?",
      "isRequired": 1,
      "variableValue": "" //非必填可传入空
    }
  ]
},
}
```

工作台接入 免开发方案

最近更新时间：2025-05-23 17:17:21

工作台，是客服/销售/前台等员工用于处理用户咨询、回复全渠道用户端消息的平台。我们为您提供了免开发的网页、小程序这两种拿来即用的接入方式，请参照如下指引快速使用。

前提条件

确保已完成以下操作：

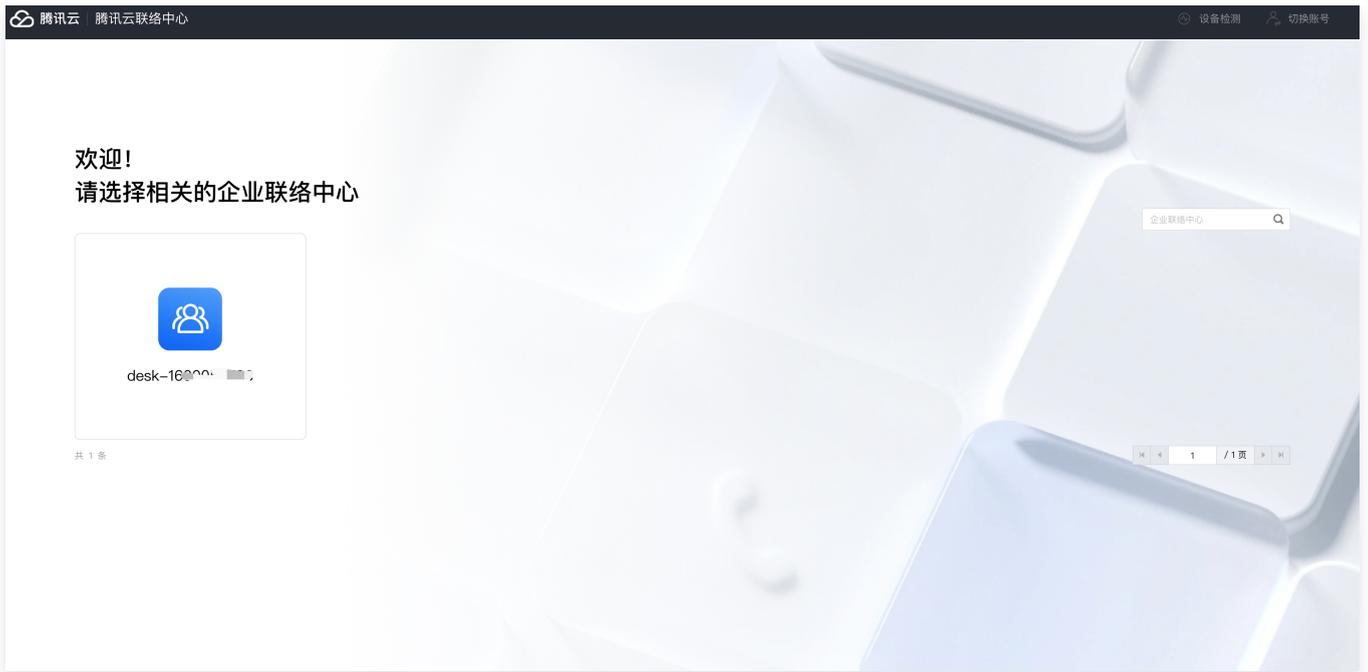
1. 参见 [快速入门](#) 开通并配置智能客服；
2. 管理员参见 [成员管理](#) ，完成员工账号的添加。

使用网页工作台

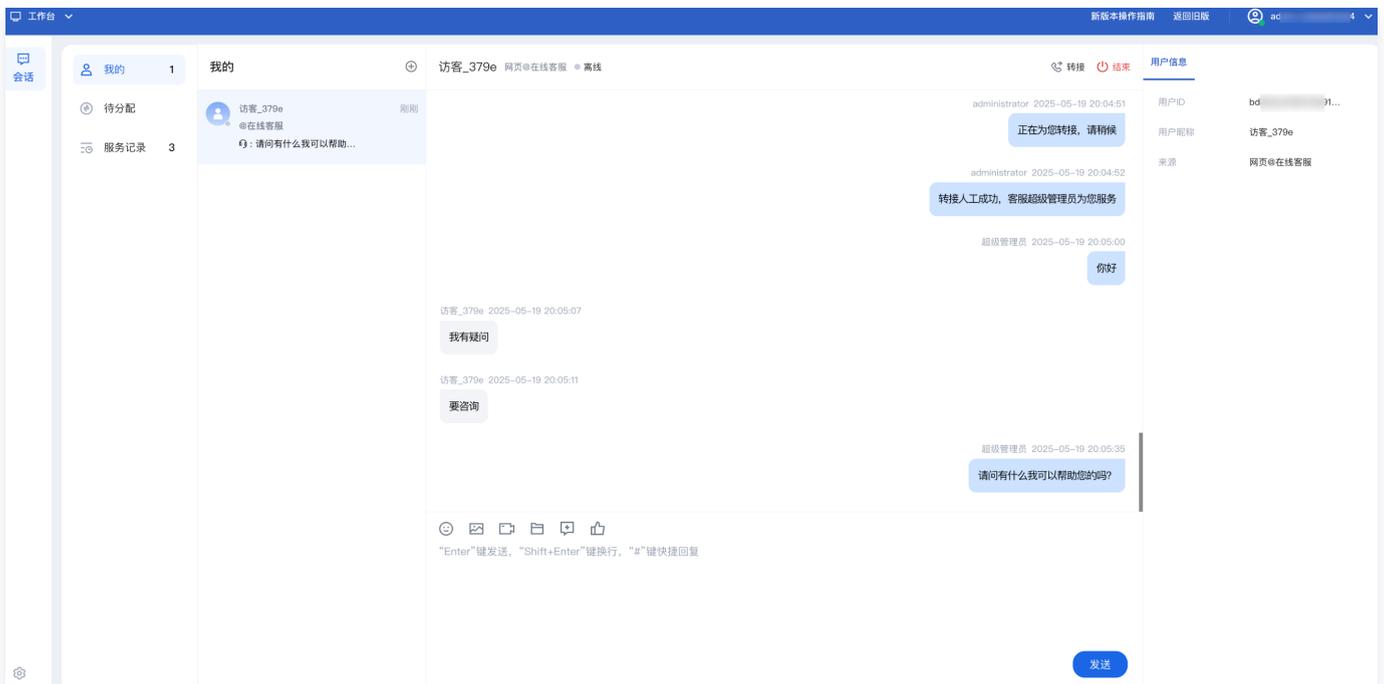
1. 打开 [工作台](#) ，输入账号和密码（详细参见 [登录与上线](#) ）。



2. 进入应用选择页面，点击选择，进入工作台。



3. 在工作台可以接待触发“转人工”流程的咨询。上滑聊天记录，可看到转人工之前，用户与机器人聊天的信息。



使用小程序工作台

注意:

小程序工作台是移动办公场景，使用时请关注：

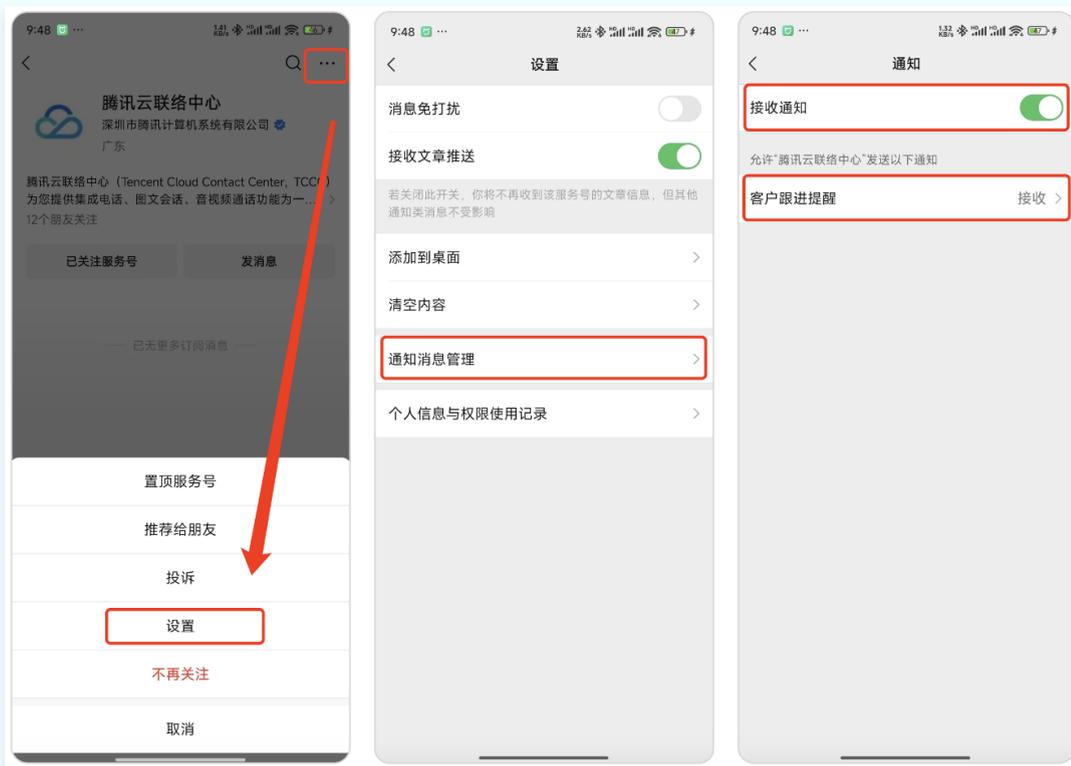
- 登录过小程序，右上角小圆点关闭小程序后，系统仍将继续为其分配会话。只有在小程序中手动选择“退出登录”后，才会停止分配会话。
- 使用小程序工作台时，请关注公众号，同时打开接收消息通知（具体操作参考下一个“注意”指引），以确保及时接收新会话和消息通知。

1. 微信扫码关注公众号，以便接收新消息通知。



⚠ 注意：

如果您的移动端工作台需要收到新消息通知，请务必先扫码关注公众号，并按照下图指引打开“接收通知”，接收用户跟进提醒。



2. 扫码进入小程序“腾讯云联络中心”。



3. 使用“微信登录”方式，以便通过已关注的公众号接收新消息通知。



4. 选择客服账号绑定的手机号/微信绑定的手机号登录。



5. 在工作台可以接待触发“转人工”流程的咨询。上滑聊天记录，可看到转人工之前，用户与机器人聊天的信息。



6. 当小程序工作台已登录但未打开，且未登录网页工作台时，公众号将向您的微信发送新消息提醒。



⚠ 注意：

如果直接关闭小程序座席，员工状态不会变更为下线，还是会被分配。如果想要小程序不接待客户，请退出登录。



员工状态说明如下表：

员工状态	状态说明
示闲	空闲时，系统会给当前员工分配在线会话。
示忙	示忙时，系统不会给当前员工分配在线会话。
小休	小休时，员工可选择具体的小休原因，系统不会给当前员工分配在线会话。
下线	下线后，系统不会给当前员工分配会话任务。

交流与反馈

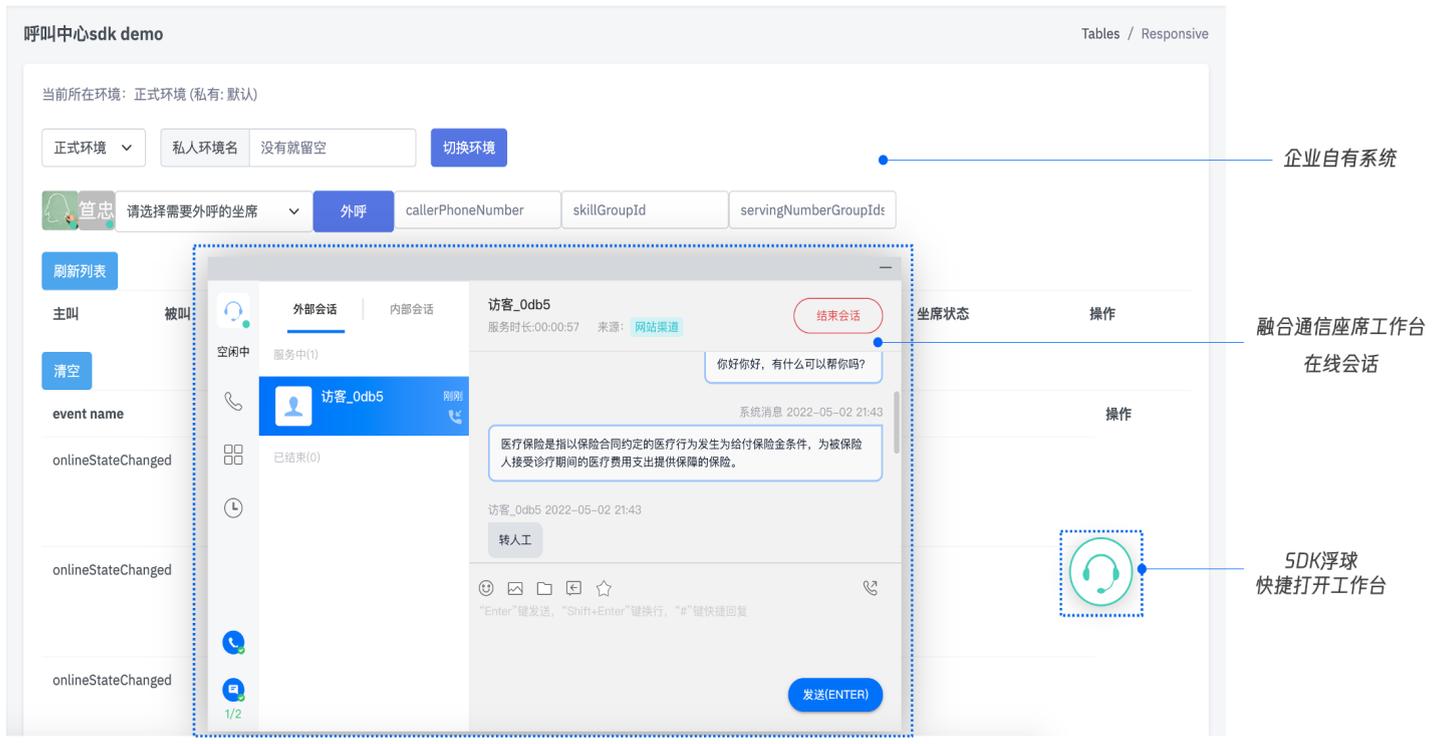
[点此进入 IM 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

SDK 集成

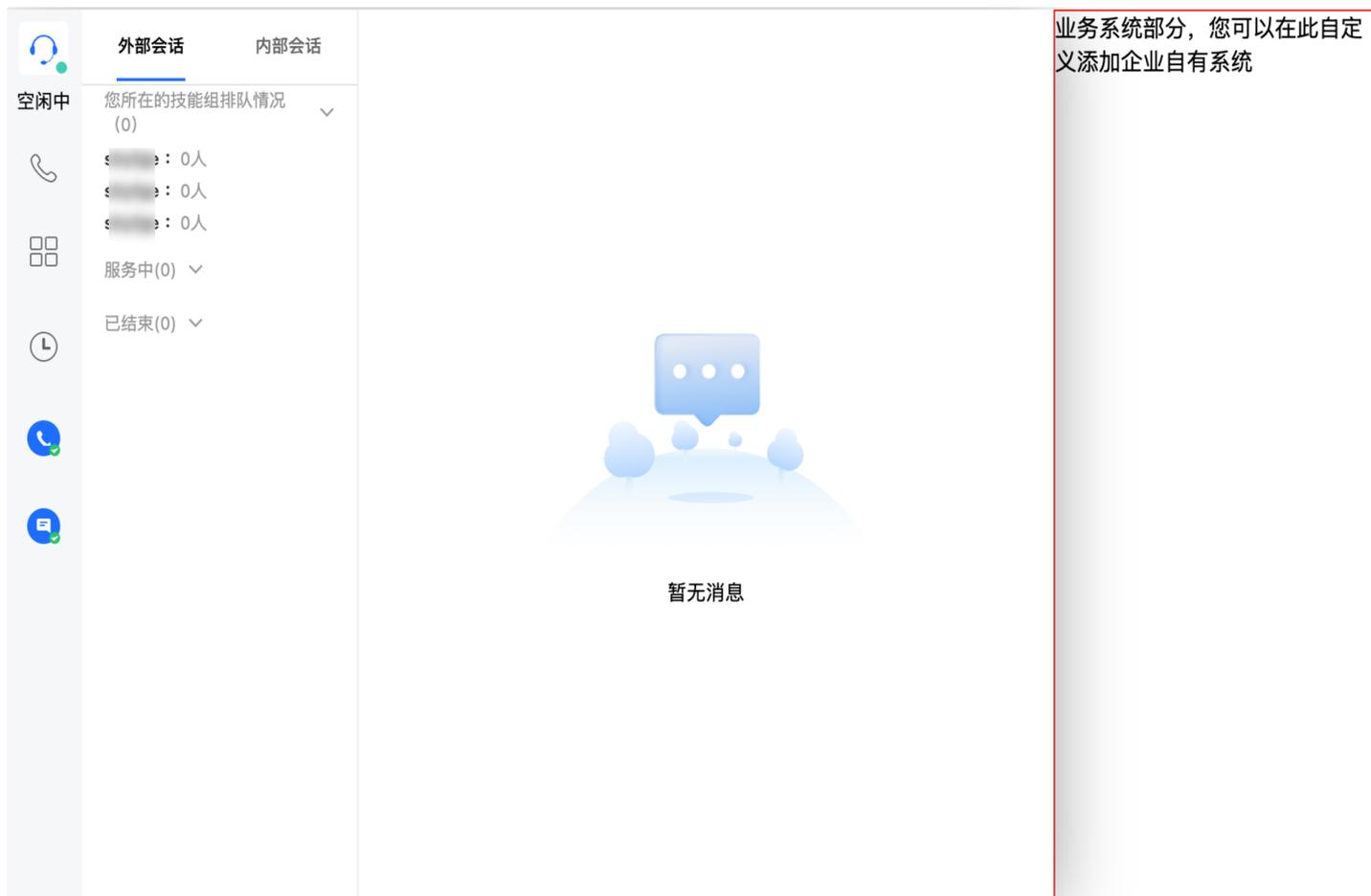
最近更新时间：2025-05-19 15:39:12

集成效果

悬浮窗模式：



嵌入业务系统模式：



说明：

此模式可以通过选择 DomId 将工作台渲染进选择的 Dom 中以达到和业务系统结合的效果。

为保证工作台 UI 完整，渲染的 Dom 最小高度为480px，最小宽度为760px。

在加载 sdkURL 时设置script.dataset.renderDomId = "renderDom"，具体可见：[步骤3：在 Web 前端请求获取 SDK URL 并完成初始化](#)

软件要求

客服端要求微软 Edge 或 Google Chrome 浏览器（版本70以上），下载地址如下：

- [微软 Edge](#)
- [谷歌 Chrome](#)

集成步骤

您可以按照以下步骤进行开发集成：

1. 参考《[快速入门](#)》开通并配置好在线客服。
2. 可以直接使用 Demo 跑通，或者自己初始化。

使用 Demo 跑通

我们提供了不同框架下的 Demo，您可以下载后快速运行：

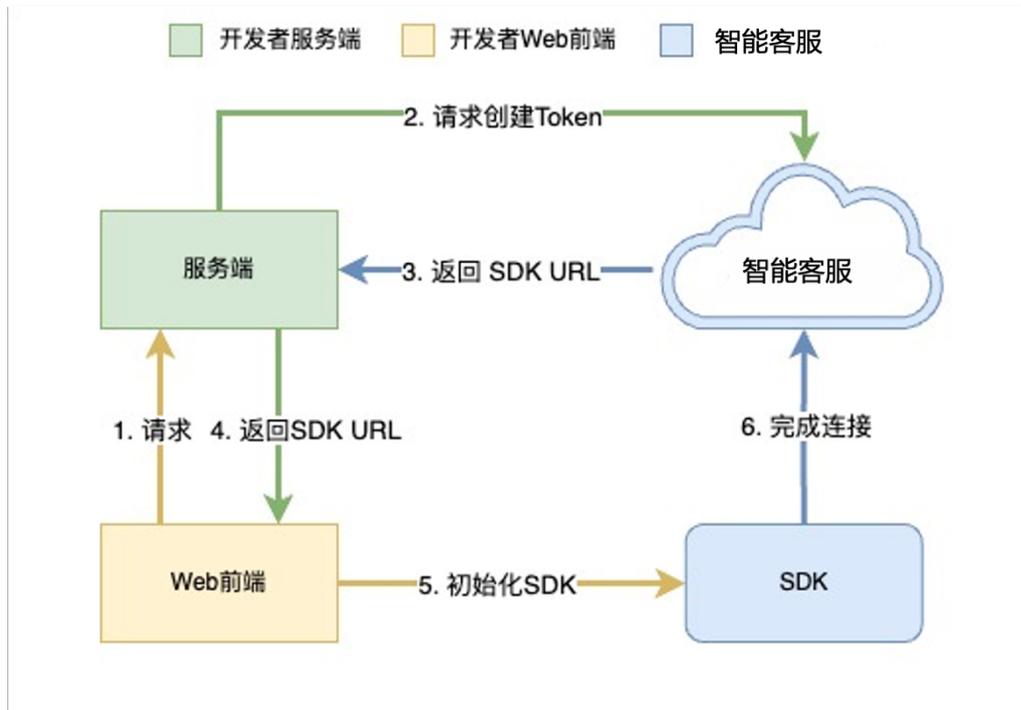
- [Vue Demo](#)
- [React Demo](#)

下载完成后，根据 `README.md` 文档指引运行。您也可以继续根据后面的文档集成进您自己的项目。

自行初始化 SDK

原理

智能客服提供 JavaScript SDK 给开发者，开发者将 SDK 以 script 方式引入到页面中，即完成 SDK 的初始化，集成交互图如下：

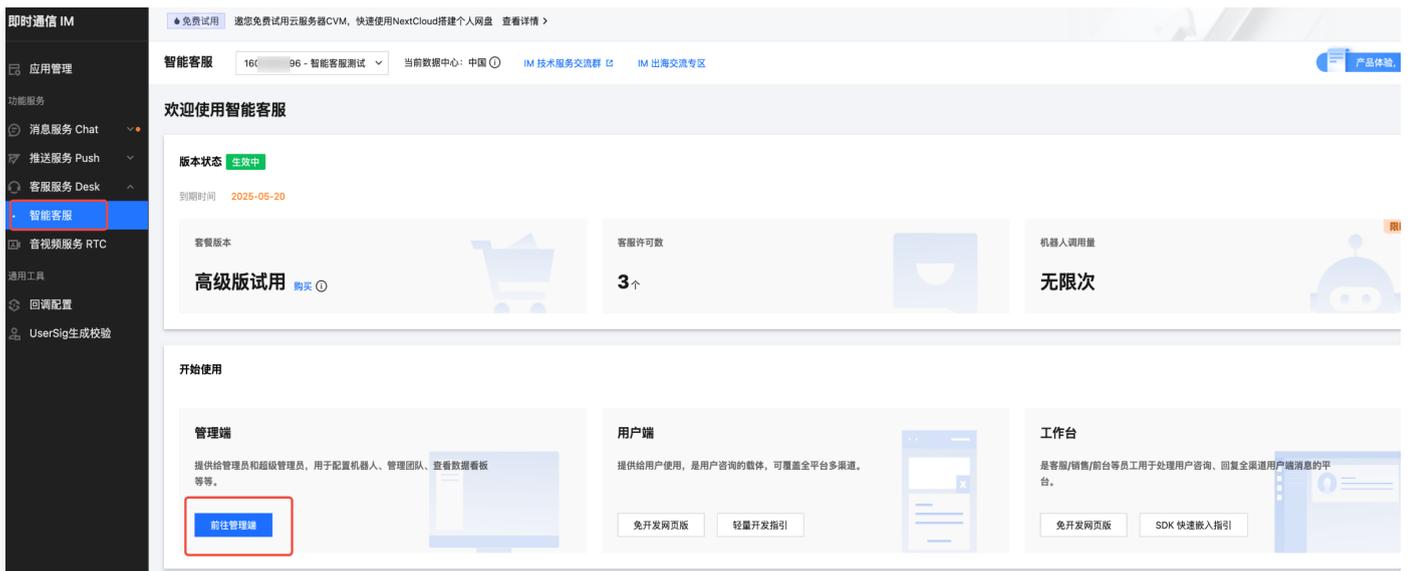


关键概念

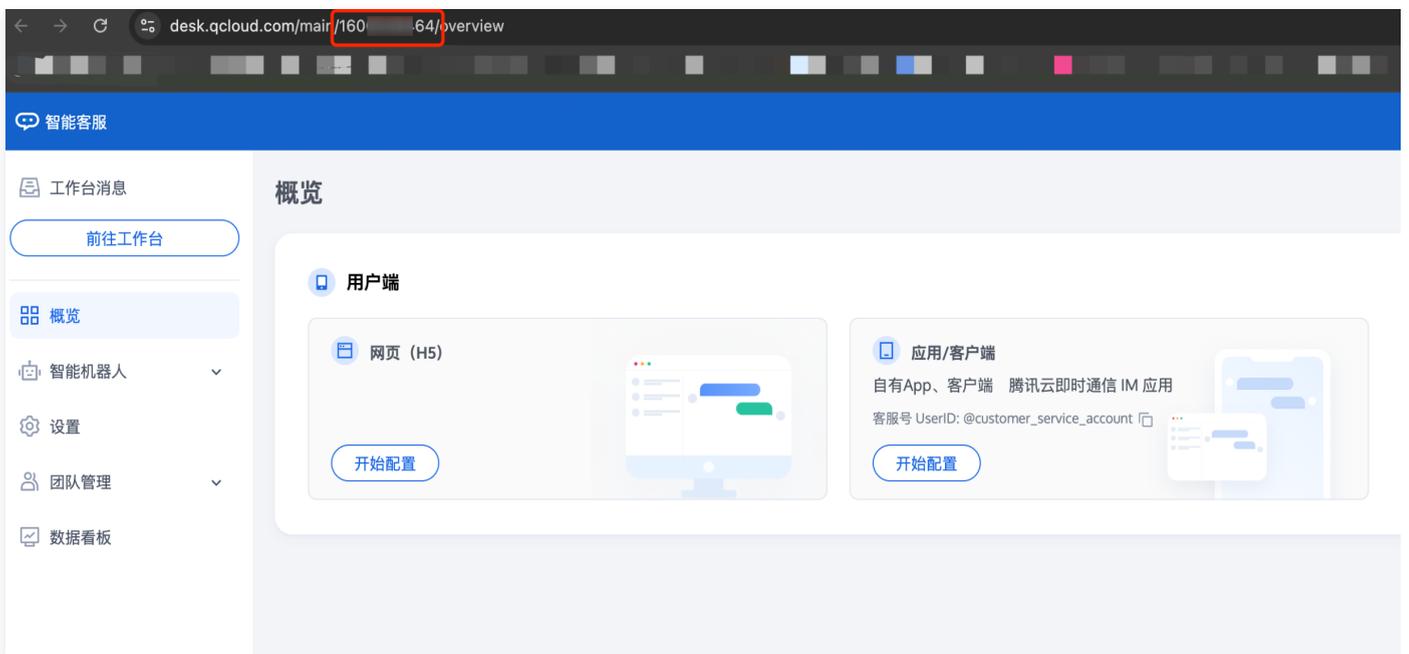
- **SdkAppId**: 您开通的智能客服应用 appid，称之为 SdkAppId，通常为160开头。
- **UserID**: 客服或管理员在智能客服内配置的账号，通常为邮箱格式，管理员参考《[成员管理](#)》添加客服账号。
- **SecretId** 和 **SecretKey**: 开发者调用云 API 所需凭证，通过 [腾讯云控制台](#) 创建。
- **SDKURL**: 初始化 Web SDK 时的 JS URL，通过云 API 创建，该 URL 有效时长为10分钟，请确保只使用一次，在需要初始化 SDK 时请求创建，SDK 初始化成功后无需重复创建。
- **SessionId**: 用户从开始接入到结束过程中的唯一 ID，通过 SessionId，开发者可以关联不同的录音、服务记录和事件推送等。

步骤1: 获取必备参数

1. 获取腾讯云账号的 `SecretId` 和 `SecretKey`，可参见 [获取密钥](#)。
2. 获取智能客服应用的 SdkAppId，在 [控制台智能客服页面](#)，单击前往管理端。



3. 在跳转过去的页面 URL 上，可以找到160开头的数字，这串数字就是智能客服应用的 SdkAppId。



步骤2：获取 SDK URL

说明：

该步骤需要接入方后台开发实现。

1. 引入 tencentcloud-sdk，引入方式可参见 [SDK 中心](#) 对应语言。
2. 调用接口 [CreateSDKLoginToken](#)。
3. 将获取到的 SdkURL 返回给接入方前端。

下文将使用接口名称 `/loginTCCC` 来说明该步骤开发的接口。

以下代码以 Node.js 为例，其他语言示例代码请参见 [CreateSDKLoginToken](#)。

```
// tencentcloud-sdk-nodejs的版本要求大于或等于4.0.3
const tencentcloud = require('tencentcloud-sdk-nodejs');
const express = require('express');
const app = express();
const CccClient = tencentcloud.ccc.v20200210.Client;

app.use('/loginTCCC', (req, res) => {
  const clientConfig = {
    // secret获取地址: https://console.cloud.tencent.com/cam/capi
    credential: {
      secretId: 'SecretId',
      secretKey: 'SecretKey'
    },
    region: '',
    profile: {
      httpProfile: {
        endpoint: 'ccc.tencentcloudapi.com'
      }
    }
  };
  const client = new CccClient(clientConfig);
  const params = {
    SdkAppId: 1400000000, // 请替换为自己的 SdkAppId
    SeatUserId: 'xxx@qq.com' // 替换为客服账号
  };
  client.CreateSDKLoginToken(params).then(
    (data) => {
      res.send({
        SdkURL: data.SdkURL
      })
    },
    (err) => {
      console.error('error', err);
      res.status(500);
    }
  );
})
```

步骤3: 在 Web 前端请求获取 SDK URL 并完成初始化

📌 说明:

该步骤需要接入方前端开发进行。

1. 请求第二步实现的 `/loginTCCC` 接口，得到 `SdkURL`。
2. 将 `SdkURL` 以 `script` 方式插入页面。
3. 监听事件 `tccc.events.ready` 成功后，执行业务逻辑。

```
function injectTcccWebSDK(SdkURL) {
  if (window.tccc) {
    console.warn('已经初始化SDK了，请确认是否重复执行初始化');
    return;
  }
  return new Promise((resolve, reject) => {
    const script = document.createElement('script');
    script.setAttribute('crossorigin', 'anonymous');
    // 需要渲染进的 DomId
    // 为保证工作台 UI 完整，渲染的 Dom 最小高度为480px，最小宽度为760px
    // script.dataset.renderDomId = "renderDom";
    script.src = SdkURL;
    document.body.appendChild(script);
    script.addEventListener('load', () => {
      // 加载JS SDK文件成功，此时可使用全局变量"tccc"
      window.tccc.on(window.tccc.events.ready, () => {
        /**
         * TCCC SDK 初始化成功，此时可调用外呼、监听呼入事件等功能。
         * 注意△：请确保只初始化一次SDK
         * */
        resolve('初始化成功');
      });
      window.tccc.on(window.tccc.events.tokenExpired, ({message}) => {
        console.error('初始化失败', message);
        reject(message);
      });
    });
  });
}

// 请求第二步实现的接口 /loginTCCC
// 注意△：以下仅为代码样例，不建议直接运行
fetch('/loginTCCC')
  .then(res => res.json())
  .then((res) => {
    const SdkURL = res.SdkURL; // 请确保SdkURL都是通过请求返回的，否则可能会出现不可预知的错误！
    return injectTcccWebSdk(SdkURL);
  })
  .catch((error) => {
```

```
// 初始化失败  
console.error(error);  
})
```

交流与反馈

扫码加入 IM 智能客服交流群，享有专业工程师的支持，解决您的难题。



SDK API 文档

最近更新时间：2025-05-19 15:14:42

⚠ 注意：

TCCC 是加载 SDK 后的全局变量，可直接访问。

通用结构

AgentStatus

座席状态。

字段	描述
free	空闲
busy	忙碌
arrange	话后整理
notReady	示忙
rest	小休

CommonSDKResponse

参数	类型	必填	备注
options	status	是	SDK API 调用结果： <ul style="list-style-type: none">成功：返回 success失败：返回 error
	errorMsg	否	错误信息，当 status 为 error 时返回

Chat（在线客服相关接口函数）

发送卡片消息

`tccc.Chat.sendCardMessage(options): Promise<CommonSDKResponse>`

参数	参数名称	类型	必填	备注	
options	payload	header	String	是	卡片标题

		desc	String	是	卡片描述
		pic	String	是	卡片封面
		url	String	是	卡片跳转地址
	sessionId	sessionId	String	是	发送消息的会话 ID

//调用示例:

```

window.tccc.Chat.sendCardMessage({
  sessionId: '9dd2e08b-99d9-4ca6-84eb-0353ad65cb1a', //会话id
  payload: {
    header: "这里是标题",
    // 商品描述
    desc: "这里是描述",
    // 商品图片链接
    pic: "https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg",
    // 商品跳转链接
    url: "https://www.qcloud.com/"
  },
})

```

发送订单消息

tccc.Chat.sendOrderMessage(options): Promise<CommonSDKResponse>

参数	参数名称	类型	必填	备注	
options	guide	String	否	订单标题	
	name	String	否	订单名称	
	desc	String	否	订单描述	
	pic	String	否	订单图片	
	customField	Object	否	订单自定义字段	
	sessionId	sessionId	String	是	发送消息的会话 ID

//调用示例:

```

window.tccc.Chat.sendOrderMessage({
  sessionId: '9dd2e08b-99d9-4ca6-84eb-0353ad65cb1a', //会话id
  payload: {
    guide: "引导标题",
    name: "订单名称",
    desc: "描述",
    pic: "https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg",
    customField: [
      {
        name: "订单状态:", // 字段名称
        value: "已完成", // 字段值
        valueColor: "green", // 字段值颜色
        customerValue: "customerValue",
      },
      {
        name: "订单金额:", // 字段名称
        value: "1000元", // 字段值
        valueColor: "red", // 字段值颜色
        customerValue: "customerValue",
      },
    ],
  },
})

```

发送自定义消息

tccc.Chat.sendCustomMessage(options): Promise<CommonSDKResponse>

参数	参数名称	类型	必填	备注
options	title	String	是	自定义消息的标题
	description	String	是	自定义消息的描述
	iconUrl	String	是	自定义消息的图片标题
	extension	any	否	自定义消息的自定义字段
	sessionId	String	是	发送消息的会话 ID

//调用示例:

```

window.tccc.Chat.sendCustomMessage({
  sessionId: '9dd2e08b-99d9-4ca6-84eb-0353ad65cb1a', //会话id
  payload: {
    title: '这里是标题', // 必传参数 自定义消息的标题
    description: '这里是描述', // 必传参数 自定义消息的标题
    imageUrl: 'https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg', // 必传参数 自定义
消息的图片标题
    extension: {
      extenson: 1,
    }, // 自定义消息的自定义字段
  },
})

```

API选中会话

参数名称	类型	必填	备注
sessionId	string	是	需要切换的会话 ID

//调用示例:

```

window.tccc.UI.selectCurrentSession("cae6d226-013b-4cb6-95d3-
faffd321ca7a")

```

Agent (座席状态相关接口函数)

上线

tccc.Agent.online(): void

下线

tccc.Agent.offline(): void

设置座席状态

tccc.Agent.setStatus(opts): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注	
options	status	String	是	座席状态, 可选值: <ul style="list-style-type: none"> free: 空闲 rest: 小休

				<ul style="list-style-type: none"> • arrange: 话后整理 • notReady: 示忙 • stopNotReady: 停止示忙
	restReason	String	否	小休原因

获取座席状态

`tccc.Agent.getStatus():AgentStatus`

Devices（设备相关接口函数）

检测当前浏览器是否支持

`tccc.Devices.isBrowserSupported(): boolean`

说明:

TCCC Web SDK 支持 Chrome 56、Edge80以上的浏览器。

返回麦克风设备列表

`tccc.Devices.getMicrophones(): Promise<MediaDeviceInfo []>`

返回扬声器设备列表

`tccc.Devices.getSpeakers(): Promise<MediaDeviceInfo []>`

UI（用户界面相关接口函数）

隐藏 SDK 所有 UI

`tccc.UI.hide(): void`

显示 SDK 所有 UI

`tccc.UI.show(): void`

显示浮动按钮

`tccc.UI.showfloatButton(): void`

隐藏浮动按钮

`tccc.UI.hidefloatButton(): void`

显示工作台

tccc.UI.showWorkbench(): void

隐藏工作台

tccc.UI.hideWorkbench(): void

Events（事件）

事件监听

tccc.on(event, callback)

取消事件监听

tccc.off(event, callback)

SDK 初始化完成

tccc.events.ready

当 SDK 初始化完成时触发，此时可安全调用 API。

会话呼入

tccc.events.callIn

会话呼入类型包括：

- phone：电话会话
- im：在线会话
- voip：音频会话
- video：视频会话
- internal：内线会话

在线会话呼入

参数	类型	必填	备注	
options	sessionId	String	是	会话 ID
	type	'phone'	是	电话会话类型
	timeout	Number	是	会话接入超时时长，0代表不超时
	nickname	String	是	用户昵称
	avatar	String	否	用户头像

	remark	String	否	备注
	peerSource	String	否	渠道来源
	channelName	String	否	自定义参数
	clientData	String	否	用户自定义参数

座席接入会话

tccc.events.userAccessed

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

会话超时转接事件

tccc.events.autoTransfer

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

会话结束事件

tccc.events.sessionEnded

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID
	closeBy	String	是	表示挂断方： <ul style="list-style-type: none"> client：用户挂断 seat：座席挂断 admin：系统挂断 timer：定时器挂断
	mainReason	String	否	仅在电话类型，并且挂断方为"admin"时存在，表示挂断原因

	subReason	String	否	仅在电话类型，并且挂断方为"admin"时存在，表示挂断的详细原因
--	-----------	--------	---	-----------------------------------

会话转接事件

tccc.events.transfer

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

座席状态变更事件

tccc.events.statusChanged

参数		类型	必填	备注
options	status	AgentStatus	否	详细说明请参见 座席状态

会话变更事件

tccc.events.userChanged

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID
	callInfo	Object	是	会话信息

SDK 常见问题

最近更新时间：2024-11-26 14:40:02

TCCC Web SDK 支持什么框架？

TCCC Web SDK 是纯 JavaScript 实现的，支持运行在 Vue、React、uni-app、PHP、JSP 等环境。

初始化 SDK 时，UserId 是什么？

UserId 是智能客服 [管理工作台](#) 的登录账号，一般为邮箱格式，可以在管理后台 [添加客服](#)。

SDK 怎么切换账号？

重新使用不同的 UserId 初始化 SDK，会自动切换账号。

为什么使用 SDK 要使用 HTTPS 部署页面？

因为浏览器的限制，只能在 HTTPS 下获取麦克风权限。

Token 需要续期吗，过期了怎么办？

SDK 初始化完成后，不需要续期 Token，请开发者确保初始化 SDK 时保证 Token 在有效期内。

登录之后提示设备错误

1. 检查网站 URL 是否为 HTTPS。
2. 检查是否允许麦克风权限。
3. 使用 [检测网站](#)，按照步骤执行。
4. 开发可以根据 SDK 提供的 API，isBrowserSupported 和 isEnvSupported 做自定义提示。

提示

麦克风：麦克风设备错误，请检查设备，麦克风不可用，电话呼入，和音视频呼入将听不到用户的声音

[前往检查设备](#)

[取消](#)

场景开发方案

客服群聊场景方案

最近更新时间：2025-05-23 17:17:21

适用场景

- **VIP 客户服务群**：多对一客户服务群，提升客户满意度。
- **平台客服+上下游合作伙伴+客户**：信息共享，快速响应，保障服务质量。
- **智能机器人被@时回复**：群聊内自动回复，高效解决客户问题。



集成步骤

场景一：客服工作台接待群聊咨询

客服号加入群聊后，将分配人工客服接待。服务结束后，客服号将退出群聊。

步骤1：准备工作

1. 您需要参见 [快速入门](#) 开通智能客服。

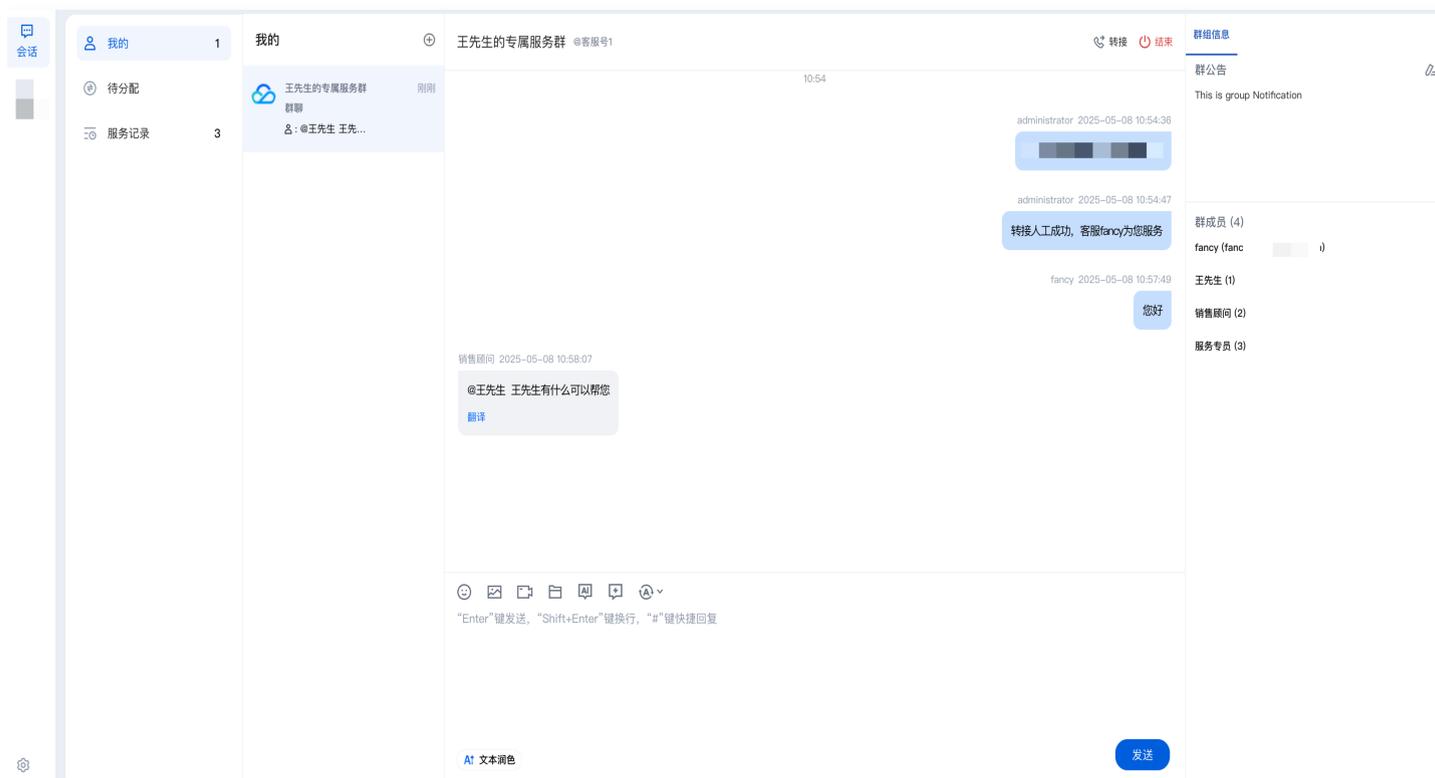
2. 集成即时通信 IM 及 **群组** 功能。
3. **联系我们** 开通**客服工作台接待群聊咨询**功能。

步骤2：创建包含客服号的群组

调用 **创建群组** 接口创建包含客服号的群组，接口调用时必须指定初始群成员列表，列表只能包含一个客服号及至少一个非客服号的用户。群组创建成功后，该客服号会自动转人工，由人工处理该群组会话。

步骤3：客服在工作台上处理该群聊咨询

客服人员 **登录工作台**，查看并处理群聊咨询。



步骤4：结束会话

群聊会话结束的时机包含以下3种：

1. 客服在工作台上点击 **结束会话**，此时客服号会自动退出群聊。
2. **群组被解散** 时，该会话会自动关闭。
3. 客服号被 **移出群聊** 时，该会话会自动关闭。

场景二：智能机器人群聊被@时回复

客服号加入群聊后，被群聊内其他成员@时，将由智能机器人自动回复。

❗ 说明：

该场景群聊消息仅由智能机器人回复，不会触发转人工，也不会产生会话记录。

步骤1: 准备工作

1. 您需要参见 [快速入门](#) 开通智能客服。
2. 集成即时通信 IM，并集成 [群组](#) 功能。
3. [联系我们](#) 开通智能机器人群聊被@时回复功能。

步骤2: 客服号进群

这种场景下，客服号可以随时被拉进群。比如创建群组时指定客服号为初始成员，也可以在创建群组成功后拉客服号进群。

步骤3: 群里其他成员@客服号，客服号做出回答

当群里有其他成员@客服号时，客服号将回答该问题。

联系我们

如需开通上述客服群聊功能，请使用微信或企业微信扫码加入 IM 智能客服交流群。



多客服号场景方案

最近更新时间：2025-06-12 11:27:32

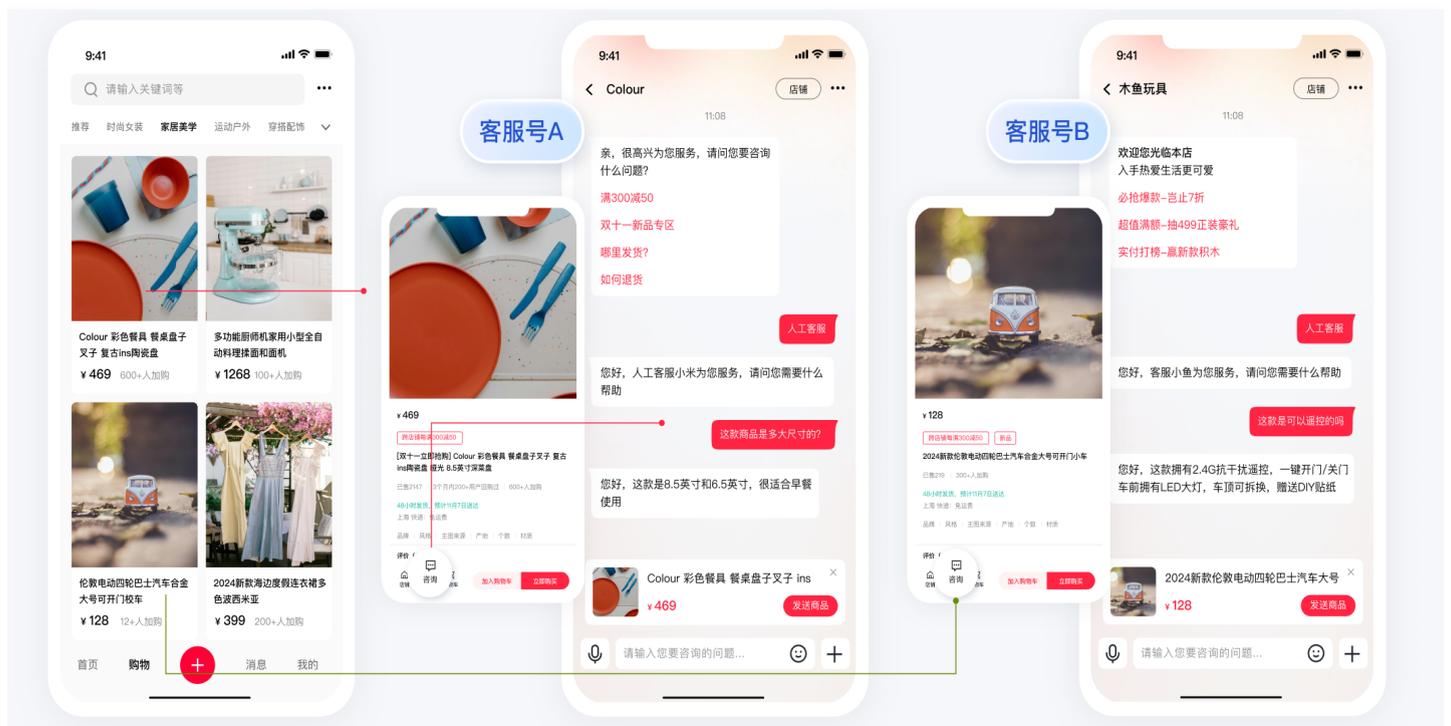
在激烈的市场竞争中，为平台内多个需要客服的入口，提供专属客服功能，以提高服务质量和响应速度，成为了平台和商家的迫切需求，“多客服号场景方案”在此背景下应运而生，适用于平台客服、商城店铺、招工咨询、理财顾问、多门店客服等诸多场景。

客服号，是用户咨询的对话入口。当业务需要多个咨询入口时，可通过创建多个客服号实现。本方案通过为每个咨询入口分配专属客服号、每个客服号关联特定客服分组的方式，支持咨询者快速进入特定咨询入口的会话，并向特定商户所关联的客服人员（们）发起咨询。

适用场景

线上商城平台的店铺客服

- 支持每个店铺根据自身品牌形象和服务理念，自定义专属客服号的基本信息；
- 支持每个店铺单独配置会话欢迎语、问答流程、品牌服务话术等；
- 支持同一个人工客服人员，接待多个店铺客户咨询，提升服务效率。



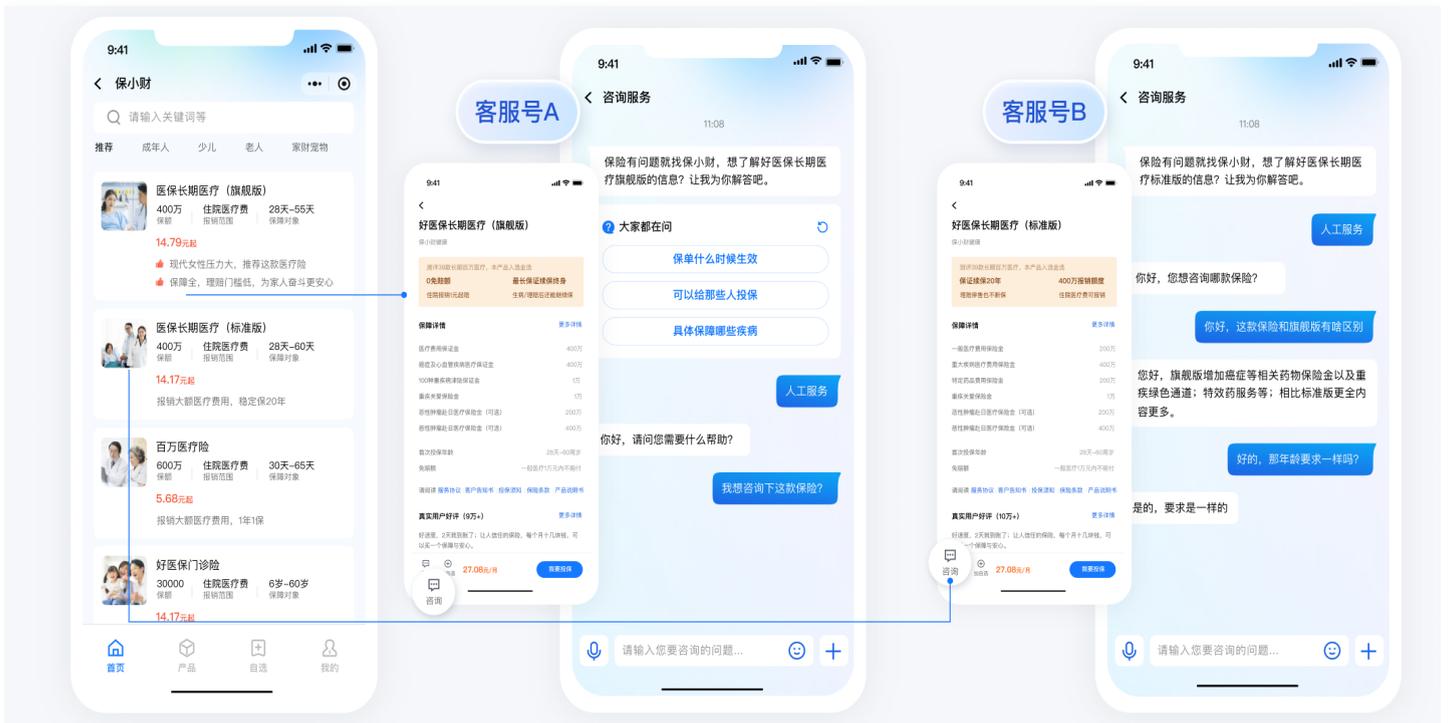
用工/招聘平台的用工方客服

- 支持自定义创建并分配客服号，灵活调用，助力用工方快速与候选人直接沟通；
- 支持用工方灵活配置会话流，协助收集应聘者信息，为双方沟通提供便捷。



金融理财/保险平台的产品咨询客服

- 支持为每个咨询流程配置专属提示语和默认问题，方便咨询者自助了解产品详情；
- 支持配置客服分组，根据客服闲忙状态自动分配，快速连接客户，留住每一个线索。



多门店业务平台的门店客服等其他场景

- 支持指定门店客服号关联指定客服分组，无需中台转接，直接联络对应门店的客服人员；
- 支持同一业务下的各个门店按照门店策略，配置不同的客服接待流程和系统提示话术。



方案介绍

客服号，是用户咨询的对话入口。当业务需要多个咨询入口时，可通过创建多个客服号实现。

通过为每个咨询入口分配专属客服号、每个客服号关联特定客服分组的方式，支持咨询者快速进入特定咨询入口的会话，并向特定商户所关联的客服人员（们）发起咨询。包含以下主要特性：

- 不同客服号之间消息隔离，且欢迎语支持单独配置；
- 同一个用户可以向多个商家同时发起咨询；
- 同一个客服可以关联并处理一个或者多个客服号的会话；
- 同一个客服号下关联的客服分组成员，可看到历史聊天记录，接力支持会话进行；
- 提供中国、东南亚（新加坡）数据存储中心供选择。



方案优势

开箱即用

两种接入方式供您选择：

1. 免开发的 SaaS 服务，操作界面简单易用，无需技术背景，即刻登录，即刻上线使用。
2. 含 UI 的 SDK 服务，支持自定义业务逻辑、修改 UI 风格，仅需轻量开发，即可极简接入。

支持自建 AI

提供开放接口，支持业务 [对接自建对话机器人或者第三方 AI 机器人](#)。接入后，用户与机器人的聊天消息会与人工客服的消息合并同一个会话中显示，人工客服也能看到用户跟机器人聊天的历史消息。

免费体验

账号下每个应用都拥有两次免费试用的机会，每次可试用7天高级版的功能。登录控制台的智能客服功能页面即可直接领取，支持您无忧体验、测试。如有其他问题，也可进入 [官方社群](#) 直接联系我们。

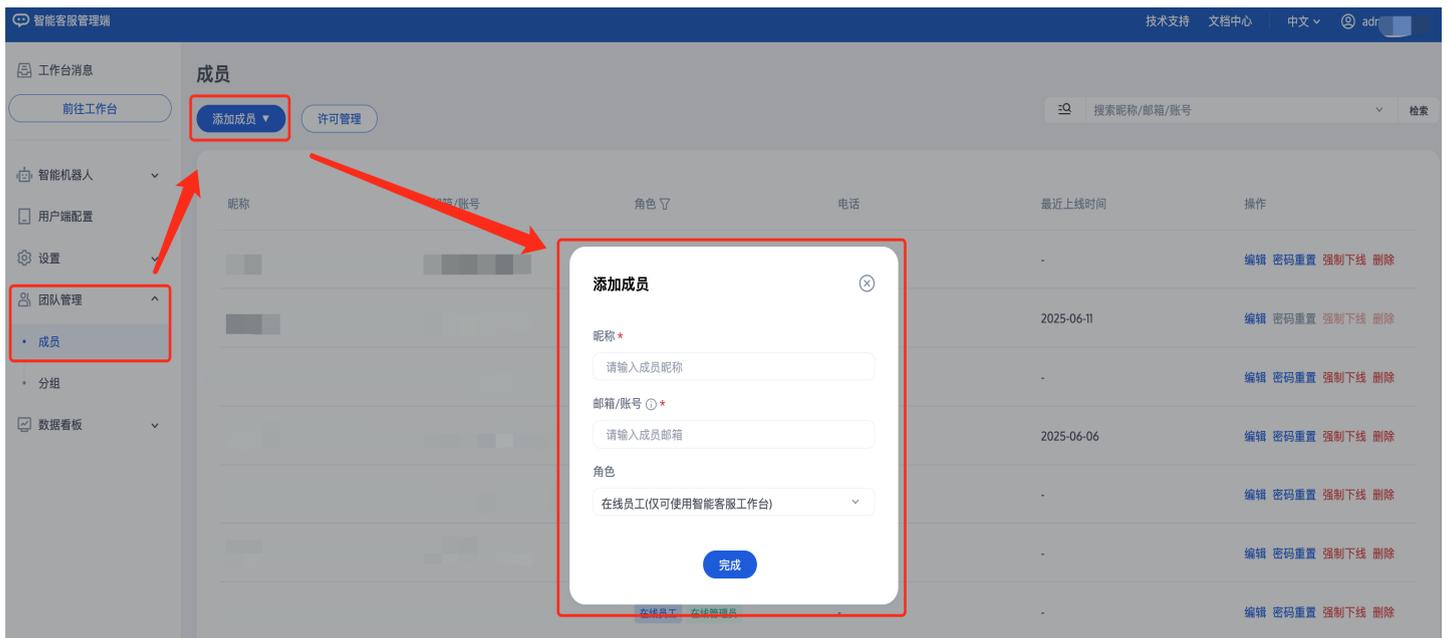
集成步骤

准备工作

您需要参见 [快速入门](#) 开通并配置智能客服。

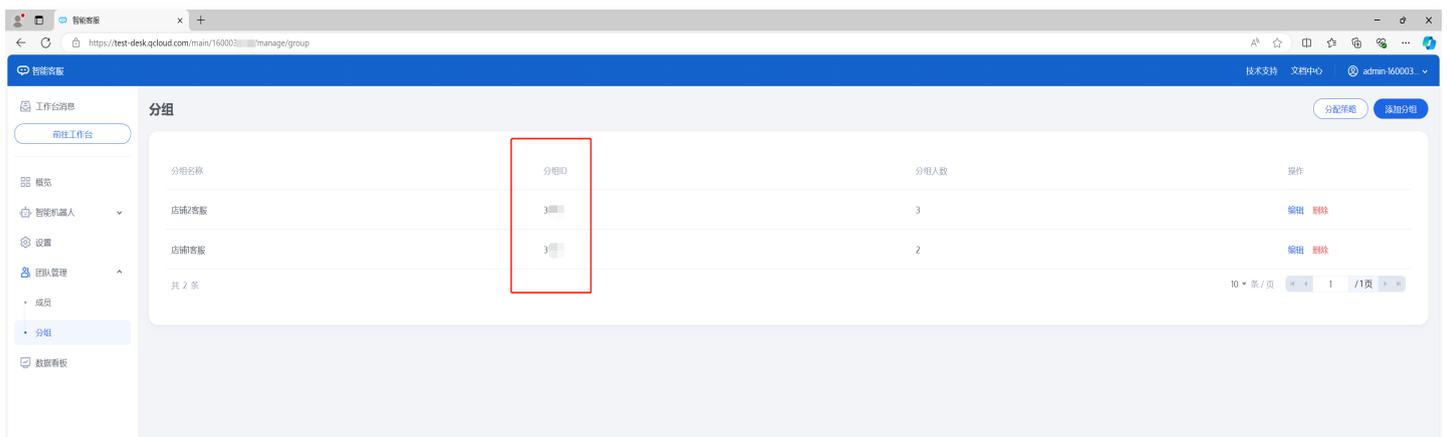
步骤1：添加成员

为保证不同客服号间消息隔离，我们通过为每个客服号关联一个成员分组的方式，控制成员的权限。因此，在进行关联操作前，需要 [添加成员](#)，如下图所示：



步骤2：创建分组，获取分组 ID

将成员划分到 [分组](#) 中，以获取分组ID，如下图所示：



步骤3：创建客服号并关联分组 ID

通过 [创建客服号](#)，可以为每个客服号指定独立的头像、昵称、欢迎语和关联的客服分组 ID。

后续维护客服号时，可参考以下操作：[更新客服号（包含修改提示语、绑定机器人等配置）](#)、[删除客服号](#)、[拉取客服号列表](#)。

说明：

客服号，是用户咨询的对话入口。当业务需要多个咨询入口时，可通过创建多个客服号实现。本方案通过为每个咨询入口分配专属客服号、每个客服号关联特定分组的方式，支持咨询者快速进入特定咨询入口的会话，并向特定商户所关联的成员发起咨询。

步骤4：集成用户端

用户端，是提供给用户使用的平台，是用户咨询的载体。您可选择 [含 UI 集成（推荐）](#) 或 [无 UI 集成](#) 的方式，进行用户端的集成操作。

已经配置过的 [客服成员](#)，可直接登录 [客服端工作台](#)（无需开发）处理客户咨询。

常见问题

多客服号场景如何收费？

- 不同智能客服版本，可以使用的渠道账号总数（含客服号数量）不同。试用版、标准版，限 10 个渠道账号；高级版，限 200 个渠道账号。如果您需要的渠道账号超过 200 个，请 [联系我们](#)。
- 默认提供3个客服许可，即每月允许3个账号登录工作台。如需增加，可自行加购。
- 智能客服的版本及超量费用，以“月”为周期收取费用，具体价格详细参见 [计费说明文档](#)。

是否支持自建对话机器人或者使用第三方 AI 机器人？

支持，您可参见 [集成自建 AI 或第三方大模型](#)。

默认客服号能否用于多商户场景？

可以，默认客服号是系统为您自动创建的客服号，和您后续创建的客服号没有本质区别。

如何联系到你们？

若有其他问题或者功能诉求，可直接 [点击进入交流群](#) 与我们沟通。

集成自建 AI 或第三方大模型

最近更新时间：2025-02-28 15:31:03

适用场景

您可以通过此方案对接自建或者第三方的 AI 机器人，依托智能客服丰富的开放接口，自定义开发客服场景。智能客服已为您提供 [用户端集成方案](#) 和 [客服工作台](#)，用户可通过移动端、小程序或网页端给客服号发送消息，与自建或第三方的 AI 机器人对话，转人工成功后，客服人员可在 [工作台](#) 接待用户咨询。

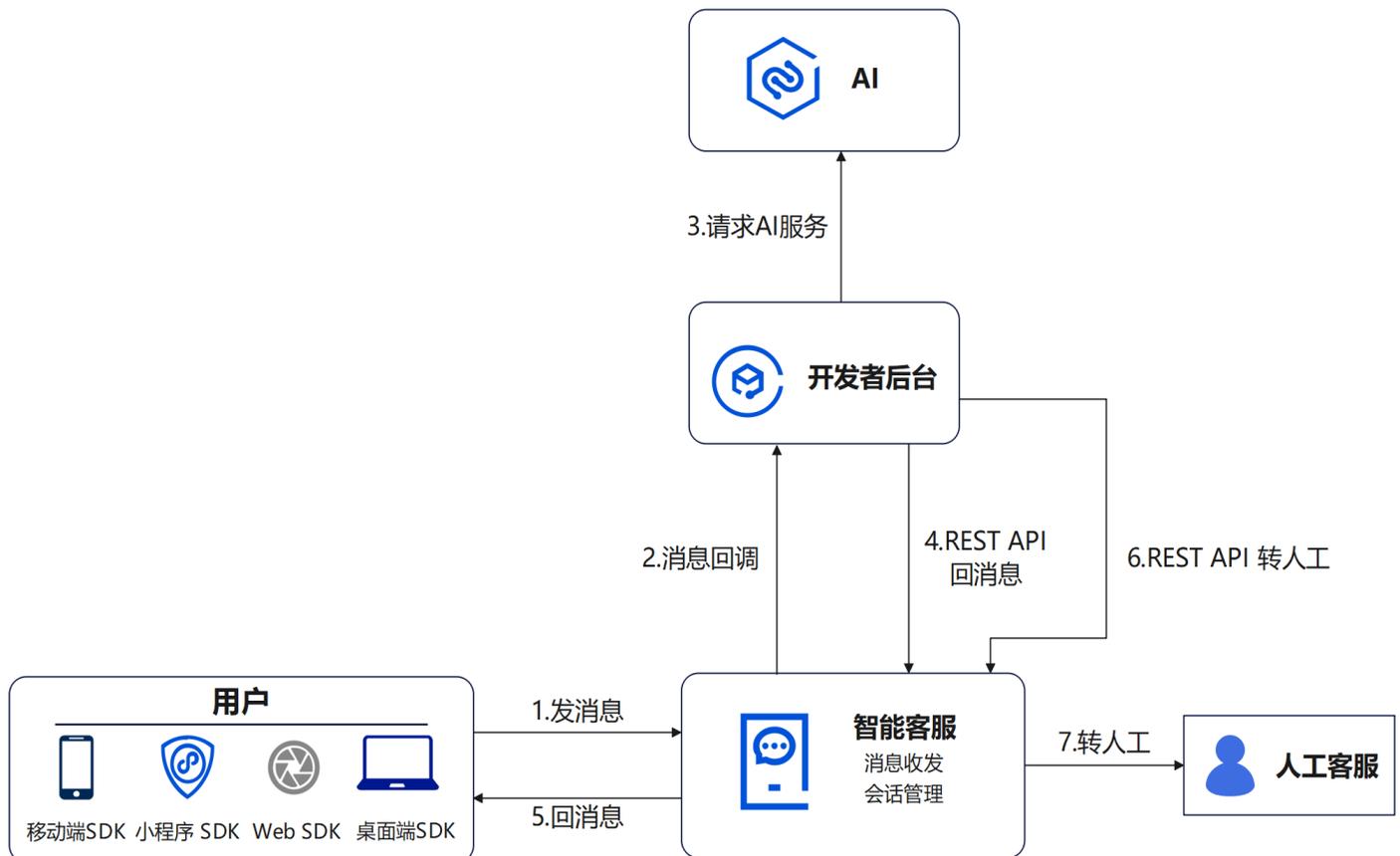
- 用户端：用户与 AI 的聊天消息和与人工客服的消息都在同一个会话中合并显示。
- 客服端：转人工后，人工客服也能看到用户跟 AI 聊天的历史消息。

准备工作

您需要参见 [快速入门](#) 开通并配置智能客服。

消息流程总览

消息流程如下图所示：



1. 发消息：用户发送消息给客服号。
2. 消息回调：智能客服后台将消息回调至开发者后台，开发者后台需立即响应成功。
3. 请求 AI 服务：开发者后台调用 AI 服务。

4. REST API 回消息：开发者后台调用 REST API 发送消息回复用户。
5. 回消息：步骤2-5循环执行，用户和机器人不停进行问答。
6. REST API 转人工：开发者后台识别到用户有转人工意图，调用 REST API 转人工服务。
7. 转人工：用户由人工客服服务。

开发流程指引

配置回调地址

登录 [管理端](#)，在 [设置 > 开发者设置](#) 页面配置回调地址，并开启“对接第三方机器人”回调开关。

集成用户端

对应消息流程总览的步骤1：参见 [含 UI 用户端集成（荐）](#)（以 Android 为例）选择您对应的语言或框架完成用户端开发。如果您有特殊开发需求，还可以选择 [无 UI 方式集成用户端](#)。

开发者后台处理消息回调

对应消息流程总览的步骤2：用户端发送消息给客服号之后，智能客服后台通过上述配置的回调地址，将该消息回调至开发者后台，回调的协议格式请参见 [会话事件回调](#)（Event 是 "ChatBot.UserSendMsg"）。开发者后台收到回调请求后，需立即响应成功，然后再开始处理业务逻辑（例如请求第三方 AI 服务）。

回复消息

对应消息流程总览的步骤4：开发者后台收到 AI 服务的响应后，调用 REST API 接口 [发送消息](#) 给用户回复消息。

转人工

对应消息流程总览的步骤6：开发者后台识别到用户有转人工的意图后，调用 REST API 接口 [转人工](#)，之后由人工客服为用户服务。人工客服在工作台上能看到用户跟机器人聊天的历史记录。

常见问题

如何实现欢迎卡片功能？

监听启动会话的消息回调

用户在打开客服会话时，用户端会主动发送一条 [会话启动消息](#)，消息格式如下：（此处忽略了其他字段）

```
{
  "MsgBody": [
    {
      "MsgType": "TIMCustomElem",
      "MsgContent": {
        "Data": "{\"customerServicePlugin\":0,\"src\": \"7\"}"
      }
    }
  ]
}
```

```
]
}
```

其中的 Data 字段为如下 JSON 结构序列化后的值：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "7"
}
```

该条消息会回调到开发者后台。开发者后台监听到此消息后，可以调用 REST API 接口 [发送消息](#) 给用户发送欢迎卡片消息。

发送欢迎卡片消息

[欢迎卡片消息](#) 格式如下：

```
{
  "MsgBody": [
    {
      "MsgType": "TIMCustomElem",
      "MsgContent": {
        "Data": "\
{\\"customerServicePlugin\\":0,\\"src\\":\\"29\\",\\"subtype\\":\\"welcome_msg\\",\\"
content\\":{\\"title\\":\\"猜你想问\\",\\"items\\":[{\\"content\\":\\"智能客服提供哪些
功能\\"},{\\"content\\":\\"如何修改机器人知识库\\"},{\\"content\\":\\"客服在哪里收发消息
\\"},{\\"content\\":\\"如何设置工作时间\\"},{\\"content\\":\\"是否支持发送满意度评价
\\"}]}}\
"
      }
    ]
  }
}
```

其中的 Data 字段为如下 JSON 结构序列化后的值：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "29",
  "subtype": "welcome_msg",
  "content": {
    "title": "猜你想问",
    "content": "",
    "items": [
```

```
{
  "content": "智能客服提供哪些功能"
},
{
  "content": "如何修改机器人知识库"
},
{
  "content": "客服在哪里收发消息"
},
{
  "content": "如何设置工作时间"
},
{
  "content": "是否支持发送满意度评价"
}
]
}
```

服务端配置

服务端 API

创建群组

最近更新时间：2024-12-19 15:13:22

接口调用说明

通过该接口创建一个包含客服号的群组，该客服号会直接转人工，若没有客服在线，则该接口会返回失败。

接口请求限制

- 调用该接口之前，请先联系我们开通客服群聊功能。
- 该接口仅限智能客服试用版和高级版调用。
- 目前仅支持创建包含一个客服号的群组，且创建时必须指定初始成员列表，至少包含一个非客服号的成员。
- 创建群组后，再邀请其他客服号入群时，这些新入群的客服号暂不支持转人工。
- 该接口仅支持创建 Private 和 Public 类型的群。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/create_group?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/create_group	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "Owner_Account": "user3", // 群主的 UserId (选填)
  "Type": "Public", // 群组类型: Private/Public (必填)
  "GroupId": "MyFirstGroup", // 用户自定义群组 ID (必填)
  "Name": "TestGroup", // 群名称 (必填)
  "Introduction": "This is group Introduction", // 群简介 (选填)
  "Notification": "This is group Notification", // 群公告 (选填)
  "FaceUrl": "http://this.is.face.url", // 群头像 URL (选填)
  "MaxMemberCount": 500, // 最大群成员数量 (选填)
  "ApplyJoinOption": "FreeAccess", // 申请加群处理方式 (选填)
  "MemberList": [ // 初始群成员列表, 最多100个 (选填)
    {
      "Member_Account": "user2", // 成员 (必填)
      "Role": "Admin" // 赋予该成员的身份, 目前备选项只有 Admin (选填)
    },
    {
      "Member_Account": "@customer_service_account"
    }
  ]
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
Owner_Account	String	选填	群主 ID (需是 已导入 的账号)。填写后自动添加到群成员中; 如果不填, 群没有群主。
Type	String	必填	群组形态, 包括 Public (陌生人社交群), Private (即 Work, 好友工作群)。
GroupId	String	必填	为了使得群组 ID 更加简单, 便于记忆传播, 腾讯云支持 App 在通过 REST API 创建群组时 自定义群组 ID 。
Name	String	必填	群名称, 最长100字节, 使用 UTF-8 编码, 1个汉字占3个字节。
Introduction	String	选填	群简介, 最长400字节, 使用 UTF-8 编码, 1个汉字占3个字节。
Notification	String	选填	群公告, 最长400字节, 使用 UTF-8 编码, 1个汉字占3个字节。

FaceUrl	String	选填	群头像 URL，最长500字节。
MaxMemberCount	Integer	选填	最大群成员数量，缺省时的默认值：付费套餐包上限，例如体验版是20，如果升级套餐包，需按照修改群基础资料修改这个字段。
ApplyJoinOption	String	选填	申请加群处理方式。包含 FreeAccess（自由加入），NeedPermission（需要验证），DisableApply（禁止加群），如果不填，具体默认项可参见 加群方式差异 。 <ul style="list-style-type: none"> 仅当创建支持申请加群的 群组 时，该字段有效。
InviteJoinOption	String	选填	邀请加群处理方式，包含 FreeAccess（直接邀请用户进群，不需要审批等操作），NeedPermission 需要群管理员或者群主审批，DisableInvite 不支持 SDK 邀请进群，该选项 AVChatRoom 群类型不支持。
AppDefinedData	Array	选填	群组维度的自定义字段，默认情况是没有的，可以通过 即时通信 IM 控制台 进行配置，详情请参阅 自定义字段 。
MemberList	Array	必填	初始群成员列表，最多100个；成员信息字段详情请参阅 群成员资料 。
AppMemberDefinedData	Array	选填	群成员维度的自定义字段，默认情况是没有的，可以通过 即时通信 IM 控制台 进行配置，详情请参见 自定义字段 。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "GroupId": "MyFirstGroup"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果： <ul style="list-style-type: none"> OK 表示处理成功 FAIL 表示失败
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none"> 0表示成功 非0表示失败

ErrorInfo	String	错误信息
GroupId	String	创建成功之后的群 ID

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	含义说明
10002	服务器内部错误，请重试
10003	请求命令字非法
10004	参数非法，请根据错误描述检查请求是否正确
10005	请求包中导入的成员数量超过100，请减少 <code>MemberList</code> 参数中导入的成员数量
10006	操作频率限制，请尝试降低调用的频率。常见于单日净增群量过多，获取 App 中所有群组操作过于频繁
10007	操作权限不足，请根据错误信息检查请求参数。例如，指定的群组类型不允许拉人入群，但在请求包中填写了 <code>MemberList</code>
10008	请求非法，可能是请求中携带的签名信息验证不正确，请再次尝试或 提交工单 联系技术客服
10016	App 后台通过第三方回调拒绝本次操作，请检查您的回调服务“创建群组之前回调”的返回值
10021	群组 ID 已被其他人使用，请选择其他的群组 ID
10025	该群组 ID 已经由您自己使用过，请您先解散该群组或者选择其他的群组 ID
10036	创建的音视频聊天室数量超过限制，请先解散部分音视频聊天室或者参考 价格说明 购买升级
10037	请求中指定了群主（Owner_Account），但该群主创建和加入的群组数量超过了限制。请该群主退出部分群组或者参考 价格说明 购买升级
10038	请求包中导入的成员数量超过了限制，请减少 <code>MemberList</code> 参数中导入的成员数量或者参考 价格说明 购买升级
10058	表示体验版超过100个群的限制，需要购买套餐包提升建群数量限制。
141001	分配人工客服失败，无可用人客服在线。
141002	系统内部错误，请重试。

141004

请求参数非法，请检查后重试。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

解散群组 ([v4/group_open_http_svc/destroy_group](#))

可能触发的回调

- [创建群组之前回调](#)
- [创建群组之后回调](#)

智能机器人知识库相关

获取机器人基础配置

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，查看当前机器人现网发布状态配置。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/desc_robot_config?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/desc_robot_config	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "LanguageTag": ""
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
----	----	----

LanguageTag	String	多语言过滤，默认可传空。
-------------	--------	--------------

应答包体示例

```

{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "WelcomeCardEnable": 1,
  "WelcomeCardTitle": "猜你想问",
  "WelcomeCardQuestions": [
    "智能客服提供哪些功能",
    "如何修改机器人知识库",
    "客服在哪里收发消息",
    "如何设置工作时间",
    "是否支持发送满意度评价",
    "机器人功能可以关闭吗",
    "支持哪些消息渠道",
    "什么情况会进入排队"
  ],
  "ToAgentEnable": 1,
  "DirectAnsweringReaches": 0.8,
  "ChitchatEnable": 0,
  "ChitchatReaches": "0.8",
  "ClarifyEnable": 0,
  "ClarifyReaches": "0.6",
  "ClarifyMessage": "您可能想问:",
  "ClarifyNumber": 5,
  "FallbackMsg": "抱歉, 我还没有学会这个问题, 请换种问法或尝试询问我其他问题。"
}

```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果, OK 表示处理成功, FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码, 0表示成功, 非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

WelcomeCardEnable	Integer	欢迎卡片功能开关。
WelcomeCardTitle	String	欢迎卡片标题。
WelcomeCardQuestions	Array	欢迎卡片问题列表。
ToAgentEnable	Integer	转人工意图识别开关。
DirectAnsweringReaches	String	问答库直接回答相似度阈值（引导提问相似度最大阈值）。
ChitchatEnable	Integer	寒暄库开关。
ChitchatReaches	String	寒暄库直接回答相似度阈值。
ClarifyEnable	Integer	引导提问开关。
ClarifyReaches	String	引导提问相似度最小阈值。
ClarifyMessage	String	引导话术。
ClarifyNumber	Integer	引导条数。
FallbackMsg	String	兜底回复话术。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。

-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新机器人基础配置

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新当前机器人现网发布状态配置。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_robot_config?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_robot_config	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 json。

请求包示例

```
{
  "WelcomeCardQuestions": [
    "今天天气怎么样",
    "RESTAPI设置欢迎语"
  ],
  "WelcomeCardEnable": 1,
  "WelcomeCardTitle": "猜你想问",
  "ToAgentEnable": 0,
  "DirectAnsweringReaches": "0.56",
  "ChitchatEnable": 1,
```

```
"ChitchatReaches": "0.88",
"ClarifyEnable": 1,
"ClarifyReaches": "0.21",
"ClarifyMessage": "你可能想问",
"ClarifyNumber": 6,
"FallbackMsg": "触发兜底了",
"LanguageTag": ""
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
WelcomeCardEnable	Integer	欢迎卡片功能开关。
WelcomeCardTitle	String	欢迎卡片标题。
WelcomeCardQuestions	Array	欢迎卡片问题列表。
ToAgentEnable	Integer	转人工意图识别开关。
DirectAnsweringReaches	String	问答库直接回答相似度阈值（引导提问相似度最大阈值）。
ChitchatEnable	Integer	寒暄库开关。
ChitchatReaches	String	寒暄库直接回答相似度阈值。
ClarifyEnable	Integer	引导提问开关。
ClarifyReaches	String	引导提问相似度最小阈值。
ClarifyMessage	String	引导话术。
ClarifyNumber	Integer	引导条数。
FallbackMsg	String	兜底回复话术。
LanguageTag	String	要更新的语言，需已添加该语言，默认语言为空。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": ""
}
```

```
"ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

删除机器人寒暄库分类

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，删除机器人寒暄库分类。

⚠ 注意：

通过 REST API 删除分类，会直接删除该分类下的所有问题，系统预设分类不可被删除。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/del_chitchat_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/del_chitchat_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "CategoryId":77511
}
```

```
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CategoryId	Integer	要删除的分类 ID。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。

-50011	删除系统预设分类。
--------	-----------

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

删除机器人问答库分类

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，删除机器人问答库分类。

⚠ 注意：

通过 REST API 删除分类，会直接删除该分类下的所有问题，系统预设分类不可被删除。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/del_faq_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/del_faq_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "CategoryId":77511
}
```

```
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CategoryId	Integer	要删除的分类 ID。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。

-50011	删除系统预设分类。
--------	-----------

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

批量更新机器人寒暄库问题状态

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，批量设置机器人寒暄库问题状态。

注意：

通过 REST API 设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/batch_set_chitchat?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/batch_set_chitchat	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "StandardQuestionIds": [
    "1500086040-@RBT#DeskDefaultRobot-qJLb9mKIA4bmdv9j"
  ]
}
```

```
],  
  "Status": 4  
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
StandardQuestionIds	Array	要更新的标准问题 ID 列表。
Status	Integer	更新后状态。 状态枚举： <ul style="list-style-type: none">• 4 - 现网启用。• 5 - 现网停用。• 6 - 现网删除。

应答包体示例

```
{  
  "ActionStatus": "OK",  
  "ErrorInfo": "",  
  "ErrorCode": 0  
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-----	----

-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

批量更新机器人问答库问题状态

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，删除机器人问答库分类。

⚠ 注意：

通过 REST API 删除分类，会直接删除该分类下的所有问题，系统预设分类不可被删除。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/batch_set_faq?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/batch_set_faq	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "StandardQuestionIds": [
    "1500086166-1735815242-hcjncdwiljzrjsxgemylmzghqwzdpgsi"
  ]
}
```

```
],  
  "Status": 5  
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
StandardQuestionIds	Array	要更新的标准问题 ID 列表。
Status	Integer	更新后状态。 状态枚举： <ul style="list-style-type: none">4 - 现网启用。5 - 现网停用。6 - 现网删除。

应答包体示例

```
{  
  "ActionStatus": "OK",  
  "ErrorInfo": "",  
  "ErrorCode": 0  
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-----	----

-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新机器人寒暄库分类

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新机器人问答库分类。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_chitchat_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_chitchat_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "CategoryId": 10513,
  "Title": "问答库分类更新"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
Title	String	必填	分类标题。
CategoryId	Integer	必填	要更新的问答库 ID。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "CategoryId": 77524
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新机器人寒暄库相似问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新机器人寒暄库相似问题。

注意：

通过 REST API 设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_chitchat_similar?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_chitchat_similar	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "StandardQuestionId": "1500086040-@RBT#DeskDefaultRobot-
qJLb9mKIA4bmdv9j",
```

```
"SimilarQuestions": [
  "相似问题 1"
]
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CategoryId	Integer	要删除的分类 ID。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
StandardQuestionId	String	标准问题 ID。
SimilarQuestions	Array	更新后相似问题列表。如果需要清空相似问题，可传空数组。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。

-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新机器人寒暄库问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新机器人寒暄库问题。

注意：

通过 REST API 设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_chitchat?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_chitchat	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "StandardQuestionId": "1500086040-@RBT#DeskDefaultRobot-
qJLb9mKIA4bmdv9j",
```

```
"Answer": "这是回答",
"AnswerType": 2,
"CategoryId": 77514,
"Question": "测试修改主问题"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
StandardQuestionId	String	要修改的标准问题 ID。
Answer	String	回答(选填, 不修改回答可空)。
AnswerType	Integer	回答类型(选填, 不修改回答类型可空)。 <ul style="list-style-type: none"> 0-普通文本问答。 2-富文本文档。
CategoryId	Integer	分类 ID(选填, 不修改分类可空)。
Question	String	问题(选填, 不修改问题可空)。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果, OK 表示处理成功, FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码, 0表示成功, 非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误(例如502错误), 否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码, 错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

更新机器人问答库分类

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新机器人问答库分类。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_faq_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_faq_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "CategoryId": 10513,
  "Title": "问答库分类更新"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
Title	String	必填	分类标题。
CategoryId	Integer	必填	要更新的问答库 ID。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新机器人问答库相似问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新机器人问答库相似问题。

注意：

通过RESTAPI设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_faq_similar?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_faq_similar	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "StandardQuestionId": "1500086040-@RBT#DeskDefaultRobot-
qJLb9mKIA4bmdv9j",
```

```
"SimilarQuestions": [  
  "相似问题 1"  
]
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
StandardQuestionId	String	标准问题 ID。
SimilarQuestions	Array	更新后相似问题列表。如果需要清空相似问题，可传空数组。

应答包体示例

```
{  
  "ActionStatus": "OK",  
  "ErrorInfo": "",  
  "ErrorCode": 0  
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。

-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新机器人问答库问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，更新机器人问答库问题。

注意：

通过RESTAPI设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求URL示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/update_faq?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/update_faq	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "StandardQuestionId": "1500086040-@RBT#DeskDefaultRobot-
qJLb9mKIA4bmdv9j",
```

```
"Answer": "这是回答",
"AnswerType": 2,
"CategoryId": 77514,
"Question": "测试修改主问题"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
StandardQuestionId	String	要修改的标准问题 ID。
Answer	String	回答(选填, 不修改回答可空)。
AnswerType	Integer	回答类型(选填, 不修改回答类型可空)。 <ul style="list-style-type: none">0-普通文本问答。2-富文本文档。
CategoryId	Integer	分类 ID(选填, 不修改分类可空)。
Question	String	问题(选填, 不修改问题可空)。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果, OK 表示处理成功, FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码, 0表示成功, 非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误(例如502错误), 否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码, 错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源无效。
-50040	请求应用未开通智能客服服务。
-50011	删除系统预设分类。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

添加机器人寒暄库分类

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，新增机器人寒暄库分类。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/add_chitchat_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/add_chitchat_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 json 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "ParentId": 10479,
  "Title": "这是二级分类"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
Title	String	必填	分类标题。
ParentId	Integer	选填	如果需要添加多级分类，在此设置父级分类 ID（管理端当前仅支持二级）。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "CategoryId": 10515
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
CategoryId	Integer	添加的分类 ID。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

添加机器人寒暄库问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，添加问题到机器人寒暄库。

注意：

通过 RESTAPI 设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/add_chitchat?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/add_chitchat	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "CategoryId": 77514,
  "Question": "REST_API 添加问题",
```

```
"Answer": "REST_API添加回答",
"AnswerType": 0,
"SimilarQuestions": [
  "相似问题 1",
  "相似问题 2"
]
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CategoryId	Integer	要添加到的分类。
Question	String	添加的问题。
Answer	String	回答。
AnswerType	Integer	回答类型。需满足枚举值： <ul style="list-style-type: none">0 - 普通文本回答。2 - 富文本回答。
SimilarQuestions	Array	相似问题。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

添加机器人问答库分类

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

支持在 App 后台主动调用 REST API 接口，新增机器人问答库分类。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/add_faq_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/add_faq_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "ParentId": 10479,
  "Title": "这是二级分类"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
Title	String	必填	分类标题。
ParentId	Integer	选填	如果需要添加多级分类，在此设置父级分类 ID（管理端当前仅支持二级）。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "CategoryId": 77524
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
CategoryId	Integer	添加的分类 ID。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

添加机器人问答库问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

支持在 App 后台主动调用 REST API 接口，添加问题到机器人问答库。

注意：

通过 REST API 设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/add_faq?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/add_faq	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "CategoryId": 77514,
  "Question": "REST_API 添加问题",
```

```
"Answer": "REST_API添加回答",
"AnswerType": 0,
"SimilarQuestions": [
  "相似问题 1",
  "相似问题 2"
],
"LanguageTag": ""
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CategoryId	Integer	要添加到的分类。
Question	String	添加的问题。
Answer	String	回答。
AnswerType	Integer	回答类型。 需满足枚举值： <ul style="list-style-type: none">0 - 普通文本回答。2 - 富文本回答。
SimilarQuestions	Array	相似问题。
LanguageTag	String	多语言标签。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

获取机器人寒暄库分类列表

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

支持在 App 后台主动调用 REST API 接口，获取机器人寒暄库分类列表。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/desc_chitchat_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/desc_chitchat_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
}
```

说明：
请求包体填空的 JSON 结构即可。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "Total": 8,
  "List": [
    {
      "CategoryId": 10506,
      "ParentId": 0,
      "Title": "系统预设分类",
      "MenuType": 2,
      "Status": 1
    },
    {
      "CategoryId": 10507,
      "ParentId": 0,
      "Title": "全部分类",
      "MenuType": 1,
      "Status": 1
    },
    {
      "CategoryId": 10508,
      "ParentId": 10506,
      "Title": "日常问候",
      "MenuType": 2,
      "Status": 1
    },
    {
      "CategoryId": 10509,
      "ParentId": 10506,
      "Title": "询问机器人信息",
      "MenuType": 2,
      "Status": 1
    },
    {
      "CategoryId": 10510,
      "ParentId": 10506,
      "Title": "情绪表达",
      "MenuType": 2,
      "Status": 1
    },
    {

```

```
    "CategoryId": 10511,
    "ParentId": 10506,
    "Title": "兴趣爱好",
    "MenuType": 2,
    "Status": 1
  },
  {
    "CategoryId": 10512,
    "ParentId": 10506,
    "Title": "客服场景问答",
    "MenuType": 2,
    "Status": 1
  },
  {
    "CategoryId": 10513,
    "ParentId": 0,
    "Title": "寒暄库分类更新",
    "MenuType": 0,
    "Status": 1
  }
]
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
Total	String	总分类数量。
List	Array	分类列表。
CategoryId	Integer	分类唯一 ID。
ParentId	Integer	父级分类ID。当分类为二级分类时，此值不为 0，且指向父级分类 ID。
MenuType	Integer	分类类型： <ul style="list-style-type: none">0：普通分类。1：代表全部分类。

		<ul style="list-style-type: none">• 2: 代表预设预设分类。
Status	Integer	分类状态: <ul style="list-style-type: none">• 1: 启用。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

获取机器人寒暄库问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

支持在 App 后台主动调用 REST API 接口，获取机器人寒暄库问题。

注意：

通过 REST API 获取的问题库为现网生效（发布后状态）问题库。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/list_chitchat?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/list_chitchat	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "PageIndex": 1,
  "PageSize": 3,
```

```
"Question": "机器人",
"CategoryId": 10463,
"Status": 4
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
PageIndex	Integer	必填	分页参数（大于0）。
PageSize	Integer	必填	分页参数（大于0）。
Question	String	选填	主问题关键词过滤。
CategoryId	Integer	选填	分类 ID 过滤。
Status	Integer	选填	状态过滤。 如果填写需满足枚举状态： <ul style="list-style-type: none">• 4 - 生效。• 5 - 停用。• 其他值非法。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "AllQuestionCount": 4,
  "StandardQuestionCount": 2,
  "QuestionList": [
    {
      "StandardQuestionId": "1500086166-@RBT#DeskDefaultRobot-
dhoLfseT3tvxP4HB",
      "StandardQuestion": "你是人工智能吗?",
      "Status": 4,
      "CategoryId": 10463,
      "Answer": "我是智能小机器人,我可以回答你的问题、提供信息,您有任何问题或
需要帮助,请随时告诉我。",
      "AnswerType": 0,
      "QuestionType": 1,
      "SimilarQuestions": []
    },
  ]
}
```

```
    "StandardQuestionId": "1500086166-@RBT#DeskDefaultRobot-
y0WjnE0Siv1oDbLR",
    "StandardQuestion": "你是智能机器人吗?",
    "Status": 4,
    "CategoryId": 10463,
    "Answer": "我是智能小机器人,我可以回答你的问题、提供信息,您有任何问题或
需要帮助,请随时告诉我。",
    "AnswerType": 0,
    "QuestionType": 1,
    "SimilarQuestions": []
  }
]
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果, OK 表示处理成功, FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码, 0表示成功, 非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
AllQuestionCount	Integer	全部问题数量。
StandardQuestionCount	Integer	标准问题数量。
QuestionList	Array	问题列表。
StandardQuestionId	String	标准问题 ID。
StandardQuestion	String	标准问题。
Status	Integer	状态。状态值枚举: <ul style="list-style-type: none">4 - 生效。5 - 停用。
CategoryId	Integer	分类 ID。
Answer	String	回答。
AnswerType	Integer	回答类型。回答类型枚举: <ul style="list-style-type: none">0 - 普通文本。

		<ul style="list-style-type: none">• 2 - 富文本。
QuestionType	Integer	问题类型。问题类型枚举： <ul style="list-style-type: none">• 0 - 普通问题。• 1 - 系统预设。
SimilarQuestions	Array	相似问题列表。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

获取机器人问答库分类列表

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

支持在 App 后台主动调用 REST API 接口，获取机器人问答分类列表。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/desc_faq_category?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/desc_faq_category	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
}
```

说明：
请求包体填空的 JSON 结构即可。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "Total": 2,
  "List": [
    {
      "CategoryId": 77519,
      "ParentId": 0,
      "Title": "全部分类",
      "MenuType": 1,
      "Status": 1
    },
    {
      "CategoryId": 77520,
      "ParentId": 0,
      "Title": "预设问答库",
      "MenuType": 0,
      "Status": 1
    }
  ]
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
Total	String	总分类数量。
List	Array	分类列表。
CategoryId	Integer	分类唯一 ID。
ParentId	Integer	父级分类 ID。 当分类为二级分类时，此值不为 0，且指向父级分类 ID。
MenuType	Integer	分类类型。 <ul style="list-style-type: none">0: 普通分类。

		<ul style="list-style-type: none">1: 代表全部分类。
Status	Integer	分类状态。 <ul style="list-style-type: none">1: 启用。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

获取机器人问答库问题

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

支持在 App 后台主动调用 REST API 接口，获取机器人问答库问题。

注意：

通过 REST API 获取的问题库为现网生效（发布后状态）问题库。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/list_faq?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/list_faq	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "PageIndex": 1,
  "PageSize": 3,
```

```
"Question": "机器人",
"CategoryId": 10463,
"Status": 4,
"LanguageTag": ""
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
PageIndex	Integer	必填	分页参数（大于0）。
PageSize	Integer	必填	分页参数（大于0）。
Question	String	选填	主问题关键词过滤。
CategoryId	Integer	选填	分类 ID 过滤。
Status	Integer	选填	状态过滤。若填写需满足枚举状态： <ul style="list-style-type: none">4 - 生效。5 - 停用。其他值非法。
LanguageTag	String	选填	多语言过滤。 注意：不传该语言标签，不会拉取到其他语言标签语言。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "AllQuestionCount": 4,
  "StandardQuestionCount": 2,
  "QuestionList": [
    {
      "StandardQuestionId": "1721001306-@RBT#DeskDefaultRobot-7TBD7X12XuK8LL3X",
      "StandardQuestion": "如何修改机器人知识库",
      "Status": 4,
      "CategoryId": 10464,
      "Answer": "您可以在管理端左侧菜单栏点击 智能机器人 > 知识库后操作，更新完成后点击右上角发布按钮。发布成功后将在正式环境生效。",
      "AnswerType": 0,
    }
  ]
}
```

```

        "QuestionType": 0,
        "SimilarQuestions": [
            "如何添加问答"
        ]
    },
    {
        "StandardQuestionId": "1721001306-@RBT#DeskDefaultRobot-
YuJtJBLl1mnwbZlSV",
        "StandardQuestion": "机器人功能可以关闭吗",
        "Status": 4,
        "CategoryId": 10464,
        "Answer": "您可以在管理端左侧菜单栏点击 智能机器人 > 知识库，在打开的页
面的右上角点击“停用”，停用后，用户的咨询将直接为您转接至人工客服。",
        "AnswerType": 0,
        "QuestionType": 0,
        "SimilarQuestions": [
            "怎么实现所有的问题都由客服回复"
        ]
    }
]
}

```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
AllQuestionCount	Integer	全部问题数量。
StandardQuestionCount	Integer	标准问题数量。
QuestionList	Array	问题列表。
StandardQuestionId	String	标准问题 ID。
StandardQuestion	String	标准问题。
Status	Integer	状态。状态值枚举： <ul style="list-style-type: none"> 4 - 生效。

		<ul style="list-style-type: none">• 5 - 停用。
CategoryId	Integer	分类 ID。
Answer	String	回答。
AnswerType	Integer	回答类型。 回答类型枚举： <ul style="list-style-type: none">• 0 - 普通文本。• 2 - 富文本。
QuestionType	Integer	问题类型。问题类型枚举： <ul style="list-style-type: none">• 0 - 普通问题
SimilarQuestions	Array	相似问题列表。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

数据分析相关

查询人工客服分析数据

最近更新时间：2025-02-13 16:42:23

接口调用说明

通过该接口查询人工客服分析数据

请求URL示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/describe_agent_statistics?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/describe_agent_statistics	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "From": 1736697600,
  "To": 1736870399,
  "AgentIds": [
    "1289316652@qq.com"
  ],
  "Limit": 10,
  "Offset": 0
}
```

```
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
From	Integer	必填	起始时间，Unix 秒级时间戳。 注意：当前只支持按天的数据统计，开始时间当天0点时间戳。
To	Integer	必填	结束时间，Unix 秒级时间戳。 注意：当前只支持按天的数据统计，结束时间当天23:59:59时间戳。
Limit	Integer	选填	返回记录条数，最大为100默认100。 示例值：100。
Offset	Integer	选填	返回记录偏移，默认为 0。 示例值：0。
AgentIds	String	选填	指定要查询的客服列表。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "TotalCount": 5,
  "Data": [
    {
      "AgentId": "1289316652@qq.com",
      "AgentNickName": "美美",
      "FirstLoginTimestamp": 1738923814,
      "LastLogoutTimestamp": 1738934235,
      "FreeTime": 3600,
      "BusyTime": 300,
      "RestTime": 600,
      "TotalSessionCnt": 12,
      "TransferSessionCnt": 0,
      "EffectiveSessionCnt": 8,
      "AgentEndCnt": 10,
      "ServeUserCnt": 10,
      "TotalAcceptTime": 1527,
      "TotalMsgCnt": 450,
    }
  ]
}
```

```
    "AgentMsgCnt": 200,  
    "UserMsgCnt": 150,  
    "NotRespSessionCnt": 2,  
    "AvgFirstRespTime": 10,  
    "FirstRespUnder30sCnt": 9,  
    "AvgRespTime": 25,  
    "AvgRespUnder30sCnt": 8,  
    "AvgAcceptTime": 300,  
    "SatisfactionSelectedCnt": 8,  
    "SatisfiedCnt": 6  
  }  
]  
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
TotalCount	Integer	总记录数。
Data	Array	客服统计数据列表。
AgentId	String	人工客服 ID。
AgentNickName	String	客服昵称。
FirstLoginTimestamp	Integer	首次登录时间，单位：秒。
LastLogoutTimestamp	Integer	最后下线时间，单位：秒。
FreeTime	Integer	示闲时长，单位：秒。
BusyTime	Integer	示忙时长，单位：秒。
RestTime	Integer	小休时长，单位：秒。
TotalSessionCnt	Integer	客服接待总会话数。

TransferSessionCnt	Integer	转接会话数。
EffectiveSessionCnt	Integer	有效会话数。
AgentEndCnt	Integer	客服主动结束会话数。
ServeUserCnt	Integer	接待用户数。
TotalAcceptTime	Integer	总会话时长，单位：秒。
TotalMsgCnt	Integer	总消息数。
AgentMsgCnt	Integer	客服消息数。
UserMsgCnt	Integer	用户消息数。
NotRespSessionCnt	Integer	未回复会话数。
AvgFirstRespTime	Integer	平均首次响应时长，单位：秒。
FirstRespUnder30sCnt	Integer	首次响应时长在30秒内会话数。
AvgRespTime	Integer	平均响应时长，单位：秒。
AvgRespUnder30sCnt	Integer	平均响应时长在30秒内会话数。
AvgAcceptTime	Integer	平均会话时长，单位：秒。
SatisfactionSelectedCnt	Integer	评价会话数。
SatisfiedCnt	Integer	满意评价会话数（4星及5星数量）。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。

141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141009	接口限频。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询今日客服实时统计数据

最近更新时间：2025-04-11 17:41:22

接口调用说明

通过该接口查询今日客服实时工作情况统计数据

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/describe_member_realtime_statistics?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype=
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/describe_member_realtime_statistics	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 json。

请求包示例

```
{
  "Limit": 10,
  "Offset": 0,
  "MemberIds": [
    "1289316652@qq.com"
  ]
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
Limit	Integer	选填	返回记录条数，最大为100默认100。 示例值：100。
Offset	Integer	选填	返回记录偏移，默认为 0。 示例值：0。
MemberIds	Array	选填	指定要查询的客服列表。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "TotalCount": 5,
  "Data": [
    {
      "MemberId": "1289316652@qq.com",
      "MemberNickName": "美美",
      "MemberStatus": 1,
      "CurrentAcceptCnt": 2,
      "TotalSessionCnt": 5,
      "AvgFirstRespTime": 10,
      "AvgRespTime": 25,
      "AvgAcceptTime": 300
    }
  ]
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

ActionStatus	String	请求处理的结果。
TotalCount	Integer	查询数据总数。
Data	Array	客服实时统计数据列表。
MemberId	String	客服 ID。
MemberNickName	String	客服昵称。
MemberStatus	Integer	客服状态： <ul style="list-style-type: none">• 0表示下线。• 1表示示闲。• 2表示示忙。• 3表示小休。
CurrentAcceptCnt	Integer	当前会话数。
TotalSessionCnt	Integer	客服接待总会话数。
AvgFirstRespTime	Integer	平均首次响应时长，单位：秒。
AvgRespTime	Integer	平均响应时长，单位：秒。
AvgAcceptTime	Integer	平均会话时长，单位：秒。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。

141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141009	接口限频。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询实时接待统计数据

最近更新时间：2025-04-11 17:41:22

接口调用说明

通过该接口查询当前实时接待统计数据，包括在线客服状态统计，当前转人工数量，接待中数量及排队中数量。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/describe_reception_realtime_statistics?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype=
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/describe_reception_realtime_statistics	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
}
```

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorCode": 0,
```

```
"ErrorInfo": "",
  "Data": {
    "CurrentTransferAgentCnt": 15,
    "CurrentAgentAcceptCnt": 13,
    "CurrentQueueCnt": 2,
    "FreeAgentCnt": 10,
    "RestAgentCnt": 2,
    "BusyAgentCnt": 3
  }
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
Data	Object	实时统计数据信息。
CurrentTransferAgentCnt	Integer	当前转人工会话数。
CurrentAgentAcceptCnt	Integer	当前正在人工接待中会话数。
CurrentQueueCnt	Integer	当前正在排队会话数。
FreeAgentCnt	Integer	当前示闲状态客服人数。
RestAgentCnt	Integer	当前小休状态客服人数。
BusyAgentCnt	Integer	当前示忙状态客服人数。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141009	接口限频。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询会话统计数据

最近更新时间：2025-04-11 17:41:22

接口调用说明

通过该接口查询会话统计数据。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/describe_session_statistics?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/describe_session_statistics	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "From": 1736697600,
  "To": 1736870399,
  "GroupByHour": true
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
----	----	----	----

From	Integer	必填	起始时间，Unix 秒级时间戳。
To	Integer	必填	结束时间，Unix 秒级时间戳。
GroupByHour	Bool	选填	指定查询数据是否按小时进行聚合。 默认为false则按天进行聚合

应答包体示例

```

{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "TotalCount": 5,
  "Data": [
    {
      "Time": "2025-04-06",
      "TotalSessionCnt": 12,
      "TransferAgentSessionCnt": 10,
      "AgentAcceptCnt": 9,
      "EffectiveSessionCnt": 8,
      "SatisfactionSelectedCnt": 5,
      "OneStarSelectedCnt": 1,
      "TwoStarSelectedCnt": 1,
      "ThreeStarSelectedCnt": 1,
      "FourStarSelectedCnt": 1,
      "FiveStarSelectedCnt": 1,
      "AvgFirstRespTime": 10,
      "AvgRespTime": 25,
      "AvgAcceptTime": 300,
      "AvgQueueTime": 6
    }
  ]
}

```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none"> 0表示成功。 非0表示失败。

ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
Data	Array	会话统计数据列表。
Time	String	时间： <ul style="list-style-type: none"> 按天聚合则为年月日，例："2025-04-06"。 按小时聚合则为整点小时时间，例："09:00"。
TotalSessionCnt	Integer	总会话数。
TransferAgentSessionCnt	Integer	转人工会话数。
AgentAcceptCnt	Integer	人工接待会话数。
EffectiveSessionCnt	Integer	有效会话数。
SatisfactionSelectedCnt	Integer	评价会话数。
OneStarSelectedCnt	Integer	1星评价数。
TwoStarSelectedCnt	Integer	2星评价数。
ThreeStarSelectedCnt	Integer	3星评价数。
FourStarSelectedCnt	Integer	4星评价数。
FiveStarSelectedCnt	Integer	5星评价数。
AvgFirstRespTime	Integer	平均首次响应时长，单位：秒。
AvgRespTime	Integer	平均响应时长，单位：秒。

AvgAcceptTime	Integer	平均会话时长，单位：秒。
AvgQueueTime	Integer	平均排队时长，单位：秒。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141009	接口限频。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询满意度评价配置

最近更新时间：2025-03-11 14:21:02

接口调用说明

通过该接口查询满意度评价的配置，启用开关，邀评方式，邀评的多语言提示语等。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/get_satisfaction_settings?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/get_satisfaction_settings	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 json。

请求包示例

```
{
}
```

应答包示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
```

```
"Data": {
  "SatisfactionEnabled": 1,
  "InvitationMethod": 3,
  "SatisfactionContent": {
    "RatingInvitationMessage": "感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价。",
    "SubmissionMessage": "感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见。",
    "OneStarContent": "非常不满意。",
    "TwoStarContent": "不满意。",
    "ThreeStarContent": "一般。",
    "FourStarContent": "满意。",
    "FiveStarContent": "非常满意。",
    "SubmissionValidityPeriod": 12
  },
  "SatisfactionContentMultilingual": {
    "en": {
      "RatingInvitationMessage": "Please rate our service!",
      "SubmissionMessage": "Thank you for your feedback!",
      "OneStarContent": "Very dissatisfied",
      "TwoStarContent": "Dissatisfied",
      "ThreeStarContent": "Neutral",
      "FourStarContent": "Satisfied",
      "FiveStarContent": "Very satisfied",
      "SubmissionValidityPeriod": 12
    },
    "zh": {
      "RatingInvitationMessage": "请您对我们的服务进行评价！",
      "SubmissionMessage": "感谢您的评价！",
      "OneStarContent": "非常不满意",
      "TwoStarContent": "不满意",
      "ThreeStarContent": "一般",
      "FourStarContent": "满意",
      "FiveStarContent": "非常满意",
      "SubmissionValidityPeriod": 12
    }
  }
}
```

应答包参数说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码：

		<ul style="list-style-type: none"> • 0表示成功。 • 非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
SatisfactionEnabled	Integer	是否启用满意度调查： <ul style="list-style-type: none"> • 1表示启用。 • 0表示不启用。
InvitationMethod	Integer	邀评方式： <ul style="list-style-type: none"> • 1表示会话结束后自动发送。 • 2表示客服主动邀评。 • 3表示两种方式皆可，未主动邀评会话结束后自动发送。
SatisfactionContent	Object	满意度调查内容。
SatisfactionContent.Rating InvitationMessage	String	邀请评价的提示语。
SatisfactionContent.SubmissionMessage	String	提交评价后的感谢语。
SatisfactionContent.OneStarContent	String	一星评价的内容，例如：非常不满意。
SatisfactionContent.TwoStarContent	String	二星评价的内容，例如：不满意。
SatisfactionContent.ThreeStarContent	String	三星评价的内容，例如：一般。
SatisfactionContent.FourStarContent	String	四星评价的内容，例如：满意。
SatisfactionContent.FiveStarContent	String	五星评价的内容，例如：非常满意。
SatisfactionContent.SubmissionValidityPeriod	Integer	提交评价的有效期，单位为小时。
SatisfactionContentMultilingual	Map<String, Object>	满意度评价内容的多语言配置： <ul style="list-style-type: none"> • key 是语言标签（例如：中文："zh"，英文："en"）。 • value 是对应语言的满意度评价配置内容。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

更新满意度评价配置

最近更新时间：2025-03-11 14:21:02

接口调用说明

通过该接口更新满意度评价的配置，启用开关，邀评方式，邀评的多语言提示语等。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/update_satisfaction_settings?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/update_satisfaction_settings	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "SatisfactionEnabled": 1,
  "InvitationMethod": 3,
  "SatisfactionContent": {
    "RatingInvitationMessage": "感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价。",
    "SubmissionMessage": "感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见。",
    "OneStarContent": "非常不满意。",
    "TwoStarContent": "不满意。",
    "ThreeStarContent": "一般。",
    "FourStarContent": "满意。",
  }
}
```

```

    "FiveStarContent": "非常满意。",
    "SubmissionValidityPeriod": 12
  },
  "SatisfactionContentMultilingual": {
    "en": {
      "RatingInvitationMessage": "Please rate our service! ",
      "SubmissionMessage": "Thank you for your feedback! ",
      "OneStarContent": "Very dissatisfied",
      "TwoStarContent": "Dissatisfied",
      "ThreeStarContent": "Neutral",
      "FourStarContent": "Satisfied",
      "FiveStarContent": "Very satisfied",
      "SubmissionValidityPeriod": 12
    },
    "zh": {
      "RatingInvitationMessage": "请您对我们的服务进行评价! ",
      "SubmissionMessage": "感谢您的评价! ",
      "OneStarContent": "非常不满意",
      "TwoStarContent": "不满意",
      "ThreeStarContent": "一般",
      "FourStarContent": "满意",
      "FiveStarContent": "非常满意",
      "SubmissionValidityPeriod": 12
    }
  }
}

```

请求包参数说明

字段	类型	属性	说明
SatisfactionEnabled	Integer	选填	是否启用满意度调查： <ul style="list-style-type: none"> 1表示启用。 0表示不启用。
InvitationMethod	Integer	选填	邀评方式： <ul style="list-style-type: none"> 1表示会话结束后自动发送。 2表示客服主动邀评。 3表示两种方式。
SatisfactionContent	Object	选填	满意度调查内容。
SatisfactionContent.RatingInvitationMessage	String	选填	邀请评价的提示语。

SatisfactionContent.SubmissionMessage	String	必填	提交评价后的感谢语。
SatisfactionContent.OneStarContent	String	必填	一星评价的内容，例如：非常不满意。
SatisfactionContent.TwoStarContent	String	必填	二星评价的内容，例如：不满意。
SatisfactionContent.ThreeStarContent	String	必填	三星评价的内容，例如：一般。
SatisfactionContent.FourStarContent	String	必填	四星评价的内容，例如：满意。
SatisfactionContent.FiveStarContent	String	必填	五星评价的内容，例如：非常满意。
SatisfactionContent.SubmissionValidityPeriod	Integer	必填	提交评价的有效期，单位为小时。
SatisfactionContentMultilingual	Map<String, Object>	选填	满意度评价内容的多语言配置： <ul style="list-style-type: none">key 是语言标签（例如：中文："zh"，英文："en"）。value 是对应语言的满意度评价配置内容。

应答包示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包参数说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

ActionStatus	String	请求处理的结果。
--------------	--------	----------

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

多语言支持

添加多语言

最近更新时间：2025-04-22 10:42:52

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，添加多语言。

⚠ 注意：

该功能仅支持高级版智能客服使用。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/robot_add_language?  
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype  
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/robot_add_language	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
```

```
"LanguageTag": "id"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
LanguageTag	String	添加的语言。 当前支持： <ul style="list-style-type: none">id: 印度尼西亚语。zh: 中文简体。zh-TW: 中文繁体。en: 英语。vi: 越南语。ja: 日语。fil: 菲律宾语。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-----	----

-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源失效。
-50040	未开通智能客服。
-50042	智能客服版本不支持使用多语言。
-50051	不支持的语言。
-50052	超过可配置语言数量上限。 高级版默认可配置数量为 5，默认语言占用 1 种。
-50055	默认语言不能被删除。
-50056	该语言下存在未删除的问题不能被删除。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

获取多语言列表

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，添加语言列表。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/robot_get_language_list?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/robot_get_language_list	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "Languages": [
    {
```

```
    "LanguageTag": "",
    "IsDefault": 1
  }
]
```

说明:

请求包体填空的 JSON 结构即可。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "Languages": [
    {
      "LanguageTag": "",
      "IsDefault": 1
    }
  ]
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
Languages	Array	语言列表。
LanguageTag	String	语言标签。
IsDefault	Integer	是否是默认语言。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源失效。
-50040	未开通智能客服。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

删除多语言

最近更新时间：2025-03-10 16:15:23

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，删除多语言。

⚠ 注意：

通过 REST API 设置后直接现网生效（管理端设置并发布）。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/robot_del_language?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/robot_del_language	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{
  "LanguageTag": ""
}
```

```
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
LanguageTag	String	删除的语言表情。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50003	智能客服资源失效。
-50040	未开通智能客服。

-50055	默认语言不能被删除。
-50056	该语言下存在未删除的问题不能被删除。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

多语言配置接口

最近更新时间：2025-03-27 16:06:23

⚠ 注意：

在使用多语言配置前，必须通过系统提供的语言添加接口完成目标语言的添加，然后才能进行后续配置。

当前支持多语言配置的接口列表

- [创建客服号](#)
- [更新客服号](#)
- [查询满意度评价配置](#)
- [更新满意度评价配置](#)
- [获取机器人基础配置](#)
- [更新机器人基础配置](#)
- [添加机器人问答库问题](#)
- [获取机器人问答库问题](#)

客服号相关接口

创建客服号

最近更新时间：2025-06-11 14:42:42

客服号是用户咨询的对话入口，而不是一个人工客服。客服号用于"应用/客户端"的自定义开发集成方式。客服号更详细的说明可参见 [多客服号场景方案](#)。

当您的业务需要多个咨询入口时，可通过创建多个客服号实现。

接口调用说明

通过该接口创建客服号，可以为该客服号设置欢迎语、关联的客服分组、客服工作时间等。

接口请求限制

- 智能客服试用版、标准版，限 10 个渠道账号（包括客服号）。
- 智能客服高级版，限 200 个渠道账号（包括客服号）。如果您需创建客服号超过 200 个，请 [提交工单](#) 联系我们。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/add_im_agent?  
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype  
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/add_im_agent	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

- 分配策略是自动分配，不打开人工客服工作时间判断。

```
{
  "IMAgentUserID": "yourUserID",
  "IMAgentNick": "衣服官方旗舰店",
  "IMAgentAvatarUrl": "your avatar",
  "WelcomeMessage": "欢迎咨询衣服官方旗舰店，很高兴为您服务！",
  "ChatbotDisabled": 0,
  "AgentGroupId": 1234,
  "TransferToHumanPrompt": "正在为您转接，请稍候",
  "TransferToHumanSuccessPrompt": "转接人工成功，客服${StaffNickName}为您服务",
  "TransferToHumanFailPrompt": "抱歉，当前无客服在线，请稍后再试",
  "QueueingPrompt": "您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多，您目前排在第${QueuePosition}位，前面还有${WaitNo}人，感谢您的耐心等待",
  "UserTimeout": 600,
  "EndPrompt": "本次服务已结束，感谢您的支持",
  "TimeoutEndPrompt": "由于您长时间未回复，本次服务已自动结束，感谢您的支持",
  "WorkTimeConfig": {
    "Type": 0
  },
  "NotWorkTimePrompt": "当前无客服在线，请您于工作时间咨询"
  "AssignmentStrategy": 0
}
```

- 分配策略是用户选择分组，打开人工客服工作时间判断，并指定周一上午09:00 – 11:30，下午的14:00 – 18:00，周五的上午09:00 – 12:00为人工客服的工作时间。

```
{
  "IMAgentUserID": "yourUserID",
  "IMAgentNick": "衣服官方旗舰店",
  "IMAgentAvatarUrl": "your avatar",
  "WelcomeMessage": "欢迎咨询衣服官方旗舰店，很高兴为您服务！",
  "ChatbotDisabled": 0,
  "AgentGroupId": 1234,
  "TransferToHumanPrompt": "正在为您转接，请稍候",
  "TransferToHumanSuccessPrompt": "转接人工成功，客服${StaffNickName}为您服务",
  "TransferToHumanFailPrompt": "抱歉，当前无客服在线，请稍后再试",
  "QueueingPrompt": "您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多，您目前排在第${QueuePosition}位，前面还有${WaitNo}人，感谢您的耐心等待",
  "UserTimeout": 600,
  "EndPrompt": "本次服务已结束，感谢您的支持",
}
```

```
"TimeoutEndPrompt": "由于您长时间未回复, 本次服务已自动结束, 感谢您的支持",
"WorkTimeConfig": {
  "Type": 1,
  "Periods": [
    {
      "Day": "Monday",
      "PeriodsWithinOneDay": [
        {
          "Start": "09:00",
          "End": "11:30"
        },
        {
          "Start": "14:00",
          "End": "18:00"
        }
      ]
    },
    {
      "Day": "Friday",
      "PeriodsWithinOneDay": [
        {
          "Start": "09:00",
          "End": "12:00"
        }
      ]
    }
  ]
},
"NotWorkTimePrompt": "当前无客服在线, 请您于工作时间咨询",
"AssignmentStrategy": 1,
"ChooseSkillGroupPrompt": "请选择分组",
"DisplayGroupsChoices": [1, 2, 3, 4]
}
```

请求包字段说明

- 多语言配置的字段使用 `Map<String, String>` 类型, 其中键是语言标签 (例如: 中文: "zh", 英文: "en"), 值是对应语言的提示语。

字段	类型	属性	说明
IMAgentUserID	String	选填	客服号的 UserID, 选填, 若不填则会随机生成。

IMAgentNick	String	必填	客服号的昵称。
IMAgentAvatarUrl	String	必填	客服号的头像 URL。
WelcomeMessage	String	必填	欢迎语。
ChatbotDisabled	Integer	必填	该客服号是否停用机器人，0为启用机器人，1为停用机器人。
AgentGroupId	Integer	必填	关联的 客服分组 ID 。
TransferToHumanPrompt	String	必填	转人工中提示语。
TransferToHumanSuccessPrompt	String	必填	转人工成功提示语。可使用参数 <code>\${StaffNickName}</code> ，表示当前接待的客服昵称。
TransferToHumanFailPrompt	String	必填	转人工失败提示语。
QueueingPrompt	String	必填	排队提示语。可使用参数： <code>\${QueuePosition}</code> 表示当前排队位置，从 1 开始计算； <code>\${WaitNo}</code> 表示前方排队人数，从 0 开始计算。
UserTimeout	Integer	必填	转人工后，用户应答超时的会话自动结束时间，单位为秒。
EndPrompt	String	必填	用户或客服主动结束会话，系统自动发送的提示语。
TimeoutEndPrompt	String	必填	用户超时未回复，会话自动结束后系统发送的提示语。
WorkTimeConfig	Object	必填	人工客服工作时间设置。
Type	Integer	必填	人工客服工作时间的类型，0为不打开工作时间设置，1为打开。
Periods	Array	选填	人工客服工作时间的具体设置。
Day	String	选填	可选值为：Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday。
PeriodsWithinOneDay	Array	选填	每一天的具体工作时间。
Start	String	选填	工作时间的开始时间点。

End	String	选填	工作时间的结束时间点。
NotWorkTimePrompt	String	必填	非人工客服工作时间的自动回复。
AssignmentStrategy	Integer	选填	转人工分配策略，值为0时表示自动分配，为1时表示用户选择分组，此时需填 DisplayGroupsChoices 参数，为2时表示业务服务器分配，此时需填 AssignedByWebhookURL 参数。默认为0。
ChooseSkillGroupPrompt	String	选填	用户选择分组的提示语。
DisplayGroupsChoices	Array	选填	分配策略是用户选择分组时的显示分组，是一个整数数组。
AssignedByWebhookURL	String	选填	分配策略是业务服务器分配时的回调 URL。
RobotId	String	选填	要绑定的机器人 ID。 需提前 创建机器人 。
WelcomeMessageMultilingual	Map<String, String>	选填	欢迎语的多语言配置。
TransferToHumanPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	转人工中提示语的多语言配置。
TransferToHumanSuccessPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	转人工成功提示语的多语言配置。可使用参数 <code>\${StaffNickName}</code> ，表示当前接待的客服昵称。
TransferToHumanFailPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	转人工失败提示语的多语言配置。
QueueingPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	排队提示语的多语言配置。可使用参数： <code>\${QueuePosition}</code> 表示当前排队位置，从1开始计算； <code>\${WaitNo}</code> 表示前方排队人数，从0开始计算。
EndPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	用户或客服主动结束会话，系统自动发送的提示语的多语言配置。
TimeoutEndPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	用户超时未回复，会话自动结束后系统发送的提示语的多语言配置。

NotWorkTimePromptMultilingual	Map<String, String>	选填	非人工客服工作时间的自动回复的多语言配置。
ChooseSkillGroupPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	用户选择分组提示语 的多语言配置。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucHtDL1"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
IMAgentUserID	String	客服号的 UserID。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141007	客服号数量超过最大限制。

141008

账号数量超过最大限制。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

删除客服号

最近更新时间：2025-03-03 18:07:52

接口调用说明

客服号是用户咨询的对话入口，不是一个人工客服。客服号用于"应用/客户端"的自定义开发集成方式。客服号更详细的说明可参见 [多客服号场景方案](#)。

通过该接口删除客服号，删除后不能恢复，请谨慎调用。创建智能客服应用时默认创建的客服号不允许删除。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/delete_im_agent?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/delete_im_agent	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucDtHL1"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
----	----	----	----

IMAgentUserID	String	必填	客服号的 UserID。
---------------	--------	----	--------------

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141007	客服号数量超过最大限制。
141008	账号数量超过最大限制。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

更新客服号

最近更新时间：2025-06-11 14:42:42

接口调用说明

客服号是用户咨询的对话入口，不是一个人工客服。客服号用于"应用/客户端"的自定义开发集成方式。客服号更详细的说明可参见 [多客服号场景方案](#)。

通过该接口更新客服号，可以更新客服号的欢迎语、关联的客服分组、客服工作时间等。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/update_im_agent?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/update_im_agent	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

1. 仅更新客服号的欢迎语和关联的客服分组 ID

```
{
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucDtHL1",
  "WelcomeMessage": "欢迎咨询衣服官方旗舰店，很高兴为您服务！",
  "AgentGroupId": 1234
}
```

2. 仅更新人工客服的工作时间判断，并指定周一、周二上午09:00 – 11:30，下午的14:00 – 18:00，周五的上午09:00 – 12:00为人工客服的工作时间

```
{
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucDtHL1",
  "WorkTimeConfig": {
    "Type": 1,
    "Periods": [
      {
        "Day": "Monday",
        "PeriodsWithinOneDay": [
          {
            "Start": "09:00",
            "End": "11:30"
          },
          {
            "Start": "14:00",
            "End": "18:00"
          }
        ]
      },
      {
        "Day": "Tuesday",
        "PeriodsWithinOneDay": [
          {
            "Start": "09:00",
            "End": "11:30"
          },
          {
            "Start": "14:00",
            "End": "18:00"
          }
        ]
      },
      {
        "Day": "Friday",
        "PeriodsWithinOneDay": [
          {
            "Start": "09:00",
            "End": "12:00"
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
```

```
}
}
```

3. 更新转人工分配策略为业务服务器分配

```
{
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucDtHL1",
  "AssignmentStrategy": 2,
  "AssignedByWebhookURL": "http://test.com/assign"
}
```

请求包字段说明

- 多语言配置的字段使用 `Map<String, String>` 类型，其中键是语言标签（例如：中文："zh"，英文："en"），值是对应语言的提示语。

字段	类型	属性	说明
IMAgentUserID	String	必填	客服号的 UserID。
IMAgentNick	String	选填	客服号的昵称。
IMAgentAvatarUrl	String	选填	客服号的头像 URL。
WelcomeMessage	String	选填	欢迎语。
ChatbotDisabled	Integer	选填	该客服号是否停用机器人，0为启用机器人，1为停用机器人。
AgentGroupId	Integer	选填	关联的 客服分组 ID。
TransferToHumanPrompt	String	选填	转人工中提示语。
TransferToHumanSuccessPrompt	String	选填	转人工成功提示语。可使用参数 <code>\${StaffNickName}</code> ，表示当前接待的客服昵称。
TransferToHumanFailPrompt	String	选填	转人工失败提示语。
QueueingPrompt	String	选填	排队提示语。可使用参数： <code>\${QueuePosition}</code> 表示当前排队位置，从 1 开始计算； <code>\${WaitNo}</code> 表示前方排队人数，从 0 开始计算。

UserTimeout	Integer	选填	转人工后，用户应答超时的会话自动结束时间，单位为秒。
EndPrompt	String	选填	用户或客服主动结束会话，系统自动发送的提示语。
TimeoutEndPrompt	String	选填	用户超时未回复，会话自动结束后系统发送的提示语。
WorkTimeConfig	Object	选填	人工客服工作时间设置。
Type	Integer	选填	人工客服工作时间的类型，0为不打开工作时间设置，1为打开。
Periods	Array	选填	人工客服工作时间的具体设置。
Day	String	选填	可选值为：Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday。
PeriodsWithinOneDay	Array	选填	每一天的具体工作时间。
Start	String	选填	工作时间的开始时间点。
End	String	选填	工作时间的结束时间点。
NotWorkTimePrompt	String	选填	非人工客服工作时间的自动回复。
AssignmentStrategy	Integer	选填	转人工分配策略，值为0时表示自动分配，为1时表示用户选择分组，此时需填 DisplayGroupsChoices 参数，为2时表示业务服务器分配，此时需填 AssignedByWebhookURL 参数。默认为0。
ChooseSkillGroupPrompt	String	选填	用户选择分组的提示语。
DisplayGroupsChoices	Array	选填	分配策略是用户选择分组时的显示分组，是一个整数数组。AssignmentStrategy 为1时此字段必填。
AssignedByWebhookURL	String	选填	分配策略是业务服务器分配时的回调 URL。AssignmentStrategy 为2时此字段必填。
WelcomeMessageMultilingual	Map<String, String>	选填	欢迎语的多语言配置。

TransferToHumanPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	转人工中提示语的多语言配置。
TransferToHumanSuccessPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	转人工成功提示语的多语言配置。可使用参数 <code>\${StaffNickName}</code> ，表示当前接待的客服昵称。
TransferToHumanFailPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	转人工失败提示语的多语言配置。
QueueingPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	排队提示语的多语言配置。可使用参数： <code>\${QueuePosition}</code> 表示当前排队位置，从 1 开始计算； <code>\${WaitNo}</code> 表示前方排队人数，从 0 开始计算。
EndPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	用户或客服主动结束会话，系统自动发送的提示语的多语言配置。
TimeoutEndPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	用户超时未回复，会话自动结束后系统发送的提示语的多语言配置。
NotWorkTimePromptMultilingual	Map<String, String>	选填	非人工客服工作时间的自动回复的多语言配置。
ChooseSkillGroupPromptMultilingual	Map<String, String>	选填	用户选择分组提示语的多语言配置。
RobotId	string	选填	要绑定的机器人。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucHtDL1"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141007	客服号数量超过最大限制。
141008	账号数量超过最大限制。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

拉取客服号列表

最近更新时间：2025-06-11 14:42:42

接口调用说明

客服号是用户咨询的对话入口，不是一个人工客服。客服号用于"应用/客户端"的自定义开发集成方式。客服号更详细的说明可参见 [多客服号场景方案](#)。

通过该接口可拉取客服号列表。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/get_im_agent_list?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/get_im_agent_list	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
}
```

说明：

请求包体填空的 JSON 结构即可。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "Data": [
    {
      "IMAgentUserId": "@customer_service_account",
      "IMAgentNick": "衣服官方旗舰店",
      "IMAgentAvatarUrl": "avatar URL 1",
      "WelcomeMessage": "欢迎咨询衣服官方旗舰店, 很高兴为您服务!",
      "ChatbotDisabled": 0,
      "AgentGroupId": 1234,
      "TransferToHumanPrompt": "正在为您转接, 请稍候",
      "TransferToHumanSuccessPrompt": "转接人工成功, 客服
      ${StaffNickName}为您服务",
      "TransferToHumanFailPrompt": "抱歉, 当前无客服在线, 请稍后再试",
      "QueueingPrompt": "您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多, 您目前排在第
      ${QueuePosition}位, 前面还有${WaitNo}人, 感谢您的耐心等待",
      "UserTimeout": 600,
      "EndPrompt": "本次服务已结束, 感谢您的支持",
      "TimeoutEndPrompt": "由于您长时间未回复, 本次服务已自动结束, 感谢您的支持",
      "WorkTimeConfig": {
        "Type": 0
      },
      "NotWorkTimePrompt": "当前无客服在线, 请您于工作时间咨询",
      "AssignmentStrategy": 1,
      "ChooseSkillGroupPrompt": "请选择分组",
      "DisplayGroupsChoices": [1, 2, 3],
      "WelcomeMessageMultilingual": {
        "en": "Hello, may I help you with something",
        "zh": "您好请问有什么可以帮助您的!"
      },
      "TransferToHumanPromptMultilingual": {
        "en": "We are transferring you, please wait",
        "zh": "正在为您转接, 请稍候!"
      },
      "TransferToHumanSuccessPromptMultilingual": {
        "en": "Transferred manually successfully, customer service
      ${StaffNickName} is at your service",
        "zh": "转接人工成功, 客服${StaffNickName}为您服务!"
      }
    }
  ]
}
```

```
"TransferToHumanFailPromptMultilingual": {
  "en": "Sorry, there is currently no customer service
online. Please try again later",
  "zh": "抱歉，当前无客服在线，请稍后再试!"
},
"QueueingPromptMultilingual": {
  "en": "We have received your question. There are currently
many inquiries, and you are ranked ${QueuePosition} with ${WaitNo} people
ahead. Thank you for your patience!",
  "zh": "您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多，您目前排在第
${QueuePosition}位，前面还有${WaitNo}人，感谢您的耐心等待!"
},
"EndPromptMultilingual": {
  "en": "This service has ended. Thank you for your
support!",
  "zh": "本次服务已结束，感谢您的支持!"
},
"TimeoutEndPromptMultilingual": {
  "en": "Due to your prolonged lack of response, this
service has automatically ended. Thank you for your support!",
  "zh": "由于您长时间未回复，本次服务已自动结束，感谢您的支持!"
},
"NotWorkTimePromptMultilingual": {
  "en": "There is currently no customer service online.
Please consult during working hours!",
  "zh": "当前无客服在线，请您于工作时间咨询!"
},
"ChooseSkillGroupPromptMultilingual": {
  "en": "Please select the customer service group you want
to consult!",
  "zh": "请选择您想咨询的客服分组!"
},
"IsDefault": 1,
"RobotId": "@RBT#DeskDefaultRobot"
}
]
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。

		<ul style="list-style-type: none">非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
IMAgentUserID	String	客服号的 UserID。
IMAgentNick	String	客服号的昵称。
IMAgentAvatarUrl	String	客服号的头像 URL。
WelcomeMessage	String	欢迎语。
ChatbotDisabled	Integer	该客服号是否停用机器人，0为启用机器人，1为停用机器人。
AgentGroupId	Integer	关联的 客服分组 ID。
TransferToHumanPrompt	String	转人工中提示语。
TransferToHumanSuccessPrompt	String	转人工成功提示语。可使用参数 <code>\${StaffNickName}</code> ，表示当前接待的客服昵称。
TransferToHumanFailPrompt	String	转人工失败提示语。
QueueingPrompt	String	排队提示语。可使用参数： <code>\${QueuePosition}</code> 表示当前排队位置，从 1 开始计算； <code>\${WaitNo}</code> 表示前方排队人数，从 0 开始计算。
UserTimeout	Integer	转人工后，用户应答超时的会话自动结束时间，单位为秒。
EndPrompt	String	用户或客服主动结束会话，系统自动发送的提示语。
TimeoutEndPrompt	String	用户超时未回复，会话自动结束后系统发送的提示语。
WorkTimeConfig	Object	人工客服工作时间设置。
Type	Integer	人工客服工作时间的类型，0为不打开工作时间设置，1为打开。
Periods	Array	人工客服工作时间的具体设置。
Day	String	可选值为：Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday。

PeriodsWithinOneDay	Array	每一天的具体工作时间。
Start	String	工作时间的开始时间点。
End	String	工作时间的结束时间点。
NotWorkTimePrompt	String	非人工客服工作时间的自动回复。
AssignmentStrategy	Integer	转人工分配策略，值为0时表示自动分配，为1时表示用户选择分组，为2时表示业务服务器分配。
ChooseSkillGroupPrompt	String	用户选择分组的提示语。
DisplayGroupsChoices	Array	分配策略是用户选择分组时的显示分组，是一个整数数组。
AssignedByWebhookURL	String	分配策略是业务服务器分配时的回调 URL。
WelcomeMessageMultilingual	Map<String, String>	欢迎语的多语言配置。
TransferToHumanPromptMultilingual	Map<String, String>	转人工中提示语的多语言配置。
TransferToHumanSuccessPromptMultilingual	Map<String, String>	转人工成功提示语的多语言配置。可使用参数 <code>\${StaffNickName}</code> ，表示当前接待的客服昵称。
TransferToHumanFailPromptMultilingual	Map<String, String>	转人工失败提示语的多语言配置。
QueueingPromptMultilingual	Map<String, String>	排队提示语的多语言配置。可使用参数： <code>\${QueuePosition}</code> 表示当前排队位置，从 1 开始计算； <code>\${WaitNo}</code> 表示前方排队人数，从 0 开始计算。
EndPromptMultilingual	Map<String, String>	用户或客服主动结束会话，系统自动发送的提示语的多语言配置。
TimeoutEndPromptMultilingual	Map<String, String>	用户超时未回复，会话自动结束后系统发送的提示语的多语言配置。

NotWorkTimePromptMultilingual	Map<String, String>	非人工客服工作时间的自动回复的多语言配置。
ChooseSkillGroupPromptMultilingual	Map<String, String>	用户选择分组提示语的多语言配置。
IsDefault	Integer	是否在创建智能客服应用时默认创建的客服号，0为不是，1为是。
RobotId	string	当前客服号绑定的机器人。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141007	客服号数量超过最大限制。
141008	账号数量超过最大限制。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

会话相关接口

转人工

最近更新时间：2025-04-15 11:14:02

接口调用说明

App 管理员可以通过该接口让用户转人工服务。

请求URL示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/transfer_to_human?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/transfer_to_human	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "SessionId": "fd8a2e30-54de-4e40-bcaf-02718409c5cf",
  "AgentIdList": ["test_agent@qq.com"],
  "AgentGroupId": 2473,
  "SendTipIfNoAgentOnline": 0,
  "CheckIfDuringWorkingHours": 0,
  "SendPromptNotDuringWorkingHours": 0
}
```

}

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
SessionId	String	必填	会话 ID。
AgentIdList	Array	选填	指定分配的客服。默认为空。
AgentGroupId	Integer	选填	指定分配的客服分组，若不填，则按默认策略分配客服。
SendTipIfNoAgentOnline	Integer	选填	如果无客服在线，是否下发转人工失败提示语。0为不下载，1为下载，默认为0。
CheckIfDuringWorkingHours	Integer	选填	是否判断当前是客服工作时间。 0 - 不判断（默认值） 1 - 判断
SendPromptNotDuringWorkingHours	Integer	选填	非工作时间是否下发提示语。 0 - 不下载（默认值） 1 - 下载

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "AgentId": "test_agent@qq.com"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

AgentId	String	分配的人工客服。
IsInQueue	Integer	该次分配用户是否在排队中。 <ul style="list-style-type: none">• 0为不在排队中。• 1为在排队中。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
90001	JSON 格式解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范。
90002	JSON 格式请求包中 MsgBody 不符合消息格式描述，或者 MsgBody 不是 Array 类型，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义。
90005	JSON 格式请求包体中缺少 MsgRandom 字段或者 MsgRandom 字段不是 Integer 类型。
90007	JSON 格式请求包体中 MsgBody 类型不是 Array 类型，请将其修改为 Array 类型。
90009	请求需要 App 管理员权限。
90010	JSON 格式请求包不符合消息格式描述，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义。
93000	JSON 数据包超长，消息包体请不要超过12k。
141000	非智能客服的应用不允许调用此接口。
141001	分配人工客服失败，无可用客服在线。
141002	系统内部错误，请重试。
141003	该会话无法转人工。
141004	请求参数非法，请检查后重试。
141005	该会话不存在。
141006	SessionId 非法。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

会话转接

最近更新时间：2025-05-27 16:48:31

接口调用说明

通过该接口可以指定客服人员或者指定技能组进行会话转接。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/transfer_session?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/transfer_session	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "SessionId": "39cdad56-f1fd-48b6-a243-3229dd8f87f1",
  "GroupId": 9465,
  "MemberId": "1289316687@qq.com"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
----	----	----	----

SessionId	String	必填	转接的回话ID。
GroupId	Integer	选填	指定分配的客服分组，若不填，则按默认策略分配客服。
MemberId	String	选填	指定的客服成员 ID，若不填，则按默认策略分配客服。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	非智能客服的应用不允许调用此接口。
141001	转接失败，无可在线客服。
141002	系统内部错误，请重试。
141004	请求参数非法，请检查后重试。
141005	会话不存在，请检查会话 ID 是否正确

141020	技能组不合法，请检查技能组是否正确。
141024	不可转接给自己，检查转接客服成员是否正确。
141025	转接失败，所有客服繁忙。
141026	该会话无法转接，请检查会话所处状态。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

拉取单聊历史消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

主动联系用户

最近更新时间：2025-03-25 17:02:02

接口调用说明

通过该接口可以选择客服号，指定客服人员或者指定技能组主动联系用户，进行人工会话。

请求URL示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/contact_user?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/contact_user	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "IMAgentUserID": "@customer_service_account",
  "ClientUserID": "1289314544",
  "GroupId": 9465,
  "MemberId": "1289316687@qq.com"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
IMAgentUserId	String	必填	客服号的 UserID。
ClientUserId	String	必填	联系的用户 ID。
GroupId	Integer	选填	指定分配的客服分组，若不填，则按默认策略分配客服。
MemberId	String	选填	指定的客服成员 ID，若不填，则按默认策略分配客服。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "MemberId": "1289316687@qq.com"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
MemberId	String	分配的客服成员。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-----	----

141000	非智能客服的应用不允许调用此接口。
141001	分配人工客服失败，无可用客服在线。
141002	系统内部错误，请重试。
141003	该会话无法转人工。
141004	请求参数非法，请检查后重试。
141011	客服不在线，请检查客服是否在线。
141012	客服达到最大接待人数限制。
141013	客服小休中，可接待状态后重试。
141014	联系用户功能关闭。
141015	用户账号不存在，检查用户账号是否正确。
141016	用户在人工会话中。
141017	分配客服失败，检查是否无客服成员在线。
141018	技能组无该客服号权限，请检查客服号技能组配置。
141019	技能组不合法，请检查技能组是否正确。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询指定会话的聊天记录

最近更新时间：2024-12-09 12:07:02

接口调用说明

通过该接口查询指定会话的聊天记录

请求URL示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/describe_chat_messages?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/describe_chat_messages	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "SessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066",
  "Limit": 50,
  "Offset": 0,
  "Order": 1
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
SessionId	String	必填	指定要查询的会话 ID
Limit	Integer	选填	返回记录条数，最大为100默认20 示例值：100
Offset	Integer	选填	返回记录偏移，默认为 0 示例值：0
Order	Integer	选填	1为从早到晚，2为从晚到早，默认为2 示例值：1

应答包体示例

```

{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "Messages": [
    {
      "FromAccount": "8618655061639",
      "FromAccountRole": 1,
      "MsgBody": [
        {
          "MsgContent": {
            "Text": "hello"
          },
          "MsgType": "TIMTextElem"
        }
      ],
      "Timestamp": 1730939030138
    }
  ],
  "TotalCount": 26
}

```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： ● 0表示成功。

		<ul style="list-style-type: none">非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
TotalCount	Integer	总消息数
Messages	Array	查询到的消息列表
FromAccount	String	消息发送账号
FromAccountRole	Integer	消息发送账号角色 1: 用户消息 2: 客服消息 3: 系统管理消息
MsgBody	Array	消息体，具体请参见 消息格式描述
Timestamp	Integer	会话时间，Unix 毫秒级时间戳

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141009	接口限频。
141010	会话不存在。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询会话记录

最近更新时间：2024-12-09 12:07:02

接口调用说明

通过该接口查询会话记录

请求URL示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/describe_im_cdr_list?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/describe_im_cdr_list	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "StartTimestamp": 1730390400,
  "EndTimestamp": 1730476799,
  "ClientUserId": "1299314544",
  "Limit": 10,
  "Offset": 0
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
StartTimestamp	Integer	必填	起始时间，Unix 秒级时间戳
EndTimestamp	Integer	必填	结束时间，Unix 秒级时间戳
Limit	Integer	选填	返回记录条数，最大为100默认20 示例值：100
Offset	Integer	选填	返回记录偏移，默认为 0 示例值：0
ClientUserId	String	选填	指定要查询的用户ID

应答包体示例

```

{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "TotalCount": 1,
  "IMCdrList": [
    {
      "SessionId": "a97d3e1f-a88b-403b-9b3a-7bc6554ea05d",
      "AgentGroupId": "3067",
      "AgentGroupName": "在线客服",
      "AgentId": "shannon@qq.com",
      "ChannelType": "SDK",
      "ClientUserId": "1299314544",
      "ClientUserNickName": "山浓",
      "Duration": 10,
      "EndStatus": "AgentEndedSession",
      "SatisfactionSelected": 5,
      "Timestamp": 1730443136
    }
  ]
}

```

应答包字段说明

字段	类型	说明
----	----	----

ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none"> • 0表示成功 • 非0表示失败
ErrorInfo	String	错误信息
ActionStatus	String	请求处理的结果
TotalCount	Integer	总记录数
IMCdrList	Array	会话服务记录列表
SessionId	String	会话的 SessionID
AgentGroupId	String	客服分组ID
AgentGroupName	String	客服分组名称
AgentId	String	人工客服 ID
ChannelType	String	集成方式： <ul style="list-style-type: none"> • SDK: SDK 集成，对应智能客服管理端的“应用/客户端”集成 • Web(H5): Web 集成，对应智能客服管理端的“网页(H5)”集成
ClientUserId	String	用户ID
ClientUserNickName	String	用户昵称
Duration	Integer	会话持续时长，单位秒
EndStatus	String	会话结束状态： <ul style="list-style-type: none"> "AgentEndedSession": 客服结束会话 "UserEndedSession": 用户结束会话 "UserTimeout": 用户超时结束 "AgentTimeout": 客服超时结束 "ChatbotReception": 机器人接待 "NoAgentsOnline": 无坐席在线 "TimeoutTransfer": 超时转接 "ManualTransfer": 手动转接 "UserAbandonedDuringQueueing": 队列等待时放弃
SatisfactionSelected	Integer	满意度评价星级（1~5），例如：5代表评价为五星
Timestamp	Integer	会话时间，Unix 秒级时间戳

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141000	该应用非智能客服应用。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141009	接口限频。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

查询用户会话状态

最近更新时间：2025-01-25 10:38:23

接口调用说明

通过该接口查询用户会话所处的状态。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/get_session_state?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/get_session_state	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

指定 SessionId 查询（适用于全部用户端集成方式）：

```
{
  "SessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066"
}
```

指定用户和客服号的 UserId 查询（仅适用于“应用/客户端”的用户端集成方式）：

```
{
  "ClientUserId": "user1",
}
```

```
"CustomerServiceId": "@customer_service_account"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
SessionId	String	选填	指定要查询的会话 ID。
ClientUserId	String	选填	用户的 UserID。
CustomerServiceId	String	选填	客服号的 UserID。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "SessionId": "a-b-c-d-e",
  "CurrentState": "Agent",
  "AgentId": "test@qq.com"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none"> 0表示成功。 非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。
SessionId	String	会话 ID。
CurrentState	String	会话当前所处状态，可能的取值有： <ul style="list-style-type: none"> NotInSession: 不在会话中。 Chatbot: 机器人接待中。

		<ul style="list-style-type: none">• WaitingForAgentAnswering: 等待客服确认接待。• Queueing: 转人工排队中。• Agent: 人工服务中。
AgentId	String	当状态是 WaitingForAgentAnswering 或 Agent 时, 该字段表示接待的人工客服账号。其他状态时该字段为空。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141005	会话不存在或已结束。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

拉取单聊历史消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

结束会话

最近更新时间：2025-04-15 11:14:02

接口调用说明

通过该接口结束一个已经转人工的会话。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/end_session?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/end_session	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

指定 SessionId 结束会话：

```
{
  "SessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
----	----	----	----

SessionId	String	必填	指定要结束的会话 ID。
-----------	--------	----	--------------

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141005	会话不存在或已结束。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

拉取单聊历史消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

会话挂起

最近更新时间：2025-04-17 10:19:52

接口调用说明

业务可以通过该接口挂起一个会话，挂起的会话不受用户消息超时而自动结束的影响，也不占用客服接待人数。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/suspend_session?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/suspend_session	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

指定 SessionId 挂起会话：

```
{
  "SessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
----	----	----	----

SessionId	String	必填	指定要挂起的会话 ID。
-----------	--------	----	--------------

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141005	会话不存在或已结束。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

- [取消挂起](#)

取消挂起

最近更新时间：2025-04-17 10:19:52

接口调用说明

业务可以通过该接口将挂起的会话取消挂起，取消挂起的会话会重新计入客服的接待人数，

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/unsuspend_session?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/unsuspend_session	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

指定 SessionId 取消挂起会话：

```
{
  "SessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066"
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
----	----	----	----

SessionId	String	必填	指定取消挂起的会话 ID。
-----------	--------	----	---------------

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141005	会话不存在或已结束。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

会话挂起

会话标记

最近更新时间：2025-04-17 10:19:52

接口调用说明

业务可以通过该接口标记某些特定的会话，给特定会话标星、添加自定义字段，也可以设置会话是否会因为用户消息超时而关闭。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/mark_session?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/mark_session	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

标记会话：

```
{
  "SessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066", // 会话ID
  "Mark": "mark this session" // 会话标记
}
```

设置会话标星：

```
{
```

```
"sessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066", // 会话ID
"starStatus": 1, // 会话标星
"userTimeoutSwitch": 1 // 设置用户消息超时开关
}
```

设置会话标星和取消用户超时:

```
{
  "sessionId": "b0f4ca12-4850-4218-a284-efe679a87066", // 会话ID
  "starStatus": 1, // 会话标星
  "userTimeoutSwitch": 0 // 取消用户消息超时
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
sessionId	String	必填	指定需要操作的会话 ID。
Mark	String	选填	自定义会话标记字段，业务侧可以使用此字段给会话设置自定义数据。此字段最大支持200个字节，不填保持不变。
StarStatus	Integer	选填	会话标星字段。 <ul style="list-style-type: none">1: 表示设置会话标星。0: 表示取消会话标星。不填保持不变。
UserTimeoutSwitch	Integer	选填	用户超时开关。 <ul style="list-style-type: none">1: 表示设置用户超时开关。0: 表示取消用户超时开关。不填保持不变。

应答包体示例

```
{
  "actionStatus": "OK",
  "errorInfo": "",
  "errorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141005	会话不存在或已结束。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

[会话挂起](#)

[取消挂起](#)

消息相关接口

发送消息

最近更新时间：2025-06-05 15:24:02

接口调用说明

App 管理员可以通过该接口给用户发送消息。用户转人工后，人工客服也能看到该消息。

该接口适用于以下两种场景：

1. 指定会话的 SessionId 发送消息，该场景适用于所有用户端的集成方式，包括网页（H5）、应用/客户端。
2. 指定客服号和用户的 UserID 发送消息，该场景仅适用于“应用/客户端”的用户端集成方式。该接口仅支持指定客服号给用户发送消息。

请求 URL 示例：

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/send_msg?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/send_msg	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

指定会话的 SessionId 发送消息

```
{
  "SessionId": "fd8a2e30-54de-4e40-bcaf-02718409c5cf",
  "MsgRandom": 8436874,
```

```
"MsgBody": [
  {
    "MsgType": "TIMTextElem",
    "MsgContent": {
      "Text": "欢迎使用智能客服，很高兴为您服务！"
    }
  }
],
"CloudCustomData": "your cloud custom data"
}
```

指定客服号和用户的 UserID 发送文本消息（仅适用于“应用/客户端”的用户端集成方式）

```
{
  "FromAccount": "@customer_service_account",
  "ToAccount": "user45",
  "MsgRandom": 82139,
  "MsgBody": [
    {
      "MsgType": "TIMTextElem",
      "MsgContent": {
        "Text": "欢迎注册xx商城，您可在此购买想要的商品，如有疑问请联系客  
服。"
      }
    }
  ],
  "CloudCustomData": "your cloud custom data"
}
```

发送卡片自定义消息

其中自定义消息的 Data 字段可参考 [卡片消息](#) 的说明。其他智能客服定义的自定义消息格式可参见 [无 UI 用户端集成](#)，将该文档中定义的 JSON 数据结构序列化后，放到 Data 字段即可。

```
{
  "FromAccount": "@customer_service_account",
  "ToAccount": "user45",
  "MsgRandom": 82139,
  "MsgBody": [
    {
      "MsgType": "TIMCustomElem",
      "MsgContent": {
```

```

        "Data": "{ \"src\": \"22\", \"content\": { \"header\": \"卡片标题\", \"desc\": \"卡片描述\", \"pic\": \"https://cloudcache.tencent-cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg\", \"url\": \"https://www.qcloud.com/\", \"customerServicePlugin\": 0 } }
    },
    \"CloudCustomData\": \"your cloud custom data\"
}

```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
SessionId	String	选填	会话 ID。若填了该字段，则无需填 FromAccount 和 ToAccount 字段。
FromAccount	String	选填	发送方 UserID，只适用于“应用/客户端”的用户端集成方式，且发送方必须为客服号。
ToAccount	String	选填	接收方 UserID，只适用于“应用/客户端”的用户端集成方式，接收方为普通用户。
MsgRandom	Integer	必填	消息随机数（32位无符号整数），用于去重。
MsgBody	Array	必填	消息内容，具体格式请参见 消息格式描述 。智能客服定义的自定义消息格式（如卡片消息、订单消息等）请参见 无 UI 用户端集成 ，将文档中定义好的 JSON 数据结构序列化后放到自定义消息的 Data 字段。
CloudCustomData	String	选填	消息自定义数据，具体请参见 CloudCustomData 。
ExcludeFromUserRespTimeout	Integer	选填	用户与人工客服聊天时，控制该条消息是否计入“用户回复超时”的倒计时。0为计时，1为不计，默认为0。

应答包体示例

```

{
  \"ActionStatus\": \"OK\",
  \"ErrorInfo\": \"\",
  \"ErrorCode\": 0
}

```

}

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
90001	JSON 格式解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范。
90002	JSON 格式请求包中 MsgBody 不符合消息格式描述，或者 MsgBody 不是 Array 类型，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义。
90005	JSON 格式请求包中缺少 MsgRandom 字段或者 MsgRandom 字段不是 Integer 类型。
90007	JSON 格式请求包中 MsgBody 类型不是 Array 类型，请将其修改为 Array 类型。
90009	请求需要 App 管理员权限。
90010	JSON 格式请求包不符合消息格式描述，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义。
93000	JSON 数据包超长，消息包体请不要超过12K。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。
141005	会话不存在或已结束。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

发送流式消息

最近更新时间：2025-06-05 15:24:02

接口调用说明

App 管理员可以通过该接口给用户发送流式消息。用户转人工后，人工客服也能看到该消息。

请求 URL 示例

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/send_stream_msg?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/send_stream_msg	请求接口
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code>

请求包示例

- 首次调用：

```
{
  "sessionId": "fd8a2e30-54de-4e40-bcaf-02718409c5cf", // 标识会话的ID
  "Chunk": "Hello, " // 消息内容
}
```

- 首次响应：

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "MsgKey": "124_1600045926_716f784b2bbd6ce9415027715" //返回的消息标
  识, 后续调用需要传递此参数
}
```

- 后续调用追加文本:

```
{
  "SessionId": "fd8a2e30-54de-4e40-bcaf-02718409c5cf",
  "Chunk": "this is ",
  "MsgKey": "124_1600045926_716f784b2bbd6ce9415027715"
}
```

- 最后一次调用:

```
{
  "SessionId": "fd8a2e30-54de-4e40-bcaf-02718409c5cf",
  "Chunk": "Tencent Cloud.",
  "MsgKey": "124_1600045926_716f784b2bbd6ce9415027715",
  "Finish": 1 //此字段为1, 标识流式消息结束
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
SessionId	String	必填	会话 ID
Chunk	String	必填	消息内容
MsgKey	String	选填	首次调用 API 时不填, 从第二次开始调用需要填写
Finish	Integer	选填	最后一次调用时, 此字段为1, 标识该流式输出已结束

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功非0表示失败
ErrorInfo	String	错误信息
ActionStatus	String	请求处理的结果
MsgKey	String	返回消息的唯一标识，用于后续文本输出

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
20001	请求包非法
20002	UserSig 或 A2 失效
20003	消息发送方或接收方 UserID 无效或不存在，请检查 UserID 是否已导入即时通信 IM
20004	网络异常，请重试
20005	服务器内部错误，请重试
20006	触发发送单聊消息之前回调，App 后台返回禁止下发该消息
90001	JSON 格式解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范

90002	JSON 格式请求包中 MsgBody 不符合消息格式描述，或者 MsgBody 不是 Array 类型，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义
90005	JSON 格式请求包体中缺少 MsgRandom 字段或者 MsgRandom 字段不是 Integer 类型
90007	JSON 格式请求包体中 MsgBody 类型不是 Array 类型，请将其修改为 Array 类型
90009	请求需要 App 管理员权限
90010	JSON 格式请求包不符合消息格式描述，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义
93000	JSON 数据包超长，消息包体请不要超过12k
141000	非智能客服的应用不允许调用此接口接口
141002	系统内部错误，请重试
141004	请求参数非法，请检查后重试
141005	该会话不存在
141006	SessionID 非法

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

消息编辑

最近更新时间：2025-06-05 15:24:02

接口调用说明

App 管理员可以通过该接口编辑会话历史消息。

请求 URL 示例：

```
https://console.tim.qq.com/v4/desk_http_svc/modify_msg?
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/desk_http_svc/modify_msg	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

请求包示例

```
{
  "SessionId": "fd8a2e30-54de-4e40-bcaf-02718409c5cf",
  "MsgKey":
  "k62504023_1747216201_1069_1500086333_b1b6f96511f02d56295023331",
  "MsgBody": [
    {
      "MsgType": "TIMTextElem",
      "MsgContent": {
        "Text": "欢迎使用智能客服，很高兴为您服务！"
      }
    }
  ]
}
```

```
],  
  "CloudCustomData": "your cloud custom data"  
}
```

请求包字段说明

字段	类型	属性	说明
SessionId	String	必填	会话 ID。
MsgKey	String	必填	消息的唯一标识（消息回调的MsgKey）。
MsgBody	Array	必填	消息内容，具体格式请参见 消息格式描述 。智能客服定义的自定义消息格式（如卡片消息、订单消息等）请参见 无 UI 用户端集成 ，将文档中定义好的 JSON 数据结构序列化后放到自定义消息的 Data 字段。
CloudCustomData	String	选填	消息自定义数据，具体请参见 CloudCustomData 。

应答包体示例

```
{  
  "ActionStatus": "OK",  
  "ErrorInfo": "",  
  "ErrorCode": 0  
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： <ul style="list-style-type: none">0表示成功。非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
ActionStatus	String	请求处理的结果。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
90001	JSON 格式解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范。
90002	JSON 格式请求包中 MsgBody 不符合消息格式描述，或者 MsgBody 不是 Array 类型，请参见 TIMMsgElement 对象 的定义。
90007	JSON 格式请求包体中 MsgBody 类型不是 Array 类型，请将其修改为 Array 类型。
90009	请求需要 App 管理员权限。
90010	JSON 格式请求包不符合消息格式描述，详细请参见 TIMMsgElement 对象 的定义。
93000	JSON 数据包超长，消息包体请不要超过12K。
141002	内部错误，请重试。
141004	参数非法。

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

拉取单聊历史消息（[v4/openim/admin_getroammsg](#)）

多机器人支持

添加多机器人

最近更新时间：2025-05-19 14:58:42

接口调用说明

App 管理员主动调用 REST API 接口，添加多机器人。

请求 URL 示例

```
https://xxxxxx/v4/openim_console_http_svc/desk_add_robot?  
sdkappid=88888888&identifier=admin&usersig=xxx&random=99999999&contenttype  
=json
```

请求参数说明

下表仅列出调用本接口时涉及修改的参数及其说明，更多参数详情请参见 [REST API 简介](#)。

参数	说明
v4/openim_console_http_svc/desk_add_robot	请求接口。
sdkappid	创建应用时即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
identifier	必须为 App 管理员账号，更多详情请参见 App 管理员 。
usersig	App 管理员账号生成的签名，具体操作请参见 生成 UserSig 。
random	请输入随机的32位无符号整数，取值范围0 - 4294967295。
contenttype	请求格式固定值为 <code>json</code> 。

最高调用频率

5次/秒。

请求包示例

```
{  
  "RobotNickName": "多机器人"  
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
RobotNickName	String	添加多机器人的名称。不大于 50 个字符。

应答包体示例

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "RobotId": "@RBT#1747124092eniezohf"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ActionStatus	String	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	错误码，0表示成功，非0表示失败。
ErrorInfo	String	错误信息。
RobotId	String	多机器人 RobotId。

错误码说明

除非发生网络错误（例如502错误），否则该接口的 HTTP 返回码均为200。真正的错误码，错误信息是通过应答包体中的 ErrorCode、ErrorInfo 来表示的。

公共错误码（60000到79999）参见 [错误码](#) 文档。

本 API 私有错误码如下：

错误码	描述
-1	系统错误，请联系我们处理。
-7	参数解析失败，请检查请求包是否符合 JSON 规范或者请求参数符合要求。
-14	超过该接口允许的最大频率限制。
-20	请求需要 App 管理员权限。
-50040	未开通智能客服。

-50059	智能客服版本过期。
--------	-----------

接口调试工具

通过 [REST API 在线调试工具](#) 调试本接口。

参考

查询单聊消息 ([v4/openim/admin_getroammsg](#))

回调配置

业务服务器分配客服回调

最近更新时间：2025-06-12 11:07:02

功能说明

App 管理员可以通过该接口获取转人工的相关请求信息，并且根据业务逻辑指定分配的客服。

注意事项

- 要启用此回调，必须在 [智能客服管理端](#) 单击设置>会话设置>分配策略中设置分配客服的方式为业务服务器分配，并配置回调 URL。
- 回调的方向是即时通信 IM 后台向 App 后台发起 HTTPS POST 请求。
- App 后台在收到回调请求之后，务必校验请求 URL 中的参数 SDKAppID 是否是自己的 SDKAppID。
- 其他安全相关事宜请参见 [第三方回调简介：安全考虑](#) 文档。

可能触发该回调的场景

- 当会话中的用户触发转人工请求，并且应用配置为业务服务器分配客服的方式。

回调发生时机

应用配置为由业务服务器分配客服的策略时，当会话中的用户触发转人工请求，IM 后台会发送此回调。

接口说明

请求 URL 示例

以下示例中 App 配置的回调 URL 为 `https://www.example.com`。

示例：

```
https://www.example.com?  
Sdkappid=$SDKAppID&CallbackCommand=$CallbackCommand&contenttype=json&ClientIP=$ClientIP&OptPlatform=$OptPlatform
```

请求参数说明

参数	说明
https	请求协议为 HTTPS，请求方式为 POST。
www.example.com	回调 URL。

SdkAppid	创建应用时在即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
CallbackCommand	固定为 ChatBot.OnAssignHuman。
contenttype	固定值为 json。
ClientIP	客户端 IP，格式例如：127.0.0.1。
OptPlatform	客户端平台，取值参见 第三方回调简介：回调协议 中 OptPlatform 的参数含义。

请求包示例

```
{
  "CallbackCommand": "ChatBot.OnAssignHuman", //回调的 command
  "SessionId": "aa-bb-cc-dd", //会话 sessionID
  "ClientUserId": "123", // 触发转人工请求的用户 ID
  "CustomerServiceId": "@customer_service_account", // 客服号 ID
  "EventTime": 1670574414123 //时间戳
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CallbackCommand	String	回调命令。
SessionId	String	会话的 SessionID。
ClientUserId	String	触发转人工请求的用户 ID。
CustomerServiceId	String	客服号 UserID（该字段在使用“SDK 轻量集成”时才会有）。
EventTime	Integer	事件触发的毫秒级别时间戳。

应答包示例

App 后台同步数据后，发送回调应答包。

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
}
```

```
"AgentGroupId": 6521, // 业务返回指定客服分组ID
"AgentIdList": ["svc1@tencent.com", "svc2@tencent.com"] // 业务返回分配的
客服列表, 客服 ID 需要填写客服邮箱
}
```

指定客户转人工的优先级

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "AgentGroupId": 6521, // 业务返回指定客服分组ID
  "Priority": 0 // 指定此客户为最高优先级
}
```

拒绝转人工

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "AgentTransferDenied": 1 // 拒绝转人工
}
```

应答包字段说明

字段	类型	属性	说明
ActionStatus	String	必填	请求处理的结果： <ul style="list-style-type: none">OK 表示处理成功。FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	必填	错误码： <ul style="list-style-type: none">0为处理成功。非零为处理失败。
AgentGroupId	Integer	选填	业务返回指定的客服分组 ID，若只有此字段，IM后台会分配此客服分组下的客服人员服务用户。
AgentIdList	Array	选填	业务返回分配的客服列表，若指定此字段，则会按照空闲规则顺序分配列表中的一个客服，此处客服 ID 需要填写客服邮箱。
Priority	Integer	选填	配置此客户的优先级，可选值0-9。0代表优先级最高，9代表优

			优先级最低。不填默认为优先级5。
AgentTransferDenied	Integer	选填	是否拒绝转人工，1代表拒绝转人工，0代表转人工。

会话事件回调

最近更新时间：2025-04-15 11:14:02

功能说明

智能客服会话事件回调，包含了机器人阶段和人工阶段全部消息的回调，也包含了会话开始，转人工中，转人工成功，转人工失败（无客服在线），客服转接，会话关闭，用户应答超时等会话期间关键事件的回调。

注意事项

- 要启用回调，必须在 [智能客服管理端](#) 单击 **设置** > **开发者设置** 页面配置回调 URL 并打开回调开关。
- 回调的方向是即时通信 IM 后台向 App 后台发起 HTTP POST 请求。
- 收到事件通知后应异步处理内部逻辑，同步返回接收成功应答。
- App 后台在收到回调请求之后，务必校验请求 URL 中的参数 SDKAppID 是否是自己的 SDKAppID。
- 其他安全相关事宜请参见 [第三方回调简介：安全考虑](#) 文档。

接口说明

请求 URL 示例

以下示例中 App 配置的回调 URL 为 `https://www.example.com`。

示例：

```
https://www.example.com?  
SdkAppid=${SDKAppID}&CallbackCommand=${CallbackCommand}&contenttype=json&ClientIP=${ClientIP}&OptPlatform=${OptPlatform}
```

请求参数说明

参数	说明
https	请求协议为 HTTPS，请求方式为 POST。
www.example.com	回调 URL。
SdkAppid	创建应用时在即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID。
CallbackCommand	固定为 Desk.SessionEventNotify。
contenttype	固定值为 json。
ClientIP	客户端 IP，格式例如：127.0.0.1。

请求包示例

```
{
  "CallbackCommand": "Desk.SessionEventNotify",
  "SessionId": "2baf4d84-beb4-4607-a1ea-6ebcaef3e0e6",
  "Event": "ChatBot.UserSendMsg",
  "EventTime": 1725540020017,
  "ChannelType": "SDK",
  "ClientUserId": "your_user_id",
  "CustomerServiceId": "@customer_service_account",
  "AgentId": "test@qq.com",
  "MsgKey": "152_1600012345_abcdefg",
  "MsgBody": [
    {
      "MsgType": "TIMTextElem",
      "MsgContent": {
        "Text": "请问如何申请退费?"
      }
    }
  ],
  "CloudCustomData": "your cloud custom data",
  "IsContactUser": false,
  "SatisfactionSelected": 5,
  "ForwardFromAgentId": ""
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CallbackCommand	String	回调命令。
SessionId	String	会话的 SessionID。
Event	String	事件类型：详见事件类型列表及说明。
EventTime	Integer	事件触发的毫秒级别时间戳。
ChannelType	String	集成方式： <ul style="list-style-type: none">• SDK：SDK 集成，对应智能客服管理端的“应用/客户端”集成。• Web(H5)：Web 集成，对应智能客服管理端的“网页（H5）”集成。

ClientUserId	String	用户的 UserID。
CustomerServiceId	String	客服号的 UserID。
AgentId	String	人工客服 ID。
MsgKey	String	消息回调的消息 Key。
MsgBody	Array	消息回调的消息体，具体请参见 消息格式描述 。
CloudCustomData	String	消息自定义数据，具体请参见 消息格式描述 。
IsContactUser	Bool	是否客服主动联系用户。
SatisfactionSelected	Integer	满意度评价星级（1~5），例如：5代表评价为五星。
ForwardFromAgentId	String	转接事件发起的人的客服 ID，仅 AgentForward 事件此字段有效。

事件类型列表及说明

事件类型	说明
SessionBegin	会话开始。
ChatBot.UserSendMsg	机器人阶段中用户发送的消息。
ChatBot.RobotSendMsg	机器人阶段中机器人回复的消息。
Human.UserSendMsg	人工阶段中用户发送的消息。
Human.AgentSendMsg	人工阶段中客服发送的消息。
TransferringToHuman	转人工中。
TransferringToHumanWait	转人工排队中。
TransferToHumanSuccess	转人工成功。
NoAgentOnline	无人工客服在线。

AgentForward	客服转接。
SatisfactionSelected	满意度评价。
SessionUserEnd	用户结束会话。
SessionAgentEnd	客服结束会话。
SessionUserTimeoutEnd	用户应答超时结束会话。
SessionAgentTimeoutEnd	客服应答超时结束会话。
SessionPendingAutoFinishEnd	排队中自动结束（用户离线）。
SessionEnd	会话结束。
MemberAccessTimeout	客服成员接入超时。

应答包示例

App 后台同步数据后，发送回调应答包。

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0
}
```

应答包字段说明

字段	类型	属性	说明
ActionStatus	String	必填	请求处理的结果，OK 表示处理成功，FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	必填	错误码，此处填0表示忽略应答结果。
ErrorInfo	String	必填	错误信息。

接口调用

最近更新时间：2024-12-12 15:39:33

功能说明

接口调用回调用于多轮任务的接口调用节点中，主要是将会话相关的一些信息（例如用户 ID、客服账号 ID）或者应用自定义的其他信息回调到业务后台。

注意事项

- 要启用回调，必须在 [智能客服管理端](#) 的多轮任务接口调用节点进行配置。
- 回调的方向是即时通信 IM 后台向 App 后台发起 HTTP POST 请求。
- 收到事件通知后应异步处理内部逻辑，同步返回接收成功应答。
- App 后台在收到回调请求之后，务必校验请求 URL 中的参数 SDKAppID 是否是自己的 SDKAppID。
- 其他安全相关事宜请参见 [第三方回调简介：安全考虑](#) 文档。

接口说明

请求 URL 示例

以下示例中 App 配置的回调 URL 为 `https://www.example.com`。

示例：

```
https://www.example.com?  
SdkAppid=$SDKAppID&CallbackCommand=$CallbackCommand&contenttype=json&ClientIP=$ClientIP&OptPlatform=$OptPlatform
```

请求参数说明

参数	说明
https	请求协议为 HTTPS，请求方式为 POST
www.example.com	回调 URL
SdkAppid	创建应用时在即时通信 IM 控制台分配的 SDKAppID
CallbackCommand	固定为 Chatbot.InterfaceInvocation
contenttype	固定值为 JSON
ClientIP	客户端 IP，格式例如：127.0.0.1

请求包示例

```
{
  "CallbackCommand": "Chatbot.InterfaceInvocation", // 回调的命令字
  "Body":           // 透传给业务方的变量值
  {
    "SystemClientUserID": "user517",           // 系统变量, 用户ID
    "SystemSessionID": "207cac25-f49e-4ada-9c9f-301cea31dcf2", // 系统
    变量, SessionID
    "staticKey": "staticValue",           // 固定值
    "testKey3": ""                       // 自定义变量
  },
  "EventTime": 1731488371784
}
```

请求包字段说明

字段	类型	是否必填	说明
CallbackCommand	String	是	回调的命令字, 固定是 Chatbot.InterfaceInvocation。
Body	Object	是	透传给业务方的包体, 包含了一个map, key是变量名, value是变量值。具体的变量类型可以参考多轮任务中的 接口调用节点 。
EventTime	Integer	是	时间戳。

应答包示例

App 后台同步数据后, 发送回调应答包。

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": "",
  "ErrorCode": 0,
  "Body":
  {
    "testKey1": "value1", // 业务返回的变量
    "testKey3": "10"
  }
}
```

应答包字段说明

字段	类型	是否必填	说明
ErrorCode	Integer	是	错误码，0:成功，其他：失败。
ErrorInfo	String	是	错误信息。
ActionStatus	String	是	请求处理的结果，OK 表示处理成功。
Body	Object	否	业务方返回给智能客服的包体，包含了一个 map，key 是变量名，value 是变量值，会填充到 Session 中的对应变量中。

工作台操作手册

登录与上线

最近更新时间：2025-03-25 17:02:02

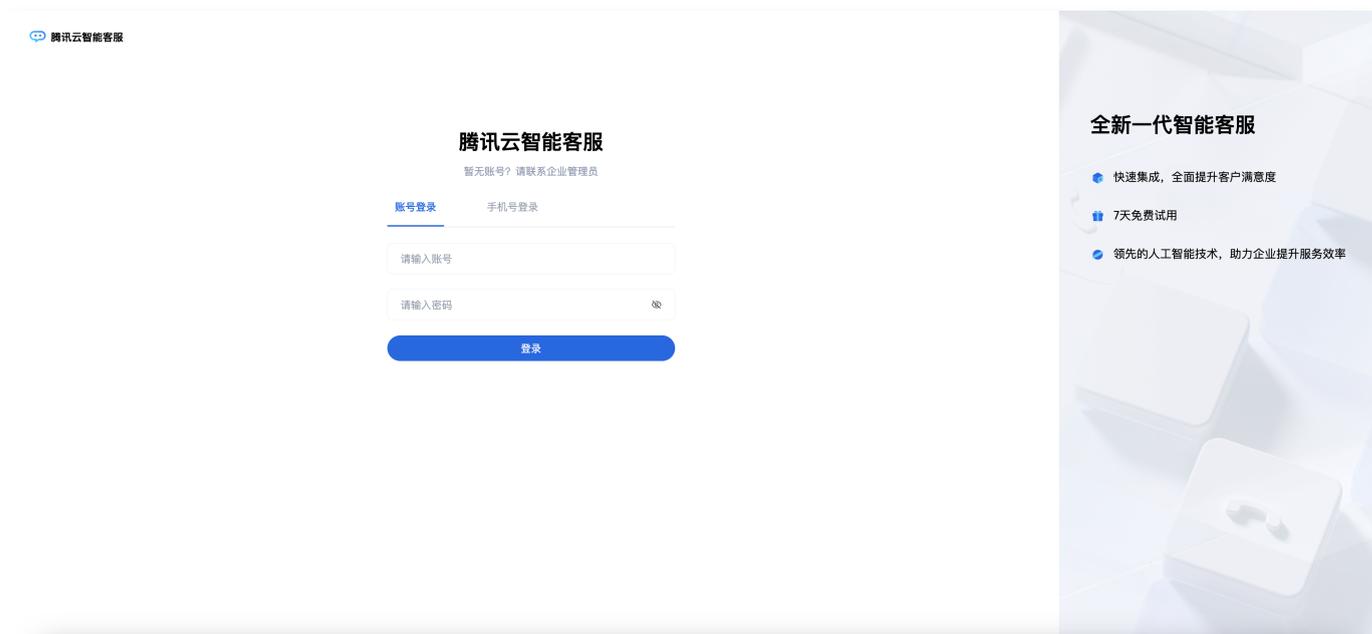
账号与密码说明

- 登录账号（邮箱）：账号为您向管理员提供的邮箱或管理员为您分配的邮箱。
- 密码：管理员成功创建账号后，系统会向该邮箱发送随机密码邮件，首次登录请使用该随机密码登录。

账号密码登录

直接访问 [工作台](#)，输入邮箱地址和密码登录，如下图所示：

- 直接访问链接：<https://desk.qcloud.com/>
- 邮箱地址：您向管理员提供的注册邮箱。
- 登录密码：管理员成功创建账号后，系统会向该邮箱发送随机密码邮件，首次登录请使用该随机密码登录。



短信验证码登录

直接访问 [工作台](#)，单击验证码登录，输入手机号并单击获取验证码如下图所示。

- 直接访问链接：<https://desk.qcloud.com/>
- 手机号：您首次登录工作台绑定的手机号。
- 验证码：发送到手机号的短信验证码。

腾讯云智能客服

腾讯云智能客服

暂无账号? 请联系企业管理员

账号登录

手机号登录

请输入手机号

请输入验证码

发送验证码

登录

全新一代智能客服

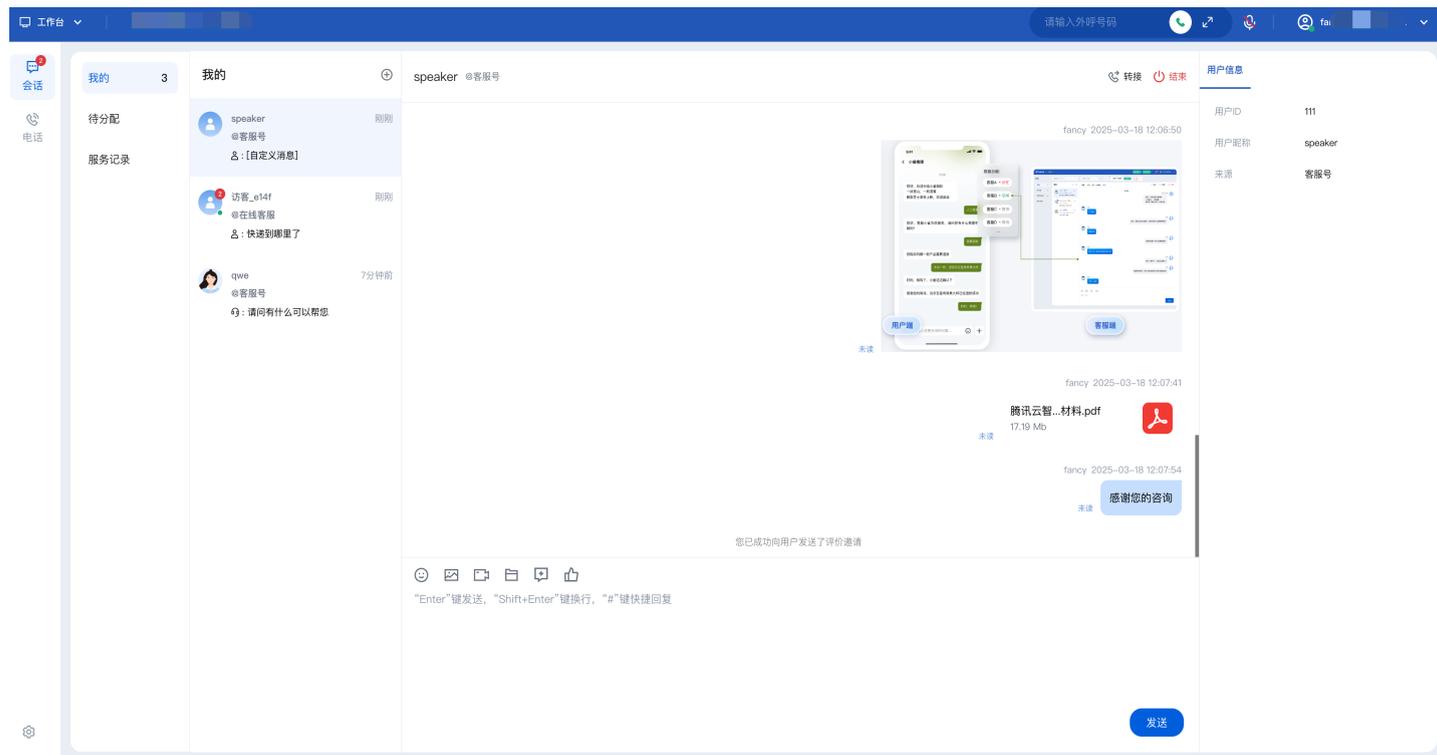
- 快速集成, 全面提升客户满意度
- 7天免费试用
- 领先的人工智能技术, 助力企业提升服务效率

接待与结束会话

最近更新时间：2025-03-25 17:00:22

自动接待会话

若管理员设置了自动接待，用户会话分配到该员工时，可以在工作台处理会话。

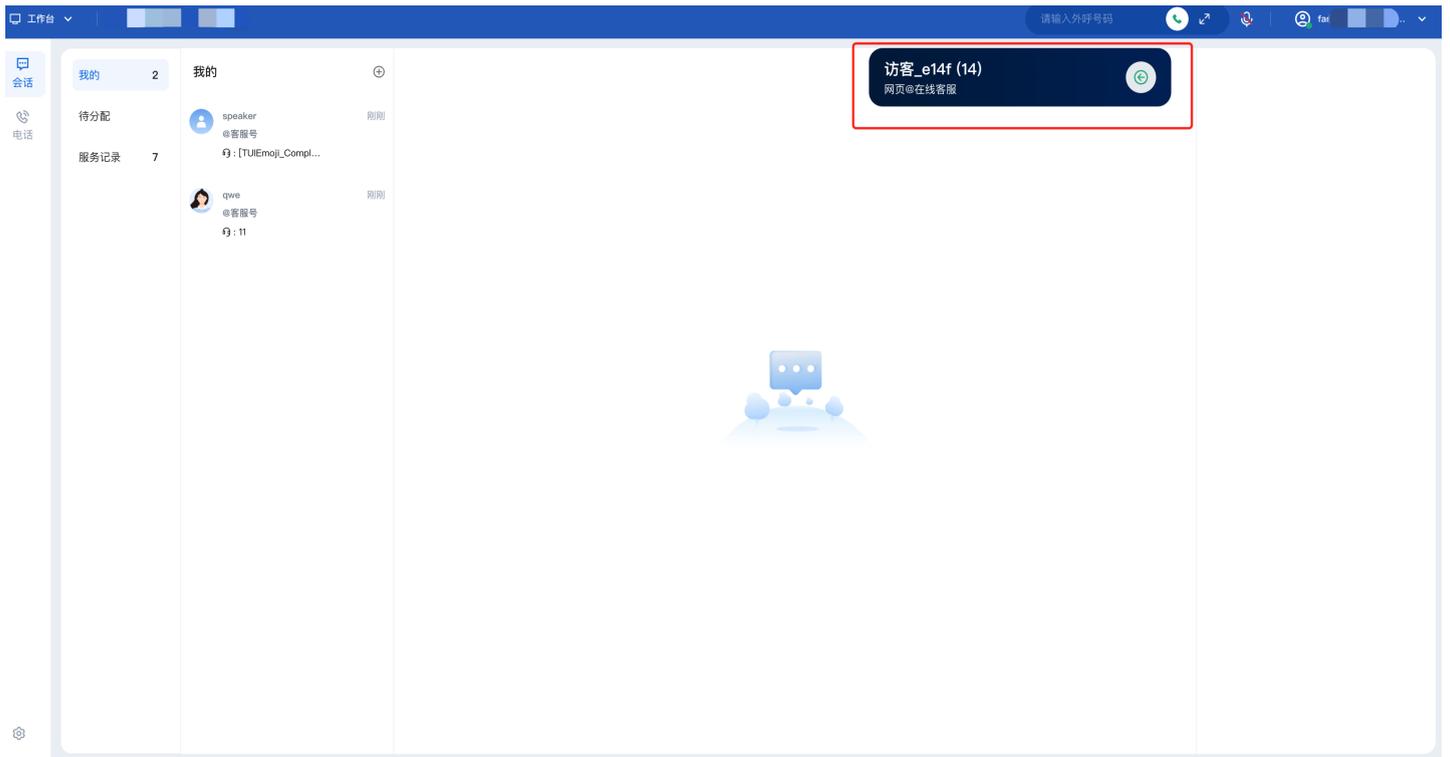


手动接待会话

若管理员设置了手动接待，当有会话分配到员工时，工作台将弹出接待提示条以及铃音提示有新的会话，可单击按钮接待。

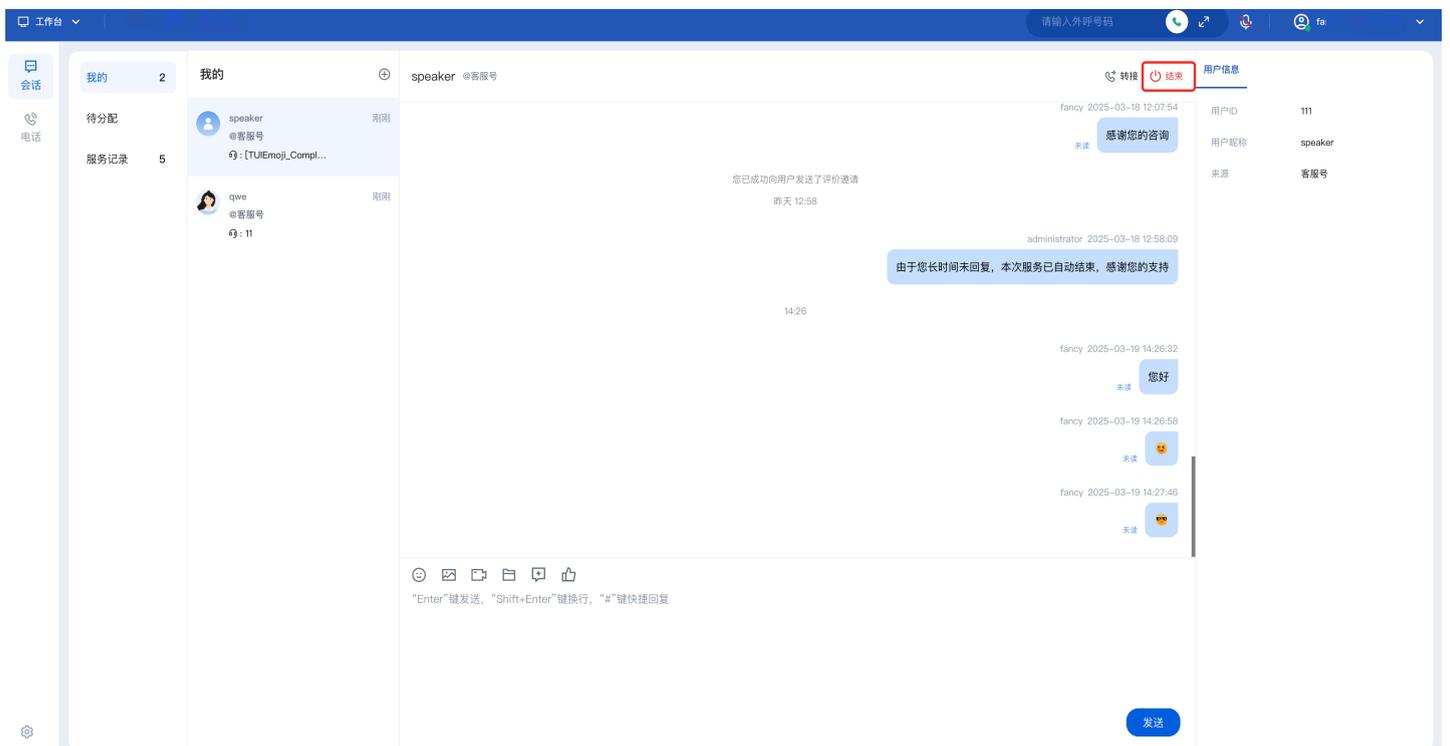
说明：

新会话提示条中会展示倒计时，若该员工在倒计时结束前未单击接待，该会话将会被转接至其他员工。



手动结束会话

员工可手动单击会话窗口右上角结束会话，即可手动结束与该用户的会话。



自动结束会话

当员工给用户发送消息，用户未在管理员指定的时间内回复，系统将执行超时自动结束会话，无需手动点击，会话将自动结束并给用户发送超时结束提示语。

工作台 请输入外呼号码

会话 电话

我的 2 服务记录

待分配

服务记录 5

- speaker @客服号 已结束
- speaker @客服号 已结束
- speaker @客服号 已结束
- 访客_e14f @在线客服 已结束
- qwe @客服号 已结束

qwe @客服号

昨天 11:42

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 11:42:18

你好

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 11:42:24

请问有什么可以帮您

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 11:44:29

你好

昨天 12:01

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 12:01:07

请问有什么可以帮您

昨天 12:51

administrator 2025-03-18 12:51:08

由于您长时间未回复，本次服务已自动结束，感谢您的支持

重新会话

用户信息

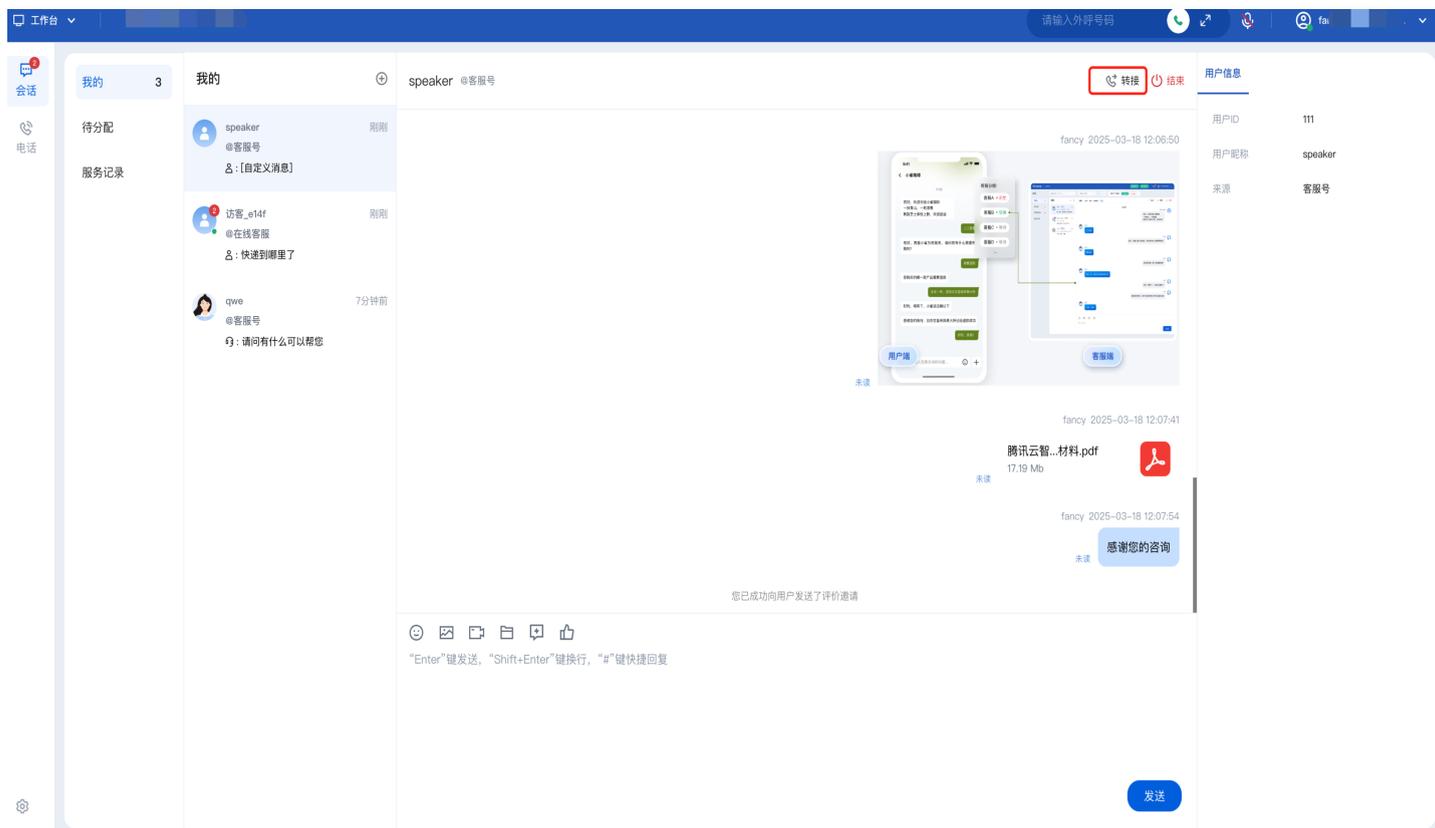
用户ID	qwe
用户昵称	qwe
来源	客服号

会话转接

最近更新时间：2025-03-25 17:00:22

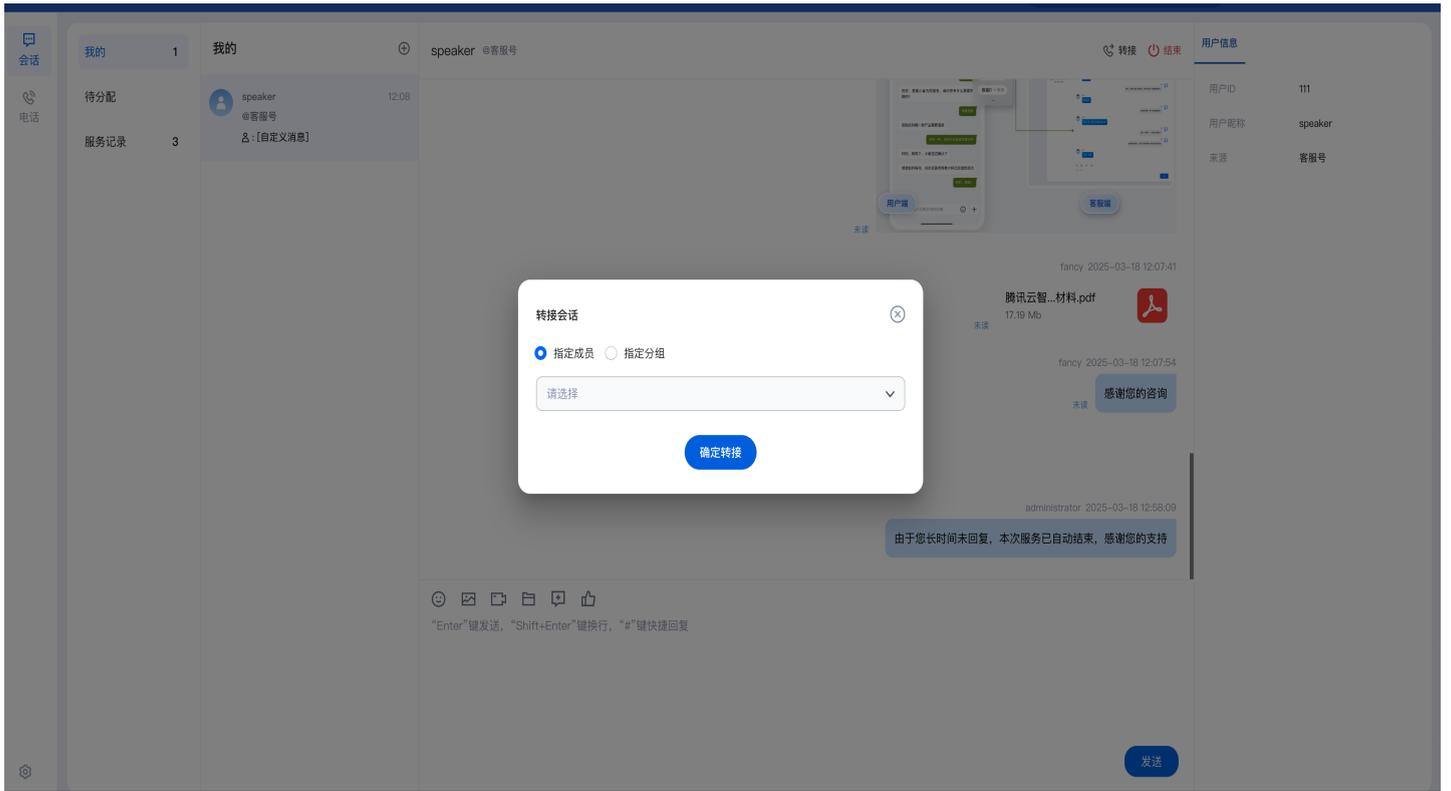
功能概述

员工和用户会话过程中，可以将该会话转接至**指定分组**或**指定成员**接待。员工可在工作台单击会话转接图标，如下图所示。



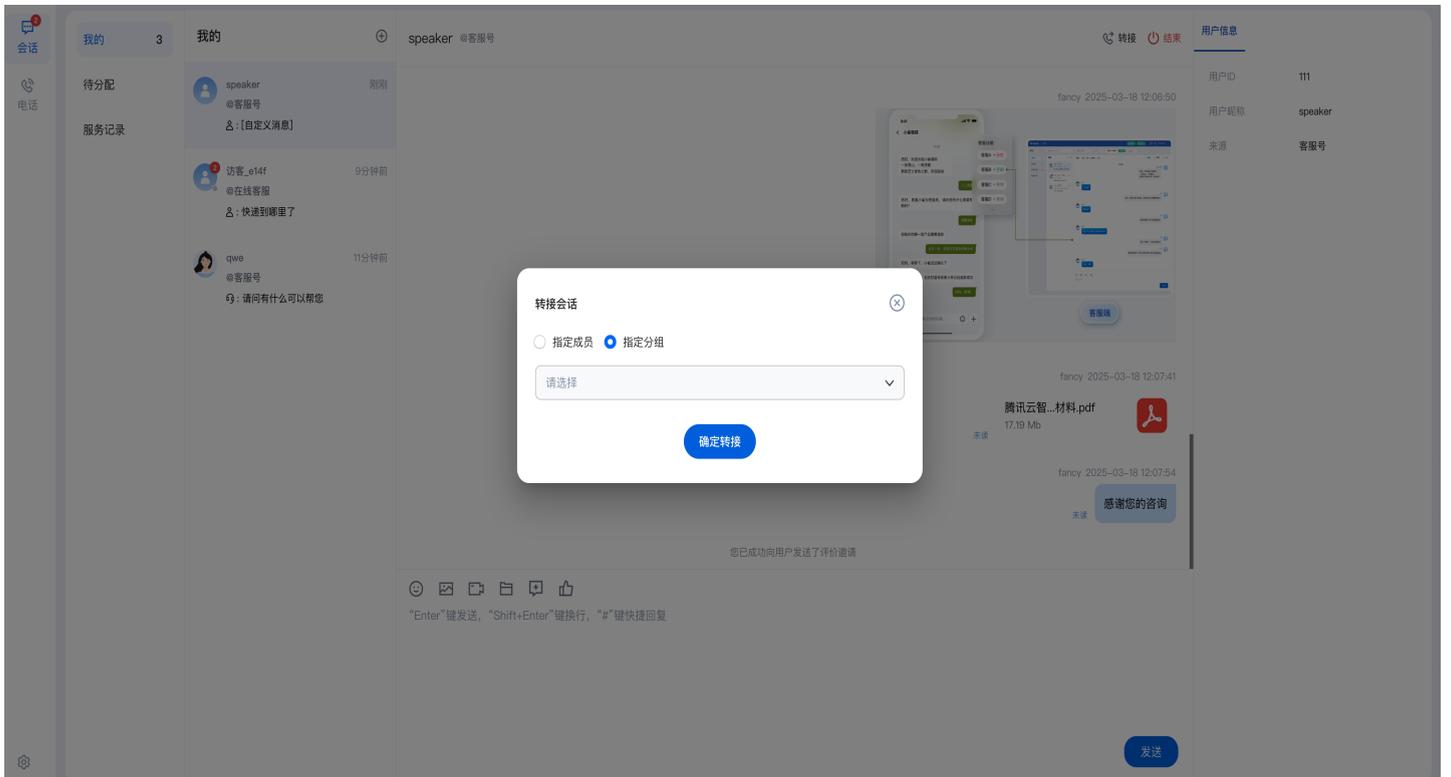
转接至指定成员

单击**转接**，在唤起的弹窗中，选择**指定成员**，可通过**昵称**或**账号**搜索成员（成员状态需为**在线**）。选中目标成员，单击**确定转接**。



转接至指定分组

单击**转接**，在唤起的弹窗中，选择**指定分组**，可搜索需要转接的分组，选中目标分组，单击**确定转接**。可在开始转接前看到目标分组的成员空闲状态。



AI 辅助

最近更新时间：2025-05-23 17:17:22

功能概述

AI 辅助包含智能回复和文本润色两个功能，让客服服务更加流畅高效。

说明：

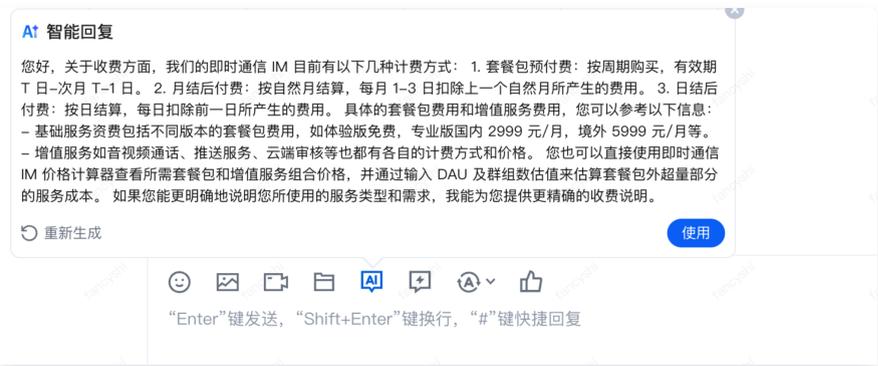
AI 辅助功能限时免费中，正式计费前我们将发布相关公告并通过邮件、短信、站内信等方式提前通知您，敬请关注。

智能回复

登录 [工作台](#)，打开会话窗口，单击输入框上方的智能回复按钮，将基于当前用户对话上下文和企业知识库，自动生成推荐回答。

- 生成完毕后，单击**使用**，生成的内容将插入到输入框内，可再次编辑后再发送。
- 如对生成的结果不满意，可单击**重新生成**。

效果示例

结合知识库推荐回答	 <p>The screenshot shows the AI Smart Reply interface. At the top, it says "AI 智能回复". Below that, a detailed response is generated based on a knowledge base, discussing pricing models for Tencent IM (e.g., pre-paid packages, monthly fees, daily fees, and value-added services). At the bottom, there are buttons for "重新生成" (Regenerate) and "使用" (Use), along with a toolbar containing icons for emojis, images, files, AI, voice, and other functions. A note at the bottom indicates keyboard shortcuts: "Enter" for send, "Shift+Enter" for line break, and "#" for quick reply.</p>
结合语境推荐回答	 <p>The screenshot shows the AI Smart Reply interface with a context-based response. The user's input is "访客_e14f 2025-05-14 15:39:21". The AI response is "不客气，很高兴能帮到您。如果您还有其他问题或需要进一步的帮助，请随时告诉我。祝您有美好的一天！😊". Similar to the first screenshot, it includes "重新生成" and "使用" buttons, a toolbar, and keyboard shortcuts.</p>

文本润色

登录 [工作台](#)，打开会话窗口，在输入框输入一段文本后，单击输入框左下角的**文本润色**按钮，该文本将被润色为更礼貌、友好的表述，同时尽量保持文本含义不变。润色完成后将自动在输入框替换原文本。

效果示例

润色前	润色后
 <p>对话_e14f 2025-05-14 15:40:55</p> <p>怎么购买?</p> <p>翻译</p> <p>🌙 📎 📄 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️</p> <p>可以前往官网下单</p> <p>AI 文本润色 发送</p>	 <p>对话_e14f 2025-05-14 15:40:55</p> <p>怎么购买?</p> <p>翻译</p> <p>🌙 📎 📄 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️ 🗨️</p> <p>您可以登录我们的官方网站进行下单购买。如果您在购买过程中遇到任何问题，或者需要了解更多的购买详情，欢迎随时联系我们，我会尽力为您提供帮助。</p> <p>AI 文本润色 发送</p>

员工主动联系用户

最近更新时间：2025-06-12 11:27:32

功能说明

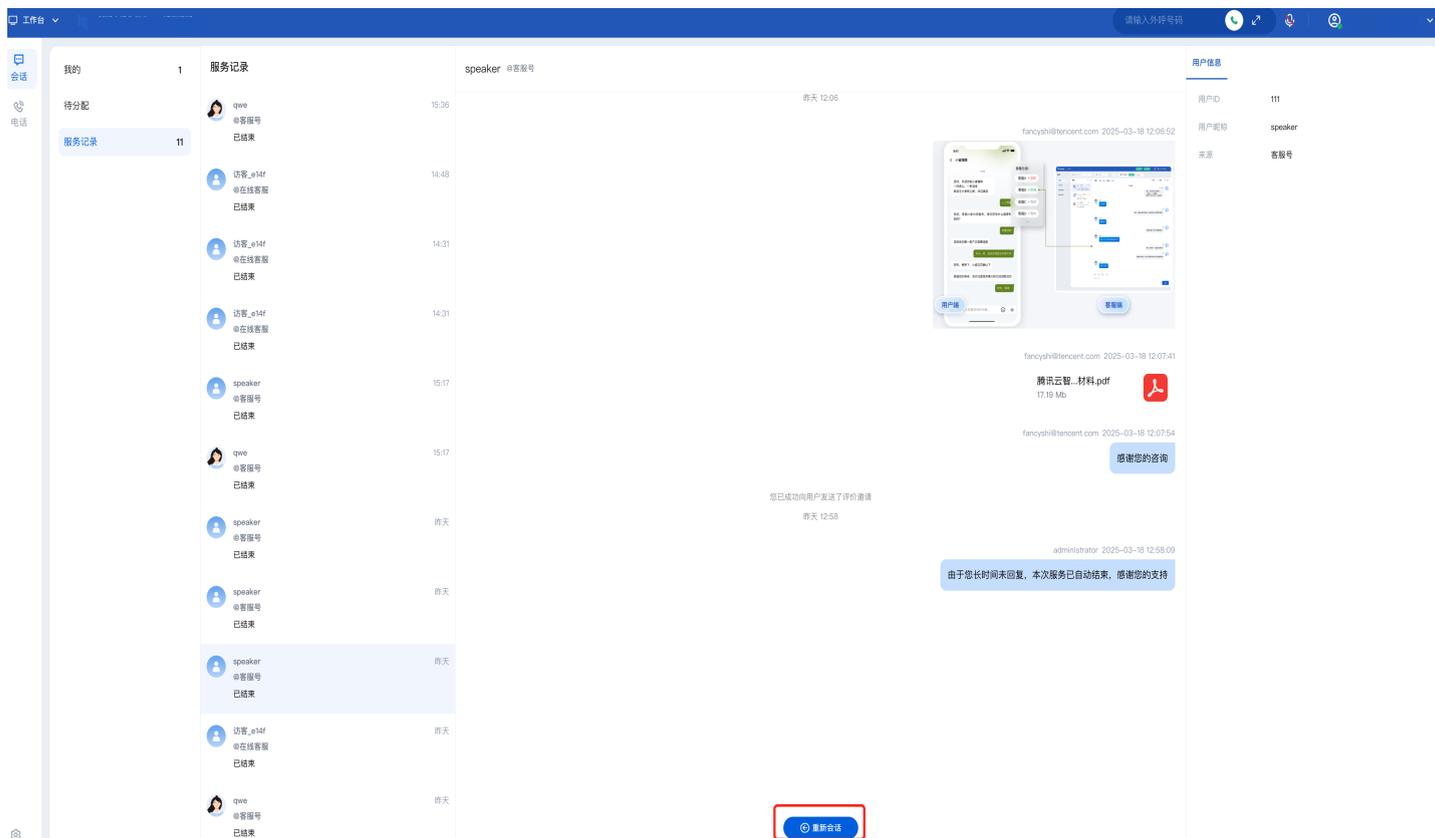
员工可以通过服务记录重新发起会话或通过 UserID 主动联系用户。

说明：

仅支持员工主动联系 [应用 / 用户端 SDK 轻量接入](#) 渠道用户，其他消息渠道暂不支持。

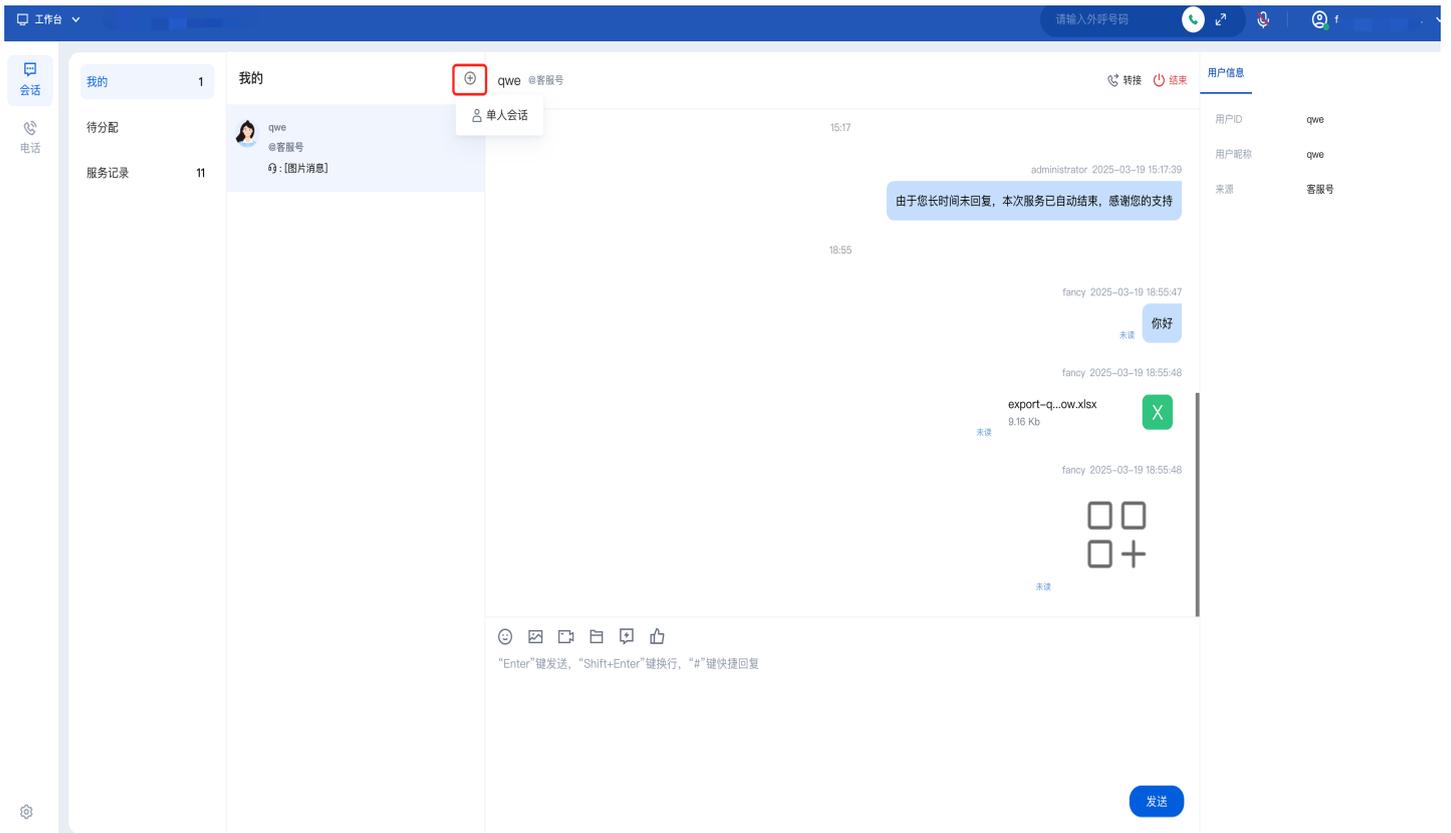
通过服务记录重新发起会话

员工可以在工作台服务记录中查看已结束的会话，单击聊天记录下方的重新会话，将打开和该用户的新会话窗口。

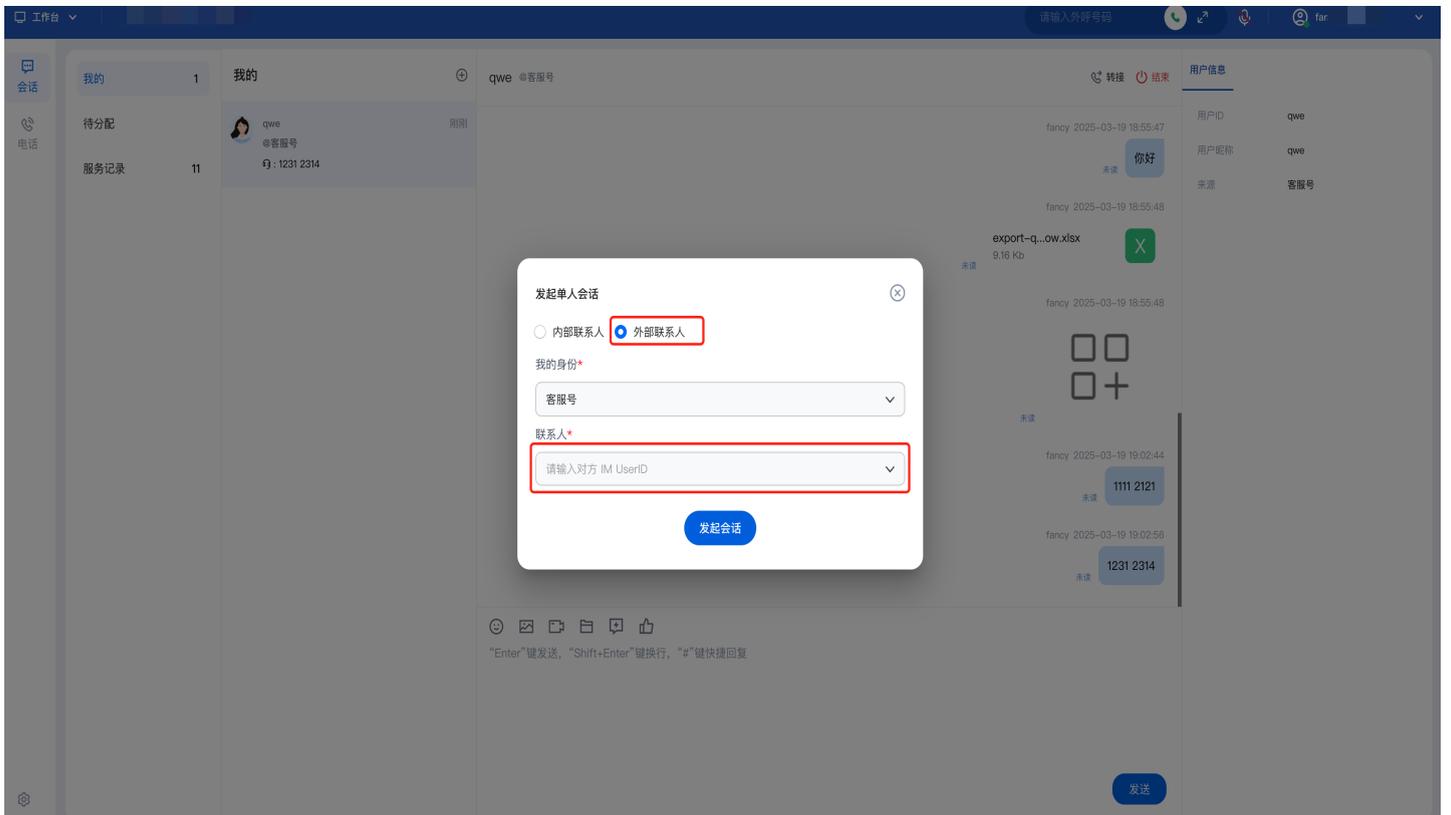


通过 UserID 主动联系用户

步骤1：员工可以在工作台单击左上角的加号并选择单人会话。



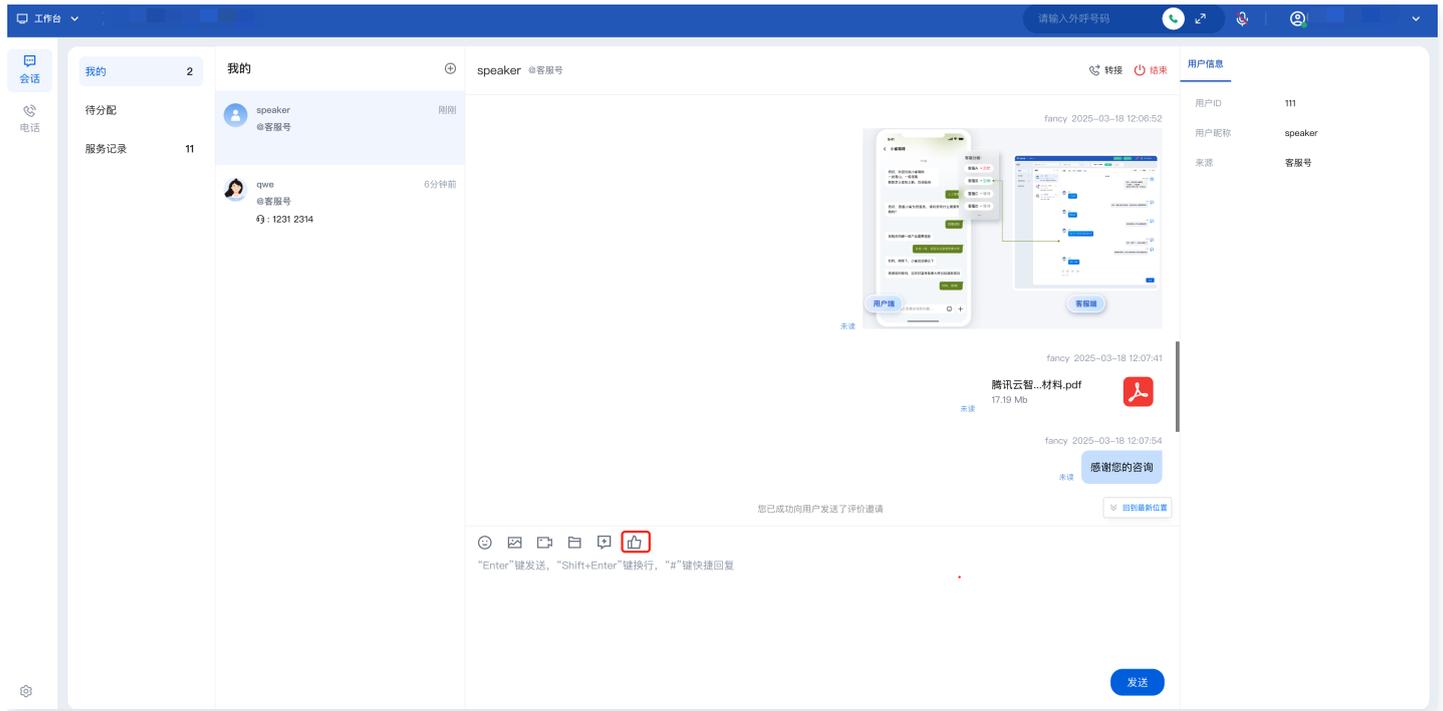
步骤2: 在唤起的弹窗中, 选择外部联系人, 搜索 IM 用户的 UserID 并选择用户。单击发起会话后, 将打开和该用户的新会话窗口。



满意度评价

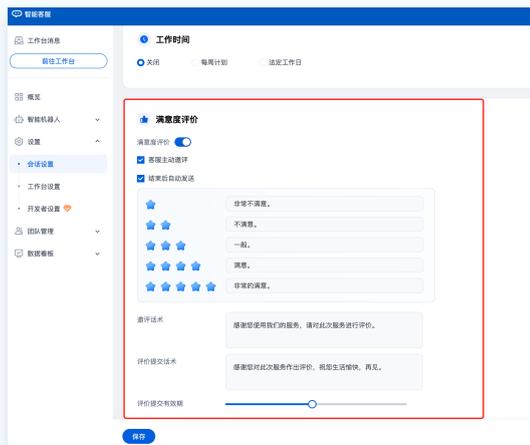
最近更新时间：2025-03-25 17:00:23

员工可单击会话窗口中的满意度评价按钮，向用户发送满意度评价。



说明:

满意度评价功能由管理员预先在管理工作台设置。



员工内部会话

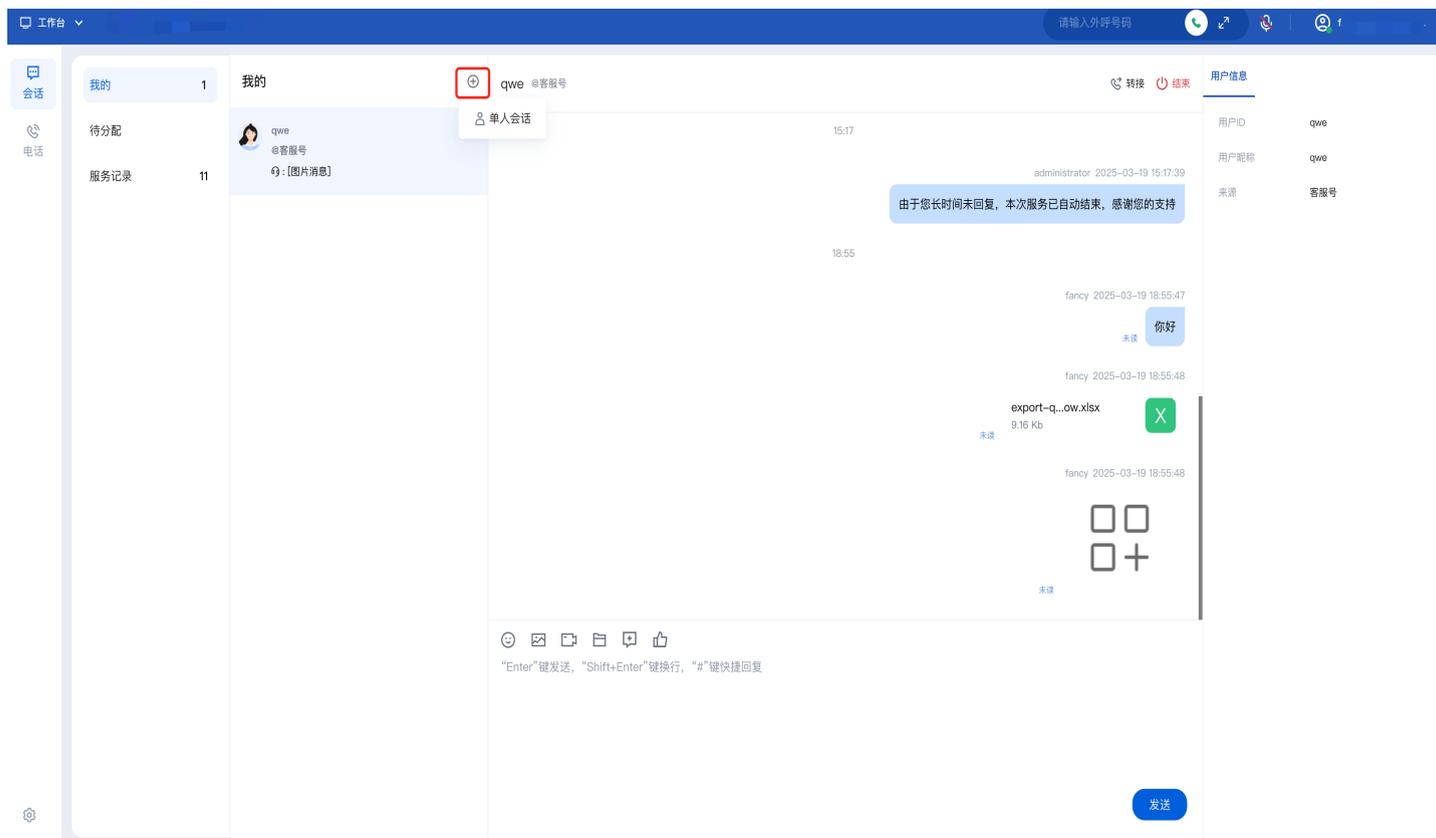
最近更新时间：2025-03-25 17:00:23

功能概述

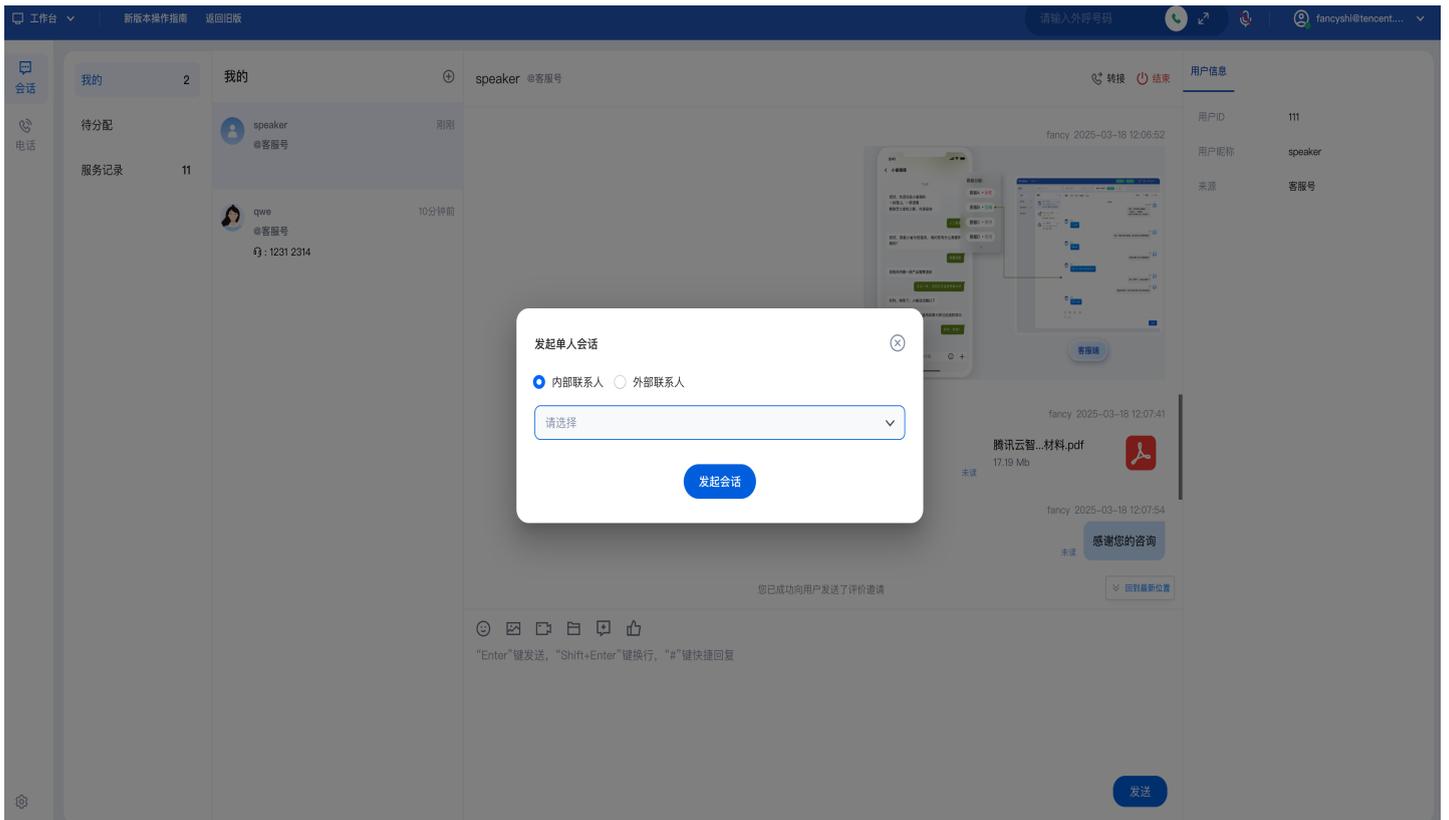
员工之间可发起内部会话，即通过发送文字、图片等方式进行内部沟通。

发起会话

步骤1：员工可以在工作台单击左上角的加号并选择单人会话。

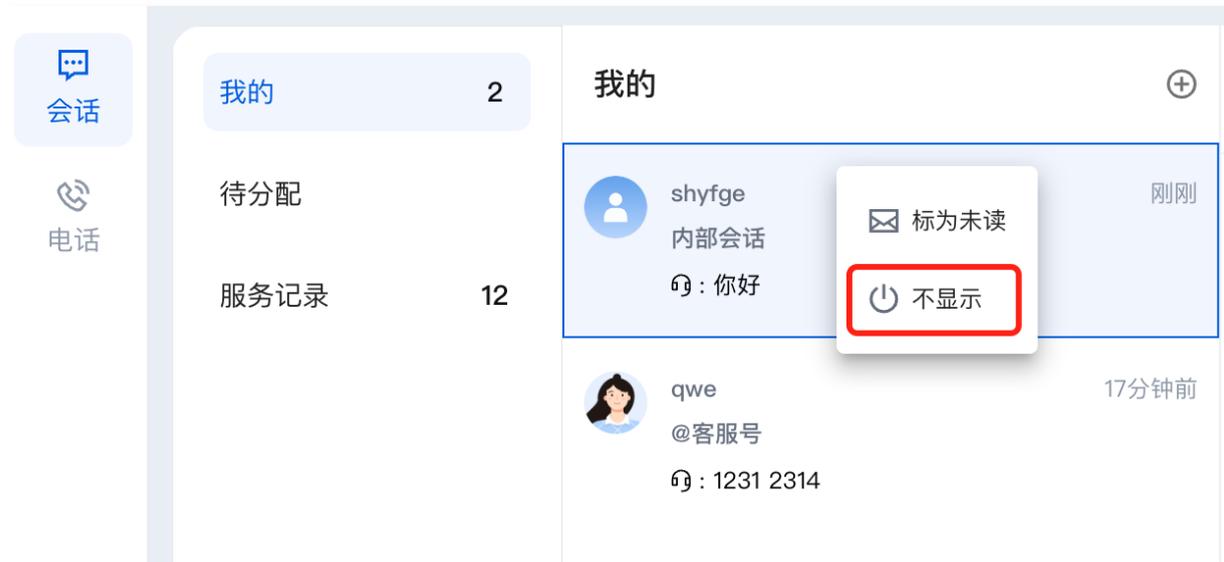


步骤2：在唤起的弹窗中，选择**内部联系人**，搜索员工昵称或账号。单击**发起会话**后，将打开和该员工的新会话窗口。



不显示会话

如果无需展示沟通完成的内部会话，可以在会话列表中右击会话并选择不显示。该操作不会删除聊天记录。



修改手机号

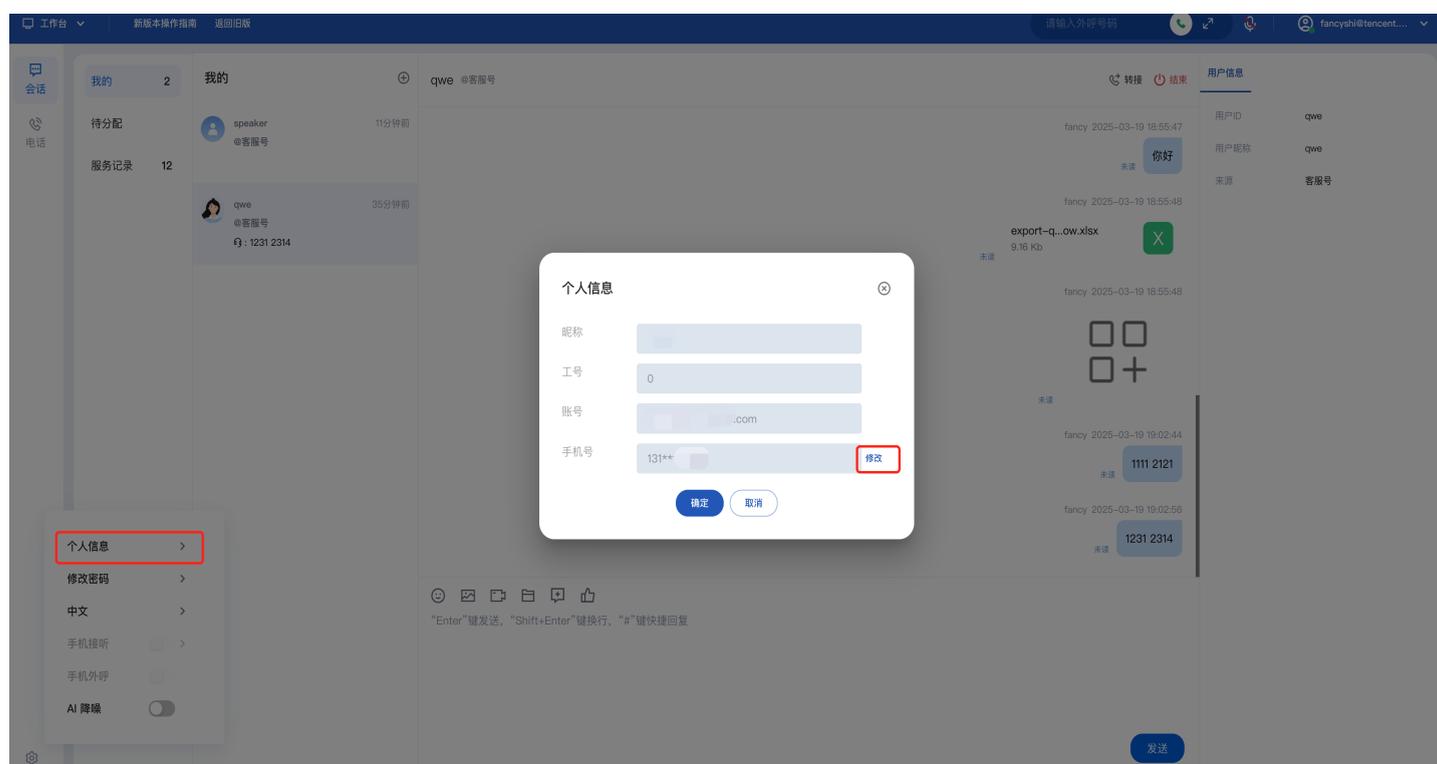
最近更新时间：2025-03-25 17:00:23

功能说明

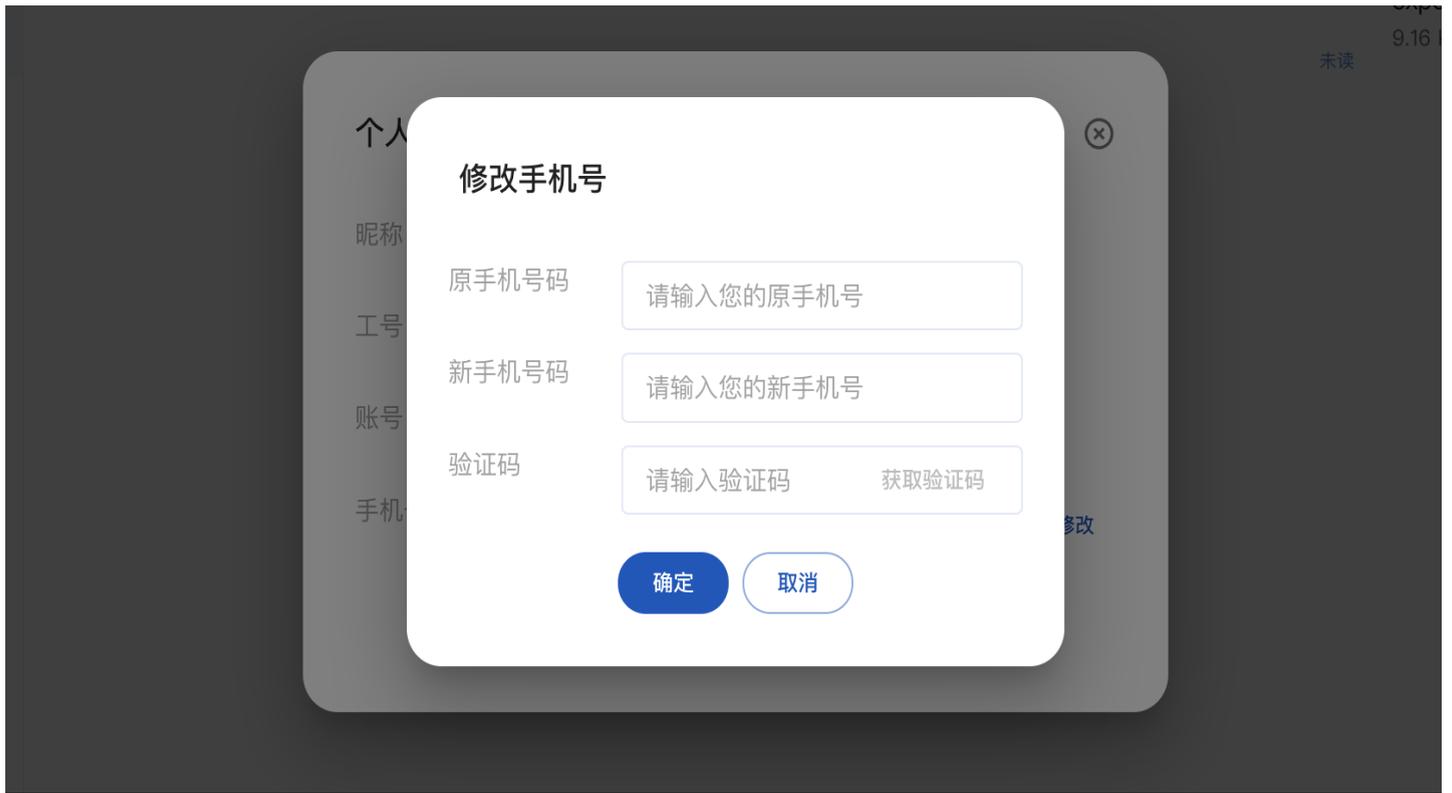
员工绑定手机号后，可以通过 [短信验证码](#) 方式登录工作台。

修改方式

员工可在工作台左下角单击设置图标，单击**个人信息**。在唤起的个人信息弹窗中单击的手机号区域的**修改**。



在修改手机号窗口中输入原手机号，新手机号以及获取验证码后，单击**确定**，即可完成修改。

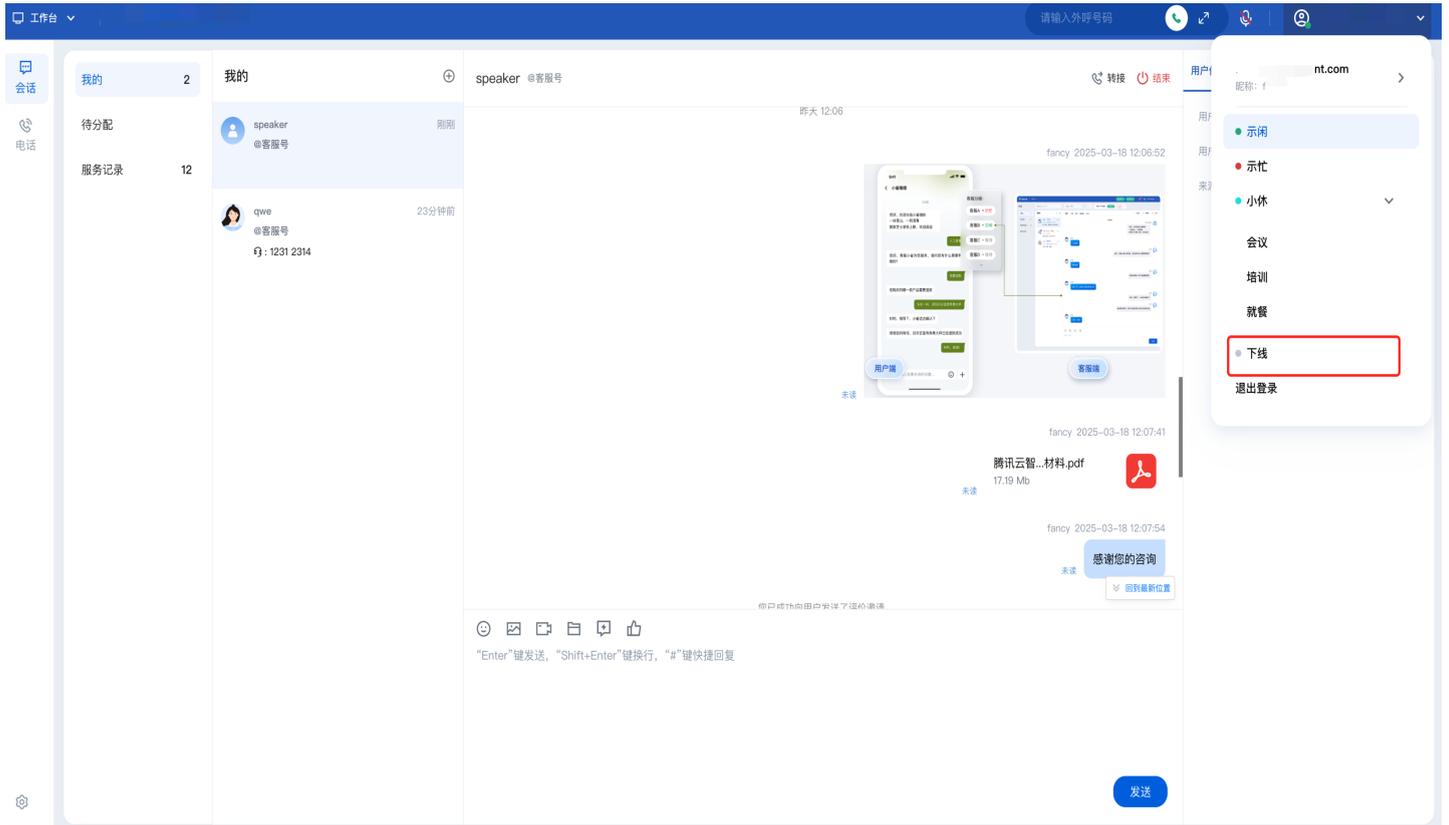


下线与退出登录

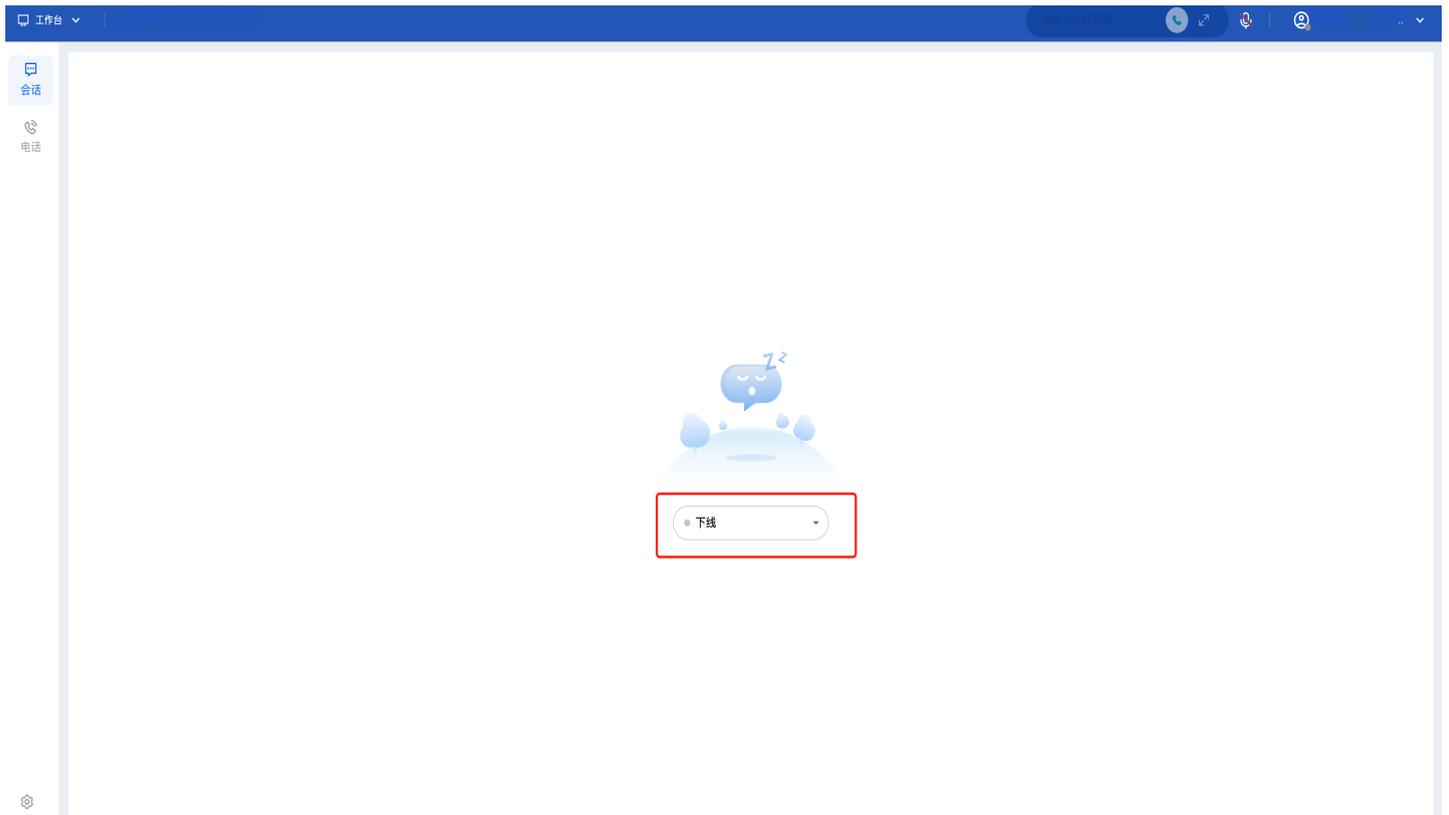
最近更新时间：2025-03-25 17:00:23

下线

在客服工作台单击右上角账号区域并单击**下线**，如下图所示。



下线后，员工状态为离线状态，系统不会给该员工分配会话，员工可手动切换为上线状态。



退出登录

在客服工作台单击右上角头像按钮，单击退出登录，如下图所示。

