

云联络中心 在线会话服务端 API



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内容。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

在线会话服务端 API

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

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

主动联系用户

查询会话记录

查询用户会话状态

查询指定会话的聊天记录

消息相关接口

发送消息

发送流式消息

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

在线会话服务端 API

服务端 API

创建群组

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

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 json 。
-------------	-----------------

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	群简介, 最长400字节, 使用 UTF-8 编码, 1个汉字占3个字节。

	g	填	
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 。 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： 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
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	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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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：2025-04-02 16:50:22

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 <code>json</code> 。

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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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：2025-04-02 16:50:22

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&contentty  
pe=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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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： 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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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： 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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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：2025-04-02 16:50:22

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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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)。 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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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 json 。

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：2025-04-02 16:50:22

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&contentty
pe=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：2025-04-02 16:50:22

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&contentty
pe=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)。 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：2025-04-02 16:50:22

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 <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": 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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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： 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：2025-04-02 16:50:22

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 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": 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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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： 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：2025-04-02 16:50:22

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： 0：普通分类。 1：代表全部分类。 2：代表预设预设分类。
Status	Integer	分类状态： 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：2025-04-02 16:50:22

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&contentty
pe=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： 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。
StandardQuestion Count	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： 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： 0 – 普通文本。 2 – 富文本。
QuestionType	Integer	问题类型。问题类型枚举： 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](#)）

获取机器人问答库分类列表

最近更新时间：2025-04-02 16:50:22

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。 0：普通分类。 1：代表全部分类。
Status	Integer	分类状态。 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：2025-04-02 16:50:22

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&contentty
pe=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： 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方发布按钮。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-YuJtJBLlmnwbZlSV",
        "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。
StandardQuestion Count	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： 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： 0 – 普通文本。 2 – 富文本。
QuestionType	Integer	问题类型。问题类型枚举： 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：2025-07-23 09:55:52

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=
pe=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： 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。

多语言支持

添加多语言

最近更新时间：2025-05-12 16:49:22

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&contentty  
pe=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： - 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：2025-04-02 16:50:22

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=
pe=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 json 。

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：2025-04-02 16:50:22

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&contentt
ype=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：2025-04-02 16:50:22

⚠ 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：2025-09-01 16:30:11

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]
}
```

- 创建客服号，并指定满意度评价。

```
{
  "IMAgentUserID": "yourUserID",
```

```

"IMAgentNick": "衣服官方旗舰店",
"IMAgentAvatarUrl": "your_avatar",
>WelcomeMessage": "欢迎，很高兴为您服务！",
"ChatbotDisabled": 0,
"AgentGroupId": 4153,
"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",
"Satisfaction": { // 满意度评价设置
  "InvitationMethod": 1, // 会话结束后自动发送
  "SatisfactionContent": { // 满意度评价的具体内容
    "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
  }
}
}

```

请求包字段说明

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，设置为空时表示关闭。
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。停用机器人后，用户不需要发送任何消息即可转人工。
AgentGroupId	Integer	必填	关联的 客服分组 ID。
TransferToHumanPrompt	String	必填	转人工中提示语，设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
TransferToHumanFailPrompt	String	必填	转人工失败提示语，设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
AssignmentStrategy	Integer	选填	转人工分配策略，值为0时表示自动分配到该客服号关联的分组，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 。
GroupChatMode	Integer	选填	客服号支持的群聊模式（默认不支持群聊）： 0：不支持群聊。 1：客服工作台接待群聊咨询。 2：智能机器人群聊被@时回复。
RemindUserBeforeUserTimeout	Integer	选填	用户超时前多久提醒用户，单位秒，取值范围 0 - 86400。设置为0表示关闭该功能。
RemindUserPromptBeforeUserTimeout	String	选填	用户超时前多久提醒用户提示语。
RemindAgentBeforeUserTimeout	Integer	选填	用户超时前多久提醒客服，单位秒，取值范围 0 - 86400。设置为0表示关闭该功能。
RemindAgentPromptBeforeUserTimeout	String	选填	用户超时前提醒客服提示语。
AppeaseUserBeforeAgentRspTimeout	Integer	选填	客服多久未响应安抚用户，单位秒，取值范围 0 - 86400。设置为0表示关闭该功能。

AppeaseUserPromptBeforeAgentRspTimeout	String	选填	客服超时响应安抚用户提示语。
CallbackSwitchBeforeIMContactUser	Integer	选填	主动联系客户之前回调开关，0为不开启，1为开启。默认不开启。
ContactUserCallbackTimeoutStrategy	Integer	选填	客服主动联系之前回调 超时策略，0为超时允许主动联系，1为超时不允许主动联系，默认超时允许主动联系。
AssignCallbackTimeoutStrategy	Integer	选填	业务服务器分配客服回调 超时回调策略，0为超时继续分配，1为超时不继续分配，默认超时继续分配。
Satisfaction	Object	选填	满意度评价设置。
InvitationMethod	Integer	选填	邀评方式： 0表示关闭满意度评价 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。 默认关闭满意度评价。
SatisfactionContent	Object	选填	满意度评价内容。
SatisfactionContent.RatingInvitationMessage	String	必填	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。

iveStarContent			
SatisfactionContent. SubmissionValidityPeriod	Integer	必填	提交评价的有效期，单位为小时。

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： 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

更新客服号（[v4/desk_http_svc/update_im_agent](#)）

删除客服号

最近更新时间：2025-08-20 11:21:12

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： 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

更新客服号（ [v4/desk_http_svc/update_im_agent](#) ）

更新客服号

最近更新时间：2025-09-01 16:30:11

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

- 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
```

```
}
```

- 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"
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
```

```
    ]
  }
]
}
}
```

- 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"
}
```

- 更新客服号的满意度评价设置。

```
{
  "IMAgentUserID": "iamTu5QojCp7TtUAMoLx7Cdt0ucDtHL1",
  "Satisfaction": {
    "InvitationMethod": 2,    // 客服主动邀请评价
    "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
    }
  }
}
```

请求包字段说明

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。设置为空时表示关闭。
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。停用机器人后，用户不需要发送任何消息即可转人工。
AgentGroupId	Integer	选填	关联的 客服分组 ID。
TransferToHumanPrompt	String	选填	转人工中提示语。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
TransferToHumanFailPrompt	String	选填	转人工失败提示语。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
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。设置为空时表示关闭。
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时表示自动分配到该客服号关联的分组，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。
RobotId	String	选填	要绑定的机器人。
GroupChatMode	Integer	选填	客服号支持的群聊模式： 0：不支持群聊。 1：客服工作台接待群聊咨询。 2：智能机器人群聊被@时回复。
RemindUserBeforeUserTimeout	Integer	选填	用户超时前多久提醒用户，单位秒，取值范围0 - 86400。设置为0表示关闭该功能。
RemindUserPromptBeforeUserTimeout	String	选填	用户超时前多久提醒用户提示语。
RemindAgentBeforeUserTimeout	Integer	选填	用户超时前多久提醒客服，单位秒，取值范围0 - 86400。设置为0表示关闭该功能。
RemindAgentPromptBeforeUserTimeout	String	选填	用户超时前提醒客服提示语。

AppeaseUserBeforeAgentRspTimeout	Integer	选填	客服多久未响应安抚用户，单位秒，取值范围0 – 86400。设置为0表示关闭该功能。
AppeaseUserPromptBeforeAgentRspTimeout	String	选填	客服超时响应安抚用户提示语。
CallbackSwitchBeforeIMContactUser	Integer	选填	主动联系客户之前回调开关，0为不开启，1为开启。默认不开启。
ContactUserCallbackTimeoutStrategy	Integer	选填	客服主动联系之前回调 超时策略，0为超时允许主动联系，1为超时不允许主动联系，默认超时允许主动联系。
AssignCallbackTimeoutStrategy	Integer	选填	业务服务器分配客服回调 超时回调策略，0为超时继续分配，1为超时不继续分配，默认超时继续分配。
Satisfaction	Object	选填	满意度评价设置。
InvitationMethod	Integer	选填	邀评方式： ● 0表示关闭满意度评价 ● 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。 默认关闭满意度评价。
SatisfactionContent	Object	选填	满意度评价内容。
SatisfactionContent.RatingInvitationMessage	String	必填	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。

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： 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

创建客服号 (`v4/desk_http_svc/add_im_agent`)

拉取客服号列表

最近更新时间：2025-08-20 11:29:01

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],
      "GroupChatMode": 0,
      "IsDefault": 1,
      "RobotId": "@RBT#DeskDefaultRobot",
      "GroupChatMode": 0,
      "RemindUserBeforeUserTimeout": 60,
      "RemindUserPromptBeforeUserTimeout": "由于您长时间未回复, 会话将
      于60秒结束。",
      "RemindAgentBeforeUserTimeout": 60,
      "RemindAgentPromptBeforeUserTimeout": "会话还有60秒结束, 如有需
      要请及时联系用户。",
      "AppeaseUserBeforeAgentRspTimeout": 60,
```

```

    "AppeaseUserPromptBeforeAgentRspTimeout": "目前咨询量较大，正在
    全力为您处理，请您耐心等待片刻。"
    "Satisfaction": {
      "InvitationMethod": 3,
      "SatisfactionContent": {
        "FiveStarContent": "非常满意。",
        "FourStarContent": "满意。",
        "OneStarContent": "非常不满意。",
        "RatingInvitationMessage": "感谢你使用我们的服务，请对此
        次服务进行评价。",
        "SubmissionMessage": "感谢你对此次服务作出评价，祝您生活愉
        快，再见。",
        "SubmissionValidityPeriod": 12,
        "ThreeStarContent": "一般。",
        "TwoStarContent": "不满意。"
      }
    }
  }
}
]
}

```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： 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。
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。
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。
GroupChatMode	Integer	客服号支持的群聊模式： 0：不支持群聊。 1：客服工作台接待群聊咨询。 2：智能机器人群聊被@时回复。
RemindUserBeforeUserTimeout	Integer	用户超时前多久提醒用户，单位秒，取值范围1 – 86400。
RemindUserPromptBeforeUserTimeout	String	用户超时前多久提醒用户提示语。
RemindAgentBeforeUserTimeout	Integer	用户超时前多久提醒客服，单位秒，取值范围1 – 86400。
RemindAgentPromptBeforeUserTimeout	String	用户超时前提醒客服提示语。
AppeaseUserBeforeAgentRspTimeout	Integer	客服多久未响应安抚用户，单位秒，取值范围1 – 86400。
AppeaseUserPromptBeforeAgentRspTimeout	String	客服超时响应安抚用户提示语。
CallbackSwitchBeforeIMContactUser	Integer	主动联系客户之前回调开关，0为不开启，1为开启。默认不开启。
ContactUserCallbackTimeoutStrategy	Integer	客服主动联系之前回调 超时策略，0为超时允许主动联系，1为超时不允许主动联系，默认超时允许主动联系。
AssignCallbackTimeoutStrategy	Integer	业务服务器分配客服回调 超时回调策略，0为超时继续分配，1为超时不继续分配，默认超时继续分配。
Satisfaction	Object	满意度评价设置。

InvitationMethod	Integer	邀评方式： • 0表示关闭满意度评价 • 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。 默认关闭满意度评价。
SatisfactionContent	Object	满意度评价内容。
SatisfactionContent.RatingInvitationMessage	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。

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

更新客服号（[v4/desk_http_svc/update_im_agent](#)）

会话相关接口

转人工

最近更新时间：2025-08-28 17:06:22

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=
pe=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,
```

```
"EndSessionWhenNoMemberOnline":0,  
"DisableQueuing":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为不下发，1为下发，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 – 不下发（默认值） 1 – 下发
EndSessionWhenNoMemberOnline	Integer	选填	无客服在线是否结束会话。 0 – 不结束（默认值） 1 – 结束
DisableQueuing	Integer	选填	达到客服接待上限后是否不排队，返回客服繁忙。 0 – 排队（默认值） 1 – 不排队

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： 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。 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。
141025	客服人员繁忙，请稍后再试。

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](#)）

主动联系用户

最近更新时间：2025-07-23 09:55:52

接口调用说明

该接口可以指定客服人员或者指定分组对用户主动发起人工会话。该接口只能用于集成方式为“SDK 轻量集成”的应用中。

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=
pe=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 json。

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": "test@qq.com"
}
```

应答包字段说明

字段	类型	说明
ErrorCode	Integer	错误码： 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，无可用人客服在线。
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。

查询会话记录

最近更新时间：2025-07-23 09:55:52

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： 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： - 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： "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：2025-07-23 09:55:52

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"SDK 轻量开发"的用户端集成方式）：

```
{
```

```
"ClientId": "user1",
"CustomerId": "@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。
ClientId	String	选填	用户的 UserID。
CustomerId	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： 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：

		- NotInSession：不在会话中。 - Chatbot：机器人接待中。 - 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

拉取单聊历史消息（ [v4/openim/admin_getroammsg](#) ）

查询指定会话的聊天记录

最近更新时间：2025-07-23 09:55:52

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。

		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。

消息相关接口

发送消息

最近更新时间：2025-07-08 10:22:31

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（免开发）、应用（SDK 轻量开发）。
2. 指定客服号和用户的 UserID 发送消息，该场景仅适用于"应用（SDK 轻量开发）"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 json。

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（SDK 轻量开发）”的客户端集成方式）

```
{
  "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 客户端集成](#)，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）请参加 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： 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。
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。

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 15:22:41

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=
pe=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
  "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： 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。

回调配置

业务服务器分配客服回调

最近更新时间：2025-07-28 17:10:12

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：

此功能为基础功能，智能客服所有版本均可使用，包括标准版、高级版、高级版试用。版本差异详细参见[计费概述](#)。

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： OK 表示处理成功。

			● FAIL 表示失败。
ErrorCode	Integer	必填	错误码： ● 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：2025-07-28 17:10:12

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：**
此功能为高级功能，仅限智能客服高级版使用（高级版试用在有效期内也可使用）。版本差异详细参见 [计费概述](#)。

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： • 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	Boolean	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：2025-07-28 17:10:12

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：**
此功能为高级功能，仅限智能客服高级版使用（高级版试用在有效期内也可使用）。版本差异详细参见 [计费概述](#)。

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 中的对应变量的中。