

CCC 文档



【版权声明】

版权所有©百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司。 未经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制、传播本文档内容，否则本公司有权依法追究法律责任。

【商标声明】



和其他百度系商标，均为百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司的商标。 本文档涉及的第三方商标，依法由相关权利人所有。未经商标权利人书面许可，不得擅自对其商标进行使用、复制、修改、传播等行为。

【免责声明】

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导。 如您购买本文档介绍的产品、服务，您的权利与义务将依据百度智能云产品服务合同条款予以具体约定。本文档内容不作任何明示或暗示的保证。

目录	
目录	2
产品描述	5
产品定价	5
费用组成	5
机器人费用	6
主叫号码费用	7
机器人配置服务费用	7
对接主叫号码	8
购买主叫号码	8
对接自有号线	10
快速入门	10
快速入门	10
操作指南	17
机器人管理	17
我的机器人	17
通知机器人配置	20
自定义机器人配置	23
快捷场景机器人配置	38
机器人模版库	41
断句识别	42
按键收集能力	44
转人工坐席	49
功能概述	49
自定义标签	53
外呼任务	56
外呼任务	56
在线监控	62
实时外呼	63
记录与事件	63
外呼记录	63
外呼事件	70
统计报表	73
通话统计	73
短信统计	76
系统配置	77
用户管理	77
角色管理	80
短信管理	81
对接配置	84
操作日志	87

Baidu 百度智能云文档	目录
呼叫配置	87
开放平台	91
调用说明	91
生成认证TokenV2	93
资源获取	100
获取录音地址	100
获取主叫号码列表	102
获取机器人列表接口	104
机器人变量信息查询	107
黑名单列表	108
新建黑名单	109
删除黑名单	110
短信签名列表	111
短信模版列表	112
批量任务	114
批量任务说明	114
概述	114
创建任务	114
地域参考	119
查询任务配置	120
更新任务	123
查看任务列表	125
查看任务详情	128
查询号码组详情	130
查询号码组详情V2	135
任务删除	145
任务状态变更	146
导入名单	147
剩余通路数查询	150
删除被叫号码	151
调整被呼叫号码顺序	152
实时调用	153
实时调用	153
数据回调	155
任务单通电话回调	155
实时调用单通电话回调	161
任务号码组终态回调	166
任务状态变更回调	167
短信对接	168
短信对接	168

Baidu 百度智能云文档

产品描述

描述	168
URL	168
HTTP Method	168
请求参数	169
请求头	169
请求示例	169
数据加密	169
电话加密方法	169
常见问题	171
号码相关	171
相关协议	173
百度智能云智能外呼服务条款	173
电信用户入网承诺书	176

产品描述

产品介绍

百度智能云客悦旗下的智能外呼平台，是一款集合NLP、ASR、TTS等人工智能技术，提供公有云服务并支持同时面向多名用户，自动发起外呼通话的智能化产品。

操作便捷，仅需5步即可投入使用。打通服务全流程，只需简单的界面操作即可完成复杂的外呼任务，从而解决客户海量难寻觅，员工昂贵易流失的问题。在与客户沟通的过程中，机器人将实时语音流进行语音识别，挖掘客户意图，根据预置的话术模板，以真人语音录播或TTS播报的形式与客户进行沟通交流。通过对单通对话内容的识别与筛选，高效准确地锁定意向客户，从而达到提高效率、降低成本的目的。

优势

● 智能中控

根据与客户交流实际情况，实现会话可打断，流程不中断，智能控制完成复杂交互与会话持续性引导。

● 识别率自助提升

使用业务场景语料，自助训练语言模型，精准识别语音内容，提升业务领域识别准确率。

● 智能任务调度

支持拨打与禁呼时间设置、通路设置、重拨设置、终态设置、号码组拨打等多种呼叫策略，满足业务侧多样化诉求。

● 数据安全

外呼全流程的数据安全解决方案，可达到金融行业级别的数据加密传输存储，能够极大的满足企业对于数据安全的要求。

● 企业级服务稳定性

支持MRCP接口，采用高可用流式传输语音识别及合成协议，实现全双工流式交互。

产品定价

费用组成

智能外呼机器人的计费由三部分组成：「机器人费用」、「主叫号码费用」和「机器人配置服务费用」，具体说明如下：

● 机器人费用：两种付费类型，您可选择其中一种

1.按量付费：按外呼分钟收费（接通收费，不足1分钟按1分钟计算），是一种后付费模式

2.按通路付费：按外呼通路（并发）每月/每年收取一定的费用。

● 机器人配置服务费用：如需百度侧提话术流程配置服务则涉及此项费用，费用按人天收费，视需要搭建的话术流程复杂程度而定。

● 主叫号码费用：如需百度提供线路则涉及此项费用，费用包含号码月租及号码通话费。

*具体资费详情请见下表。

资费详情

项目类型	计费项目名称	项目说明	价格
机器人费用 (模式任选其一)	购买模式1 并发包月	1-5通路	¥800元/通路/月 ¥8000元/通路/年
		6-10通路	¥720元/通路/月 ¥7200元/通路/年
		11-100通路	¥640元/通路/月 ¥6400元/通路/年
		101通路及以上	工单咨询
	购买模式2 按量付费	按通话分钟计费 (接通计费, 不足1分钟按1分钟计算)	¥0.2元/分钟
主叫号码费用 *此费用包含号码月租及通讯费 (自有线路可不选此项)	号码月租	号码占用费	¥20元/号码/月
	通讯费	号码通讯费 (接通计费, 不足1分钟按1分钟计算)	¥0.09元/分钟
机器人配置服务费用 (自行搭建机器人可不选此项)	运营人力服务	单轮简单外呼场景搭建	免费
		复杂外呼场景搭建	¥1000元/人/天

机器人费用

智能外呼机器人目前支持按量付费或按通路付费，如有其他类型付费要求，请提交工单联系工作人员。

🔗 免费试用期

1. 试用条件：通过百度云企业实名认证，账户余额大于等于0元。
2. 试用说明：新用户首次开通一个月内，可免费使用默认测试号线并赠送50分钟机器人通话费用。
3. 到期说明：试用期满或试用中正式购买服务，则试用期结束。试用期结束或免费额度用完，则不再享有默认号线与免费机器人试用时长。

🔗 购买说明

1. 计费方式：智能外呼机器人有两种付费类型，您可选择其中一种：
 - 按量后付：按外呼通话分钟收费，是一种后付费模式，计费规则为接通计费（不足一分钟按一分钟计算）费用按小时扣除，详情点击[智能外呼价格详情页](#)了解。
 - 并发包月/包年：按照阶梯计价。是一种预付费模式，详情点击[智能外呼价格详情页](#)了解。
2. 追加服务：
 - 追加通路：点击[百度智能云概览页](#)-增加通路，与当前服务的到期时间一致。
3. 续费服务：
 - 续费操作流程：点击[百度智能云概览页](#)-续费服务。
 - 续费生效时间：当前套餐到期后开始生效，使用日期为生效日期至下一月/年的同日。

🔗 退款

1. 退款条件：
- 由于产品侧原因导致号码不能正常使用，3天内无法切换备用号线后，可退还未使用部分费用。
 - 由于客户侧投诉导致封号后，客户提供相关申诉证明（证明被叫号码来源和外呼流程无问题），如7天内无法切换备用号线后，可退还未使用部分费用。
 - 以下情况不予退费：如客户侧投诉导致封号后，客户无法提供相关申诉证明，不予退费。
2. 退款流程：
- 提交工单申请退费，工作人员会在1个工作日内处理工单，费用返回至原有百度云账户中。

🔗 资源到期提醒和停用

1. 资源到期提醒：
- 服务购买后，系统会在到期前7/3/1天前发送提醒消息，如希望继续使用外呼服务需续费。
2. 停用处理：
- 如到期后不及时续费，会立刻停服，系统发送停服通知。

🔗 发票

发票相关内容可参考百度智能云财务文档[发票](#)。

主叫号码费用

主叫号码费用采用后付费方式，按照使用时长实时抵扣账户余额。

🔗 号码类型

当前主叫号码有固号、手机号、95号码、三种类型可选。

项目	固话	手机号	95号码
并发限制	不限	不限	不限
企业认证	可认证	可认证	可认证

- 并发限制：具体号码的限制规则受不同归属地的影响，需具体确认。如1个XX地区固话是10并发，则表示这1个主叫号码可支持10通路的机器人。
- 被叫限制：即同一个被叫号码一天内可以被呼叫的限制次数。此限制根据实际申请到的主叫号码规则而定。若有固定被叫限制要求，请[提交工单](#)咨询。

🔗 计费规则

计费公式

费用 = 通话费用 * 使用时长

价格

根据实际申请到的主叫号码而定，详细信息请联系相应的商务经理或者[提交工单](#)咨询

主叫号码价格信息请参见 [产品价格详情](#)。

🔗 发票

发票相关内容可参考百度智能云财务文档[发票](#)。

机器人配置服务费用

百度侧可提供外呼机器人话术流程的配置服务，并按照服务人天进行收费。

🔗 服务使用流程

1. 购买服务前，请主动联系百度侧，百度侧将会根据外呼业务流程复杂度进行服务人天评估；
2. 购买服务，点击[百度智能云概览页](#)，购买**机器人配置服务**，并根据百度侧评估的工作量购买机器人话术配置服务的人天，如：3人/天；
3. 话术服务配置，百度侧将安排运营专家在线进行机器人话术的配置，配置服务完成后，订单将被确认并生效。

🔗 计费公式

1. 机器人配置服务费用=机器人配置服务单价*服务人天总数

说明：服务人天总数：购买的机器人配置服务的总人天数。

2. 计费示例：

如用户A需百度侧提供机器人配置服务，百度侧根据外呼业务流程复杂度评估，需8人天进行话术配置，因此，所需费用如下：

机器人配置服务费用=1000 × 8=8000元。

🔗 退款

1. 退款条件：

- 若您对百度侧所提供的配置服务不满意，且与百度侧协商一致后，百度侧可给予退款；
- 退款时间范围：订单生效7天之后，不支持退款；

2. 退款流程：

- 提交工单申请退费，工作人员会在1个工作日内处理工单，费用返回至原有百度云账户中。

🔗 发票

发票相关内容可参考百度智能云财务文档[发票](#)。

对接主叫号码

购买主叫号码

本平台支持「购买主叫号码」、「对接自有号线」两种对接方式，请结合自身业务需求选择合适的对接方式。

🔗 购买主叫号码

1. 对接时间：新购外呼服务后，订单处于审核状态，百度侧会与您联系并确认主叫号码需求，若需百度侧帮助申请购买主叫号码，则需线下填写[号码需求统计](#)。开通外呼服务以后，若您有增加主叫号码需求，则可通过[提交工单](#)的方式申请购买主叫号码，正常需要2周左右的时间。
2. 购买价格：参考文档[主叫号码费用](#)。
3. 对接流程：如下表

流程	操作步骤	备注
工单申请 购买主叫号码	线上 提交工单 ，并简要说明主叫号码行业、场景、类型等信息	
填写「号码需求统计表」	百度侧将联系您，进行线下填写 号码需求统计 （1）主叫号码类型：固号、95号线。（2）主叫号码个数：主叫号码若每日外呼过多，有被运营商封号的风险，请根据需求衡量主叫号码个数，或根据真实使用情况逐步增加。	填写表单前，请认真阅读 需求审核标准 ，按照您的需求真实填写业务行业、场景、号码需求等信息。
确认需求	百度侧将会与呼叫中心确认客户资质和号码需求。如满足您的需求，则会申请相应号线资源。	
资质备案	资质备案内容包括且不仅限于：（1）企业实名信息（2）电信用户入网承诺书（3）话术模板等。	因运营商监管较为严格，申请号线资源需要进行实名资质备案。
下发号码	购买成功后，百度侧同步您所购买的主叫号码信息，该号码开始正式计费。	

主叫号码类型

	固话	95号码
并发限制	5-15并发	不限
企业认证	部分地区可认证	可认证
被叫限制	3次/天；20次/月	3次/天；20次/月
退订规则	提前十天 提交工单 申请	提前十天 提交工单 申请

需求审核标准

1. 为什么要审核？

百度智能外呼定位于「辅助企业智能化服务」，严格遵守国家政策及法律法规，坚决抵制为了业务指标而对客户进行电话骚扰的行为。因此设置需求审核步骤，禁止客户对其「非会员用户」进行「盲打式营销」。

根据《综合整治骚扰电话专项行动方案》，百度智能云暂不接收商业营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话类业务委托需求，也不支持在贷款、理财、信用卡、股票、基金、债券、保险、售房租房、医疗机构、保健食品、人力资源服务、旅游等场景的电话营销行为。

2. 如何保障审核效果？

除了对外呼需求进行审核之外，仍有以下两个后续流程能够保障审核效果：

- 严格的话术审核：在百度智能外呼平台上配置的每一套话术，在进行批量外呼之前都需要提交到百度侧进行审核，百度运营团队会对每一个配置细节进行「标准的机器审核」和「100%的人工审核」，并在24小时内反馈客户审核结果。若审核不通过，则无法进行批量外呼。
- 定期的抽检机制：百度会定期对线上客户的外呼结果进行抽检，若发现有客户对其「非会员用户」进行「盲打式营销」，会立即对账号进行封禁处理。

3. 审核什么？

- 行业：请您在统计表内选择或填写所属行业。百度侧明确不支持「保健品、股票」等行业的营销外呼，其他行业需结合具体外呼场景做进一步的审核。
- 场景：请您在统计表内选择或填写外呼场景。百度侧明确「不支持盲打式营销」场景，百度智能外呼定位于辅助业务，以不对客户进行令人反感的骚扰为审核标准。
- 外呼话术：请您在统计表内填写「欢迎语」及「关键流程」的话术文本。

- 被叫号码来源：请您在统计表内填写被叫号码来源。百度侧仅支持对「会员客户」的外呼服务，每个被叫号码都需要有注册证明。
- 被叫号码个数：请您在统计表内填写预估的「每日外呼数量」和「整体待外呼数量」。

对接自有号线

本平台支持「购买主叫号码」、「对接自有号线」两种对接方式，请结合自身业务需求选择合适的对接方式。

☞ 对接自有号线

1. 对接时间：对接自有号线至百度侧的呼叫中心平台，正常需要**1~2周**的时间。
2. 对接前提：
 - 号线要求：自有号线需支持**sip对接**，需将sip服务信息同步至百度侧。
 - 稳定的带宽保障：自有号线设备所在的网络到互联网有稳定的带宽保障，1M能跑15路左右的并发呼叫，且需要保障是双向带宽。
3. 对接流程：如下图

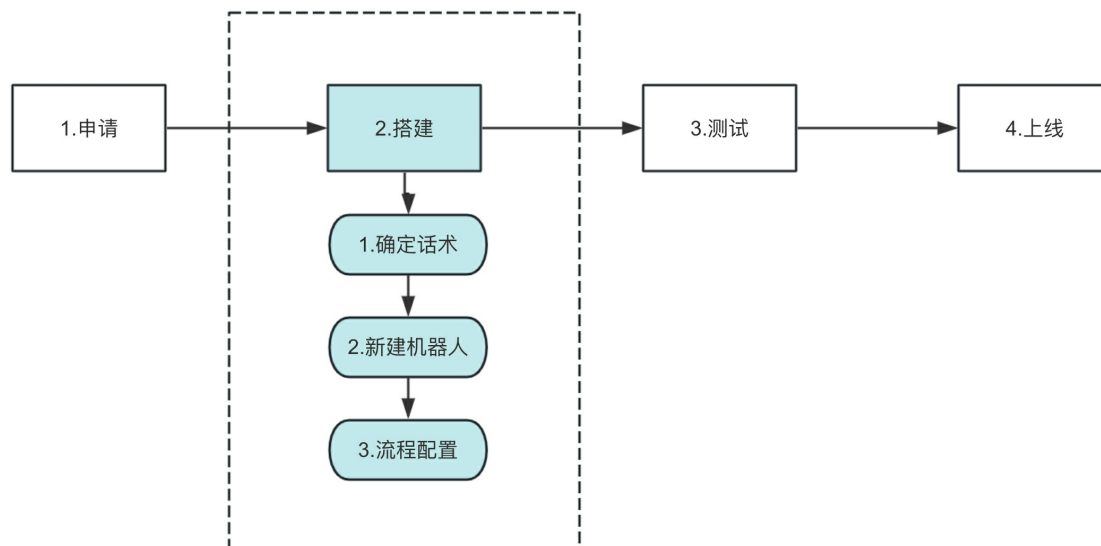
流程	操作步骤	备注
工单申请对接自有号线	线上 提交工单 ，申请对接自有号线。	
填写「信息需求统计表」	百度侧将联系您，需要您线下填写号码需求统计	填写表单前，请认真阅读 需求审核标准 ，按照您的需求真实填写业务行业、场景、号码需求等信息。
确认需求	百度侧确认企业资质和对接需求。如满足您的需求，则会与您进行线下对接。	
对接测试	您需要将sip服务信息，主被叫规则同步至百度侧。	由于涉及到呼叫中心系统和自有线路的对接，易受客户网络环境等因素的影响，会导致不可预测的问题，请您知晓。
正式使用	正式使用后收取机器人费用，不收取号码通话费用。	

快速入门

快速入门

☞ 流程概述

使用百度智能云-智能外呼完成外呼任务，大致需要进行试用申请、搭建外呼机器人、测试外呼效果、正式上线四个步骤。本篇重点介绍如何快速搭建一个可用的外呼机器人。



🔗 试用申请

🔗 开通试用

在开始智能外呼试用前，应先完成以下任务：

- 1) 完成百度智能云账号注册和登录；
- 2) 完成账号实名认证中的企业认证或者个人认证（个人认证仅针对免费试用阶段账户要求，正式合作业务落地必须企业认证）；

*注：如需正式合作下单，需要在上述基础上确保百度云账户余额大于等于零。

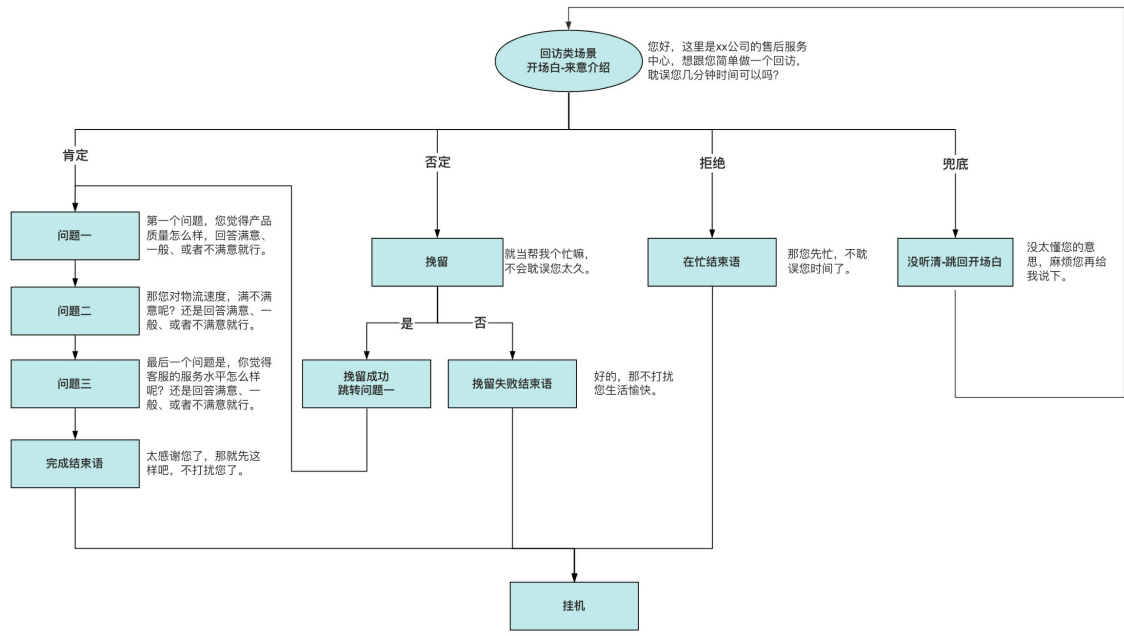
操作流程：首先需要注册并登陆百度智能云账号。<https://login.bce.baidu.com>，完成实名认证，然后登录<https://cloud.baidu.com/product/ccc.html> 点击申请“免费试用”，等待审核并注意接听工作人员的电话，审核通过后方可进行试用。

*注：试用阶段外呼线路仅支持内部员工测试，禁止对外真实客户外呼。

🔗 搭建外呼机器人（以回访场景为例）

🔗 确定话术

在外呼流程开始前，做好话术的准备工作，有助于理清思路，方便后续流程的配置。



新建机器人

在机器人管理-我的机器人页面，点击【新增机器人】，填写机器人名称，选择所属行业，同时配置对应语音识别模型、对话核心名称、发音人模型，点击【流程配置】可进入UNIT对话核心配置页面，进行机器人会话流程等相关配置。



点击「新增机器人」进入新增机器人页面

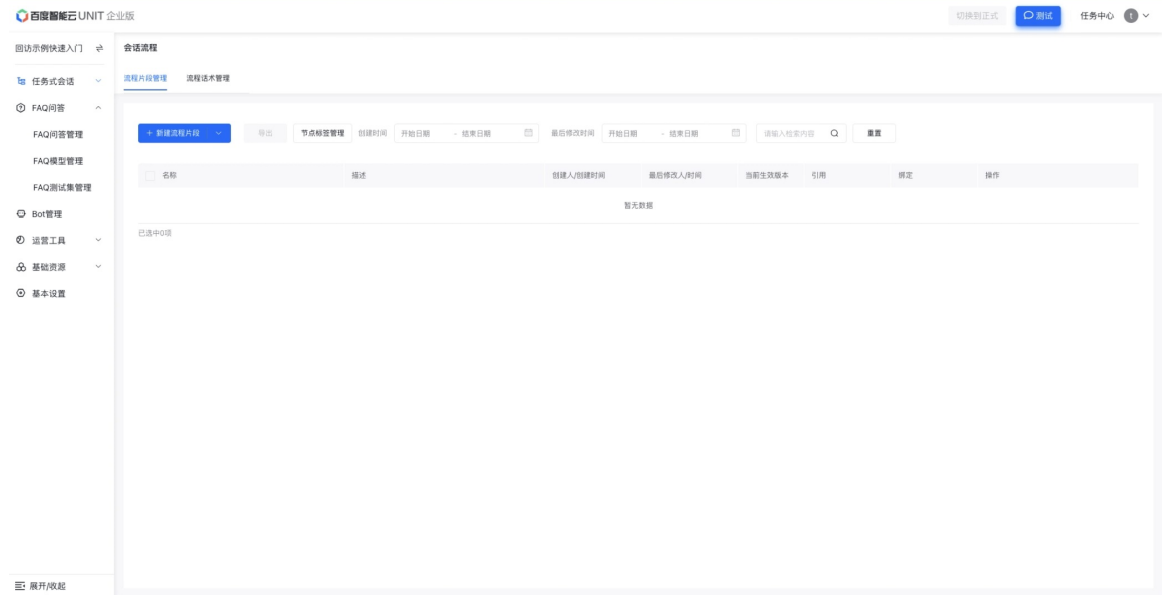
流程配置

该步骤需在百度大脑UNIT对话核心配置页面内完成，点击【流程配置】后会自动跳转该页面。新建实体和新建意图在【任务式会话】中点击【实体管理】、【意图管理】在此案例中需要，新建实体并设置实体值：病房环境满意度、健康指导满意度、护士责任心满意度；新建意图并添加意图例句：同意、不同意、在忙、没听清。注意：系统里包含大量预设的实体和意图，可按需使用。



新建会

话流程 在【任务式会话】中点击【会话流程】新建会话流程【主流程】，选择开场白节点（电话接通后机器人开始播报的内容即为开场白，有且仅有一个开场白节点）。在开场白节点下添加子节点【肯定】、【否定】、【拒绝】、【兜底】。



肯定流

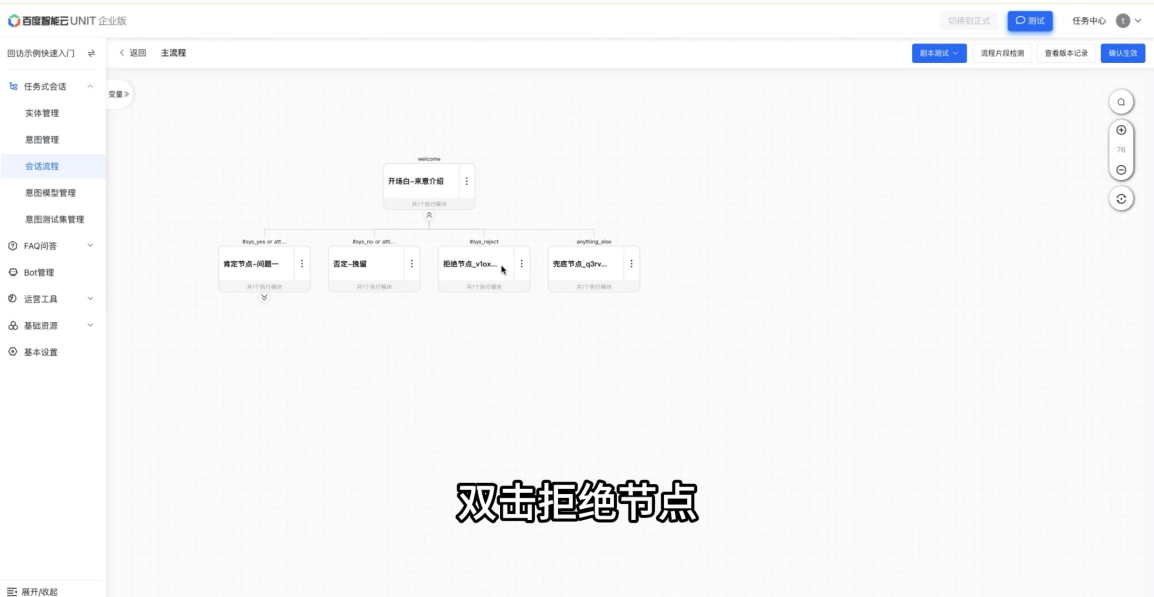
程-实体采集 进入肯定流程，右击【肯定】节点，点击【添加实体采集模版】，选择实体并在【缺少实体时的问法】处填写问题，然后点击确定。在所有实体收集完毕节点的执行模块，点击【添加信息收集点】，选择实体名称并等于实体值。其他问题同理。



否定流

程-挽留 进入否定流程时，可以设置挽留，在否定节点下设置【再次否定】、【同意】以及【兜底】节点，分别执行挂机、跳

转问题一节点、跳回上一节点的操作。**拒绝流程-挂机** 明确被叫的拒绝意图之后，选择进行挂机的操作，设置回复内容后，在【指令】处选择【挂机】，【跳转】处选择【通话结束】。



兜底流

程-跳回开场白 兜底节点即对任何不为空的输入进行回复，新建兜底节点后其进入条件会被自动设置，只需要在执行模块【跳转】中选择【节点跳转】，跳转至【开场白】节点，即可再次介绍来意。此时需要在开场白节点添加【再次进入】的执行模块，进入条件为【高级模式】“&sys_counter['开场白-来意介绍']>1”。在执行模块中，填写文本回复内容。注意：再次进入的战术不同于首次，可以提升真实性。



流程片

段装载 完成会话流程的搭建之后，需装载bot，点击Bot管理-管理Bot，在会话树装配栏中点击【添加】，选择会话流程即可。注意：任何会话流程都需要在完成会话树装配之后才能生效。



🔗 测试效果

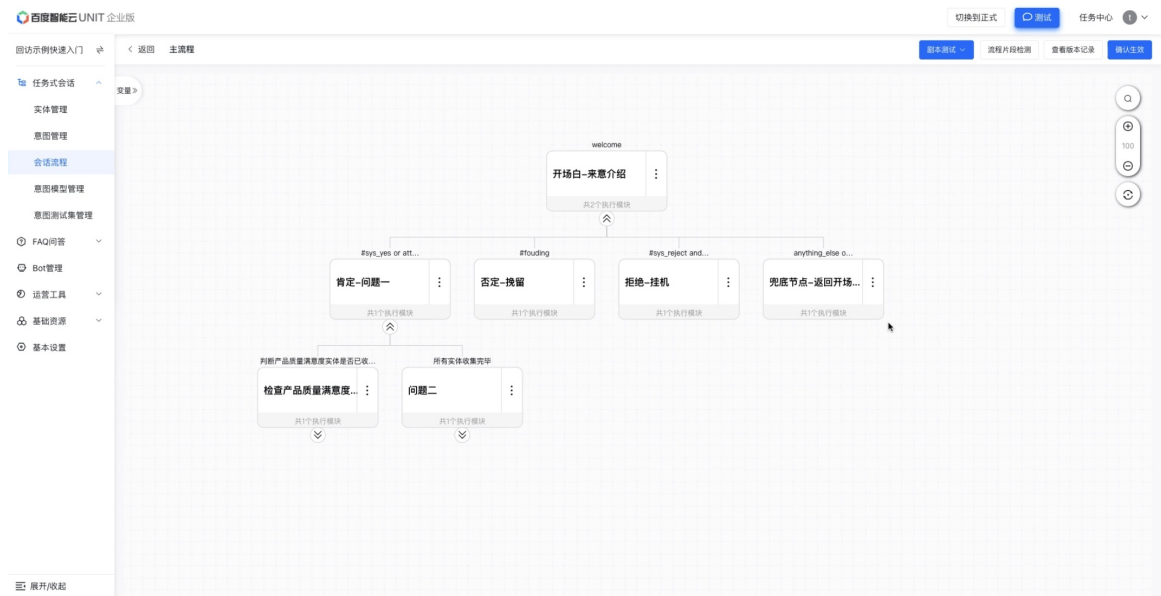
🔗 文本快速测试

点击右上角【测试】，可以选择Bot测试或者片段测试，然后选择对应的Bot和片段，点击【确定】，开始文本测试，并根据测试情况进行效果调优。



🔗 语音拨测

语音拨测前需要先对流程片段生效，并发布机器人，待审核通过后方可进行语音拨测。点击【快速拨测】，输入【测试号码】，选择【主叫号码】，点击【开始拨测】。



🔗 正式上线

🔗 发布外呼任务

在智能外呼平台，点击【外呼任务】-【任务管理】，然后点击【新建任务】，填写【任务信息】、【呼叫设置】，然后点击【保存并导入号码】，点击【请下载模版】，在下载模版中填写被叫号码客户归属地以及变量信息，返回智能外呼平台，上传填写完毕的模版，点击【完成】，外呼任务就创建成功了，点击【启动】，开启外呼任务。



🔗 呼叫记录

在智能外呼平台，点击【呼叫记录】，可以查看呼叫记录的相关信息，点击【通话记录】可以查看通话内容的记录以及收集到的标签信息。



操作指南

机器人管理

我的机器人

在我的机器人界面可以看到所有已有的机器人，还可以实现新建机器人、导入机器人，以及根据行业、机器人类型以及机器人名称查询机器人。

🔍 查询机器人

可以根据机器人所属行业、机器人的类别及机器人的名称查询机器人。



🔍 新增机器人

点击新增机器人，会弹出新建机器人窗口，可以选择新建通知、快捷场景及自定义机器人，不同的机器人类别在新建时需要填写的信息略有不同。

新建通知类机器人



新增快捷场景类机器人，除了基础信息的填写以及基本听说能力，还可以对发音人的语速、语调以及音量进行调节，可以进行试听。



新增自定义机器人时和其它机器人听说能力配置相同，不同的在于理解能力、大模型能力、断句能力，如下图：



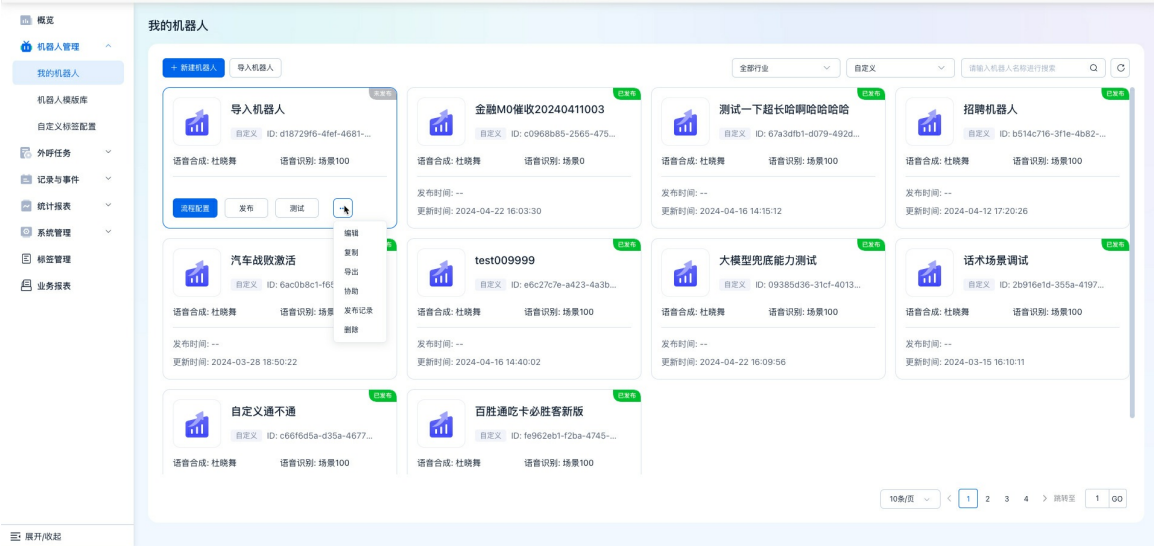


🔗 导入机器人

支持导入机器人功能，在我的机器人界面点击导入机器人，可以上传本地机器人。点击上传，选择本地机器人，上传后会自动输入机器人名称，支持修改，点击确定即可导入成功，需要注意的是当原机器人存在多个对话核心时，请在导入成功后重新选择对话核心。



导入机器人和所有机器人相同，均可在我的机器人界面进行流程配置、发布、测试及编辑等操作。



通知机器人配置

通知机器人是针对通知场景，用户只需要简单配置需要通知的信息，信息内容支持文本、录音及录音拼变量的形式，同时支持发送短信，简单几步即可完成通知机器人的配置。

新建通知机器人

在「我的机器人」界面点击「新增机器人」，弹出新建机器人界面，机器人类别选择通知类，填写机器人名称和机器人描述，选择语音识别模型以及发音人，点击完成，新建机器人成功。



通知机器人流程配置

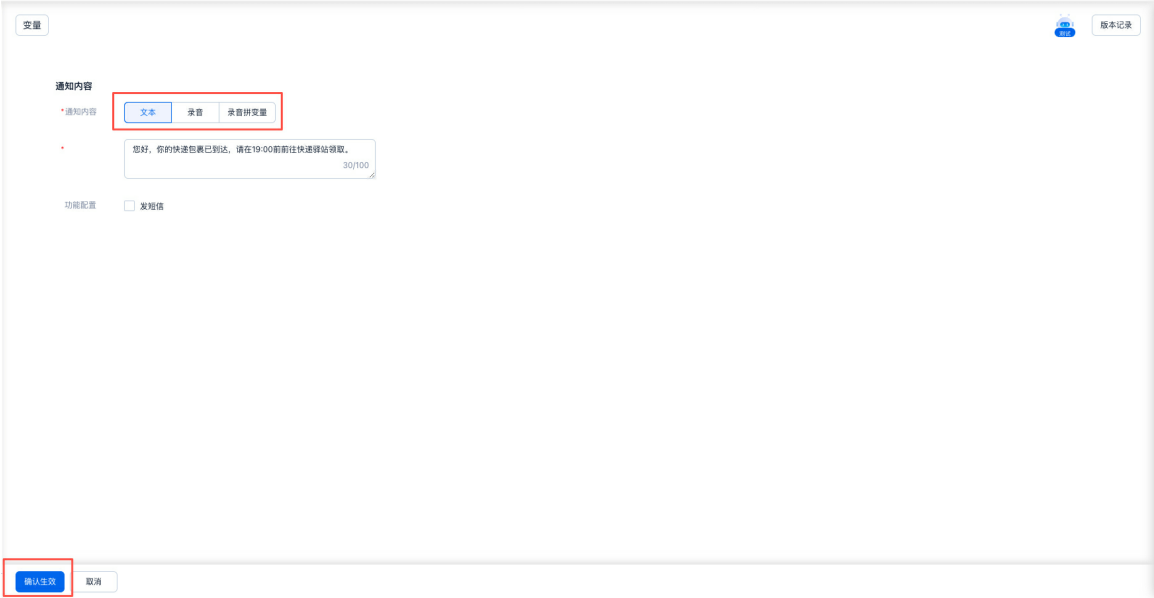
新建的通知机器人即可在我的机器人界面展示，点击「流程配置」进入通知机器人配置界面。



通知内容支持文本、录音以及录音拼变量形式。

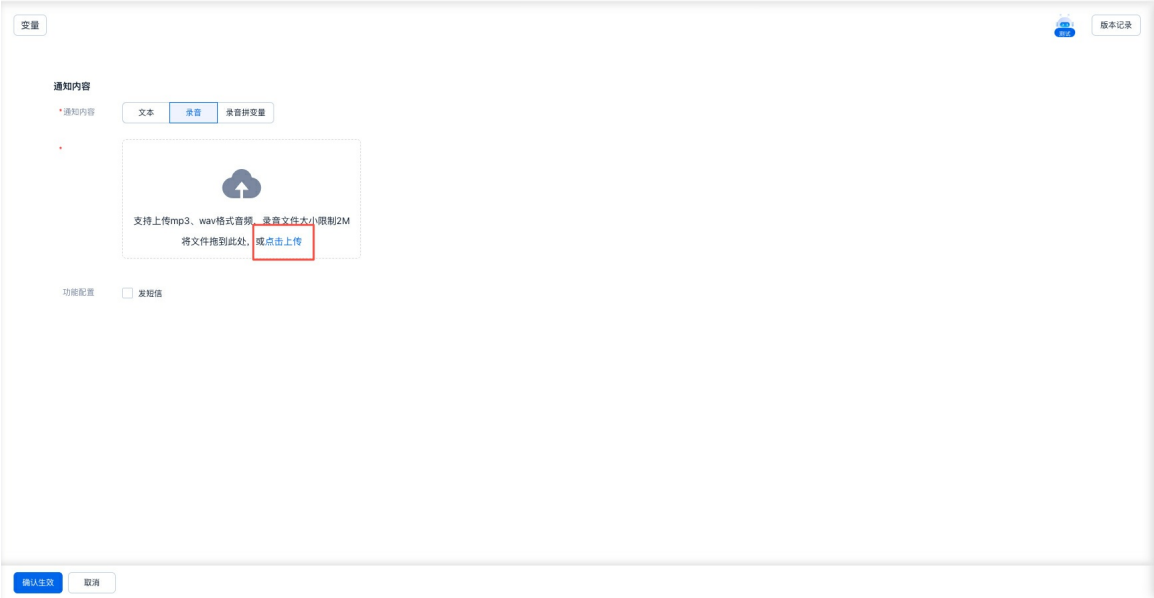
文本形式通知内容

以文本形式填写通知内容时字数需要限制在100字以内。

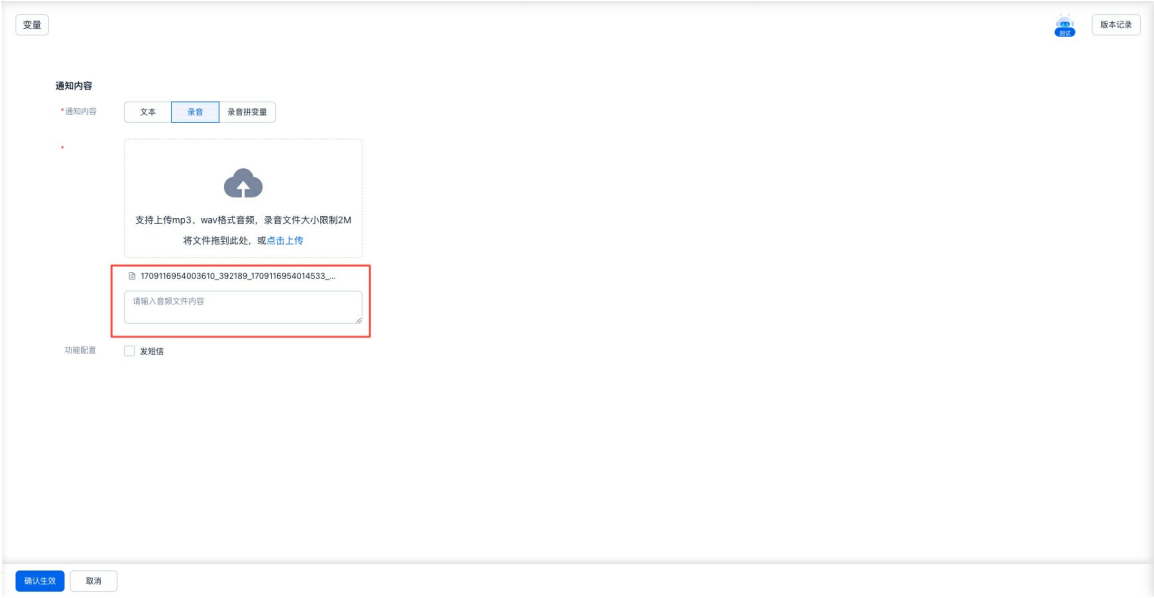


录音形式通知内容

通知内容为录音时，支持上传mp3、wav格式音频，录音文件大小限制2M，可以将录音文件直接拖入，或者「点击上传」从本地上传。



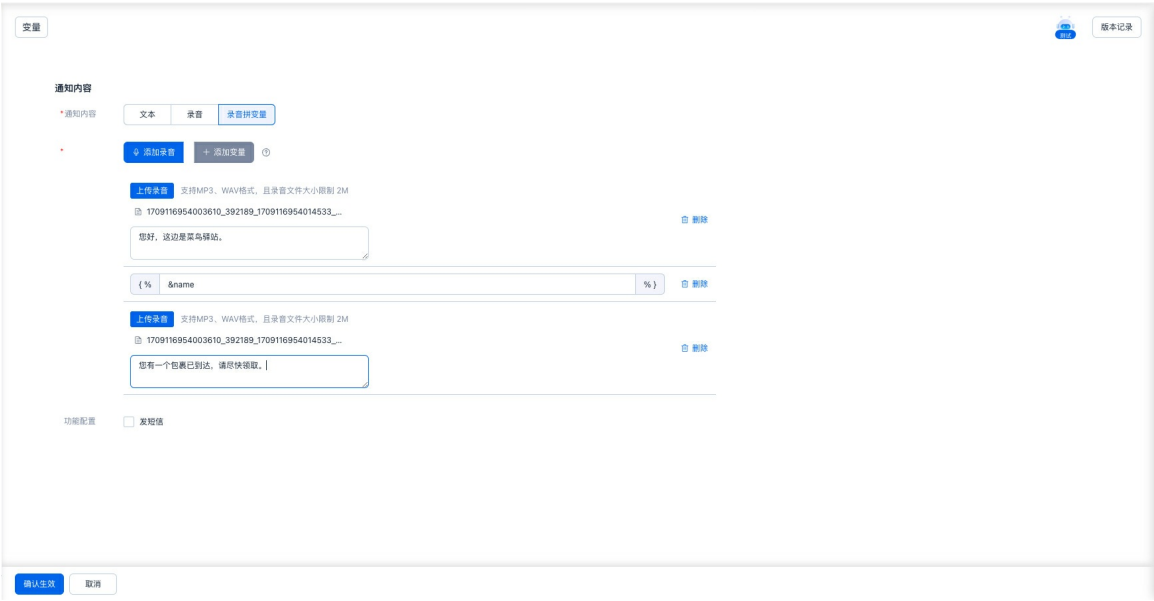
上传录音后支持输入音频文件内容：



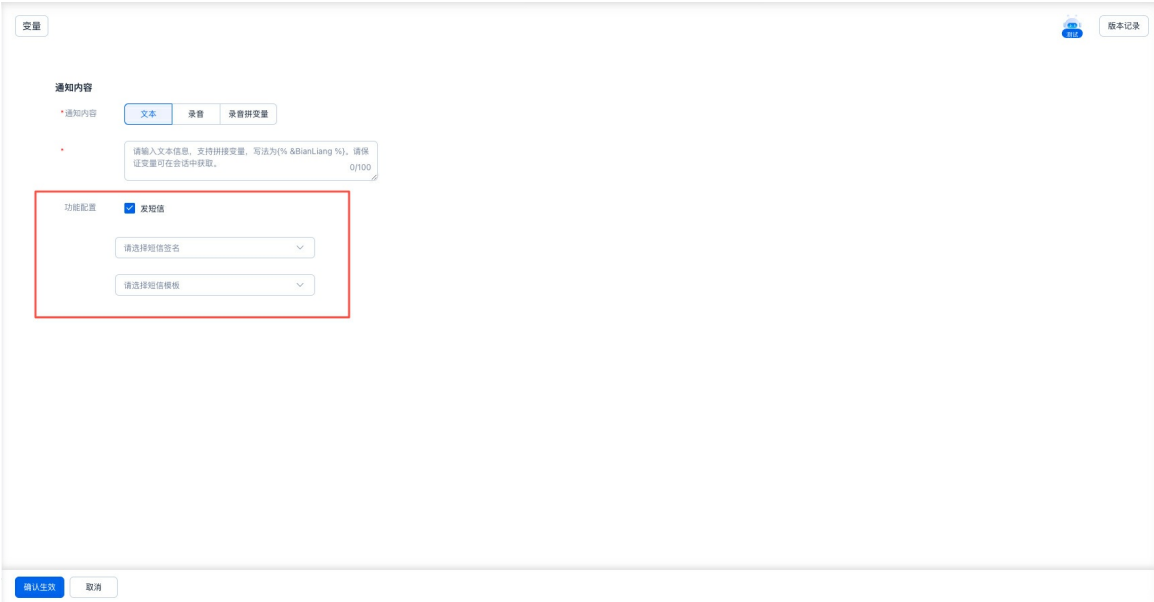
录音拼变量形式通知内容

支持采用录音拼接变量形式的通知内容，点击「添加录音」可以上传固定的录音内容，涉及需要变动的通知内容可以点击「添加变量」，采用录音拼接变量的形式可以让机器人的通知内容更加灵活。

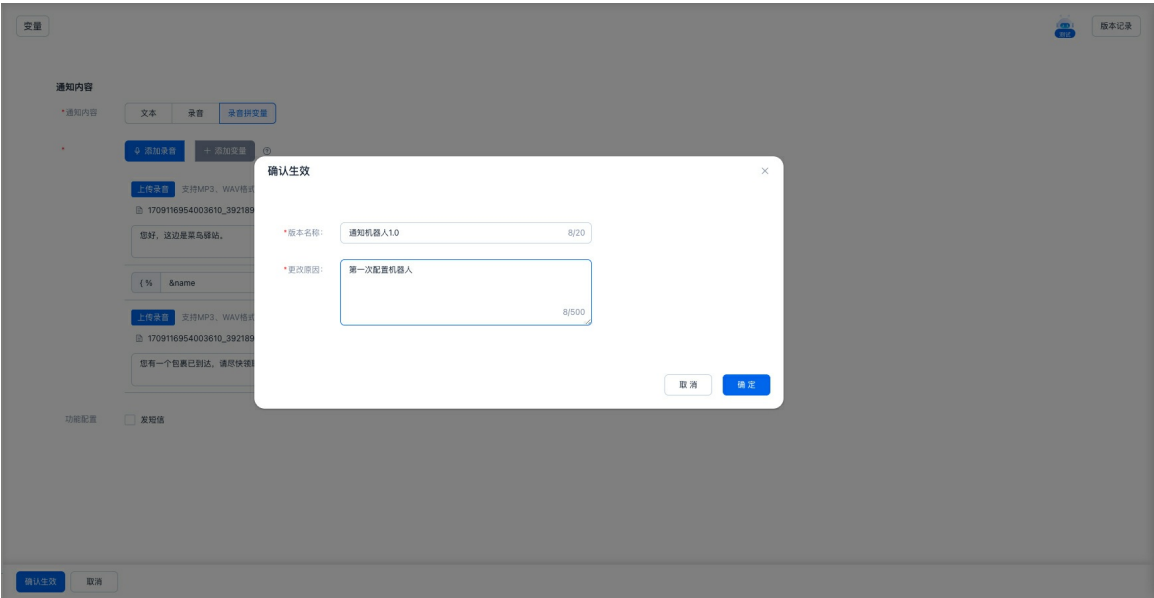
如下图，变量内容为姓名，机器人的通知内容即为：“您好，这边是菜鸟驿站，刘女士您有一个包裹已到达，请尽快领取。”其中刘女士为变量部分。



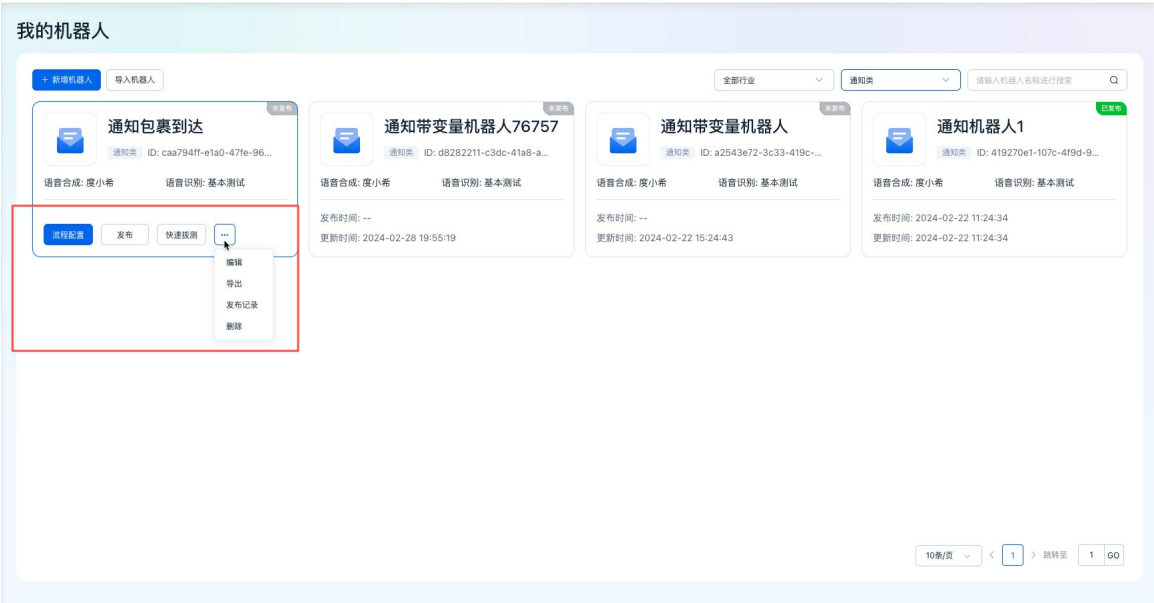
发短信功能 在功能配置模块勾选发短信，在结束通知电话之后会同时给用户发送短信，在短信管理界面配置完短信签名和短信模板之后，即可选择需要的短信签名和短信模板使用。



以上内容配置完成后，点击「确认生效」输入生效的版本名称以及更改原因即可配置完成。



配置完成可在我的机器人界面进行发布、快速拨测、编辑，导出、删除等操作。

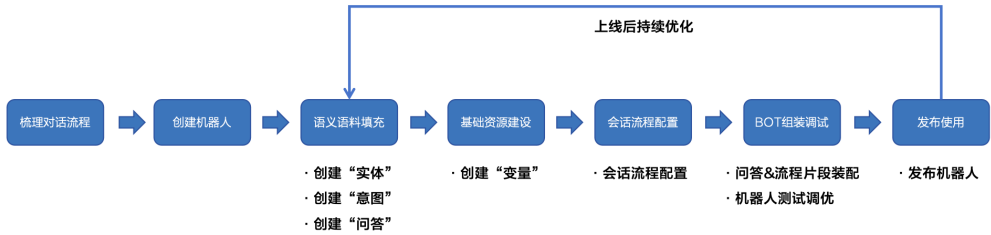


自定义机器人配置

自定义机器人介绍

当智能外呼内置其他类型外呼机器人不能满足需求时可进行自定义机器人配置，创建适配于不同业务场景的机器人。通过这些机器人，创建呼叫任务，来实现客户高效智能的拨打诉求。自定义机器人还具备大模型接管功能，可以针对会话历史及填入的场景描述对用户的问题给出智能回复。

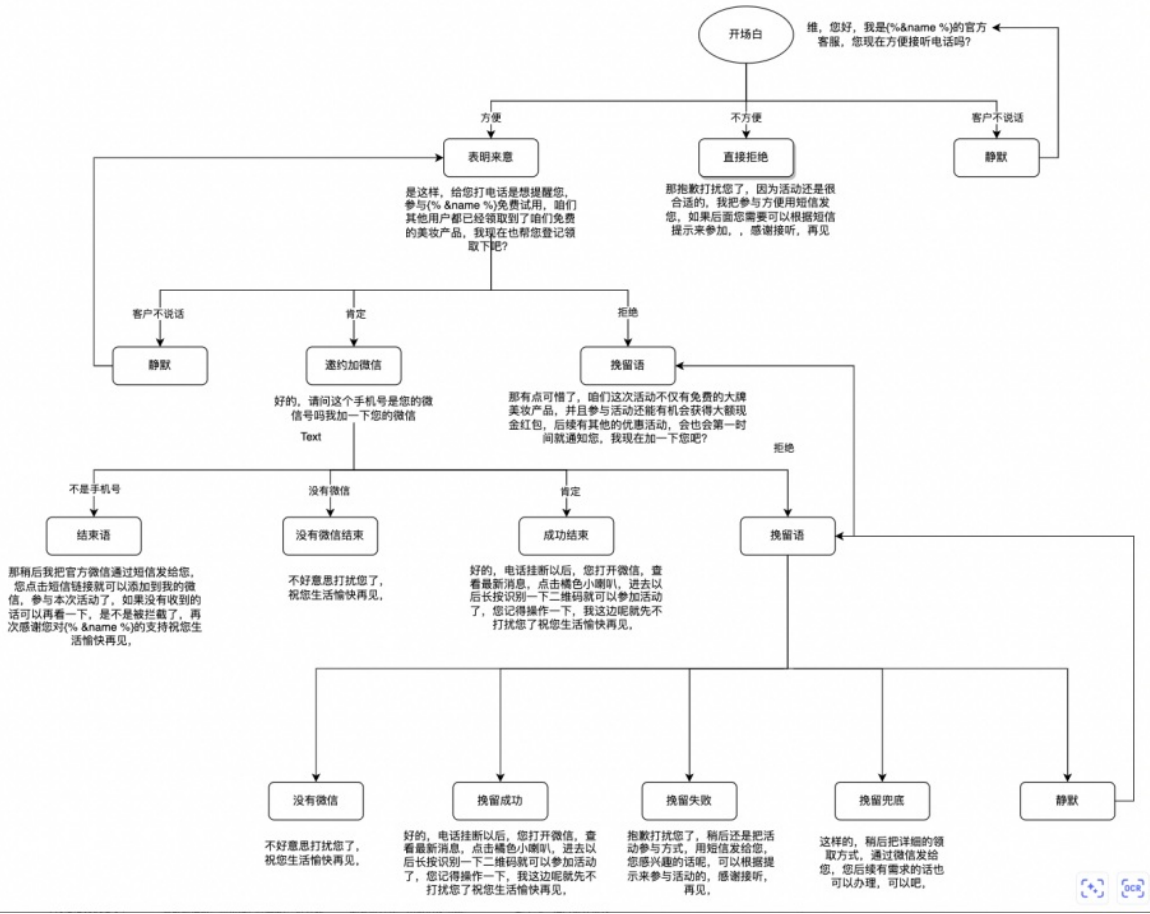
基本操作流程如下图：



流程对话梳理

作为自定义机器人配置前的重要环节，以下图流程为参考，需要先完成对话流程梳理，呈现：

- 完整话术内容
- 基本分支可能及判断条件
- 执行动作（如：对被叫打标签、执行挂机）



创建机器人

这一步需要我们先创建一个外呼机器人，每个机器人都可以承载不同的话术，后续每个外呼任务可以指定一个机器人来进行对话，根据系统资源情况可多个机器人同时进行外呼。

点击【机器人管理】——【我的机器人】——【新增机器人】



机器人类型选择自定义，输入机器人名称等信息后点击“提交并配置对话核心”



其中相关信息介绍：

- 机器人名称：根据业务场景需要编辑机器人名称。
- 大模型接管（内测版）：使用大模型接管的前提是需要百度运营人员进行了大模型接管功能的授权，授权完成之后自定义机器人即可使用该功能。开启大模型接管的开关。会出现一个场景描述的输入框，在这里我们提供了客户回访场景、推广营销场景以及预约提醒场景的模板，点击即可填入文本框内，同时也支持您根据自己的使用场景去进行修改，或者自行输入场景描述。大模型可对通话记录中未匹配的节点进行智能接管，依据通话记录历史以及预填的场景描述给出智能回复，在通话过程中对于大模型接管的节点通话记录中会给出标识。

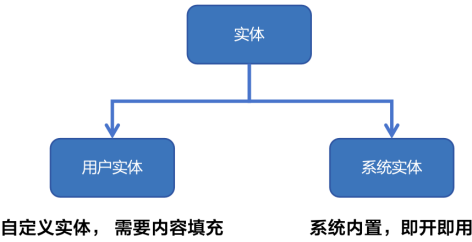


- 理解能力：依据收到的文本输入选择最合适的答案进行文本输出，「能力选择」包含平台能力、自有对话引擎接入，系统默认选择「平台能力」。「对话核心」填写bot名称，用于业务场景配置。新建机器人并提交后可进入对话核心配置bot。
- 听说能力：听的能力，机器人语音识别的能力，在此选择对应的语音识别模型。说的能力会将答案文本依据选择的发音人、语速、音量、语调进行语音合成后输出；「发音人」根据业务场景需要选择发音人，选择后「语速」慢快、「语调」大小、「音量」高低系统给出推荐，且支持用户可按需进行调节。「试听」点击「试听」，系统按照所选择发音人及设置的语速、语调、音量进行试听文本合成，合成完成后自动播放。

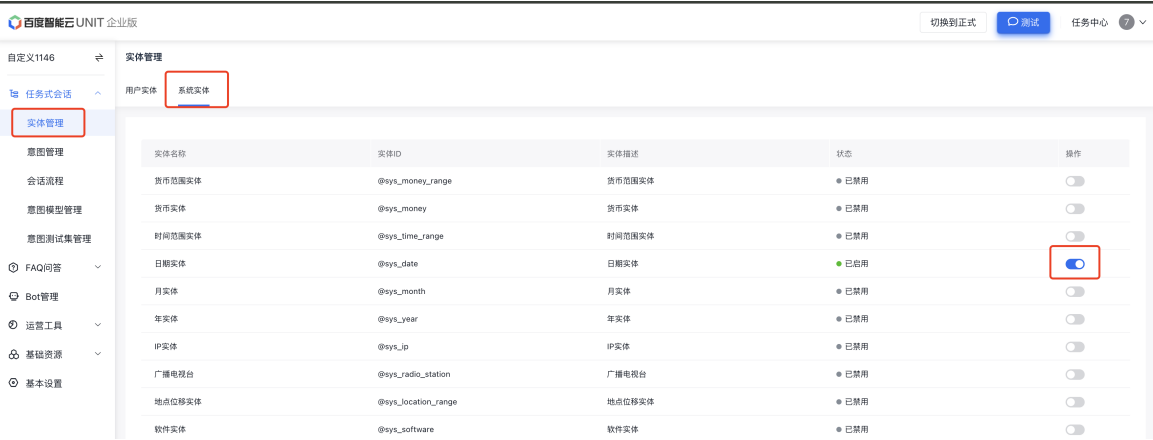
🔗 语料填充

这一步需要我们来明确一些对话所需要使用的知识，比如如何定义外呼中需要收集的信息，如何识别到被叫的“需求或意向”，以及如何反馈被叫提问有关业务的问题等。

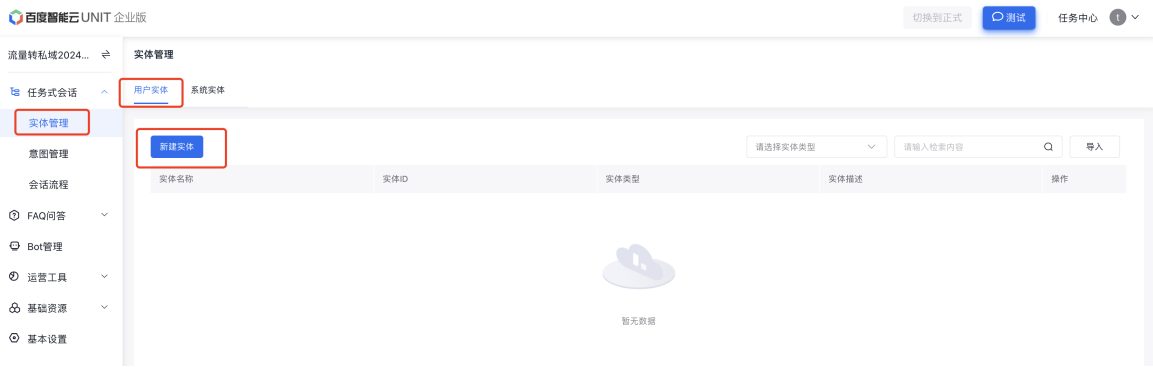
- 实体：可理解为「信息收集」作用，如需要采集被叫如「身份证号码」或「手机号码」等类型信息并进行记录，需要使用到实体采集并记录在话单中。
- 实体在系统内分为两种，「用户实体」和「系统实体」，可按需选择使用



系统实体选用：点击【任务式会话】——【实体管理】——【系统实体】，在页面中选择需要使用的系统实体点击右侧开关，开启后即可使用。

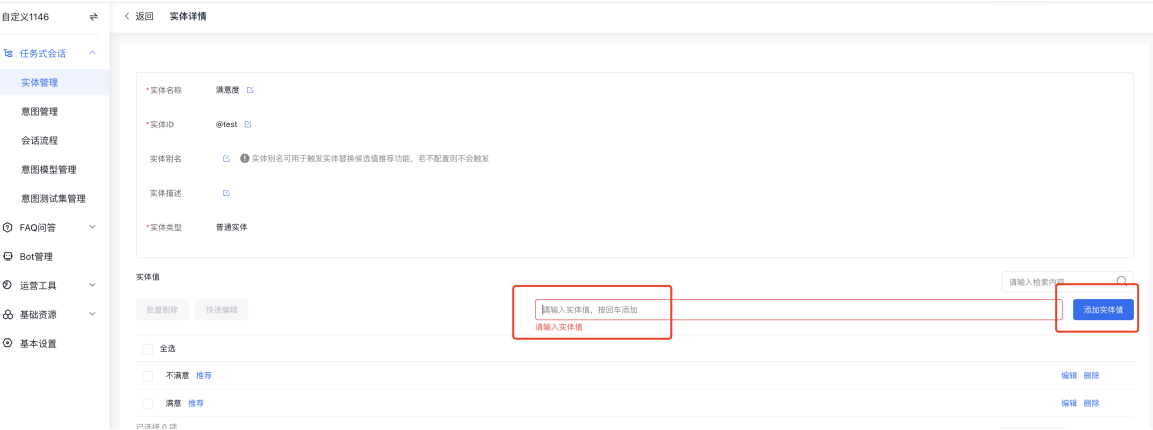
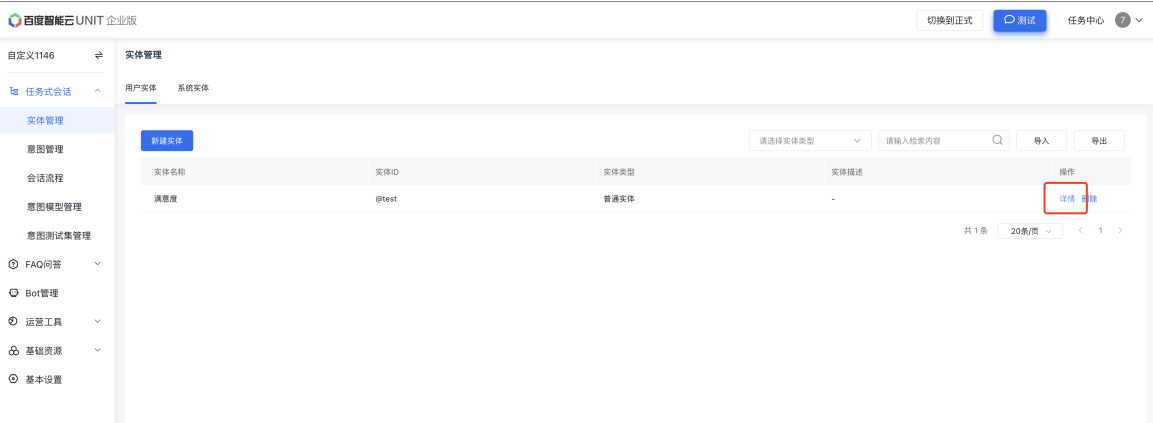


用户实体新建：点击【任务式会话】——【实体管理】——【用户实体】——【新建实体】，填写「实体名称」「实体ID」后点击保存。



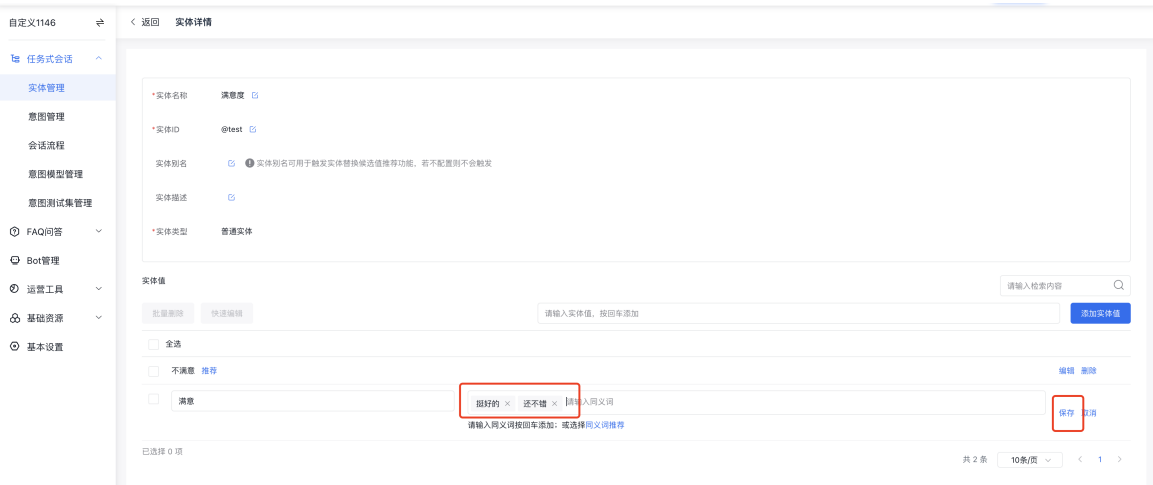
用户实体填充：在创建好的实体点击详情进入，填写「实体值」按键盘ENTER键/点击添加实体模版均可，填写成功后，实体值会显示在下方。

- 实体值：当用户有类似说法时会被识别成对应实体，如“满意”、“不满意”均为满意度实体下的实体值



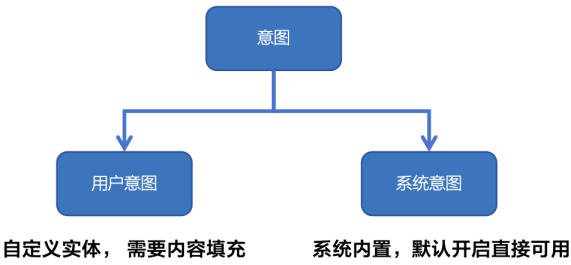
例：当前会话需采集被叫「满意度」调研，我们可以创建一个「满意度」实体，如需编辑创建好的实体信息，可点击已创建实体名称进入编辑页面，可进行增删改查。实体值可添加同义词（表达方式相近词语，如满意的同义词：挺好的、还不错），在需要添加同义词的实体值右侧点击「编辑」，在右侧输入框中可添加同义词。

- *同义词：当用户有类似说法时会被识别成对应实体值，如“还不错”、“挺好的”均为可理解成实体值“满意”



- 意图：可理解为当被叫有类似的说法时系统理解的被叫“需求”或者“状态”，并可作为判断依据来回复不同的话术或执行不同的动作，如命中“拒绝”意图，则执行挽留话术播报。

和实体类似，意图在系统内同样分为两种，「用户意图」需要自定义设置，「系统意图」系统默认开启可直接使用。

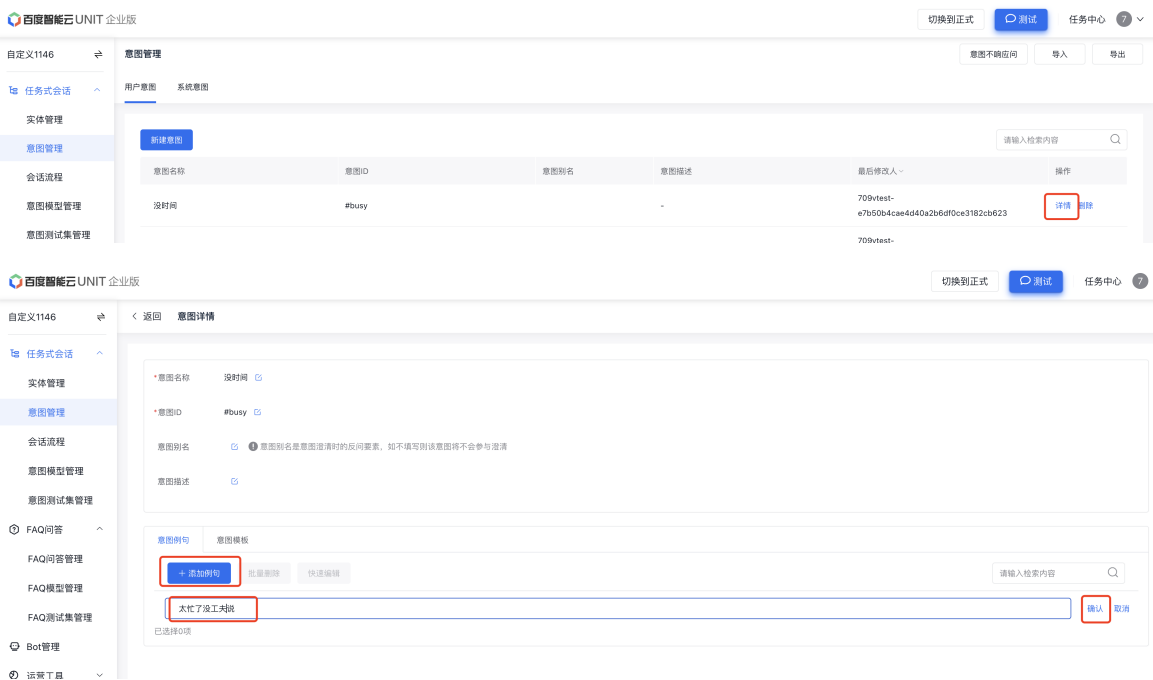


用户意图新建：点击【任务式会话】——【意图填充】——【意图管理】下点击【新建意图】，填写「意图名称」「意图ID」后点击保存即可。



用户意图填充：在创建好的意图点击详情进入，填写「例句」填写成功后，意图例句会显示在下方。

- 意图例句：罗列同等意思的说法，帮助系统学习理解，提高识别准确率。
例：辨别被叫此时「是否方便」，我们可以创建「没时间」与「有时间」两个意图，如需编辑创建好的意图信息，可点击已创建意图名称进入编辑页面，添加意图例句（可理解为同义词）。



- 如例句内容较多，系统支持模版excel文件批量上传，位置如下图（模版可自取），填写好模版后点击上传即可。



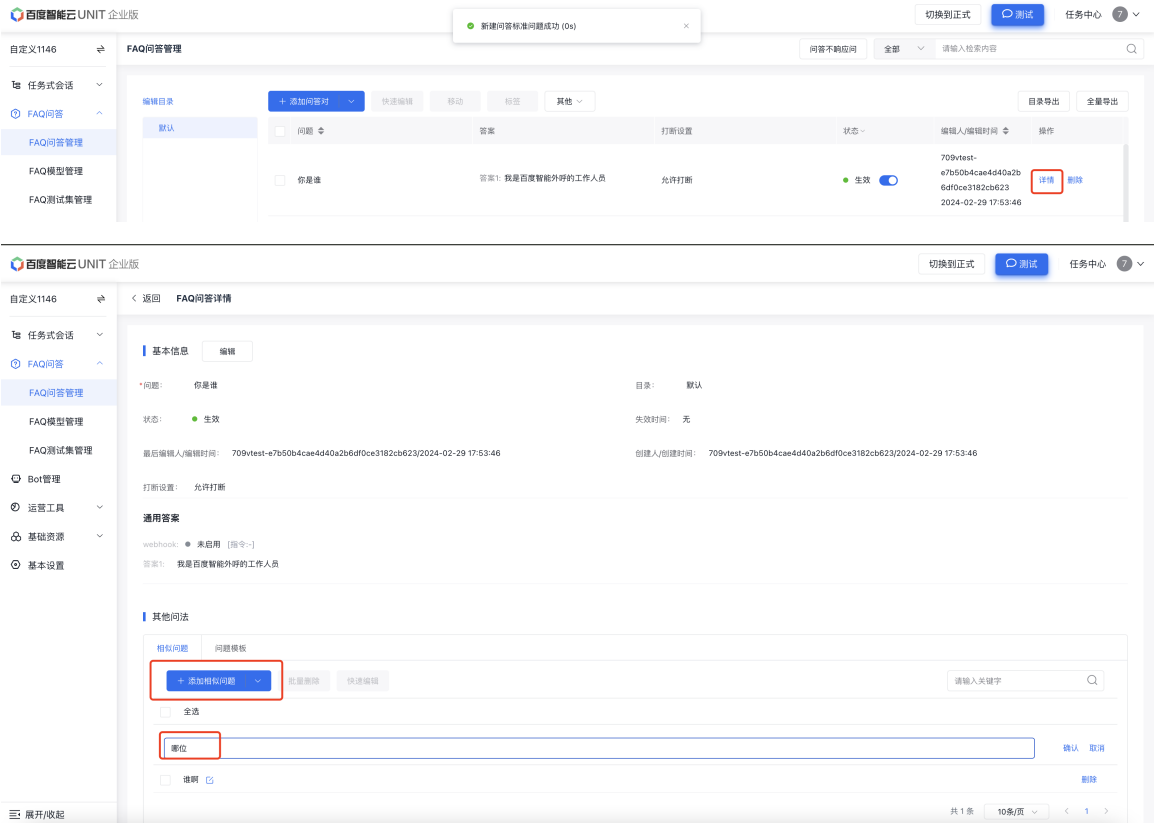
- FAQ：可以理解为穿插在对话过程中被叫的单点问题，系统识别到问题输出答案的一问一答形式对话，多用于常见业务问题的回复使用。

FAQ新建：点击【FAQ问答】——【添加问答对】，填写「问题内容」「答案」后点提交即可。



FAQ填充：在创建好的FAQ右侧点击详情进入，填写「添加相似问题」填写成功后，相似问会显示在下方。

- 相似问：罗列同等意思的说法，帮助系统学习理解，提高识别准确率。



🔗 基础资源建设

这一步需要我们根据实际业务需求先设置「变量」，变量可以结合话术内容，实现差异化内容，如：“张先生/女士”您好、您是手机尾号“6585/5735”本人吗。

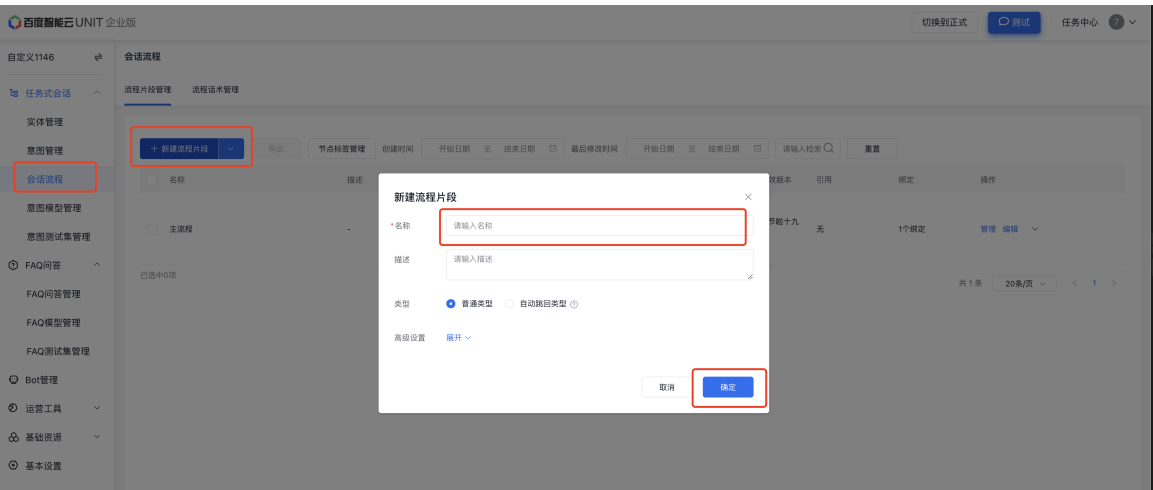
- 新建变量：点击【基础资源】——【变量管理】——【添加变量】，填写「变量名称」后点击保存即可完成变量设置。



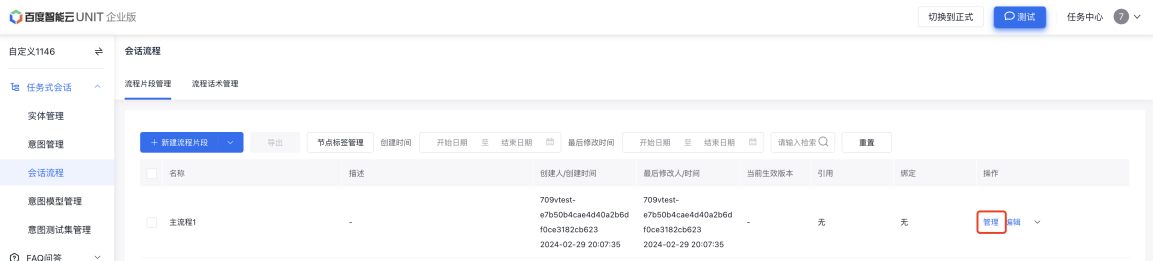
🔗 会话流程配置

这一步需要我们根据梳理的会话流程来搭建自己的机器人对话流程，将上一步已设置好的实体、意图关联在各个环节中。

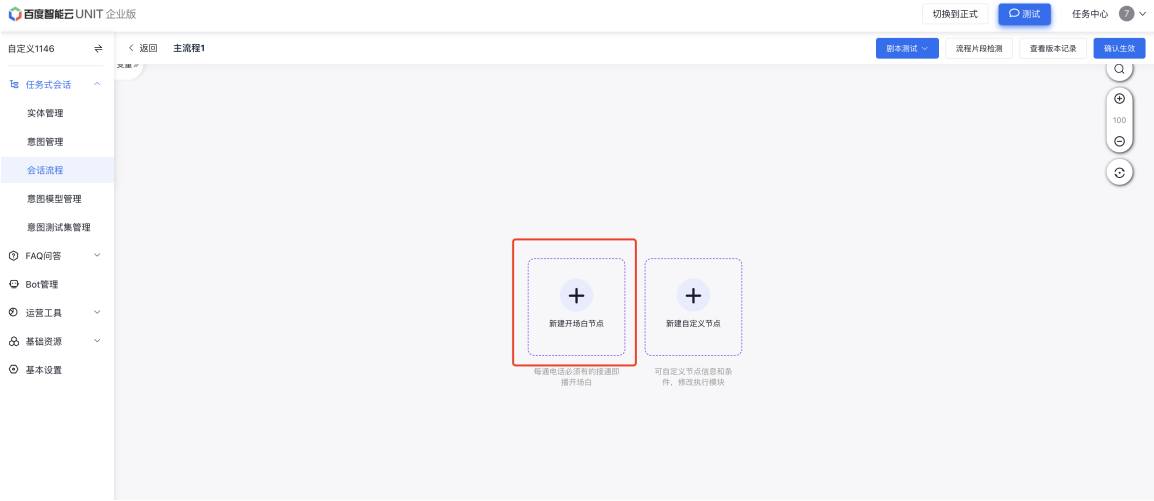
- 新建流程片段：点击【会话流程】——【新建流程片段】，填写「名称」后点确定。



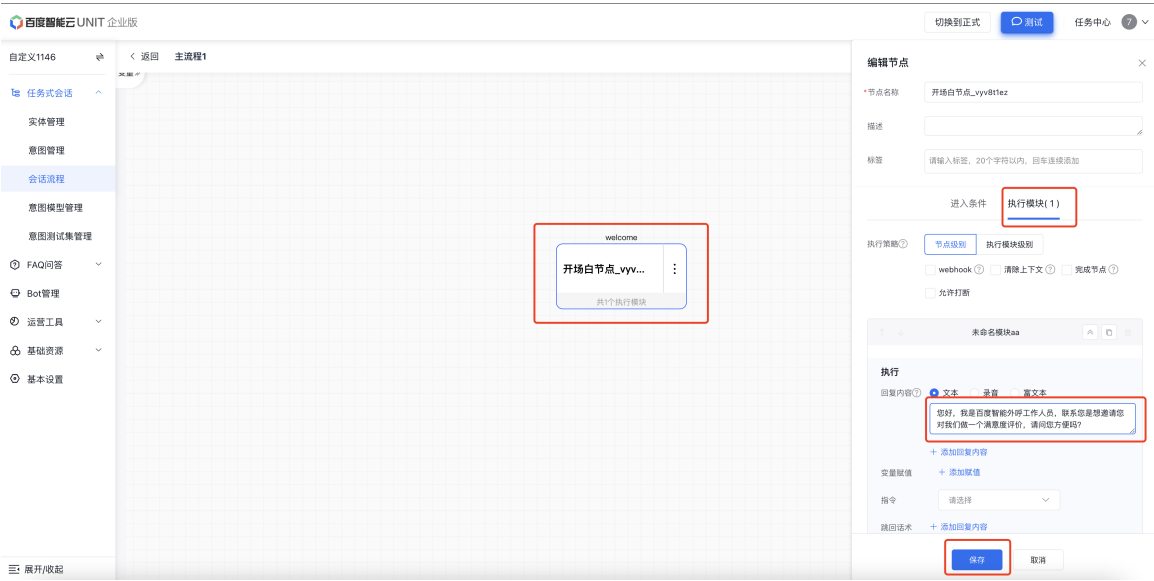
- 进入流程片段编辑模式：在创建好的流程片段右侧点击详情进入流程画布



- 明确开场白：进入到流程画布内，根据提示点击“+”创建开场白节点（即电话接通后机器人播报的第一句话，一般为自我介绍和表明目的）

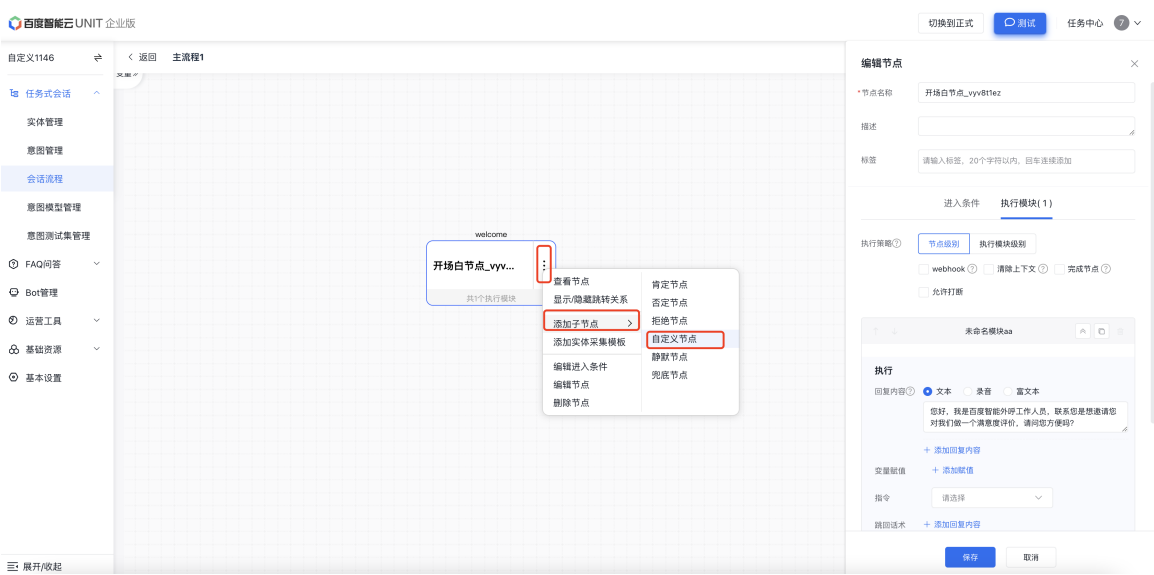


双击创建的「开场白节点」，进入节点编辑模式，在右侧「执行模块」的「回复内容」内填写开场白话术（按需自定义即可），点击保存



- 创建分支节点：一般基于开场白后客户会有不同的回答类型，在此环节来进行配置，如当前示例开场白询问客户是否方便，客户常规会有“有时间”“没时间”等回复可能，以创建“没时间”节点为例，配置方法如下：

创建子节点：在开场白节点右侧省略号位置点击鼠标左键，在弹出的窗口内选择「添加子节点」-「自定义节点」



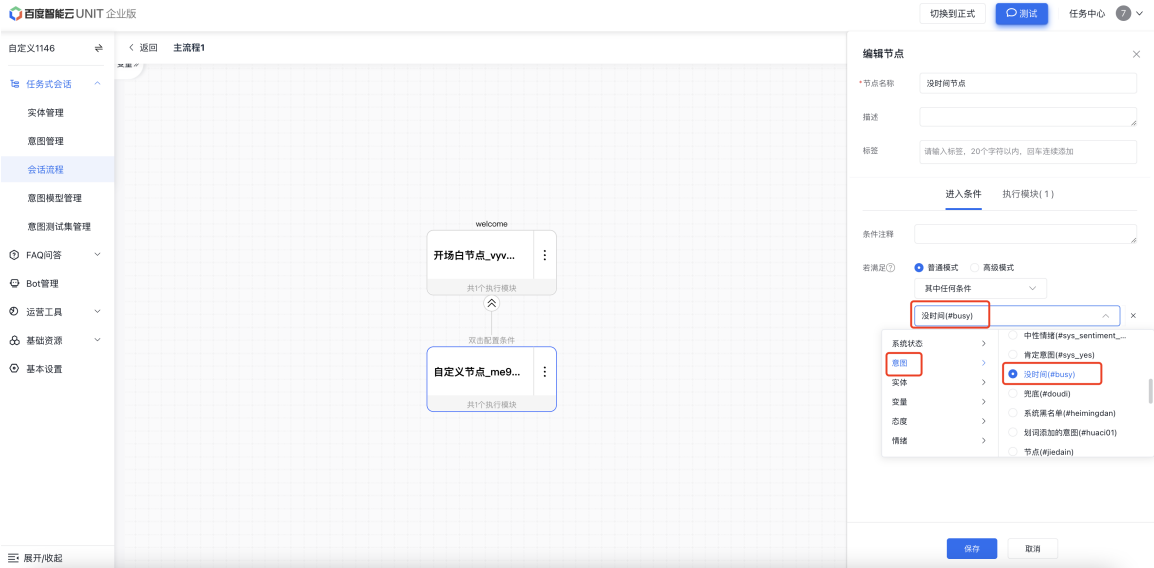
修改节点名称、设置进入条件：双击创建的子节点，在右侧上方修改「节点名称」，右侧下方选择「进入条件」，按需选择进入条件标准，其中：

-以下全部条件：当有多个条件时，必须同时满足才可进入这个节点

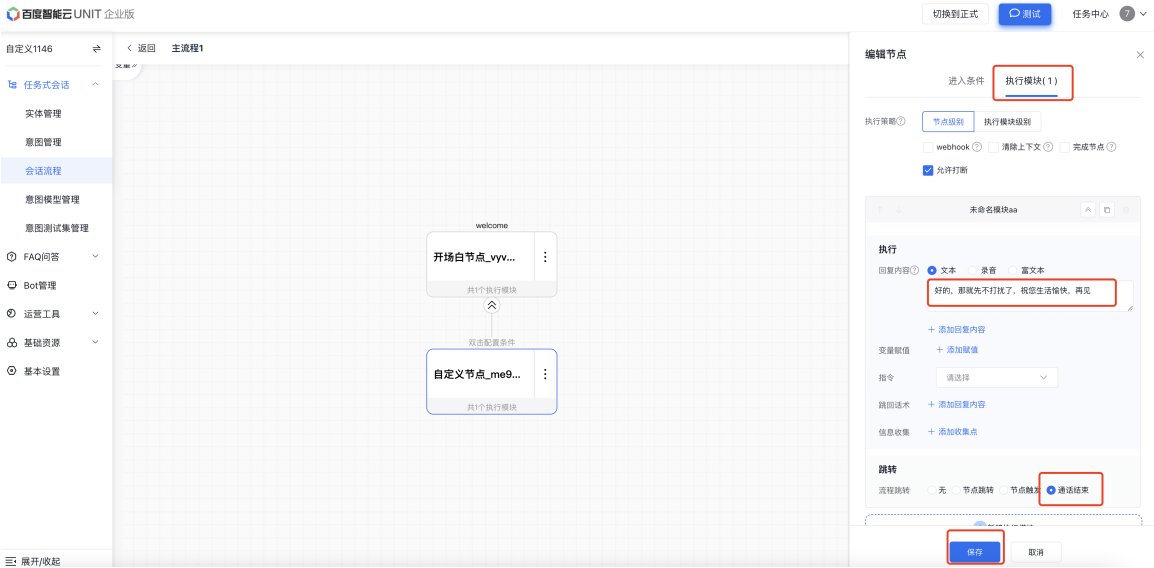
-其中任何条件：当有多个条件时，满足其中一个条件就可进入这个节点



以需要设置“没时间”节点为例，选择「其中任何条件」，并点击下方条件，选择之前创建好的意图「没时间」作为进入条件，后续自定义创建其他节点时也可使用其他类型作为进入条件，如「实体」、「变量」等。



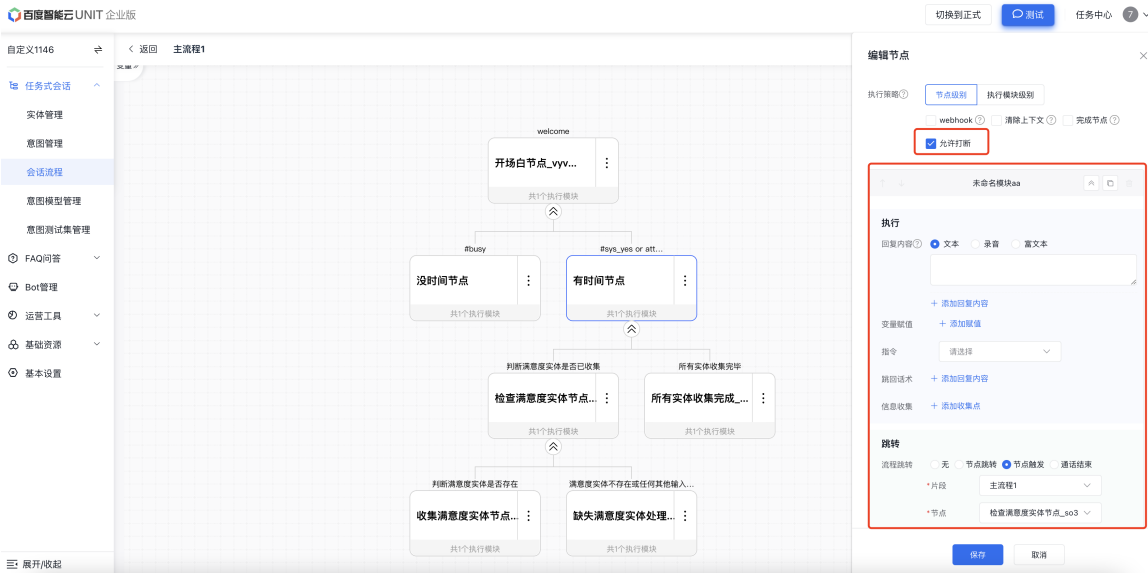
配置话术及执行模块：以“没时间”节点为例，需要当被叫表达没时间为播报结束语挂机，点击「执行模块」，在「回复内容」内填写“结束语”，并在「跳转」处选择「结束挂机」（勾选后当机器人说完结束语后会直接挂断电话），点击保存。



*节点其他功能介绍：

- 1) 执行模块：节点中的执行模块决定此节点如何回复用户。
- 2) 允许打断：本节点播报过程中，用户输入的语句能否打断机器人回复。开场白不建议开启打断。
- 3) 执行模块条件：可为空，为空代表任何情况下都执行。
- 4) 回复内容：执行该模块后机器人会对用户输出的内容，如果是多个节点连续跳转则回复内容会拼接到一起；可支持文本、录音、录音拼接变量的形式；回复内容中可以以{%&变量名%}的形式拼接变量内容。如实张先生/李女士等现差异化播报。
- 5) 变量赋值：可以设置多个变量存储用户输入或者系统返回或者采集到的实体等；需要先新增变量，才能使用变量赋值。
- 6) 跳回话术：当被系统识别到其他意图跳转到其他流程执行完毕后，跳回到原节点时回复的内容。为了使对话承接更加自然，建议是“回复内容”的简化版，并且加适当引导，比如“那我们继续刚刚的问题哈，您这边可以（本节点内容）吗？”。当“跳回话术”不存在时，被系统拉回则会重新播报“回复内容”。
- 7) 信息收集：进入本节点后收集的信息标签。可用来区分客户意向，记录关键问题回复等。可在呼叫任务导出表单中展现。
- 8) 节点跳转

- 无跳转：无执行完该执行模块后不跳转，等待用户输入后继续遍历当前节点下的子节点
- 节点触发：执行完该执行模块后跳转到指定节点的进入条件，如果符合则进入指定节点，如果不符合则继续遍历指定节点的兄弟节点
- 节点跳转，执行完该执行模块后跳转到指定节点的执行模块，无需判断该节点的进入条件；按顺序判断执行模块的条件，如果有满足条件的则执行该模块，如果没有则停留在该节点等待用户再次输入
- 挂机：到此节点执行完成后直接挂断电话。



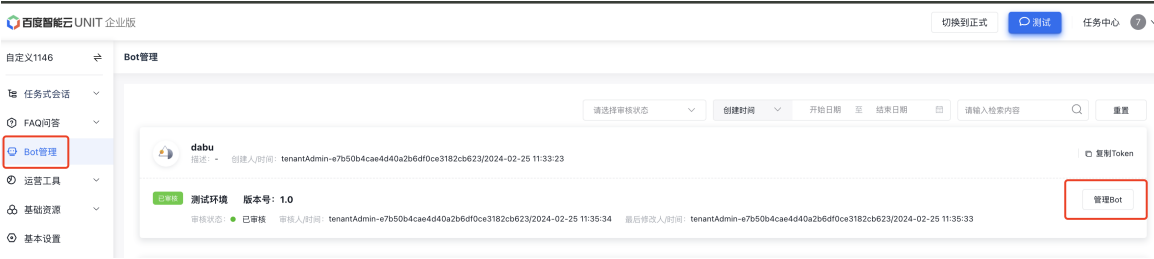
- 保存流程片段：根据业务需求完成配置后，点击画布右上角「确认生效」，并明确「版本名称」「更改原因」后点击「提交审核」。



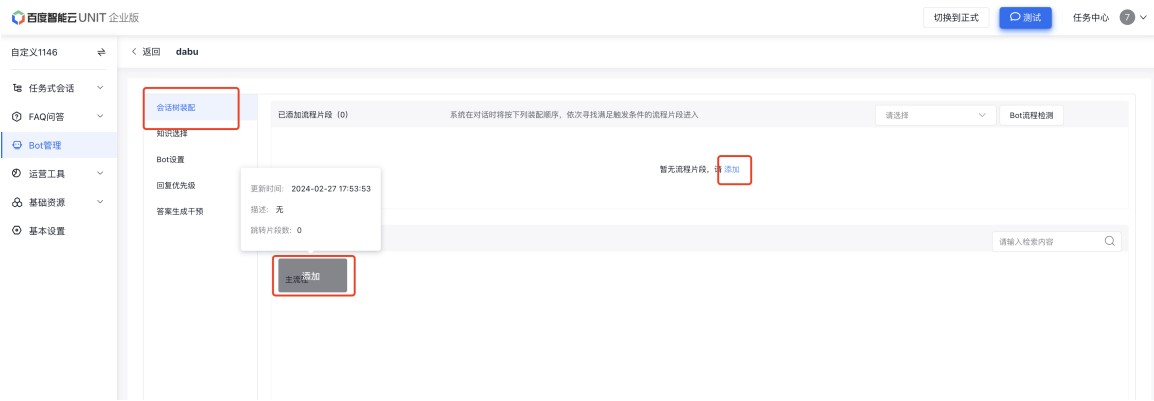
Bot组装和调试

这一步需要我们让创建的机器人关联上之前设置的「会话流程」、「FAQ问答」，这样电话打出去以后机器人才会按照对应的“知识”和“流程”进行对话。组装好后进行整体测试，校验配置的内容是否有问题。

- 编辑机器人：点击【BOT管理】——右侧的【管理BOT】，进入到机器人设置页面。



- 关联设置好的「流程片段」：点击【会话树装配】——右侧的蓝色【添加】按钮，在下方弹出的流程片段内选择对应的流程片段，点击「添加」。

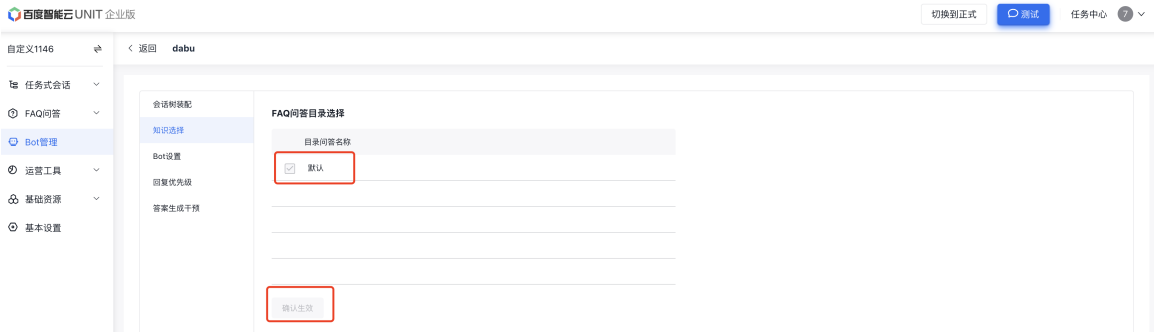


添加成功后，流程片段会出现在上方「已添加的流程片段」中，机器人也可以根据单个业务场景需求添加多个流程片段使用（如除了主流程外，添加识别到客户表达“在忙”的意图后执行挂机的子流程）

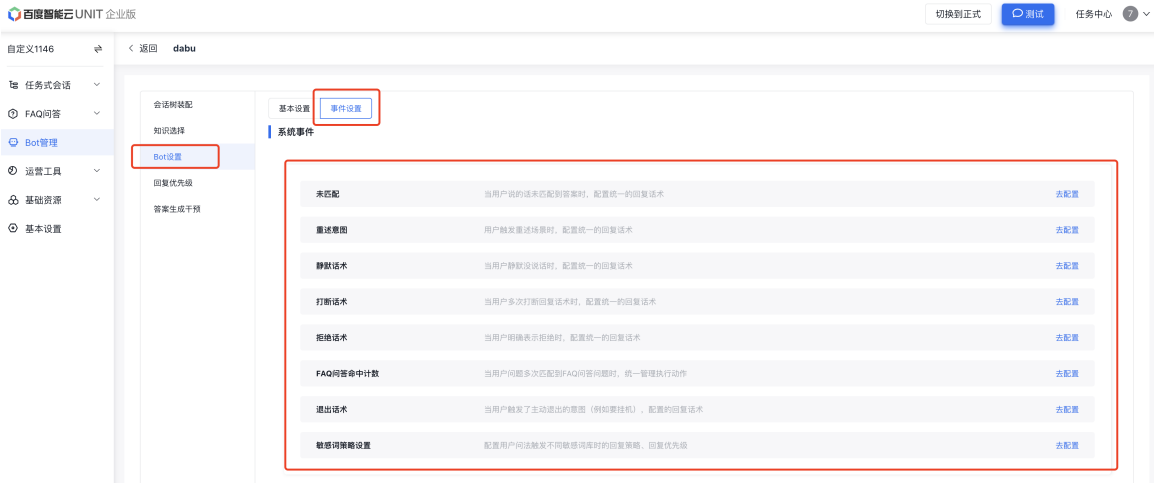


- 关联设置好的「FAQ问答」：点击【知识选择】，勾选需要使用的【FAQ问答】目录，点击确认生效。（FAQ问答设置默认会

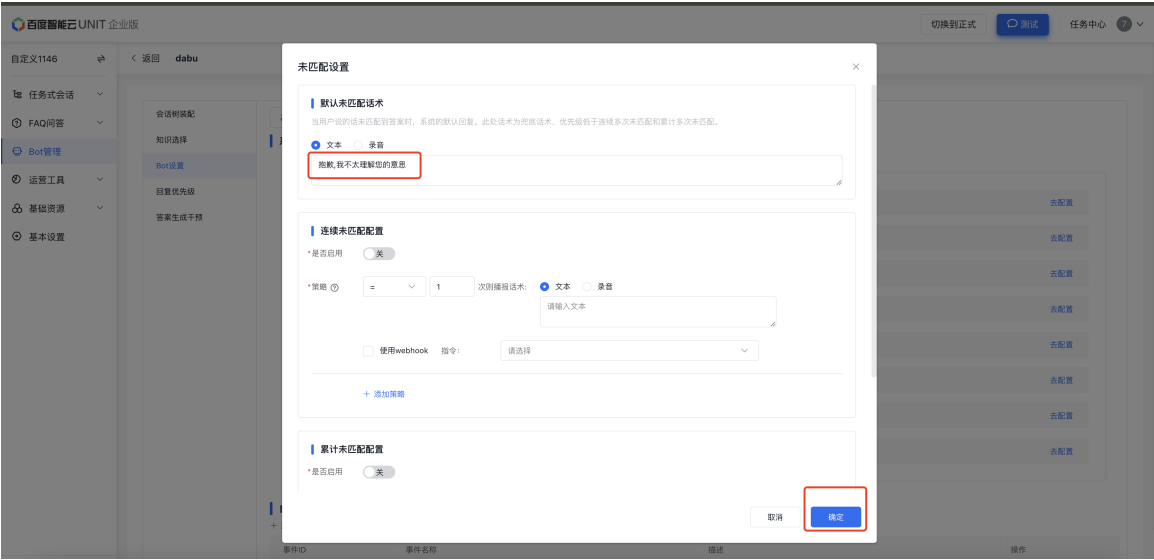
配置在“默认”目录下，如自定义「FAQ目录」需关注此项设置)



- 机器人设置：点击【BOT设置】——【事件设置】，可按需调整对应设置（如准备的知识不足造成没有识别被叫说法的时候统一回复自定义等）



修改完成后点击确定即可。

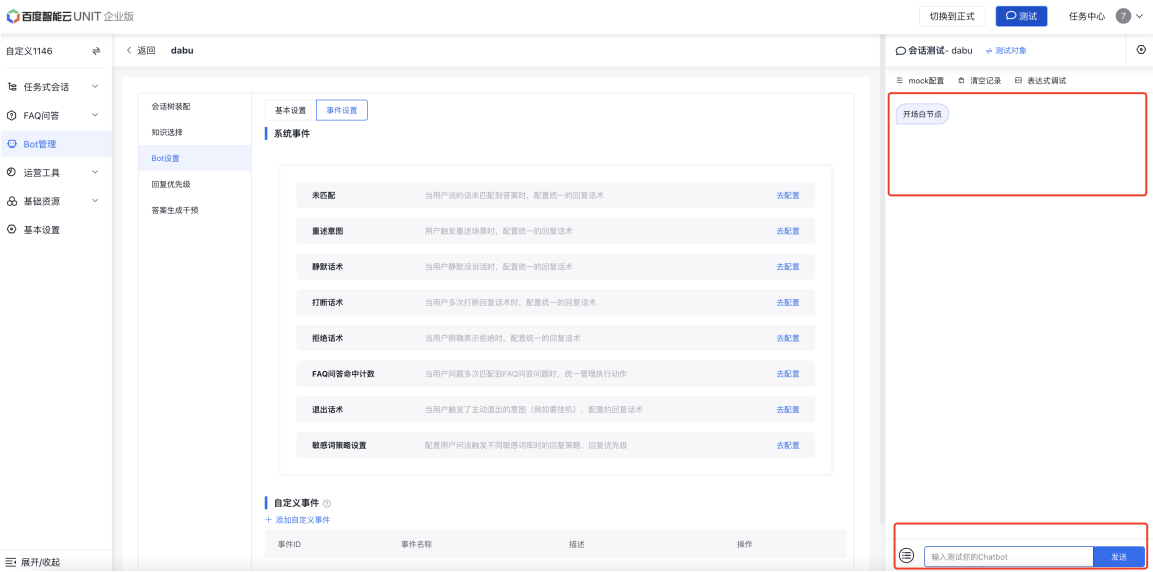


- 测试：BOT装配完成后，点击上方「测试」按钮，选择「BOT测试」，选择装配好的机器人，点击确定。



选中后，使用会话测试功能在下方文本输入框内模拟被叫文本输入，测试「流程片段」、「FAQ问答」等配置，方便有问题及时调整修改。

*** 注意：任何「会话流程」、「FAQ问答」修改都需要「保存」后才能生效**



发布使用

这一步在检查测试无问题后进行发布，发布后机器人会生效到「正式环境」，可以打电话给真实用户进行电话测试/文本测试/正式业务上线，也可进行文本测试。

- 发布操作：回到智能外呼【机器人管理】——【我的机器人】，选择对应机器人点击【发布】，等待百度侧人工后台审核，审核通过后即可电话测试/文本测试/正式业务上线。

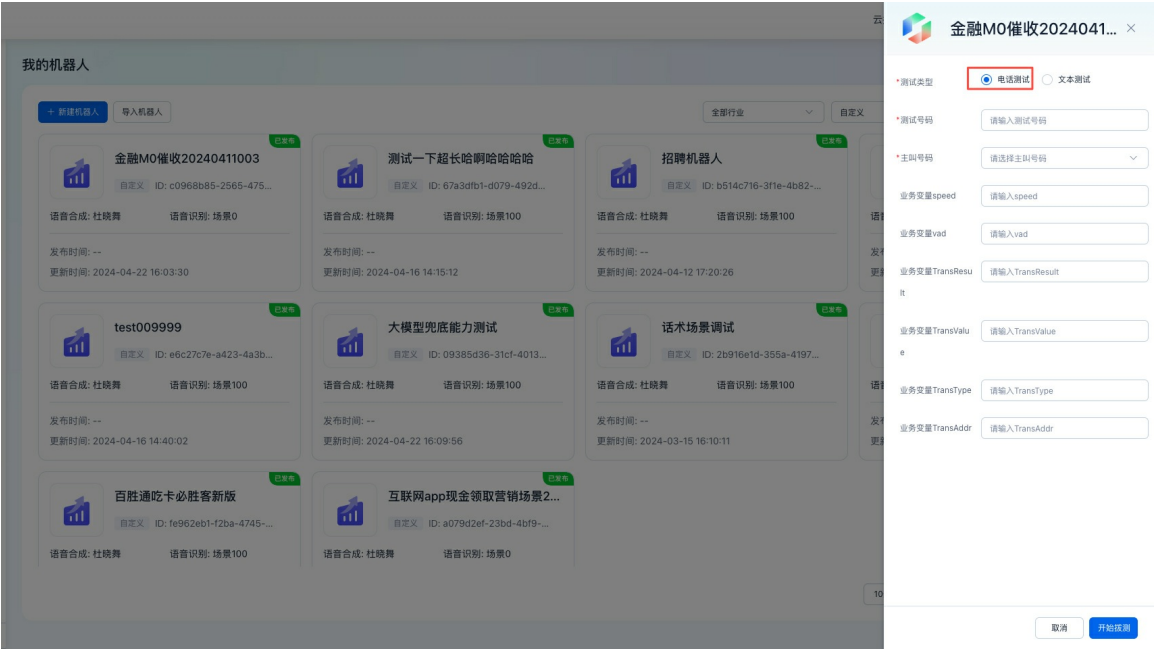
*** 审核通过后机器人右上角状态会由「未发布」变更为「已发布」**



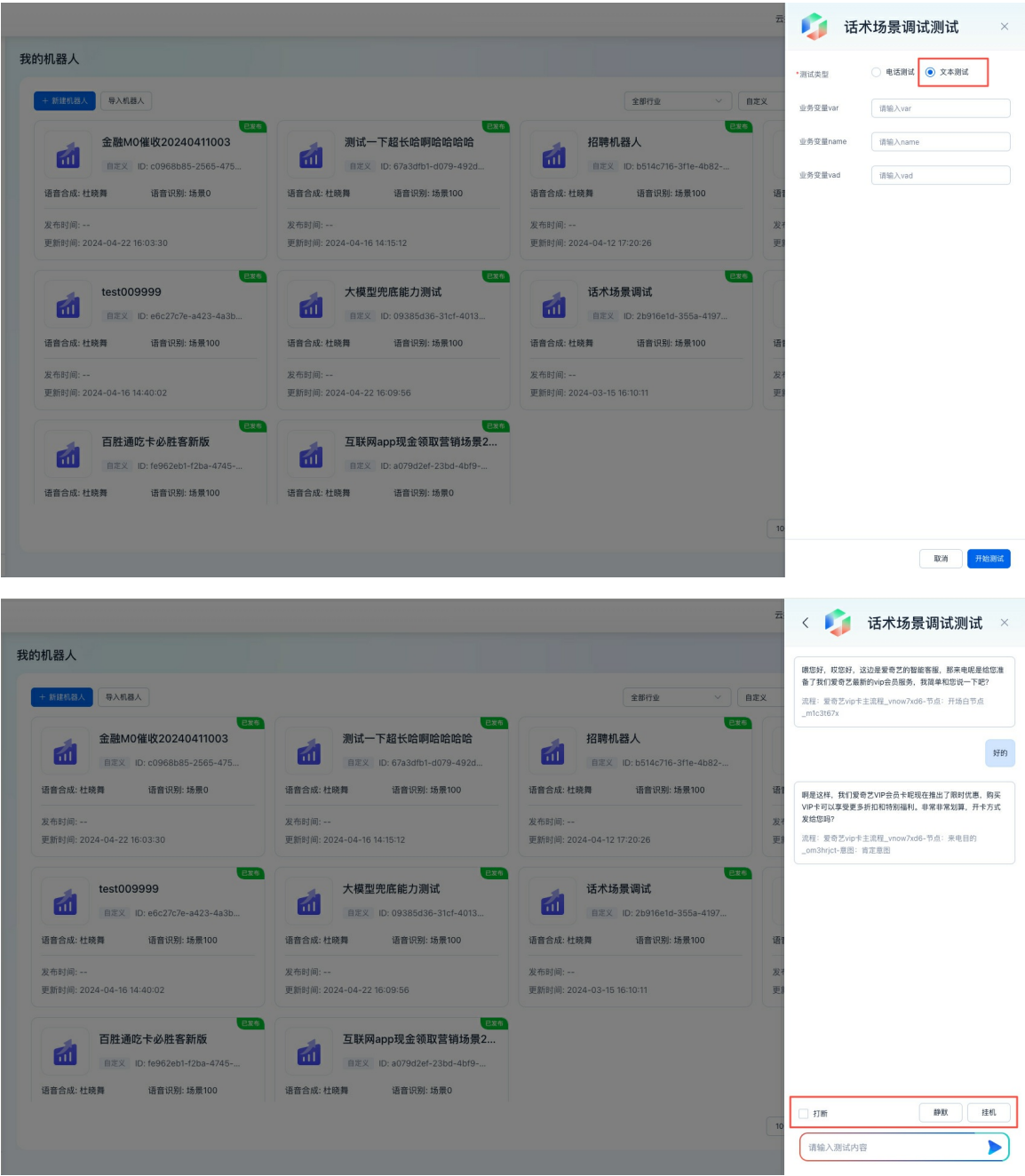
- 测试：发布完成后，点击【测试】，可以选择进行电话测试或者文本测试。



选择电话测试时输入被叫手机号、选择主叫号码，并明确「变量值」（按需填写），点击开始拨测即可进行电话测试。



也可以选择文本测试，根据需输入变量值，点击开始测试，系统会自动开始文本对话，输出开场白内容，可以输入文字与机器人对话，测试会话流程，同时还可以针对匹配了允许打断的节点去测试打断，还可测试静默配置，点击挂机按钮可以主动结束当前轮会话。



快捷场景机器人配置

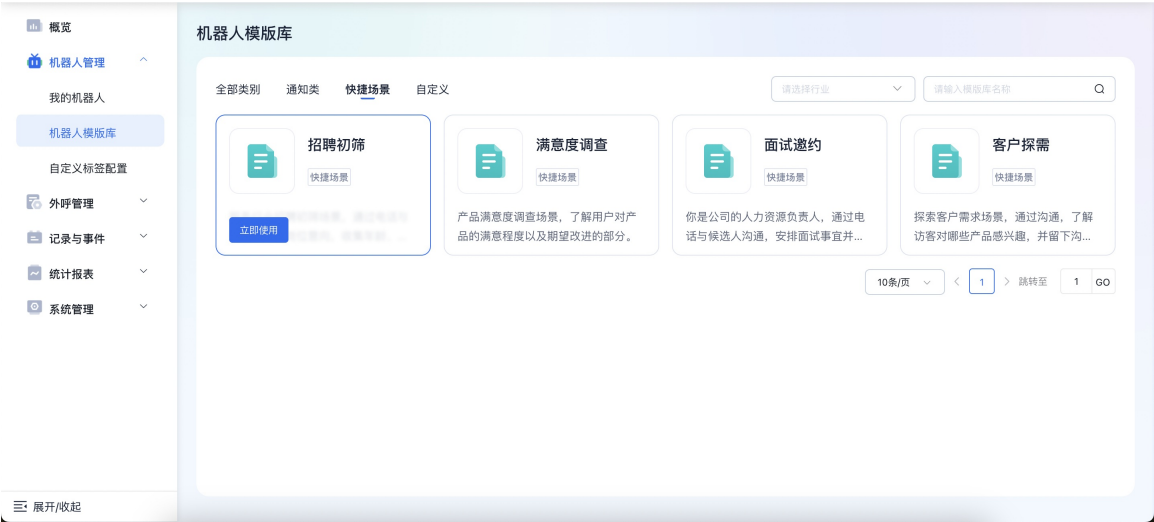
快捷场景机器人是针对用户通过简单几步配置机器人，充分利用大模型接管能力，针对客户的提问进行回复，从而实现快速搭建即可用目的。

快捷场景机器人

在「我的机器人」界面点击「新增机器人」，弹出新建机器人界面，机器人类别选择快捷场景，填写机器人名称，选择语音识别模型以及发音人，点击提交，新建机器人成功。



在机器人模板库通过快捷场景页签筛选机器人，点击【立即使用】按钮，也可进入快捷场景机器人搭建。



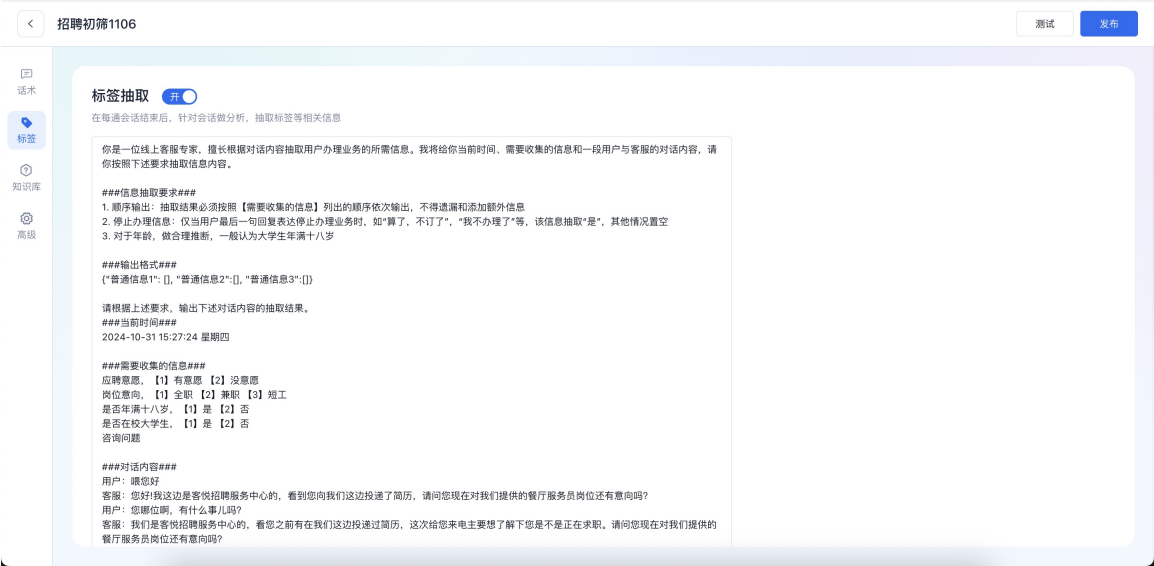
话术

点击提交完成后，进入话术模块的配置，包括角色、受众、任务和目标、对话规则、示例、背景信息、风格，以及基础配置和挂断配置。



标签

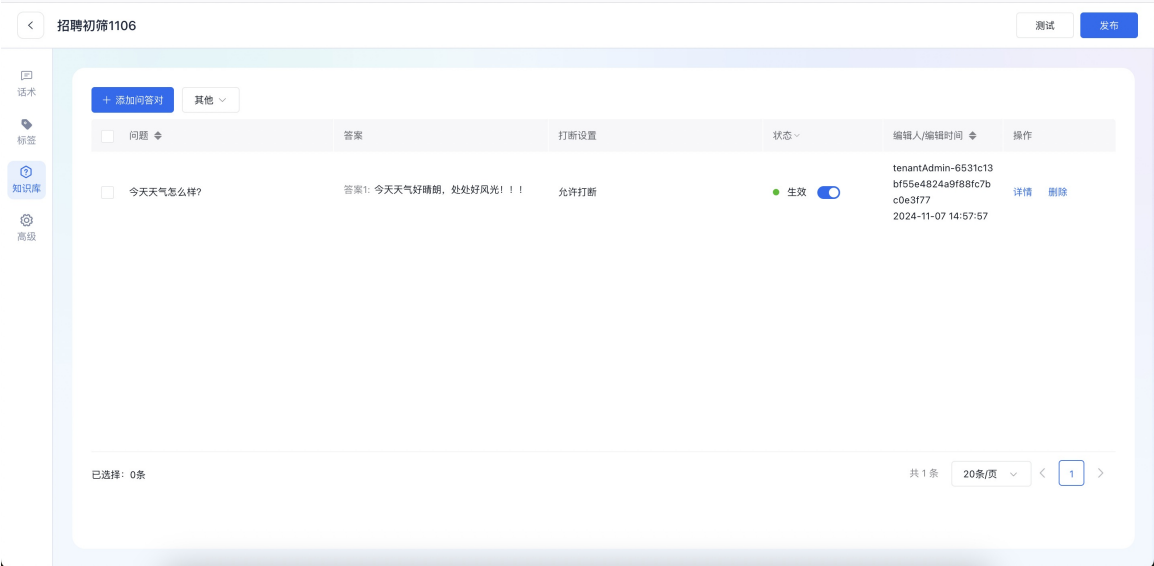
打开标签抽取开关，在每通会话结束后，针对会话做分析，抽取标签等相关信息。



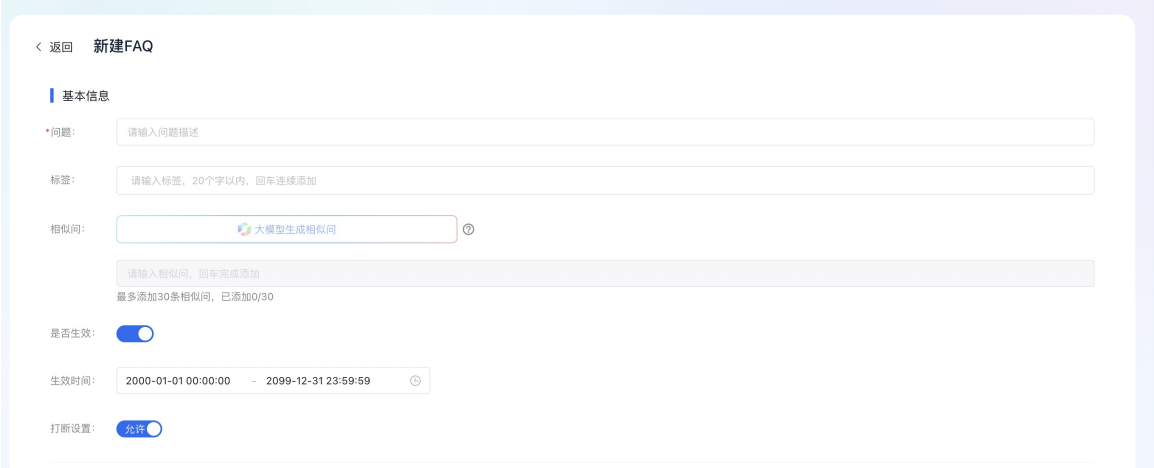
知识库

在高级设置开启FAQ问答，在知识库中自由添加问答对。

FAQ知识列表



添加问答对



通用答案

答案

文本

图片

录音

请输入答案内容

+ 添加答案

提交

取消

高级

设置承接语、识别（断句识别、静默识别）、打断（延迟打断、智能打断）、FAQ问答

承接语

承接时间：

大模型在

400

毫秒内未响应时，将播放语气词 (承接时间设置范围200ms-3000ms)

语气词列表：

是这样的，这个是这样的

11/200

识别

断句识别：

当用户说话停顿

700

毫秒，以上进行断句，一句话将按照多句话处理 (断句时间设置范围200ms-2000ms)

静默识别：

当机器人表述完毕后，用户

10

秒，以上不说话时，触发静默 (静默识别设置范围 1s-60s)

打断

延迟打断：

当机器人开始播报后

0

毫秒，内不允许打断 (延迟打断设置范围0ms-10000ms)

智能打断：

☐ 机器人播放暂停/续播

☐ 语气词不打断

FAQ问答

机器人模版库

机器人模版库提供了包括互联网、金融、交通物流、政务行业的机器人模板，方便用户按照需要进行使用，也可以进一步进行编辑和流程配置。并根据通知、快捷场景、自定义的场景进行了分类，方便用户快速筛选。

概览

机器人管理

我的机器人

机器人模版库

自定义标签配置

外呼管理

记录与事件

统计报表

系统管理

用户管理

角色管理

短信管理

呼叫配置

对接配置

展开/收起

机器人模版库

全部类别

通知类

快捷场景

自定义

请选择行业

请输入模版库名称

招聘初筛

快捷场景

服务行业招聘初筛场景，通过电话与候选人沟通岗位意向，收集年龄、...

满意度调查

快捷场景

产品满意度调查场景，了解用户对产品的满意程度以及期望改进的部分。

面试邀约

快捷场景

你是公司的人力资源负责人，通过电话与候选人沟通，安排面试事宜并...

客户探需

快捷场景

探索客户需求场景，通过沟通，了解访客对哪些产品感兴趣，并留下沟...

流量转私域

自定义

互联网行业转私域场景，确认用户意愿，介绍产品并引导添加微信。

现金领取营销

自定义

互联网行业营销场景，提醒客户登陆app或点击短信链接领取现金。

MO催收

自定义

金融行业催收场景，通知被叫人欠款并确认还款时间。

快件派前通知

自定义

物流行业通知场景，通知客户即将派件并确认配送方案。

密接流调

自定义

点击「立即使用」即可将机器人模板添加至我的机器人。



添加后效果如下，可以进一步对机器人进行编辑等操作。



机器人简介：

- 流量转私域：互联网行业转私域场景，确认用户意愿，介绍产品并引导添加微信。
- 现金领取营销：互联网行业营销场景，提醒客户登陆app点击短信链接领取现金。
- MO催收：金融行业催收场景，通知被叫人欠款并确认还款时间。
- 快件派前通知：物流行业通知场景，通知客户即将派件并确认配送方案。
- 密接流调：政务场景，电话确认被叫人行程，并告知密接人员进行隔离。
- 招聘初筛：服务行业招聘初筛场景，通过电话与候选人沟通岗位意向，收集年龄、岗位意向等信息。
- 满意度调查：产品满意度调查场景，了解用户对产品的满意程度以及期望改进的部分。
- 面试邀约：你是公司的人力资源负责人，通过电话与候选人沟通，安排面试事宜并确保候选人了解面试相关信息。
- 客户探需：探索客户需求场景，通过沟通，了解访客对哪些产品感兴趣，并留下沟通意向的访客。

断句识别

功能概述

断句识别为机器人判断一个人是否说完话的能力，当前通过用户说完一句话后空白时间间隔配置判断。支持在机器人层面和会话节点层面进行配置。

机器人全局配置：支持按照机器人维度配置断句识别时间（当用户说话停顿多少毫秒以上时进行断句，默认700ms）

按会话节点配置：可以根据不同对话情况自定义调节对呼叫对象回复内容的切割判断时间，来实现客户回答后机器人可做到快速响应。如针对有大量信息收集的场景，将配置设长；针对“满意、不满意”短词语回答的场景设置短的断句。

🔗 操作路径

机器人全局配置 点击 **我的机器人** --**选择具体机器人**--**编辑**，页面最下方的**“高级配置”**



会话节点配置 对话节点 支持按照对话节点维度配置断句识别时间，若节点未配置，默认按照机器人维度的VAD时间

- 在对应节点，选择变量（如下图示例）： vad （系统变量）=数字 + 对应节点希望设置的数值

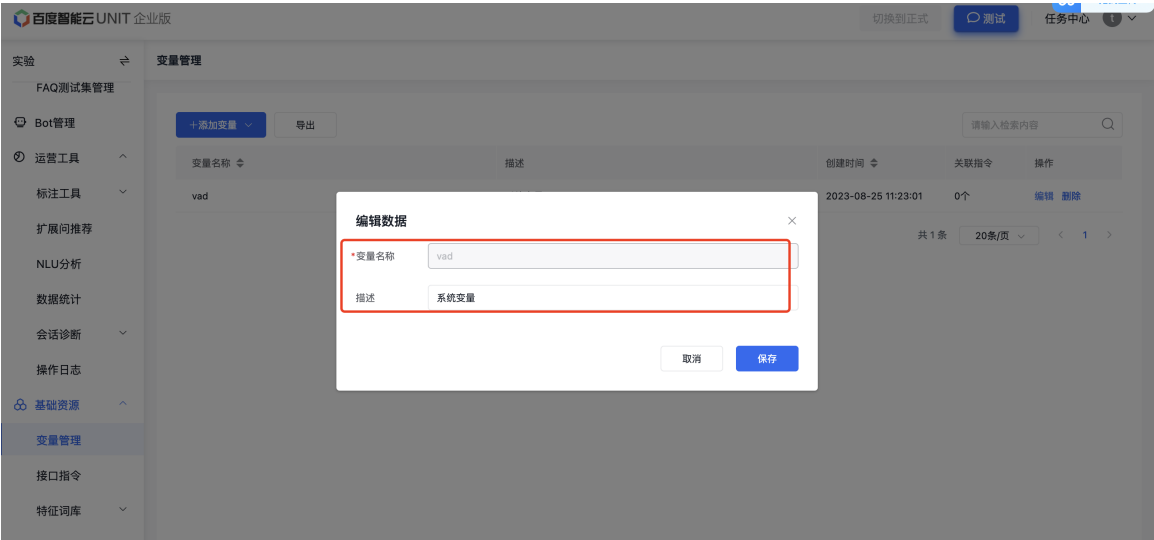
（数字范围200—2000，数字<200时默认为200，数字>2000时默认为2000）

- 指令下拉栏勾选指令：**断句识别**（vad）



点击保存，保存对应节点配置。

PS：断句识别能力2023年8月25号上线；自上线之后创建的机器人会默认创建内置变量、断句识别指令，此日期前创建的机器人需手动新建变量及指令 基础资源—变量管理中添加变量，变量名称和备注如下图所示：



基础资源—接口指令中新增指令，指令名称和标识如下图所示：



指令及变量创建完成后可进入节点级别的VAD编辑设置。

按键收集能力

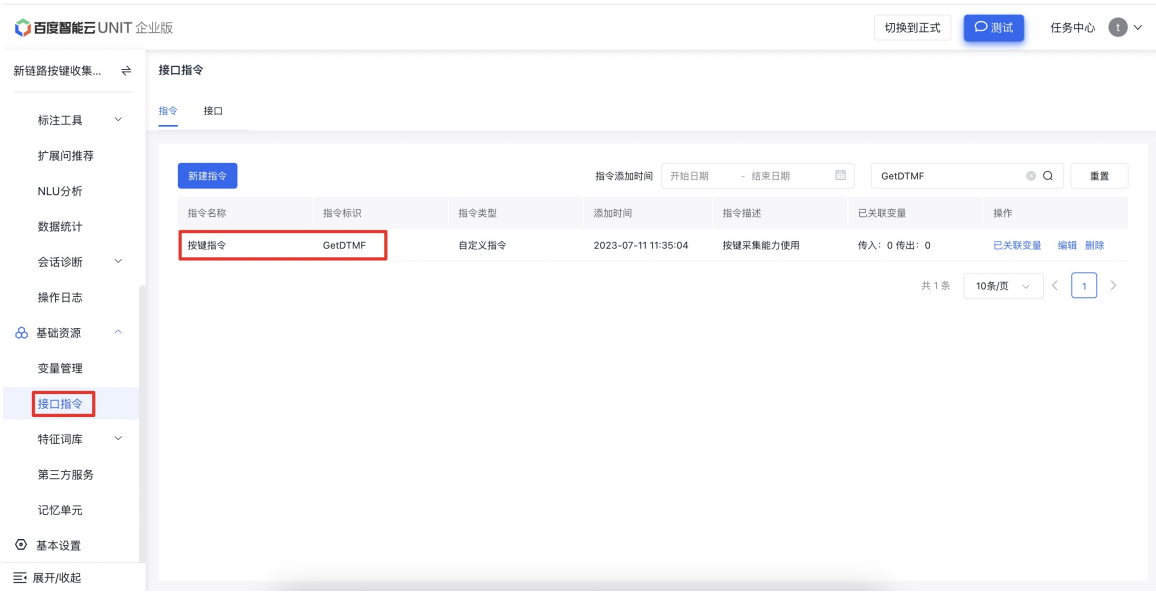
功能概述

支持在对话过程中收集客户按键，满足一些特定场景使用：

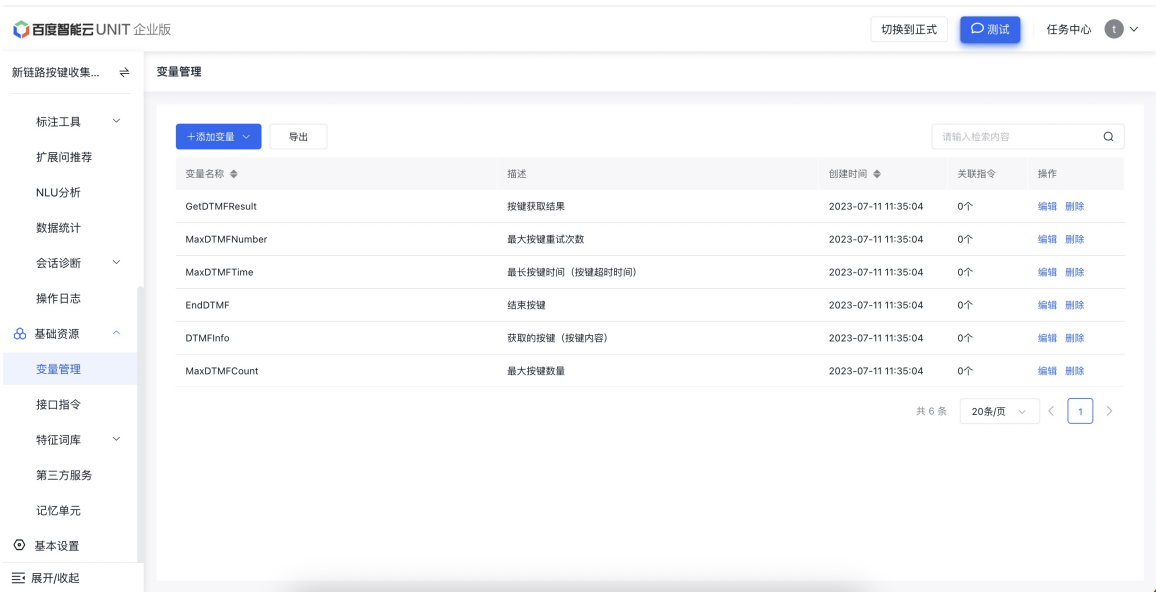
- 可以满足一些交易场景，供客户做确认，满足高准确识别要求。
- 可以针对语义持续未能识别，采用按键兜底的方案。

配置操作

进行按键收集操作需要进行**配置指令、变量、会话流程节点配置** **指令配置**：进行按键收集操作需要先配置指令，在一级菜单：**基础资源-接口指令**中进行配置，新增“GetDTMF”，“按键收集指令”



变量配置 在一级菜单：基础资源-变量管理中添加如下几个变量



- 最大按键数量，MaxDTMFCount，默认最大按键数量为1
- 最长按键时间，MaxDTMFTime：秒，默认最长按键时间为60秒
- 最大按键重试次数，MaxDTMFNumber，默认为1次
- 按键获取结果，GetDTMFResult
 - 0成功，corequery内容：“获取按键成功”，
 - -1失败，corequery内容：“获取按键失败”
 - -2 超次，corequery内容：“获取按键超次”
- 获取的按键，DTMFInfo：当返回成功时，存储具体的按键信息

流程节点配置 下面提供一个示例展示案件配置流程（通过外呼形式实现按1进行服务开通，按2取消开通服务操作）

收集节点配置

在按键收集流程节点下面需要配置两个按键执行操作节点：按键1确认开通、按键2取消开通；

- 配置GetDTMF的指令
- 配置每次执行节点执行次数+1： &MaxDTMFNumber？&MaxDTMFNumber+1：1

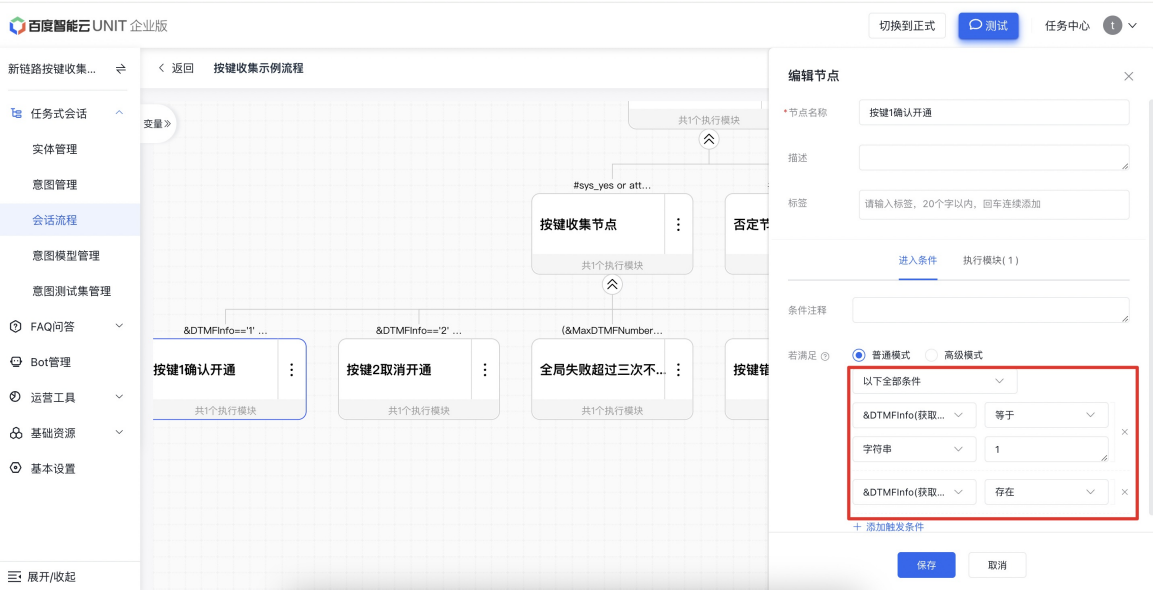
- 最长按键时间MaxDTMFTime为20秒



收集结果判断 以及三个兜底意外情况节点的配置：失败超过三次不开通、按键错误、按键超时。

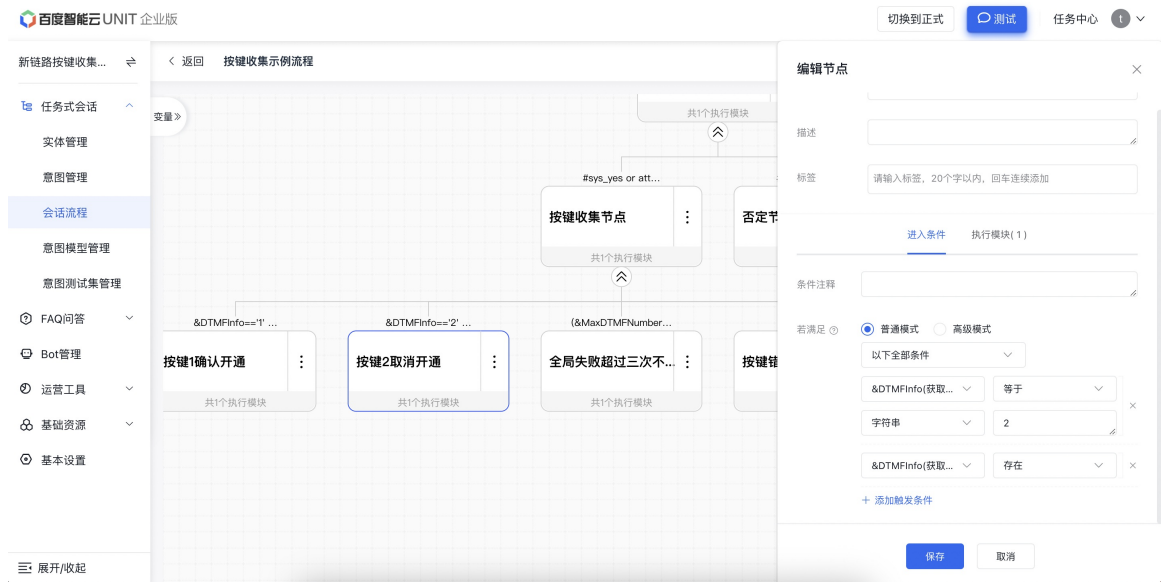
按键1确认开通：

- 进入条件中：DTMInfo获取的按键值存在且等于1
- 执行动作为添加意向记录：确认开通



按键2取消开通：

- 进入条件中：DTMInfo获取的按键值存在且等于2
- 执行动作将添加意向记录：取消开通



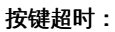
按键失败三次不开通：

- 最大按键数量MaxDTMFCount大于等于三次以上时
- 执行动作添加意向记录：按键超次



按键错误：

- 获取的按键DTMInfo设置方式如下图
- 执行动作添加意向记录：按键错误重新输入按键



- 百度智能云 UNIT 企业版

切换到正式

测试

任务中心

新链路按键收集...

任务会话

实体管理

意图管理

会话流程

意图模型管理

意图测试集管理

FAQ问答

Bot管理

运营工具

基础资源

基本设置

展开/收起

< 返回

按键收集示例流程

变量 >

共1个执行模块

#sys_yes or att...

按键收集节点

共1个执行模块

共1个执行模块

#sys_no or att...

否定节点

共1个执行模块

{&MaxDTMFNumber...

全局失败超过三次不...

共1个执行模块

{{'3','4','5'...

按键错误

共1个执行模块

not &DTMFInfo o...

按键超时

共1个执行模块

编辑节点

描述

标签

请输入标签，20个字以内，回车连续添加

进入条件

执行模块(1)

条件注释

若满足

普通模式

高级模式

其中任何条件

&DTMFInfo[获取...]

不存在

&DTMFInfo[获取...]

等于

字符串

请输入值

+ 添加触发条件

保存

取消

The image displays the Baidu AI Customer Service system interface, which is divided into two main sections: a left sidebar for navigation and a main content area for call management.

Left Sidebar:

- Header:** 百度智能云 智能外呼 (Baidu AI Customer Service)
- Navigation Menu:** Includes icons for a dashboard, list, calendar, and other functions.
- Call List Table:**

通话开始时间	通话时长(秒)	会话状态
2024-01-05 14:30:55	141	7

Main Content Area:

Header: 通话记录 155****0452

Call Details:

- Current Call:** 当前录音 (Current Recording) | 录音1 (Recording 1) | 人工审核状态 (Manual Review Status) | 展示调试信息 (Show Debug Information) | 导出记录 (Export Record) | 录音下载 (Download Recording)
- Call Flow:** 流程: 按键收集示例流程-节点: 按键超时 (Flow: Key Collection Example Flow - Node: Key Timeout)
- Call Content:** 您输入按键超时, 请重新输入。当前按键次数为1次向您推荐我们最新推出的流量包, 每个月10G流量, 月租3元。如确认开通, 请按"1"号键, 产品立即生效, 办理成功后有短信提醒。如不需要开通, 请按"2"号键。请您进行按键选择。
- Call Status:** 19.63" 01:11-01:30
- Call ID:** SN: e6c6d23e4b974bb5931da39609d0b8efc
- Call Duration:** 0.00" 01:35-01:35
- Call Flow:** 流程: 按键收集示例流程-节点: 按键错误 (Flow: Key Collection Example Flow - Node: Key Error)
- Call Content:** 您输入的按键错误, 请重新输入。当前按键次数为2次向您推荐我们最新推出的流量包, 每个月10G流量, 月租3元。如确认开通, 请按"1"号键, 产品立即生效, 办理成功后有短信提醒。如不需要开通, 请按"2"号键。请您进行按键选择。
- Call Status:** 19.99" 01:35-01:55

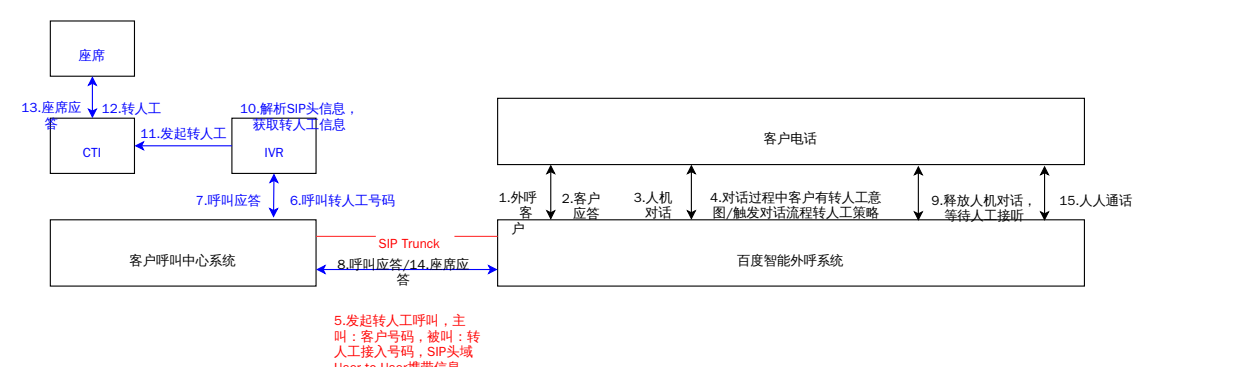
Right Sidebar:

- Header:** 通话信息 (Call Information) | 用户信息 (User Information)
- AI会话总结:** AI Conversation Summary | 生成 (Generate) | 复制 (Copy) | 编辑 (Edit)
- 会话主题:** Conversation Topic | 暂无内容 (No Content)
- 会话内容:** Conversation Content | 暂无内容 (No Content)
- 客户意愿:** Customer Intent | 暂无内容 (No Content)
- 异常话术审核:** Abnormal Script Review | 生成 (Generate) | 复制 (Copy) | 编辑 (Edit)
- 异常情况和数量:** Abnormal Situation and Quantity | 暂无数据 (No Data)
- 异常内容和原因:** Abnormal Content and Reason | 暂无数据 (No Data)

转人工坐席

功能概述

系统支持当用户表达出需要人工应答的意愿时或多次未匹配客户问题时，自动将通话转接给专业的客服代表。转接过程中，可以将对话内容实时传给人工坐席系统。



方案说明：

- 当智能外呼机器人需要发起转人工的时候，首先需要和客户的呼叫中心通过SIP进行对接
- 转人工时是对指定转人工的号码发起呼叫，会在SIP头（User-to-User）中携带转人工信息，需要客户侧再接收到呼叫后，解析SIP头获取转人工信息，SIP头信息，明文信息如下：

```
User-to-User:sessionId=1373695192924160_1373711131279362;transType=3;transValue=否定意图的否定意图;transIntent=否定意图;transAddr=10010@10.164.40.154:10080
```

说明：其中User-to-User的值需要base64解码后获取明文

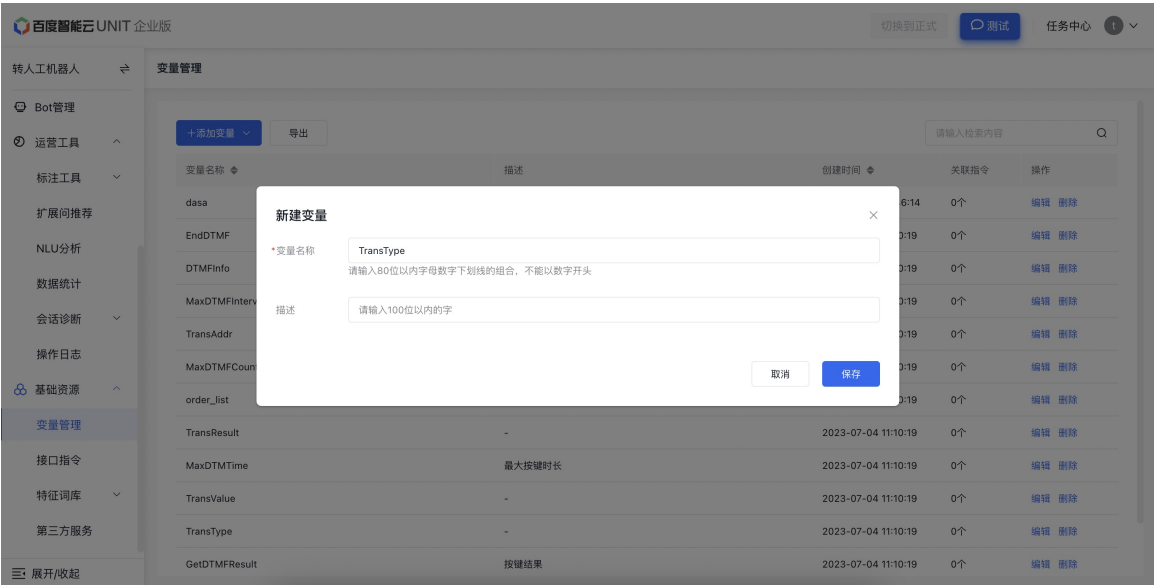
• 字段说明：

- sessionId：会话唯一ID，客户可通过此ID调用外呼的接口，获取人机对话内容。
- transType：转接类型，2:转技能组，1:转座席，3:转号码
- transValue：填写转接类型对应类型的值，例如：技能组名称，座席工号或者转接的号码 transIntent：转人工最后一次的客户意图
- transAddr: 可填写转接的详细地址，例如1000@10.10.10.10:5060，1001代表转接人工的转接号码，10.10.10.10:5060代表对接SIP的目的地址

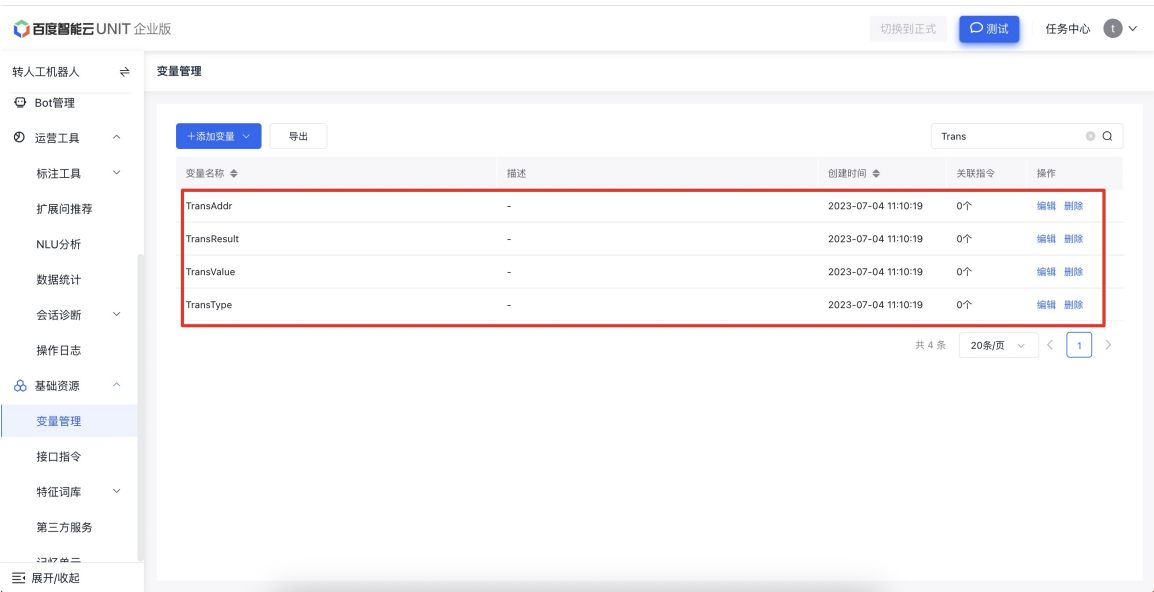
🔗 转人工配置过程

在机器人搭建流程中发起转人工服务，需要分别配置以下几个部分：**变量配置**、**指令配置**、**会话节点配置执行动作**，最后还需要对转人工失败的处理流程进行配置。

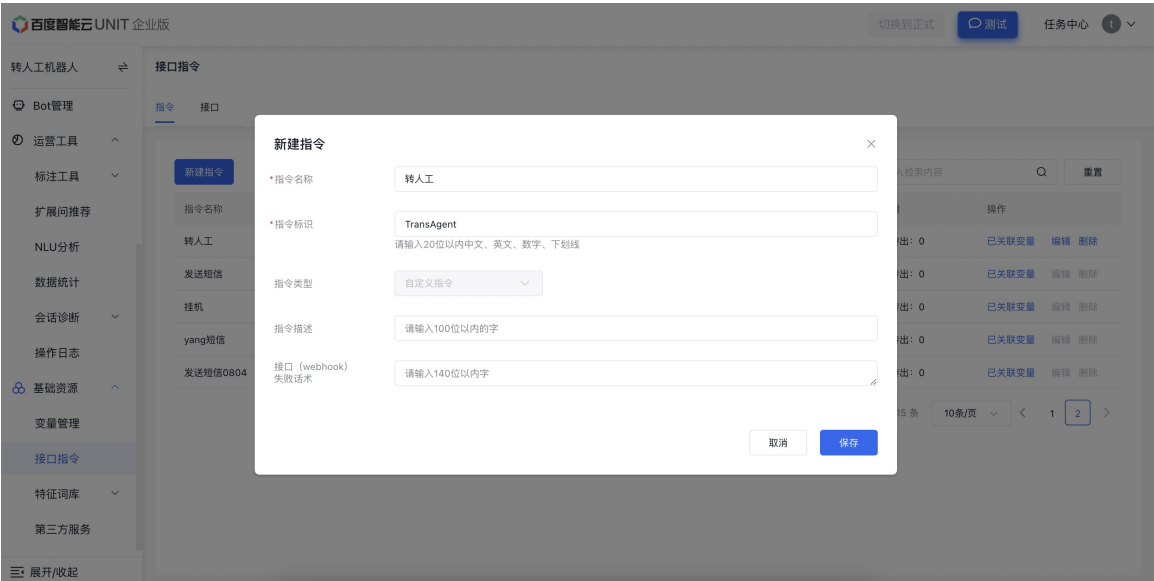
变量配置 在一级菜单**基础资源—变量管理**中点击**添加变量**按钮，需要分别添加四个变量来收集通话记录中的转人工信息。这四个变量的名称为：TransAddr、TransType、TransValue、TransResult



配置好变量后页面如下图所示：



指令配置 在接口指令中新增TransAgent指令，用于触发转人工动作，帮助外呼机器人进行转人工动作识别 在一级菜单**基础资源**-**接口指令**中，点击**新建指令**按钮，指令名称与指令标识 如下图所示，分别起名“转人工”与“TransAgent”



配置执行动作 在一级菜单**任务式会话-会话流程**中，找到需要编辑的流程，找到需要进行转人工的对话节点中，配置「转人工」指令



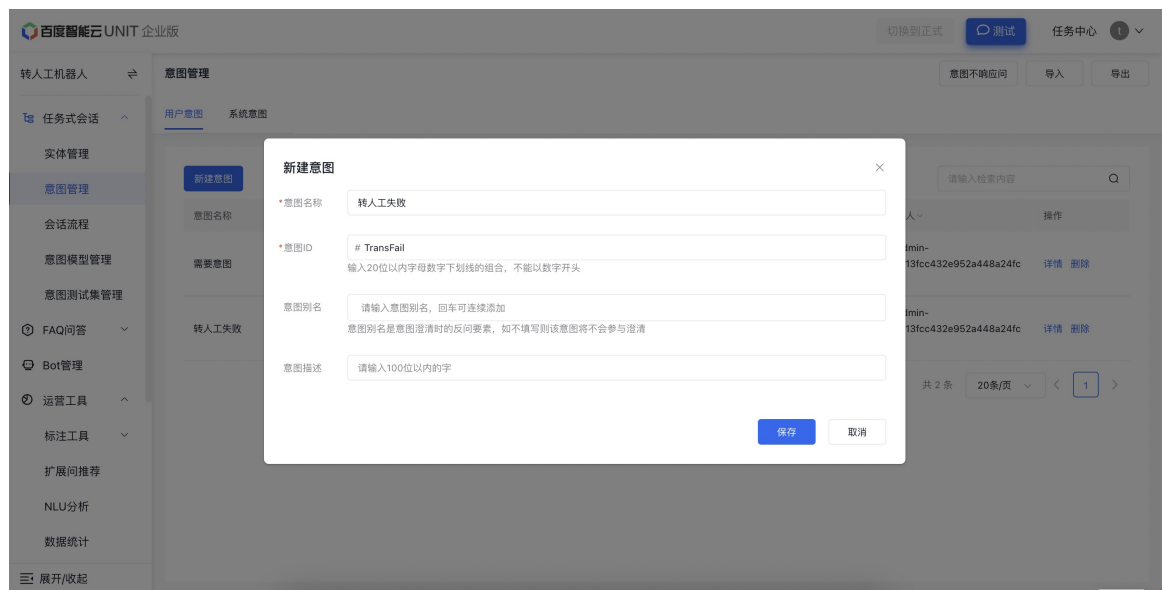
● 变量赋值意义

- TransAddr：设置转人工的目的地址，例如：99916061@180.76.175.244:6060，99916061代表转接人工的转接号码，180.76.175.244:6060代表对接SIP的目的地址
- TransType：代表转接类型 1:转座席；2:转技能组；3:转号码，按需进行设置
- TransValue：填写转接类型对应类型的值
 - 当TransType为1，转座席时，填写座席的工号，例如：1234
 - 当TransType为2，转技能组时，填写技能组的名称，例如：酒店技能组
 - 当TransType为3，转号码时，填写转接的号码，例如：13000000000

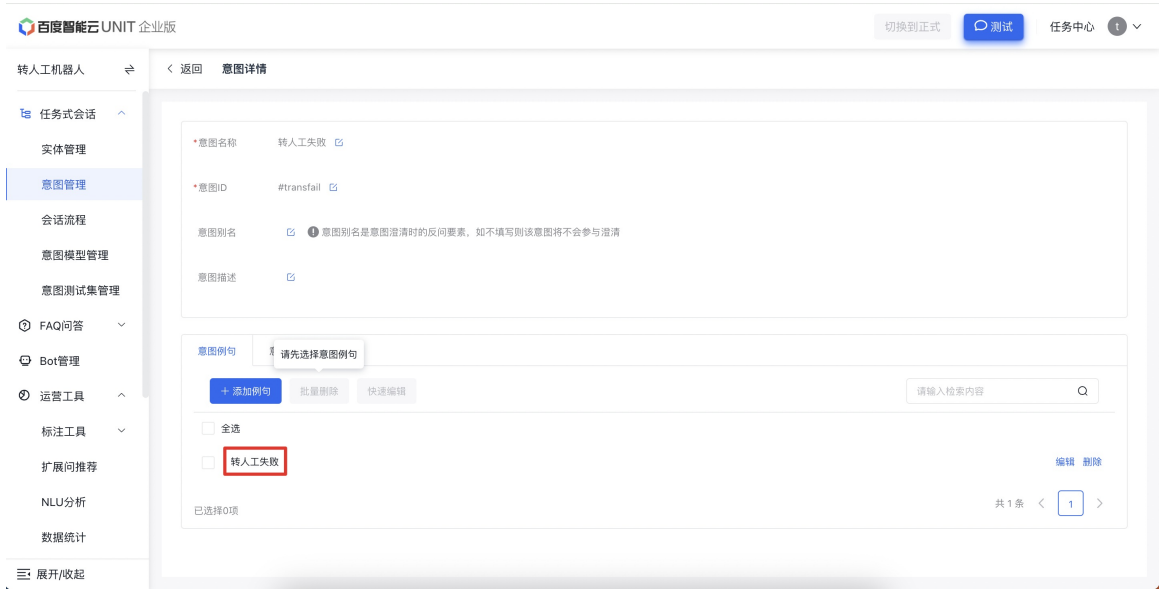
配置转人工失败处理 在智能外呼转人工后，可能因为呼叫中心系统没有应答，导致转人工失败，当转人工失败后，建议添加后续处理的方式（仅供参考）

- 添加「转人工失败」意图 在一级菜单任务式会话-意图管理中新建意图

意图名称和 ID 设置如下图：



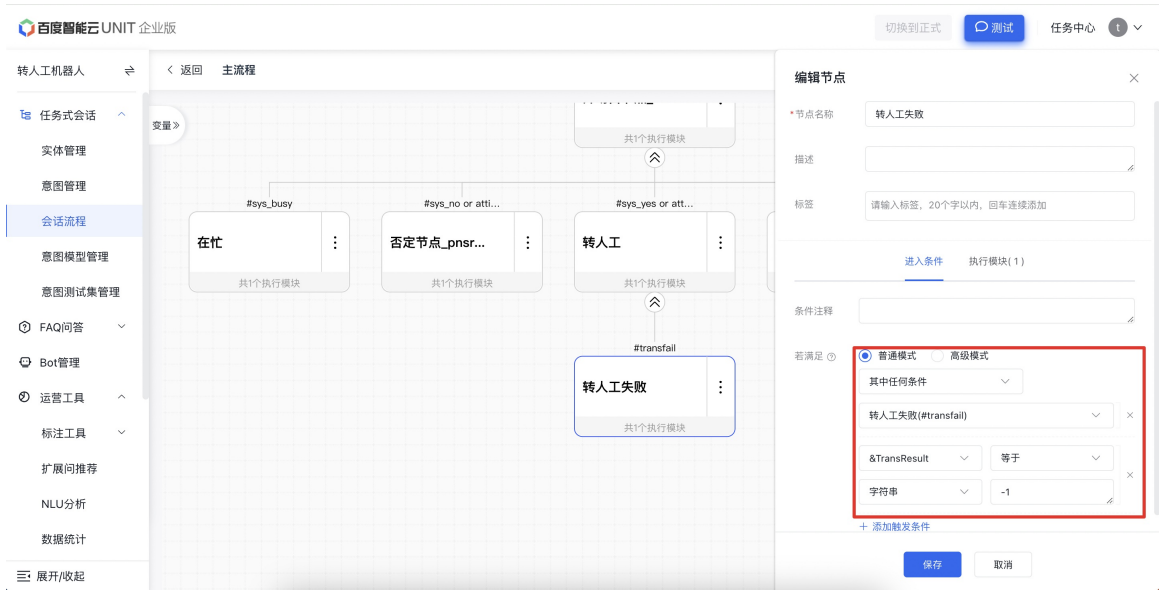
继续添加意图例句「转人工失败」



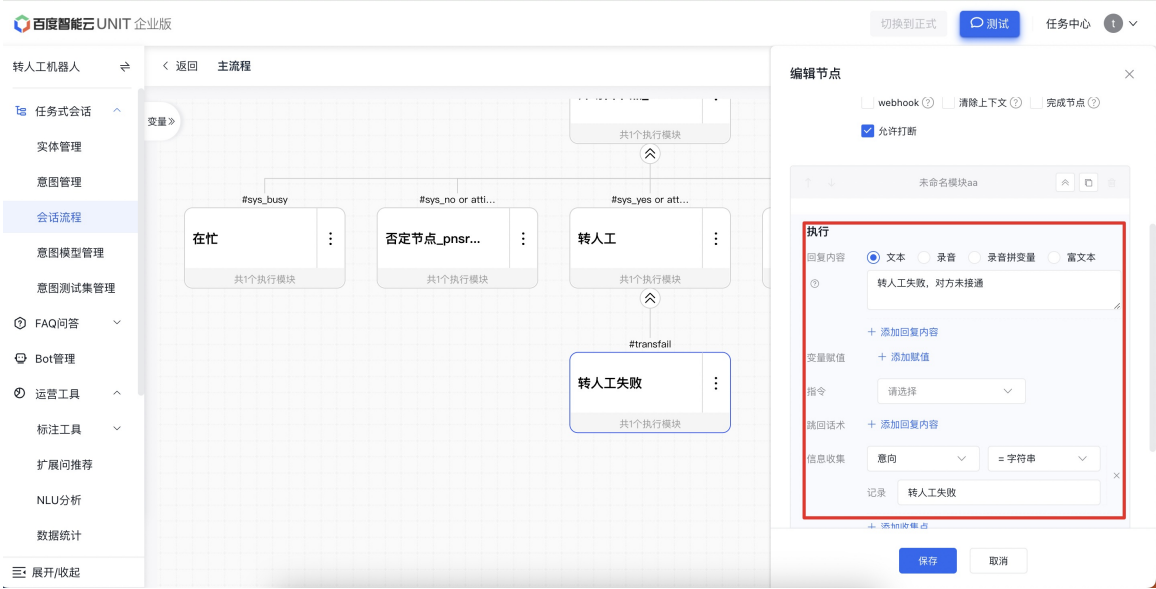
配置转人工失败对话流程

在转人工对话节点之后，增加「转人工失败」对话流程节点，用于处理转人工失败的情况

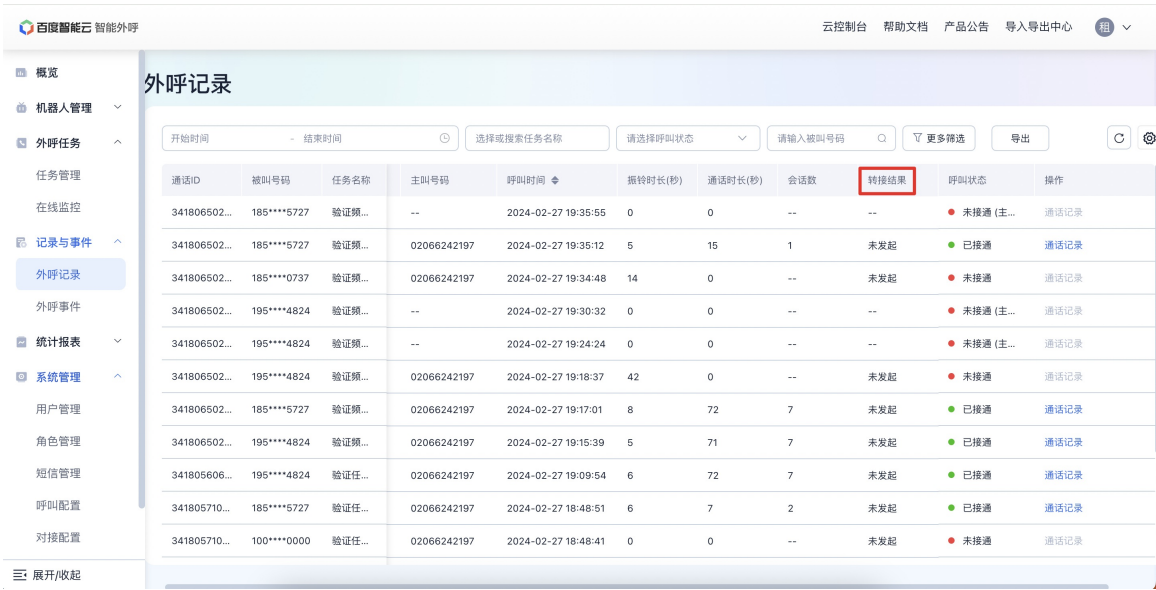
- 设置节点进入条件：其中任何条件
 - 变量 TransResult 数字值 等于 -1
 - 转人工失败意图



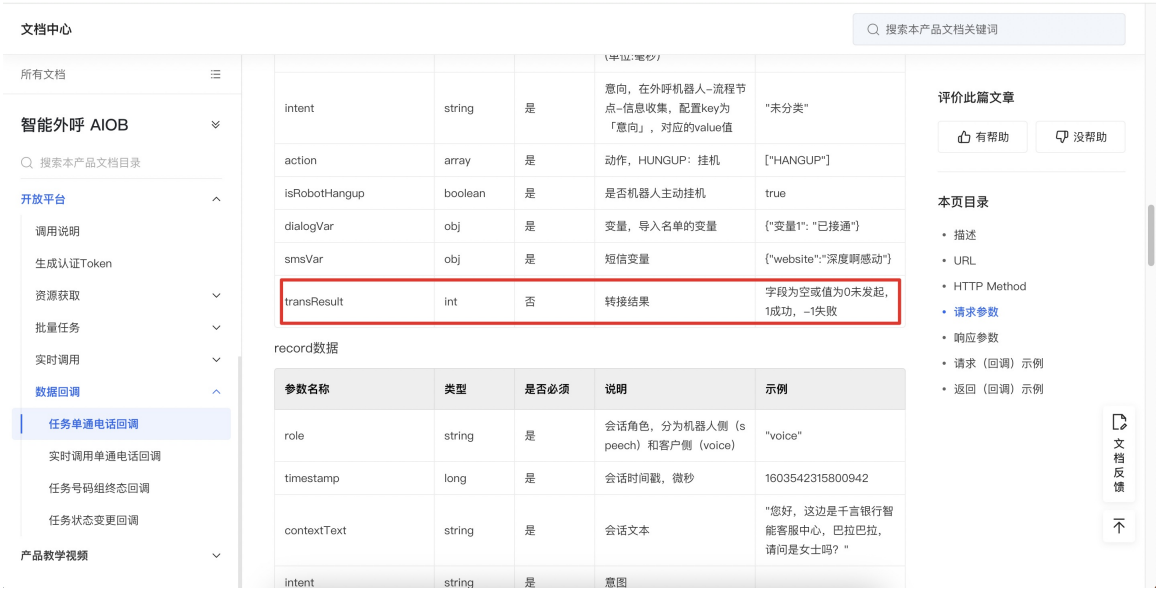
执行模块可按需要设置执行逻辑：



转人工结果查看 最后，可在智能外呼页面的呼叫记录菜单中查看转接结果：



其中推送接口中transResult中标识结果如下图：



自定义标签

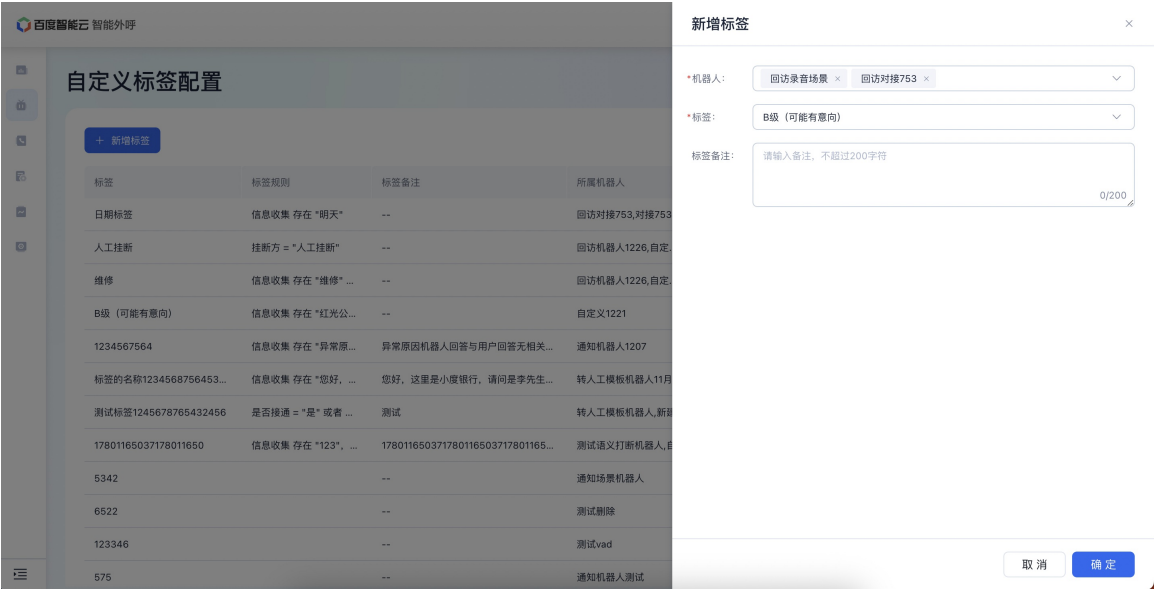
可通过对整个话单任务的多种维度（如通话时长、通话中信息收集内容、接通状态等维度）进行条件判断，标记上配置的自定义标签

🔗 操作路径：

在机器人管理一级目录下选择自定义标签配置

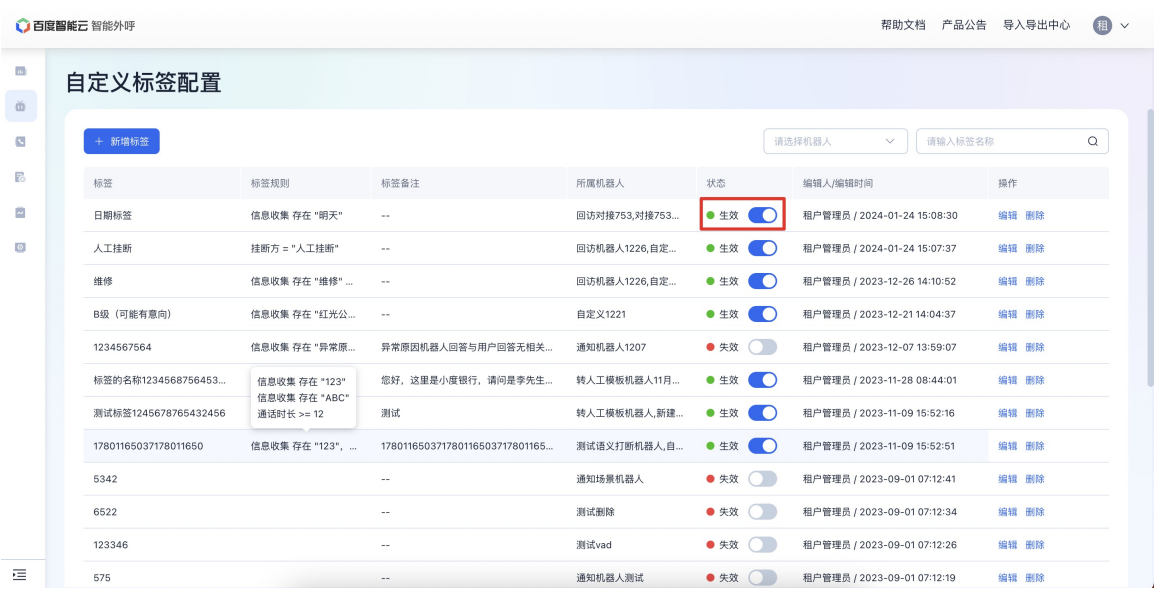


标签配置分两个阶段：新建标签名、新建标签配置规则 **新建标签名** 点击新增标签，可设置被打标签的标签名称、标签所生效的机器人（可多选）、以及标签备注

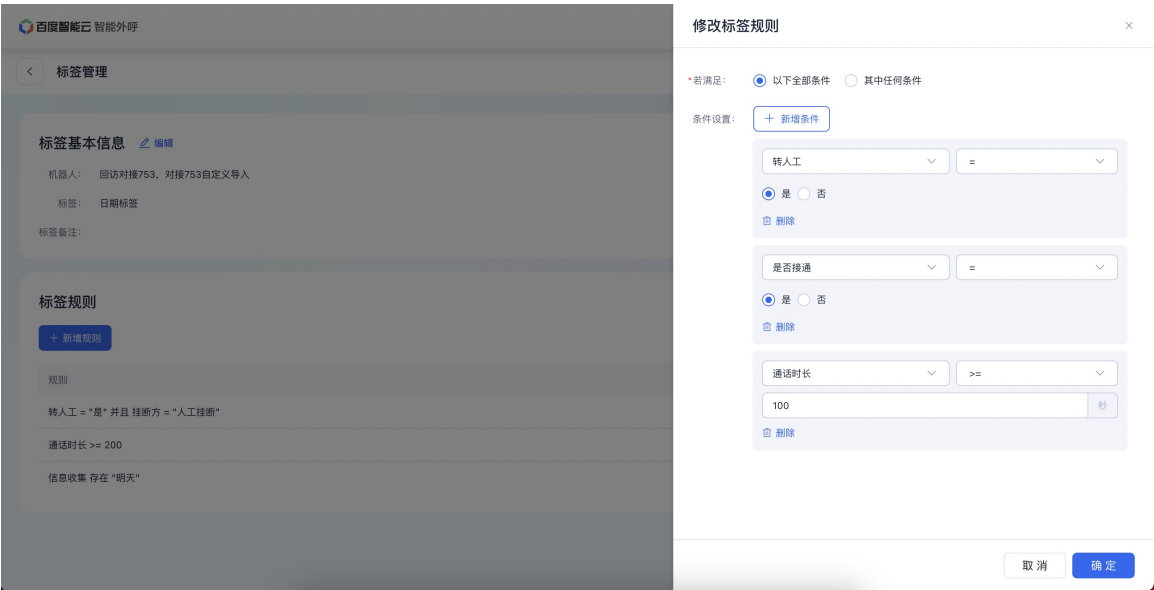


点击标签状态按钮可选择是否让标签规则生效。

- 标签状态生效后只对生效后所拨打的话单任务打标签
- 标签状态失效后并不会取消已有话单的标签信息



新建标签规则 点击编辑进一步设置打标签需要满足的规则条件



标签规则配置条件字段解释：

- 以下全部条件：满足下方列表中全部的规则条件时才判定满足规则
- 其中任何条件：满足下方列表中任意一条规则即会判定满足规则

标签规则条件字段解释：

- 信息收集：需要会话节点中配置过信息收集节点，信息收集集中收集字段与所填字段完全一致
- 是否接通：对拨打电话状态进行判断，此筛选条件仅可添加一条
- 通话时长：通话时长需要满足配置的条件范围，此筛选条件仅可添加一条
- 转人工：满足转人工指令触发条件，此筛选条件仅可添加一条
- 挂断方：挂断方与勾选对象一致即可，此筛选条件仅可添加一条

自定义标签查看

可在呼叫记录中查看对于通话所满足的标签

百度智能云 智能外呼

帮助文档 产品公告 导入导出中心 组

概览

机器人管理

我的机器人

机器人模板库

自定义标签配置

外呼任务

记录与事件

外呼记录

外呼事件

统计报表

系统管理

外呼记录

开始时间 - 结束时间 选择或搜索任务名称 请选择呼叫状态 请输入被叫号码 更多筛选 导出

通话ID	被叫号码	任务名称	呼叫时间	主叫号码	振铃时长(秒)	通话时长(秒)	会话数	自定义标签	呼叫状态	操作
341822557...	195****4824	自定义...	2024-02-28 17:33:24	02066242199	3	55	6	--	已接通	通话记录
341822398...	195****4824	回访验证	2024-02-28 17:29:06	02066242199	8	51	5	--	已接通	通话记录
341822398...	195****4824	回访验证	2024-02-28 17:27:05	02066242199	3	47	7	--	已接通	通话记录
341822398...	195****4824	回访验证	2024-02-28 17:24:11	02066242199	3	22	4	--	已接通	通话记录
341822398...	195****4824	回访验证	2024-02-28 17:22:20	02066242199	5	16	1	--	已接通	通话记录
341822076...	195****4824	验证022...	2024-02-28 17:01:30	02066242199	4	3	1	--	已接通	通话记录
341822076...	195****4824	验证022...	2024-02-28 16:58:27	02066242199	4	14	1	--	已接通	通话记录
341822076...	195****4824	验证022...	2024-02-28 16:56:21	02066242199	3	17	1	--	已接通	通话记录
10183_fc5b...	155****1587	实时任务	2024-02-28 16:52:46	02066242199	5	22	3	--	已接通	通话记录
341821701...	185****5727	验证022...	2024-02-28 16:46:34	02066242199	11	0	--	--	未接通	通话记录
341821701...	195****4824	验证022...	2024-02-28 16:46:11	02066242199	7	8	1	--	已接通	通话记录

外呼任务

外呼任务

任务管理

用户购买完主叫号码、有发布成功的外呼机器人后，可以新建任务，或对已经建立的任务进行配置修改，通过可视化报表查看任务执行情况及详细信息。

1、任务列表

通过任务卡片可查看任务执行状态及相关报表数据，并支持启动任务、导出任务、编辑任务、终止任务、删除任务和导入或新增号码等功能操作。



- 任务进度：任务拨打进度展示
- 任务状态：包括待启动、执行中、已暂停、已完成
- 任务优先级：包括高优先级、中优先级、低优先级
- 启动：用户按照模版导入被叫号码名单后，首次启用须手动点击启动；任务待拨打、已暂停时可点击
- 导出：点击「导出」可将对应任务进行导出
- 终止：任务待呼叫、已完成状态下「终止」不可点击；任务执行中、已暂停状态下「终止」可点击
- 暂停：任务处于「执行中」时，可进行任务暂停，暂停成功后，任务状态变为「已暂停」，任务停止呼叫名单

- **编辑**：任务待启动，或已停止状态下，可对该任务进行编辑
- **删除**：任务待启动状态下可删除

2、新建任务

- 点击「新建任务」进入，填写任务信息包括任务名称，根据场景选择对应机器人，设置任务的优先级别；根据业务场景实际需要进行个性化配置。包括呼叫日期、禁呼日期、呼叫时间段、禁呼时间段。

<

新建任务

1 基本信息

2 导入号码

任务信息

* 任务名称:

请输入任务名称

0/40

仅支持中英文、数字和下划线，且不能以下划线开头

* 机器人:

请选择机器人

▼

保存后不支持编辑，请谨慎选择

* 优先级:

☒ 低优先级

☐ 中优先级

☐ 高优先级

任务执行时高优先级的抢占低优先级的

呼叫设置

* 呼叫日期:

有终止期限

无终止期限

开始日期

📅

日期不能为空

无终止期限：仅需选择一个日期作为开始日期。

禁呼日期:

☐

呼叫时间段:

00:00 — 24:00

🕒

禁呼时间段:

☐

呼叫策略

通路数设置:

空闲通路弹性调节

▼

重拨设置:

重拨次数

—

0

+

次

重拨间隔

1小时

▼

主叫号码:

☒ 智能调度 (推荐)

☐ 自选号码

☐ 归属地匹配

内网中

推荐使用智能调度策略，由系统智能调度可用号码，提升拨打效率与接通水平。

号码频次限制:

☐

内网中

开启通话录音:

☒

拨打完成后任务状态:

请选择

▼

黑名单:

☐ 不过滤

☒ 过滤

触发黑名单后该号码组不再拨打

▼

发送短信:

☐

数据回调:

☐

号码过滤:

☐

结束设置:

号码组中存在接通

▼

拨打设置:

逐个轮流拨打

▼

收起更多配置

^

保存并导入号码

保存

取消

- **通路数设置**：包括空闲通路弹性调节、设置最低保障通路数、设置固定通路数；其中空闲通路弹性调节系统根据可用的通路数实时调节；设置最低保障通路数在任务执行中，最少保障有这些通路数服务于该任务；设置固定通路数，任务执行中，最多保障有这些通路数服务于该任务；
- **重拨设置**：可设置未接通重拨次数，当号码未接通时可进行重试。同时可设置重拨间隔时间

新建任务

1 基本信息

2 导入号码

呼叫策略

通话数设置

空闲通路弹性调节

重试设置

重试次数

-

0

+

次

重试间隔

-

10

+

分钟

- 主叫号码：包括智能调度、自选号码、归属地匹配
- 号码频次限制：开启号码频次限制后，将按照使用的各主叫号码频次上限进行外呼，当日此客户任务所有主叫号码频次均达上限时，将无法正常外呼。（无法拨打的通话，在话单中会增加记录展示超频结果）。
- 开启通话录音：支持通话接通后自动进行通话录音。
- 黑名单：可选择过滤，或不过滤；当选择过滤时包括“触发黑名单后该号码组不再拨打”，或“触发黑名单后该号码不再拨打”
- 发送短信：根据业务场景进行短信发送配置。「发送短信」系统默认关闭。当开启「发送短信」时，需要配置「触发策略」-「挂机」，短信签名名称下拉选取已经审核通过的签名，短信模版名称下拉选取已经审核通过的模版
- 数据回调：开启后，系统将任务相关数据进行回调，回调地址在【系统管理】-【API配置】中进行配置。
- 号码过滤：开启后，可设置号码状态、号码类型、重复号码以及自定义禁呼号码的号码过滤规则
- 结束设置：当选择【号码组中存在接通】时，号码组中有一个号码接通或到达拨打次数上限即任务拨打完成；当选择【号码组中全部接通】时，号码组中全部号码接通或到达拨打次数上限即任务拨打完成；当选择【号码组中存在完成】时，号码组中有一个号码被接通且进入业务完成节点或到达拨打次数上限即任务拨打完成；当选择【号码组中全部完成】时，号码组中全部号码接通且进入业务完成节点或到达拨打次数上限即任务拨打完成。
- 拨打设置：分为批量拨打、逐个轮流拨打、逐个顺序拨打。

选择「批量拨打」：单个号码组中的号码同时拨打 选择「轮流拨打」：单个号码组中号码依次拨打 选择「顺序拨打」：单个号码组中号码1接通或无拨打次数后拨打号码2，依次类推。

1 基本信息

2 导入号码

主叫号码：

智能调度（推荐）

自选号码

归属地匹配

推荐使用智能调度策略，由系统智能调度可用号码，提升拨打效率与接通水平。

号码频次限制：

关闭

开启

开启通话录音：

关闭

开启

黑名单：

不过滤

过滤

触发黑名单后该号码不再拨打

发送短信：

关闭

开启

数据回调：

关闭

开启

号码过滤：

关闭

开启

结束设置：

号码组中存在接通

拨打设置：

逐个轮流拨打

收起更多配置

保存并导入号码

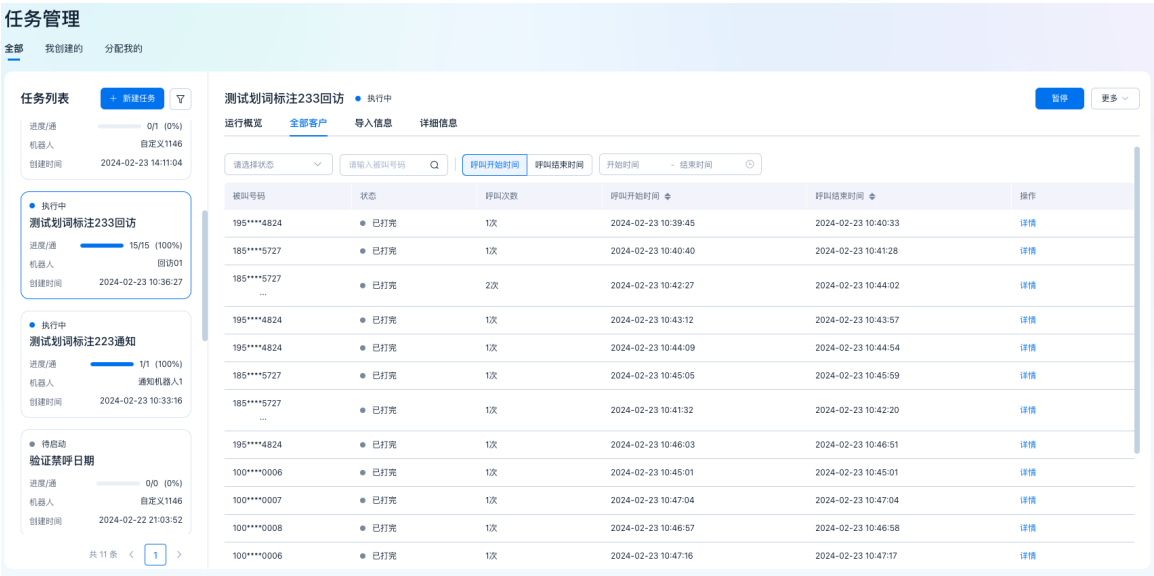
保存

取消

3、运行概览：包含核心指标、分布概况、时间分布、接通率地域统计四类指标参数，支持自定义时间段查询报表数据（最大时间段跨度为30天）。



4、全部客户：可根据号码执行状态、被叫号码、呼叫开始或结束时间进行自定义筛选查找外呼记录。

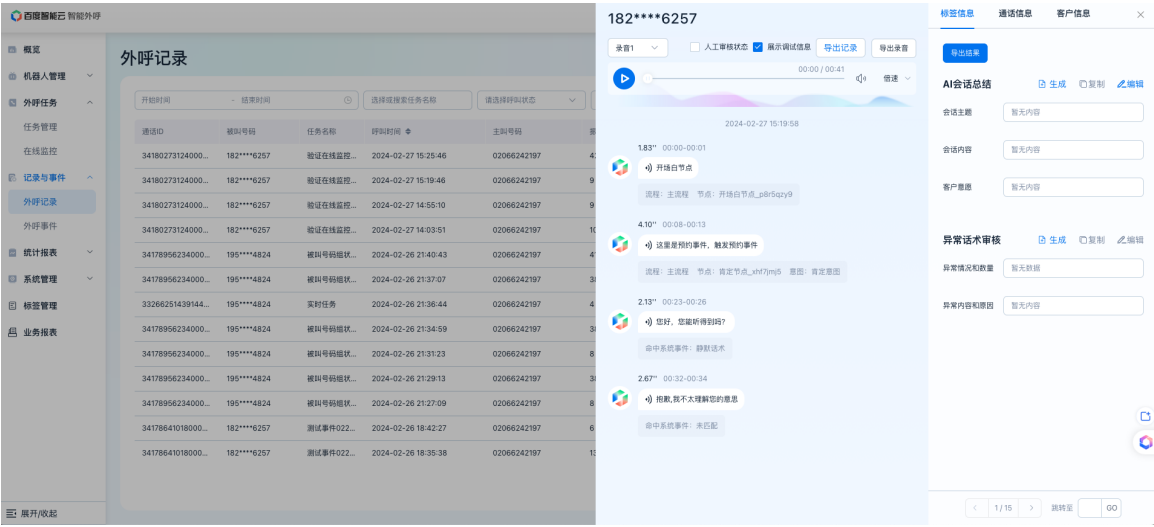


● 单击「详情」可查看被叫号码的详细通话数据，包括呼叫意向、呼叫详情等参数。

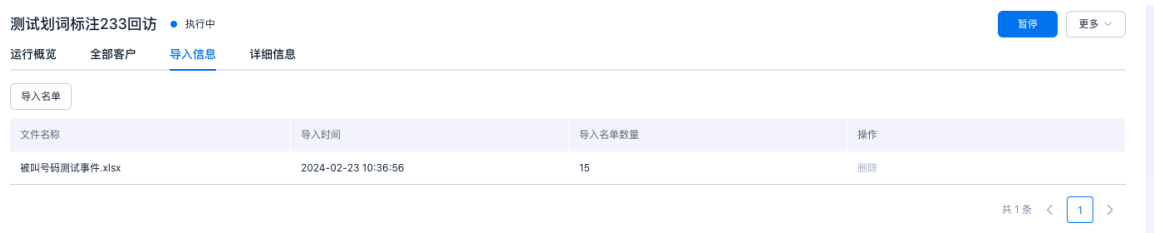
被叫号码	状态	呼叫次数	呼叫开始时间	呼叫结束时间	操作
195****4824	● 已打完	1次	2024-02-23 10:39:45	2024-02-23 10:40:33	详情

呼叫类型	自定义标签	意向	呼叫次序	呼叫时间	振铃开始时间	振铃时长(秒)	通话开始时间	通话时长(秒)	呼叫结束时间	操作
首次呼叫	--	未分类	--	2024-02-23 10:39:45	2024-02-23 10:39:46	1	2024-02-23 10:39:48	45	2024-02-23 10:40:33	通话记录

● 单击「通话记录」可查看被叫号码的详细通话数据，包括呼叫意向、呼叫详情等参数。



5、导入信息：可批量导入被叫号码名单文件。



a.单击「导入名单」，弹出「导入号码」弹窗；点击「下载模版」，查看被叫号码模版，按照格式要求填写被叫号码信息。

导入号码

根据模板的格式填写需要导入的号码，上限200,000行且文件大小不能超过100M，[请点击下载模板](#)

*上传号码:

上传

点击上传

支持xlsx、csv格式的文件

加密方式:

明文

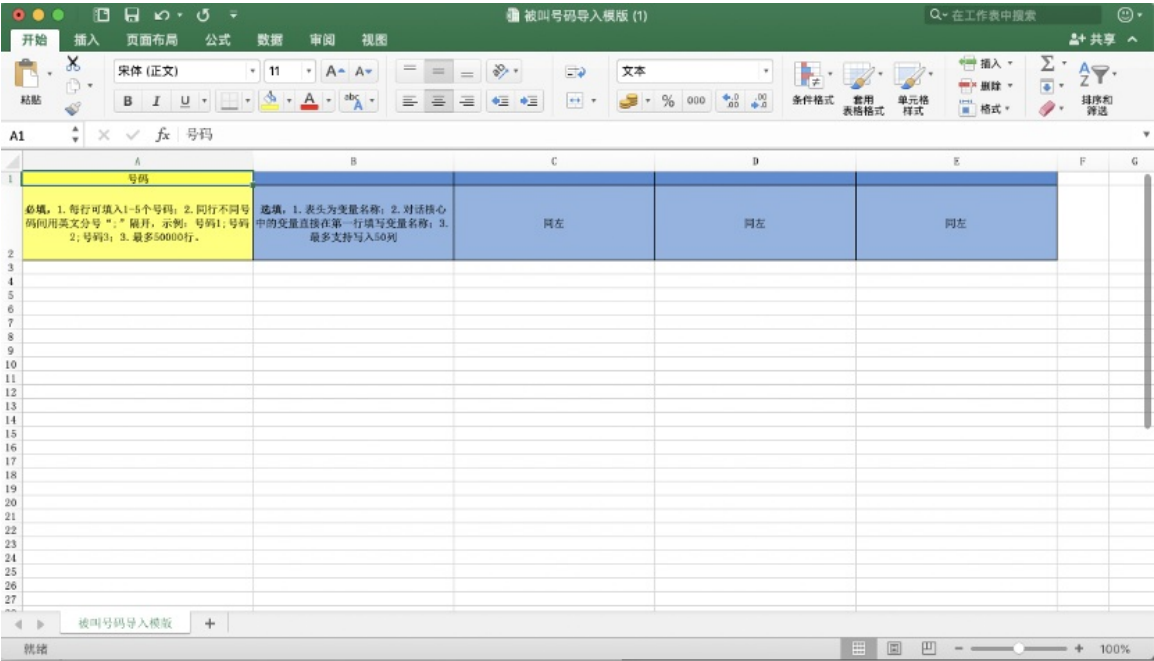
密文

系统加密

为保证号码隐私安全，平台不会存储明文，默认做加密处理

b.被叫号码模版： 号码：必填项，每行可填入1-5个号码；同行不同号码间用英文分号“;”隔开；

例如：13800000000;13800000001;13800000002。其他字段：选填，表头名称为变量名称，将任务所使用机器人对话核心中的变量名称填写到表头，同时按照号码的不同，对填写变量的内容；根据任务新增/编辑中「发送短信」策略内选择的短信模版中包含的变量，系统默认生成，格式为sms_变量名。



c.选择文件：

- 按照模版要求填写完被叫号码信息后，点击「点击上传」按钮，弹出系统自带的「文件列表框」。
- 在「文件列表框」选择要上传的文件（文件支持CSV和xlsx，同时文件内数据最大支持50000行且文件大小不能超过15M）后，「导入被叫号码」弹框显示文件信息。



d.加密方式：

- 选择导入文件的加密方式，如导入名单为未加密数据，加密方式选择「明文」，为保证号码隐私安全，平台不会存储明文，默认做加密处理。
- 如导入名单使用系统提供的加密方式进行了加密，加密方式选择「密文」，支持AES解密、接口解密、网关解密三种加密方式。

导入号码

根据模板的格式填写需要导入的号码，上限200,000行且文件大小不能超过100M，[请点击下载模板](#)

*上传号码:

📁 点击上传

支持xlsx、csv格式的文件

加密方式:

明文

密文

AES解密

接口解密

网关解密

导入为加密后的号码，外呼时通过传递的密钥进行AES128解密。
密钥配置请前往 [隐私配置-密钥管理](#)

*密钥ID:

请选择密钥ID

6、详细信息：查看外呼任务的具体呼叫参数设置。

新建任务导入名单删除 ● 待启动

启动更多

运行概览全部客户导入信息

详细信息

进度:0/1 (0%)

创建时间:2024-02-23 16:30:43

启动时间:--

结束时间:--

任务结束原因:--

机器人:自定义1146

任务周期:2024-02-23至2024-02-29

拨打时间:09:00-21:00

发送短信:否

禁呼时间:--

通话录音:开启

频次限制:0次/天

号码类型过滤策略:不过滤

重复号码过滤:不过滤

自定义禁呼号码策略:不过滤

自定义禁呼号码:--

结束策略:号码组中存在接通

拨打策略:逐个轮流拨打

重拨次数:--

重拨间隔:--

通路数设置:空闲通路弹性调节

禁呼日期:--

数据回调:否

黑名单:不过滤

号码状态过滤策略:不过滤

在线监控

在线监控

通过在线监控模块可实时查看外呼任务执行状态，并支持查看对话流程和挂断电话等功能操作。

1、呼叫状态

- 正在呼叫的数量：所有执行中任务正在进行中的号码数量
- 振铃中：所有执行中任务正在振铃中的号码数量
- 通话中：所有执行中任务正在振铃中的号码数量

在线监控

正在呼叫的数量0

振铃中0

通话中0

2、被叫号码状态

- 被叫号码：被拨打的电话号码
- 任务名称：此次呼叫归属的任务名称
- 通话状态：连接中、振铃中、通话中

- 机器人名称：此次呼叫归属的任务机器人名称。
- 振铃开始时间：等待被叫号码接通的时间
- 振铃时长：等待接通的时间。
- 通话开始时间：用户接通的时间。
- 通话时长：通话接通的时间。
- 操作：点击「挂断」，可挂断正在通话中的电话；点击「进入对话」，可实时查看通话内容。

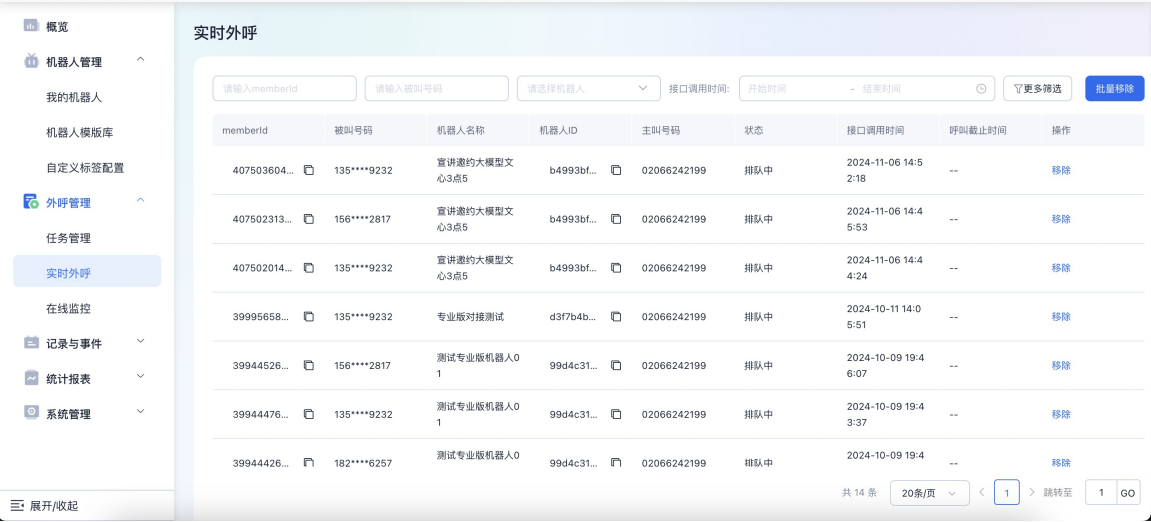


实时外呼

实时外呼

实时外呼时，查看正在排队中的被叫号码，支持从队列中移除，不再对此进行呼叫，同时也可通过条件查询筛选正在排队中的被叫号码。

1、实时外呼列表



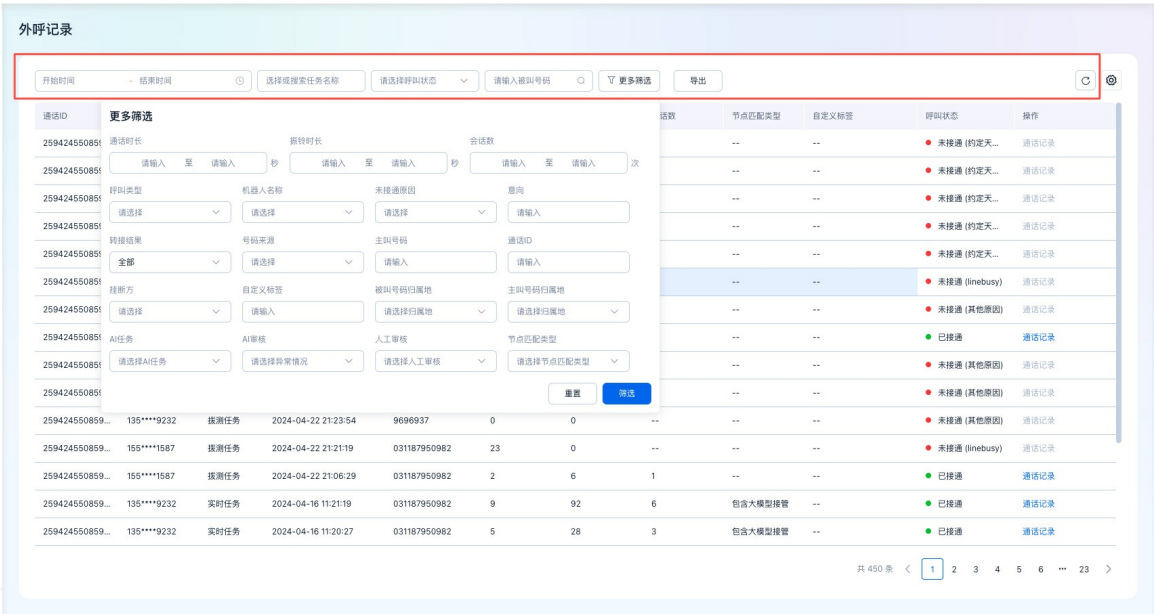
记录与事件

外呼记录

外呼记录界面提供了更细粒度的通话数据信息和通话记录详情入口。

外呼记录查询

在外呼记录列表中可以查看机器人呼叫记录详情，支持时间、任务名称、呼叫状态等对呼叫记录进行查询，点击更多筛选即可选择更多查询条件，并支持导出和实时刷新。



外呼记录报表字段支持自定义展示

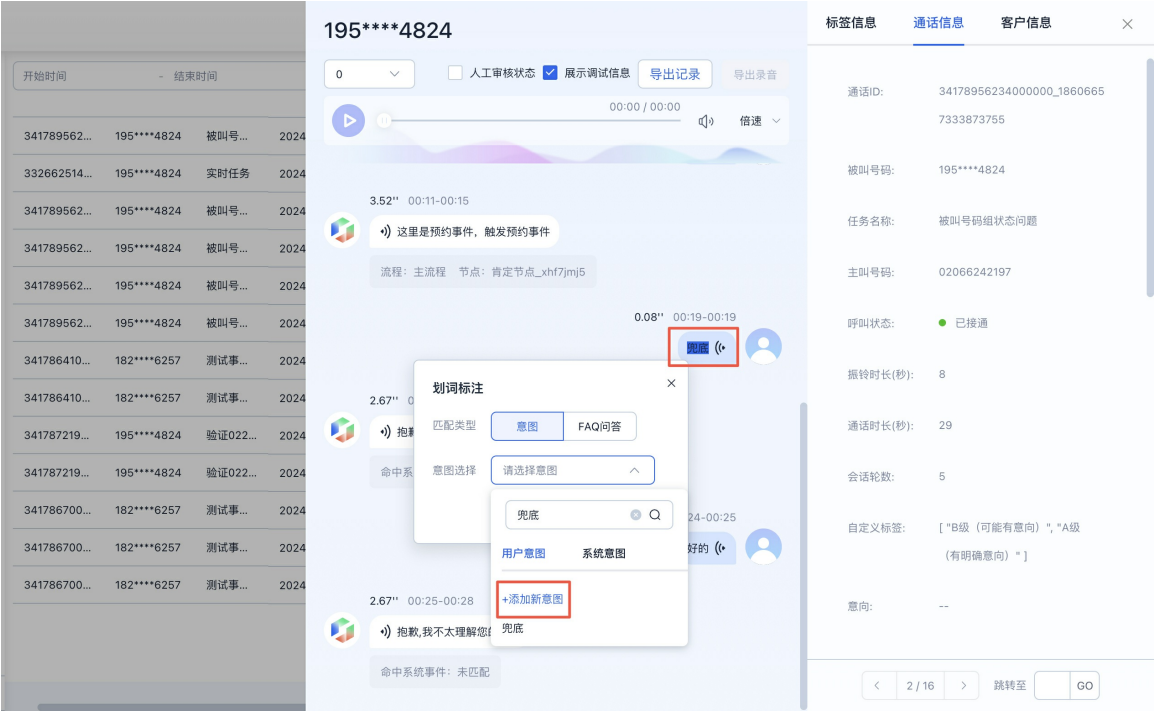


☞ 通话记录详情

在呼叫记录列表「操作」列点击**通话记录**即可进入通话记录详情页，可查看通话记录内容并可以进行通话录音调听，下载，支持导出当前通话记录，还可支持人工划词标注，右侧展示了标签信息和、通话信息和客户信息。



注 选择需要进行标注的词，会弹出划词标注窗口，可以将划词内容添加至已有的意图或FAQ问答例句中。



标注后效果如下，划词内容上方会展示标注名称，点击划词可以进行删除操作，点击删除后会同时删除添加的意图或FAQ问答例句以及新建的意图或FAQ问答。



若未找到想要匹配的意图或FAQ问答，可以点击添加新意图或添加新问答，依据划词内容添加新的意图或者FAQ问答对。





大模型会话总结 针对授权了AI会话总结应用的用户，在右侧标签信息下可以使用AI会话总结功能，点击右侧「生成」按钮，可以自动对会话主题、会话内容及客户意愿进行AI总结，还可以进行复制和编辑操作，支持对生成结果进行导出。



异常话术审核 针对授权了异常话术审核应用的用户，在右侧标签信息下可以使用异常话术审核功能，点击右侧「生成」按钮，大模型可以自动对通话内容进行审核，同时生成对话异常情况和数量，记录异常内容并分析异常原因，对于异常内容和原因还可以进行复制和编辑操作，支持对生成结果进行导出。



大模型接管（内测版） 对于授权了大模型接管功能的用户，在新建机器人/编辑机器人时开启了大模型接管功能的开关，并根据实际业务场景填入了场景描述，在完成了以上前提条件的情况下，在机器人与用户通话过程中，当用户问到了未配置的问题时，大模型可以进行智能接管，大模型会根据通话历史及预填的场景描述对用户问出的问题给出回答。

例如下图中，机器人并没有配置当用户询问“好用吗，你用过吗？”的意图，大模型会依据当前会话场景给出智能回答，不偏离会话主题。



外呼记录列表字段说明

- 通话ID：此呼叫记录的通话ID；
- 被叫号码：此呼叫记录呼叫的号码；
- 被叫号码归属地：此呼叫记录呼叫的号码所属地；
- 自定义标签：若通话记录所属的机器人有所生效的标签，并在与机器人对话的过程中触发满足该条标签的规则，则对应自定义标签「A级（有明确意向）、B级（可能有意向）C级（无意向）D级（用户在忙）」生效；
- 意向：接通号码与机器人沟通的意向，如在会话流程中配置了记录意图标签，命中意图时会导出，在对话流程中信息收集字段设置为「意向」；
- 呼叫状态：本次呼叫号码呼叫的状态「已接通」、「未接通（未接通原因）」；
- 状态原因：对应呼叫状态的状态原因码；
- 主叫号码：此通话记录发起通话的号码；
- 主叫号码归属地：此通话记录发起通话的号码所属地；
- 号码来源：主叫号码是平台还是自有；
- 呼叫类型：呼叫类型包含「首次呼叫」「重试呼叫」「预约呼叫」；

- 任务名称：此次呼叫归属的任务名称，如为「实时呼叫」时，任务名称为「实时任务」；
- 机器人名称：此次呼叫所使用的机器人的名称；
- 呼叫时间：展示此呼叫的呼叫发起呼叫的时间；
- 振铃开始时间：展示此呼叫的振铃开始的时间，如未产生振铃事件，数据为空；
- 振铃时长（秒）：此通呼叫的振铃时长，如未产生振铃事件为0；
- 通话开始时间：如状态为「已接通」，导出此通通话的通话开始时间，其他状态为空；
- 通话时长（秒）：此通呼叫的通话时长，如未接通为0；
- 呼叫结束时间：此通呼叫的联络结束时间；
- 挂断方：展示此条通话记录的挂断方「机器人挂机、人工挂断、用户挂机（接通后挂机、用户挂机（振铃挂机）」；
- 转接结果：展示接通电话的转接结果，若未接通或者未转接展示为「未发起」；
- 会话总结任务：展示接通电话通话记录界面的会话总结任务完成情况「已完成、未完成」；
- AI任务：展示大模型进行话术总结任务的完成情况「已完成、未完成」；
- AI审核：展示大模型异常话术审核结果「有异常、无异常」；
- 人工审核：展示人工审核完成情况「已审核、未审核」；
- 会话数：展示接通电话机器人发起的会话次数，未接通为0；
- 节点匹配类型：展示通话记录中包含未匹配节点或包含大模型接管的通话记录。

外呼事件

在外呼事件界面可以查看会话流程中触发的黑名单事件、预约事件以及自定义事件详情列表，并可以进一步查看通话详情。

🔗 黑名单事件

可根据呼叫时间、任务名称、机器人名称及被叫号码进行黑名单事件查询。还提供了黑名单事件通话记录入口，方便查询所触发的黑名单事件通话内容，也可以对黑名单事件进行删除。

外呼事件

黑名单事件 预约事件 自定义事件

开始时间

结束时间

选择或搜索任务名称

请选择机器人

请输入被叫号码

被叫号码	匹配内容	任务名称	机器人名称	添加黑名单方式	呼叫时间	添加时间	操作
195****4824	信号不好你能慢...	被叫号码组状态问题	自定义1146	添加单号码	2024-02-26 21:27:09	2024-02-26 21:27:57	通话记录 删除
185****5727	系统黑名单	被叫号码组状态问题	自定义1146	添加单号码	2024-02-26 19:54:08	2024-02-26 19:54:45	通话记录 删除
195****4824	啊	测试事件0226_04	自定义1146	添加单号码	2024-02-26 19:39:32	2024-02-26 19:41:42	通话记录 删除
195****4824	系统黑名单	测试事件0225_05	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 19:33:39	2024-02-25 19:34:52	通话记录 删除
182****6257	不需要	测试事件0225_05	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 18:45:49	2024-02-25 18:46:13	通话记录 删除
182****6257	不需要	测试事件0225_05	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 18:20:36	2024-02-25 18:21:12	通话记录 删除
182****6257	不需要	测试事件0225_05	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 18:10:56	2024-02-25 18:11:29	通话记录 删除
182****6257	不需要	测试事件0225_05	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 17:00:51	2024-02-25 17:01:17	通话记录 删除
182****6257	不不需要	测试事件0225_05	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 16:33:54	2024-02-25 16:34:22	通话记录 删除
195****4824	系统黑名单	事件测试02251420	自定义1146	添加单号码	2024-02-25 14:35:37	2024-02-25 14:37:23	通话记录 删除

20条/页 < 1 > 跳转至 1 GO

当在删除黑名单事件记录时，会同步在「系统管理」-「呼叫配置」-「黑名单」中删除该黑名单对应号码。

呼叫配置

号码管理 节假日配置 黑名单 事件配置 智能状态识别 语气词配置(智能打断) 通话配置

+ 新增号码至黑名单 批量添加 批量删除

生效时间 开始时间 结束时间 请输入电话号码进行搜索

☐ 电话号码	来源	呼叫类型	状态	生效时间	失效时间	添加时间	备注	操作
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-25 14:36:08	2198-11-01 21:01:23	2024-02-25 14:36:08	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-25 14:36:24	2198-11-01 21:01:23	2024-02-25 14:36:24	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-25 19:33:55	2198-11-01 21:01:23	2024-02-25 19:33:55	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-25 19:34:12	2198-11-01 21:01:23	2024-02-25 19:34:12	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-26 18:54:37	2198-11-01 21:01:23	2024-02-26 18:54:37	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-26 19:40:26	2198-11-01 21:01:23	2024-02-26 19:40:26	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-26 19:40:28	2198-11-01 21:01:23	2024-02-26 19:40:28	--	通话记录 编辑 删除
☐ 185****5727	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-26 19:54:36	2198-11-01 21:01:23	2024-02-26 19:54:36	--	通话记录 编辑 删除
☐ 195****4824	系统添加	仅呼出	生效中	2024-02-26 21:27:29	2198-11-01 21:01:23	2024-02-26 21:27:29	--	通话记录 编辑 删除

已选择 0 项

20条/页 < 1 > 跳转至 1 GO

预约事件

可根据被叫号码、预约状态、任务名称、预约时间、呼叫状态、机器人名称进行预约事件记录查询。

外呼事件

黑名单事件 预约事件 自定义事件

请输入被叫号码 请选择预约状态 选择或搜索任务名称 更多筛选

被叫号码	预约状态	机器人名称	到期时间	添加时间	操作
182****62...	已完成	自定义1146	2024-02-27 16:25:44	2024-02-27 15:20:44	通话详情 删除
195****48...	已完成	自定义1146	2024-02-26 22:37:06	2024-02-26 21:32:06	通话详情 删除
195****48...	已完成	自定义1146	2024-02-26 21:22:40	2024-02-26 20:17:40	通话详情 删除
195****48...	已完成	自定义1146	2024-02-26 21:01:57	2024-02-26 19:56:57	通话详情 删除
195****48...	已完成	自定义1146	2024-02-26 20:39:29	2024-02-26 19:34:29	通话详情 删除
182****62...	已完成	自定义1146	2024-02-26 20:08:17	2024-02-26 19:03:17	通话详情 删除
195****48...	未完成	自定义1146	2024-02-26 19:58:42	2024-02-26 18:53:42	通话详情 删除
182****62...	已完成	自定义1146	2024-02-26 19:42:26	2024-02-26 18:37:26	通话详情 删除

还提供了预约事件「通话记录」入口，方便查询所触发的预约事件通话内容，也可以对预约事件进行删除。

外呼事件

黑名单事件 预约事件 自定义事件

***62... 未成功 好的 2024-02-26 15:27:22 排队中 测试事... 自定义1146 2024-02-26 16:27:22 2024-02-26 15:22:22 通话详情 删除

***62... 已失效 好的 2024-02-26 15:11:58 待呼叫 测试事... 自定义1146 2024-02-26 16:06:58 2024-02-26 15:01:58 通话详情 删除

195***... 未成功 预约 2024-02-25 19:39:52 排队中 测试事... 自定义1146 2024-02-25 20:39:52 2024-02-25 19:34:52 通话详情 删除

状态	呼叫类型	意向	呼叫时间	振铃开始时间	振铃时长(秒)	通话开始时间	通话时长(秒)	呼叫结束时间	操作
未接通	首次呼叫	--	2024-02-25 19:39:54	2024-02-25 19:39:56	40	2024-02-25 19:40:37	0	2024-02-25 19:40:37	通话记录
已接通	首次呼叫	未分类	2024-02-25 19:33:39	2024-02-25 19:33:41	6	2024-02-25 19:33:48	59	2024-02-25 19:34:47	通话记录

***57... 待处理 您继续 2024-02-25 16:51:52 待呼叫 测试划... 自定义1146 2024-02-25 17:51:52 2024-02-25 16:46:52 通话详情 删除

***62... 未成功 好的 2024-02-25 16:15:56 排队中 测试事... 自定义1146 2024-02-25 17:15:56 2024-02-25 16:10:56 通话详情 删除

***62... 未成功 好的 2024-02-25 16:11:35 排队中 测试事... 自定义1146 2024-02-25 17:11:35 2024-02-25 16:06:35 通话详情 删除

***62... 未成功 好的 2024-02-25 16:07:16 排队中 测试事... 自定义1146 2024-02-25 17:10:16 2024-02-25 16:05:16 通话详情 删除

预约状态

预约状态	呼叫状态	描述	操作
已预约	待呼叫	有预约时间，且未到达预约时间时	「处理」和「删除」可操作
	排队中	有预约时间，且到达预约时间时	「处理」不可操作，「删除」不可操作
待处理	无	无预约时间或预约时间超过任务结束时间	「处理」和「删除」可操作
已完成	未接通	已完成呼叫且被叫号码未接通	「处理」不可操作，「删除」不可操作
	已接通	已完成呼叫且被叫号码已接通	「处理」不可操作，「删除」不可操作
已失效	未接通（超过截止时间）	预约电话超过设置预约有效期还未拨打	「处理」不可操作，「删除」不可操作
未完成	待呼叫	任务结束：未拨打前，外呼任务已终止	「处理」不可操作，「删除」不可操作

- 预约状态为「已完成」「已失效」「未完成」时，预约事件进入终态，不再执行拨打；
- 预约状态为「已预约」时，按照预约时间进行拨打；
- 预约状态为「待处理」时，需设置预约时间，才可执行拨打；
- 当预约状态为「待处理」或「已预约」且呼叫状态为「待呼叫」时，可对预约事件记录进行处理，点击「处理」设置预约时间；

外呼事件

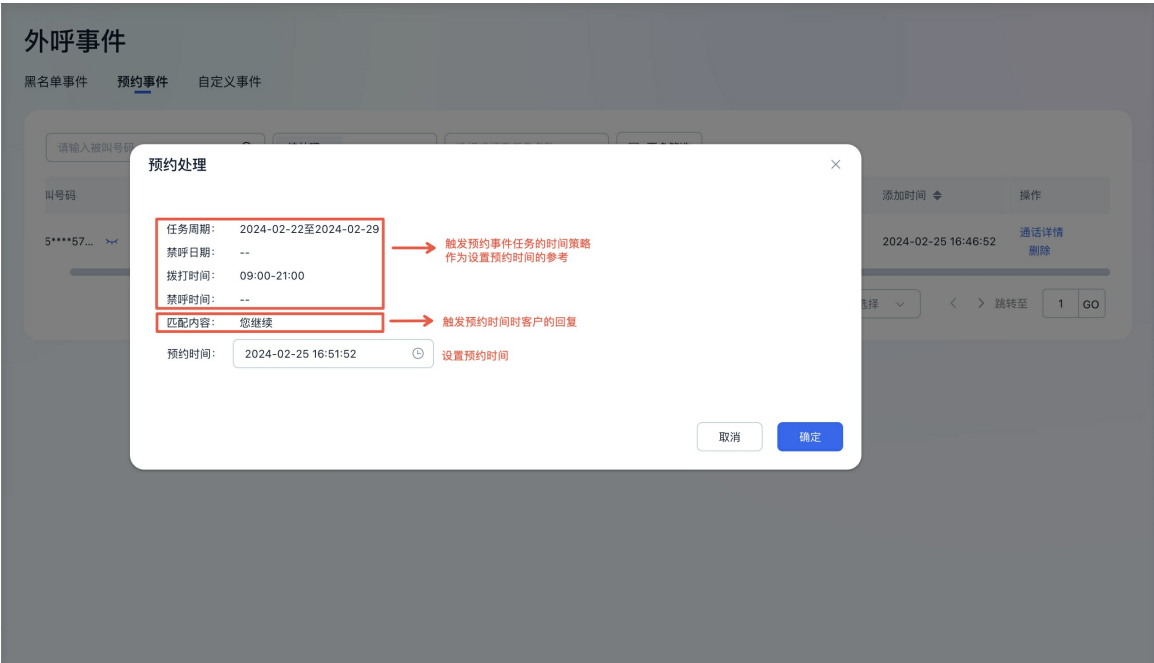
黑名单事件 预约事件 自定义事件

请输入被叫号码 待处理 选择或搜索任务名称 更多筛选

叫号码	预约状态	匹配内容	预约时间	呼叫状态	任务名称	机器人名称	到期时间	添加时间	操作
5****57...	待处理	您继续	2024-02-25 16:51:52 处理	待呼叫	测试划...	自定义1146	2024-02-25 17:51:52	2024-02-25 16:46:52	通话详情 删除

请选择 < > 跳转至 1 GO

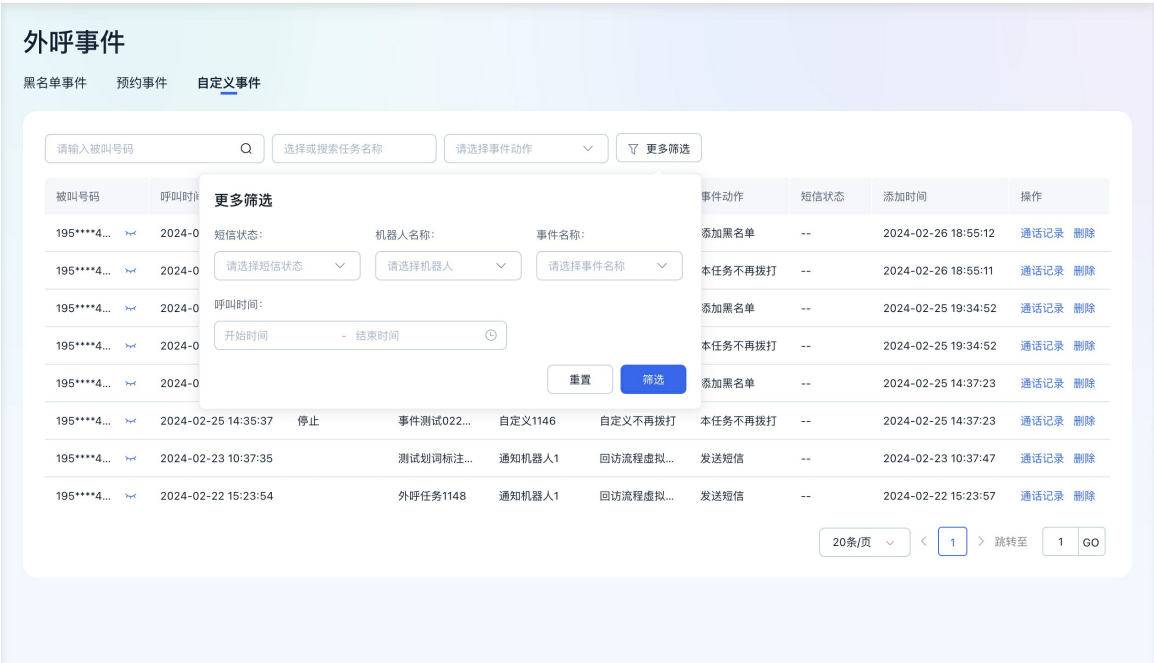
设置预约时间如下：



- 当预约状态为「待处理」或「已预约」且呼叫状态为「待呼叫」时，可对预约事件记录进行删除，删除后预约呼叫将不再执行。

自定义事件

配置自定义事件后，可根据被叫号码、任务名称、事件动作、短信名称等进行自定义事件查询，点击更多筛选可添加更多筛选条件，还可查看自定义事件的通话详情以及删除自定义事件。



定义事件

- 当删除事件动作为「添加黑名单」的自定义事件时会同时删除「呼叫配置」-「黑名单」中的电话号码；
- 当删除事件动作为「发送短信」的自定义事件时，如果短信未发送成功，则不再继续发送；
- 当删除事件动作为「本任务不再拨打」的自定义事件时，解除触发事件的限制，触发事件的号码在任务中可继续拨打；
- 当删除事件动作为「播放录音后挂机」的自定义事件时，此动作不再执行。

统计报表
通话统计

通话统计报表支持按时间、任务及机器人维度查询外呼通话的统计数据，右上角可以进行导出，统计报表字段可以按照需要展示。

通话统计

时间维度

任务维度

机器人维度

近7天

近15天

近30天

自定义日期

2024-02-22

2024-02-28

导出

+

自定义展示字段

时间	外呼总量	外呼接通量	外呼未接通量	外呼通话总时长	外呼平均通话时长	A级意向客户数	B级意向客户数	总交互
2024-02-22 00	2	1	1	23秒	23秒	0	0	2
2024-02-23 00	29	15	14	660秒	44秒	0	0	74
2024-02-24 00	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
2024-02-25 00	47	23	24	687秒	30秒	0	0	95
2024-02-26 00	25	19	6	676秒	36秒	0	0	85
2024-02-27 00	45	18	27	817秒	46秒	0	0	89

20条/页

< 1 >

跳转到

1 GO

2个字段

2个字段+10条记录时显示

☒ A级意向客户数

☒ B级意向客户数

☒ 总交互轮次

☐ 0-5S通话量

☐ 5-10S通话量

☐ 10-30S通话量

☐ 30-60S通话量

☐ 大于等于60S通话量

当在时间维度自定义日期选择某一天时，可以按小时查询这一天的外呼通话数据。

通话统计

时间维度

任务维度

机器人维度

近7天

近15天

近30天

自定义日期

2024-02-22

2024-02-22

×

⚙

时间	外呼总量	外呼接通量	外呼未接通量	外呼通话总时长	外呼平均通话时长	A级意向客户数	B级意向客户数	总交互轮次
2024-02-22 15:00:00	1	0	1	0秒	0秒	0	0	0
2024-02-22 16:00:00	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
2024-02-22 17:00:00	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
2024-02-22 18:00:00	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
2024-02-22 19:00:00	1	1	0	23秒	23秒	0	0	2

20条/页

< 1 >

跳转到

1 GO

按任务维度查询结果：

通话统计

时间维度

任务维度

机器人维度

全部

近7天

近15天

近30天

自定义日期

2024-02-13 - 2024-02-27

🏠 ⚙️

任务	任务状态	外呼总量	外呼接通量	外呼未接通量	外呼通话总时长	外呼平均通话时长	A级意向客户数	B级意向客户数	总交互轮次
验证在线监...	● 执行中	2	2	0	84秒	42秒	2	0	8
测试任务	● 执行中	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
被叫号码组...	● 已暂停	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
被叫号码组...	● 执行中	6	2	4	63秒	32秒	2	2	11
验证02261...	● 已完成	2	2	0	92秒	46秒	2	0	10
测试事件02...	● 已暂停	5	5	0	175秒	35秒	5	0	22
测试事件02...	● 已完成	4	4	0	194秒	49秒	4	0	26
测试打电话...	● 执行中	1	1	0	30秒	30秒	1	0	4
测试打电话...	● 已完成	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
被叫号码状...	● 已完成	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0

20条/页

< 1 2 3 >

跳转至

1

GO

按机器人维度查询结果：

通话统计

时间维度

任务维度

机器人维度

全部

近7天

近15天

近30天

自定义日期

2024-02-13 - 2024-02-27

🏠 ⚙️

机器人名称	外呼总量	外呼接通量	外呼未接通量	外呼通话总时长	外呼平均通话时长	A级意向客户数	B级意向客户数	总交互轮次
发布问题	0	0	0	0秒	0秒	0	0	0
回访02	3	3	0	184秒	61秒	1	0	15
自定义1146	84	51	33	1737秒	34秒	50	3	224
回访01	16	5	11	207秒	41秒	0	0	24
通知机器人1	2	1	1	2秒	2秒	0	0	1

20条/页

< 1 >

跳转至

1

GO

统计指标含义

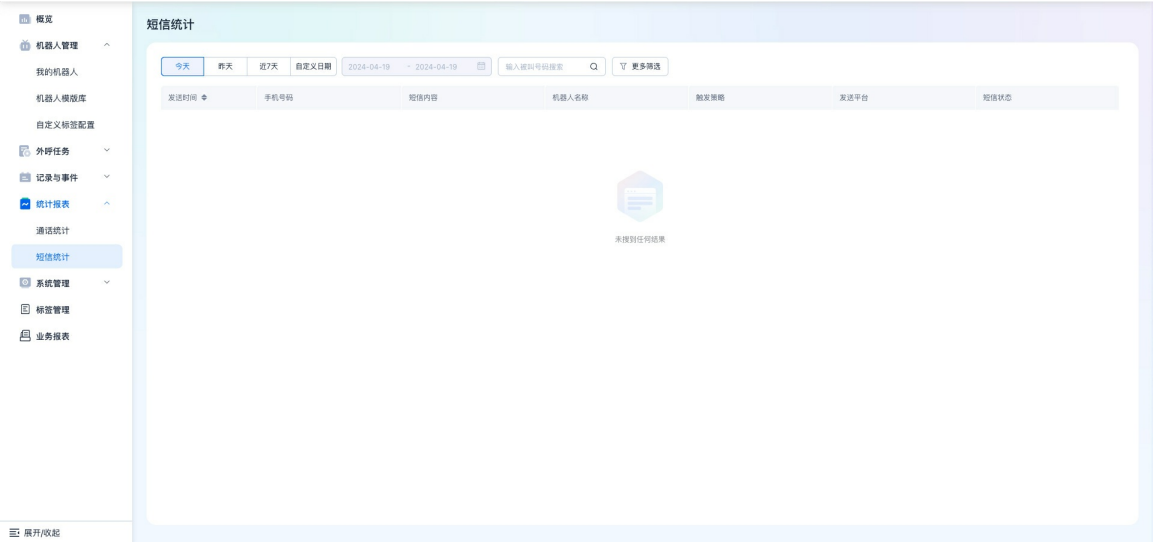
- 外呼总量：机器人通过平台进行主动外呼的电话总量。
- 外呼接通量：机器人通过平台进行主动外呼且被客户接听的话电量。
- 外呼未接通量：机器人通过平台进行主动外呼未被客户接听的话电量。
- 外呼通话总时长：外呼接通通话的时长之和。
- 外呼平均通话时长：外呼通话总时长/外呼接通量。
- （0-5）秒通话量：机器人外呼被客户接听的通话中，通话时长大于等于0小于5S的话电量，不含未接通。
- （5-10）秒通话量：机器人外呼被客户接听的通话中，通话时长大于等于5S且小于10S的话电量。
- （10-30）秒通话量：机器人外呼被客户接听的通话中，通话时长大于等于10S且小于30S的话电量。
- （30-60）秒通话量：机器人外呼被客户接听的通话中，通话时长大于30S且等于小于60S的话电量。

- 60秒以上通话量：机器人外呼被客户接听的通话中，通话时长大于等于60S的电话量。
- A级意向客户数：A类型标记的客户数量。
- B级意向客户数：B类型标记的客户数量。
- 总交互轮次：机器人与客户对话的交互轮次数。

短信统计

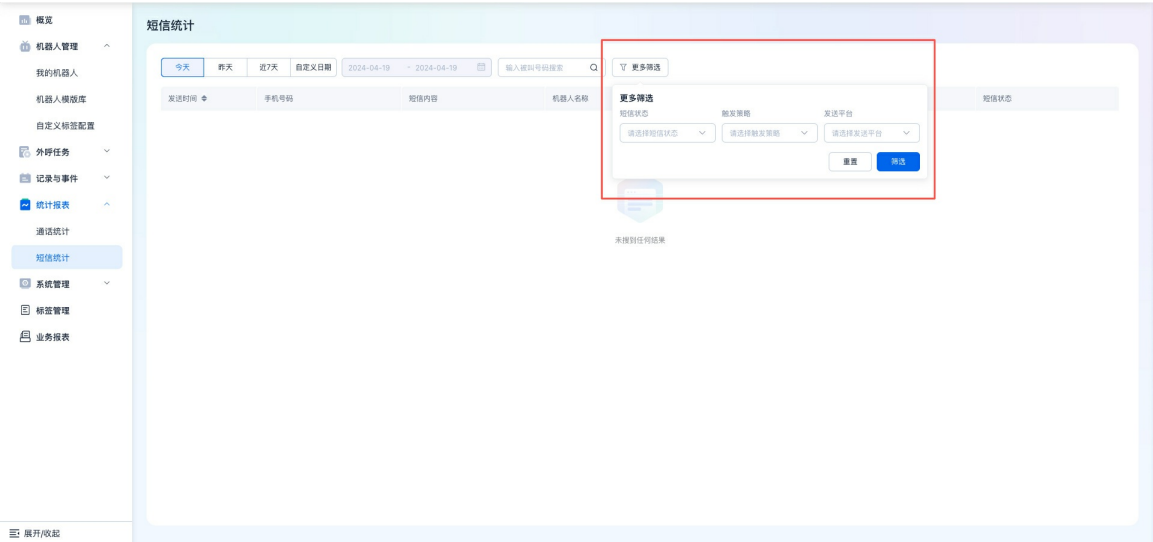
短信统计报表展示了在外呼通话中发送短信的明细内容，具体可以查看短信发送时间、发送的手机号码、发送短信内容，触发短信发送的机器人名称，触发策略以及短信发送平台可短信发送状态。

报表展示



查询条件

可以按照时间、被叫手机号码、点击更多筛选还可以依据短信状态，触发策略以及发送平台进行查询。



字段说明：

- 短信状态：短信状态包含发送成功和发送失败。
- 触发策略：触发策略包含节点事件触发、接通后挂机触发、未接通后挂机。
- 节点事件触发的短信指的是在机器人的会话流程节点有配置发送短信的指令时产生的短信。在新建任务时可以在呼叫配置中选择开启发送短信功能，可以选择接通后挂机触发以及未接通后挂机触发，相应的会产生不同策略下触发的短信。
- 发送平台：发送平台可以筛选来自百度平台还是接入的第三方平台。

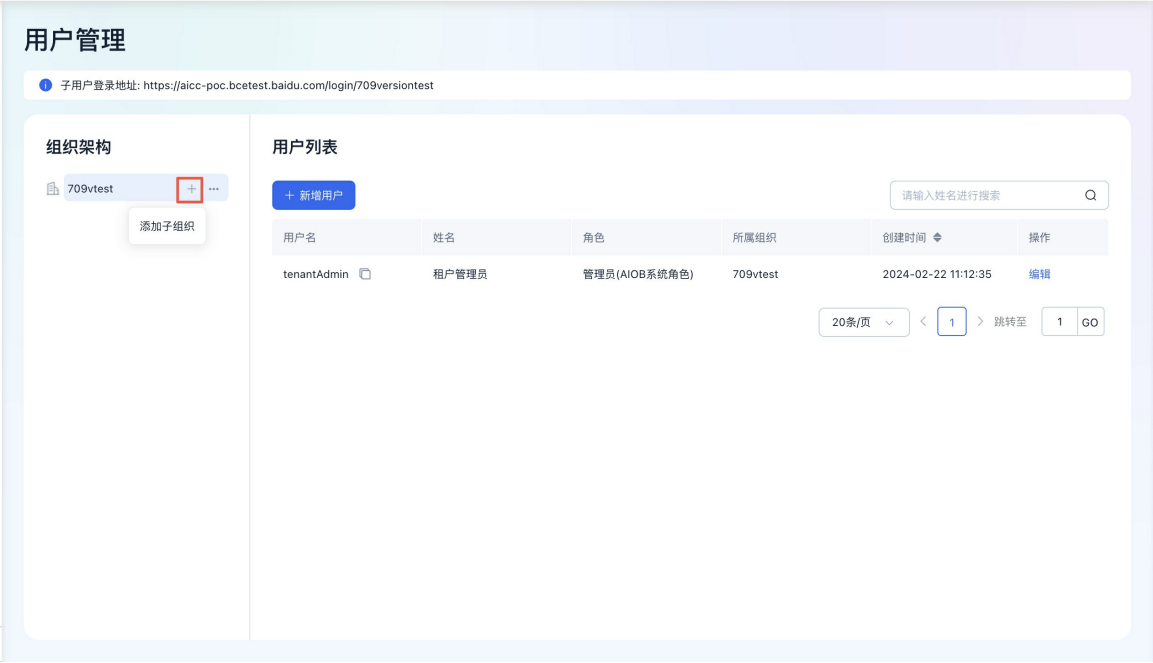
系统配置

用户管理

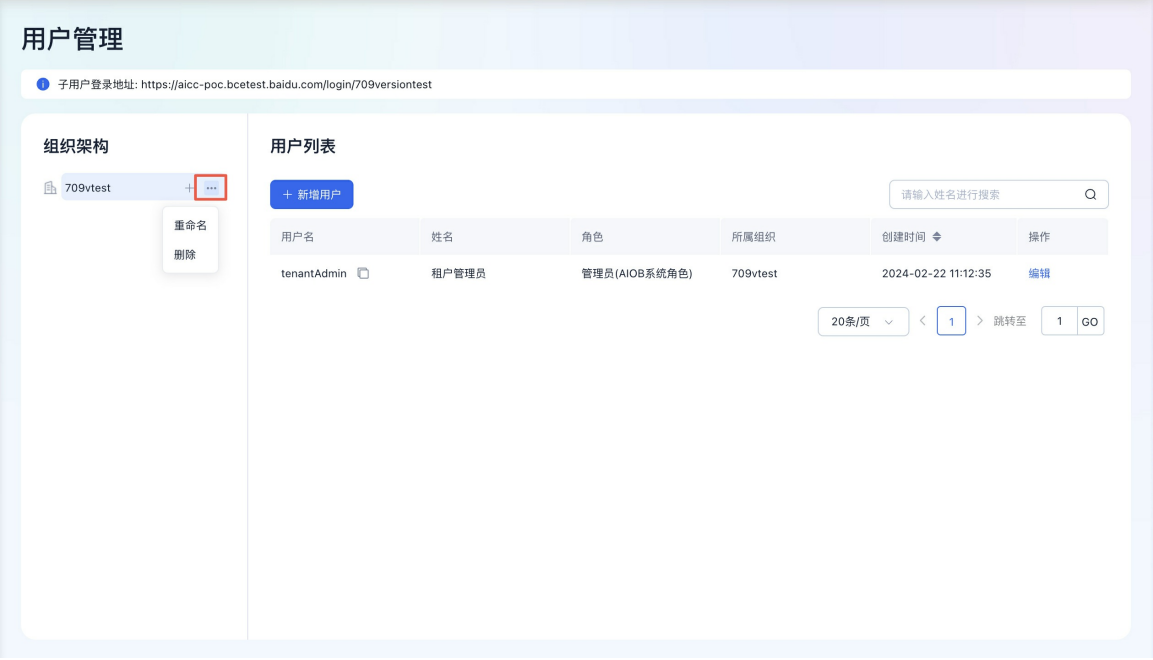
用户管理界面可以实现设置组织架构、用户新增、编辑等操作，界面上方提供了子用户的登录地址，方便提供给子用户登陆。

组织架构管理

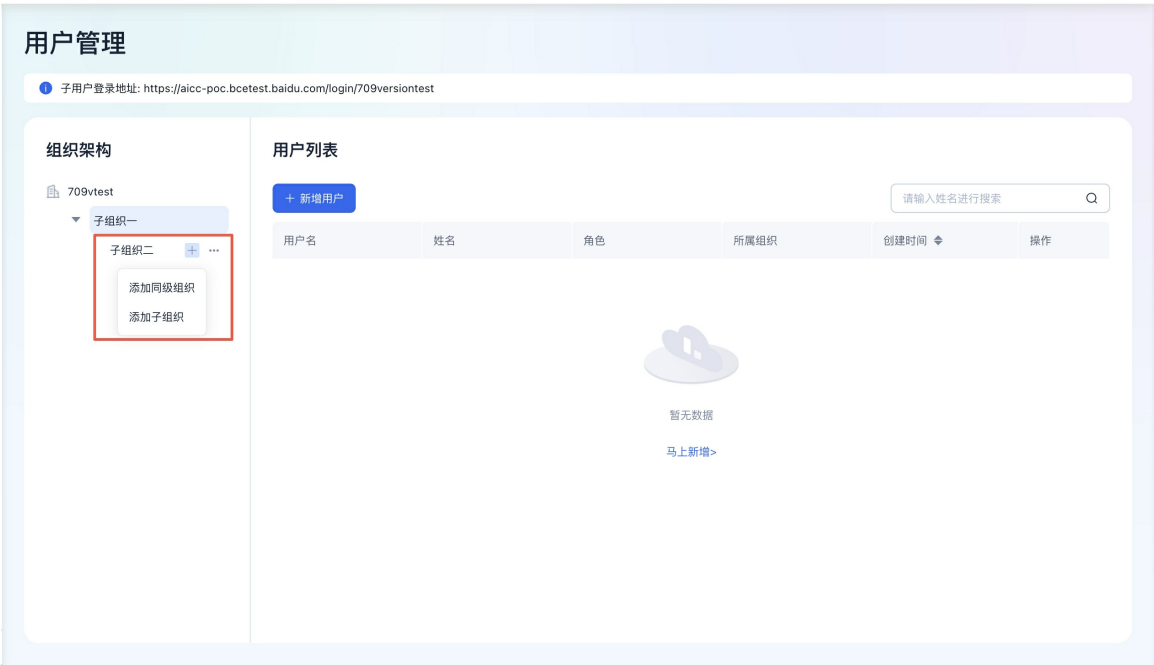
点击“+”可以给组织添加子组织：



对组织进行重命名和删除操作：



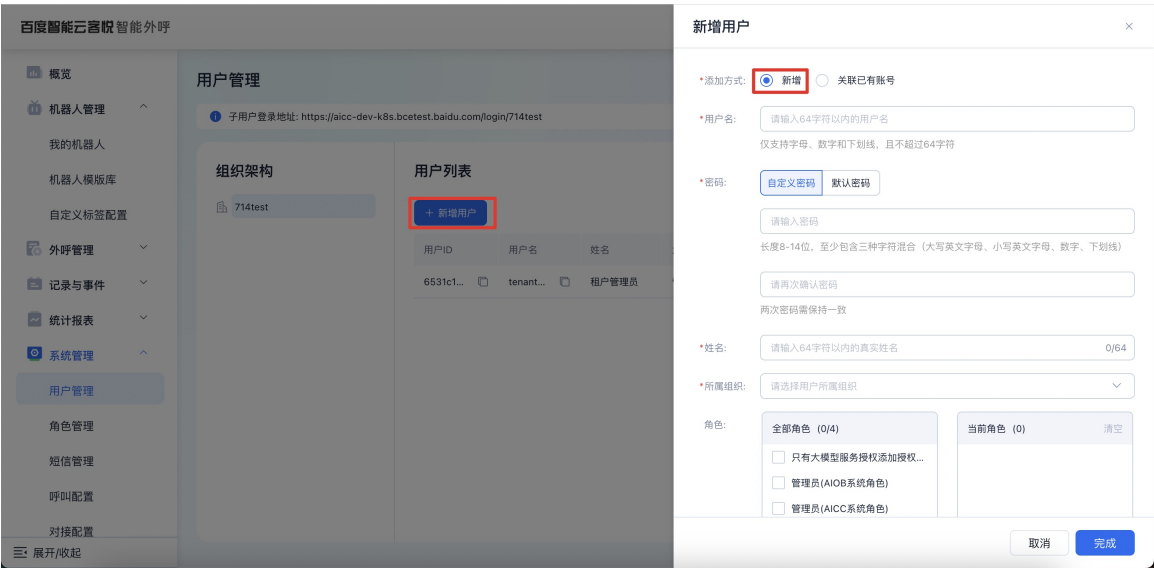
对于添加的子组织可以进一步添加同级组织和子组织，以及进行重命名和删除操作。



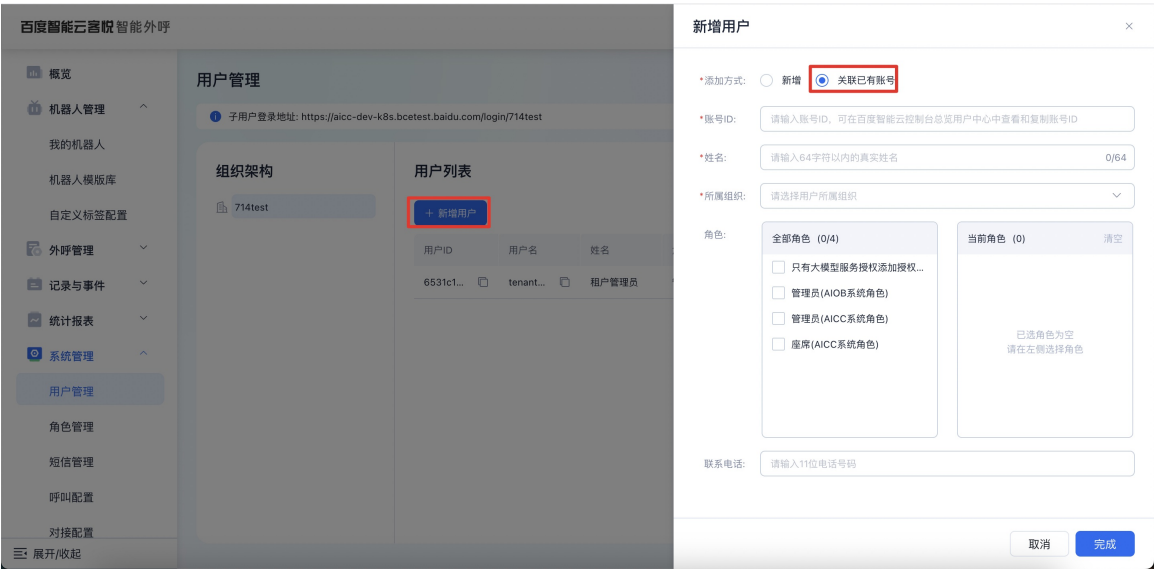
🔗 用户列表管理

新增用户时可以选择添新增方式或者关联已有账号方式。

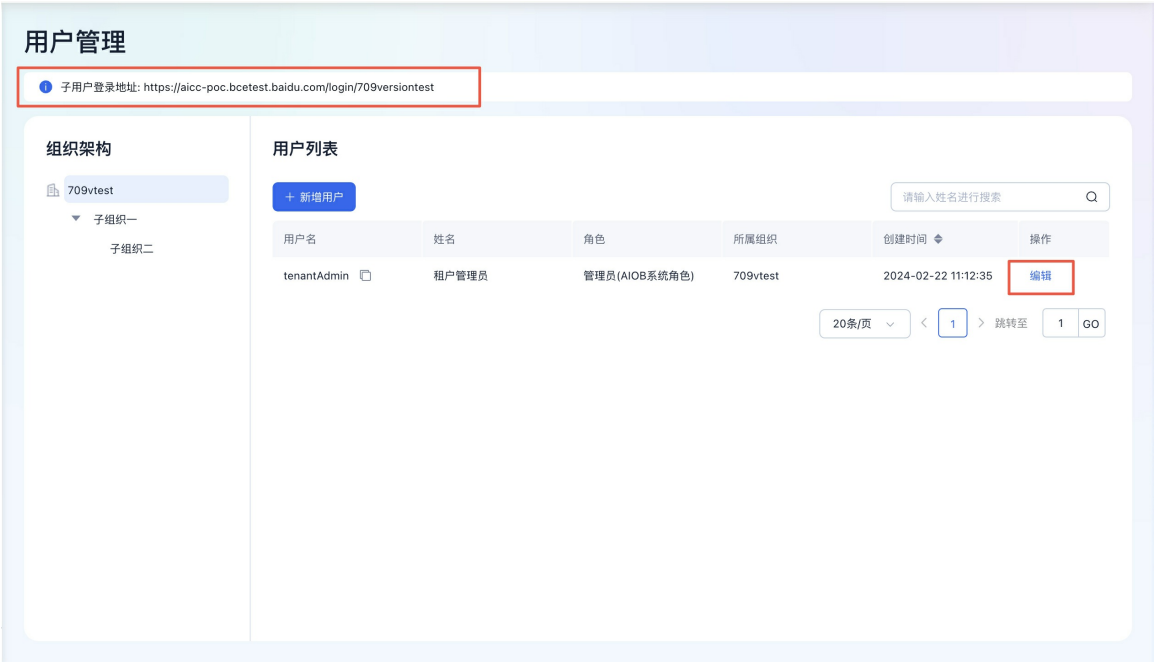
- 新增方式，点击新增用户，添加方式选择新增，按照提示输入用户名，密码，密码有自定义密码和默认密码两种形式可以选择，输入姓名以及所属组织，给用户赋予角色，点击完成即新增用户成功。



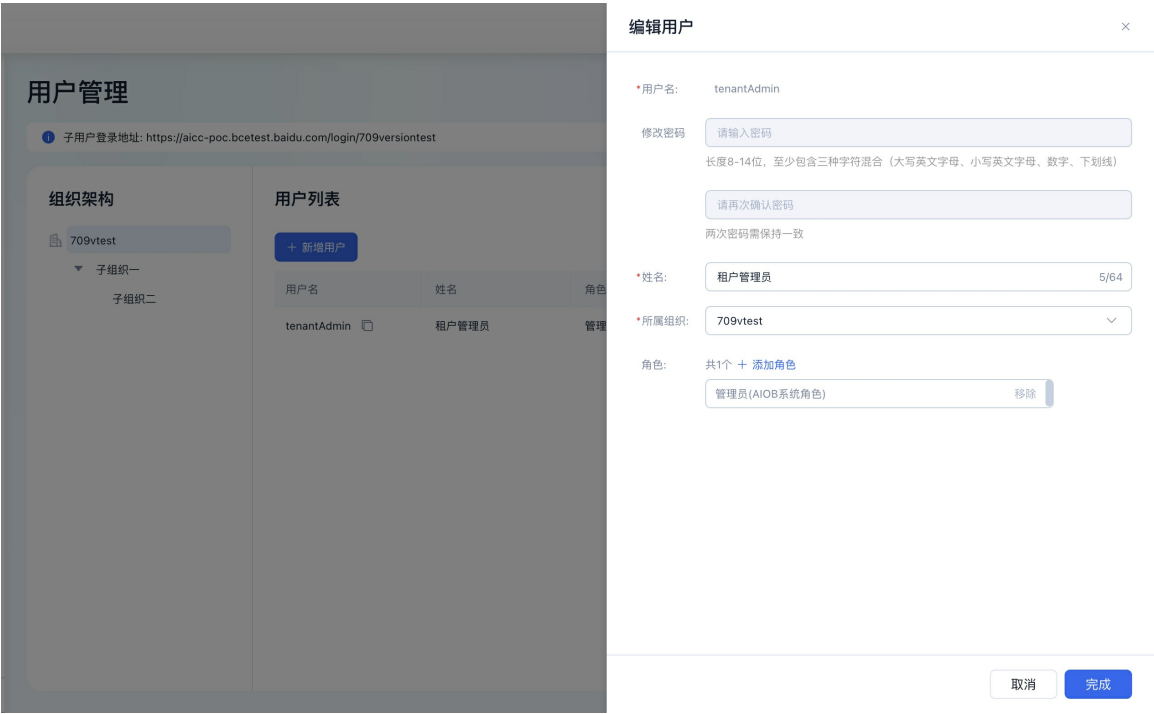
- 关联已有账号，点击新增用户，添加方式选择关联已有账号，按照提示输入账号ID，姓名以及所属组织，给用户赋予角色，点击完成即新增用户成功。



用户管理界面上方提供了子用户的登录地址，方便提供给新用户登陆。点击用户列表「编辑」按钮可以进入用户编辑界面。



在编辑用户界面可以修改用户密码、用户姓名以及所属组织，还可以给用户添加角色。



角色管理

在角色管理界面可以新建多种不同角色，例如租户管理员角色，标注员角色，相应的可以给不同角色赋予不同的页面权限。

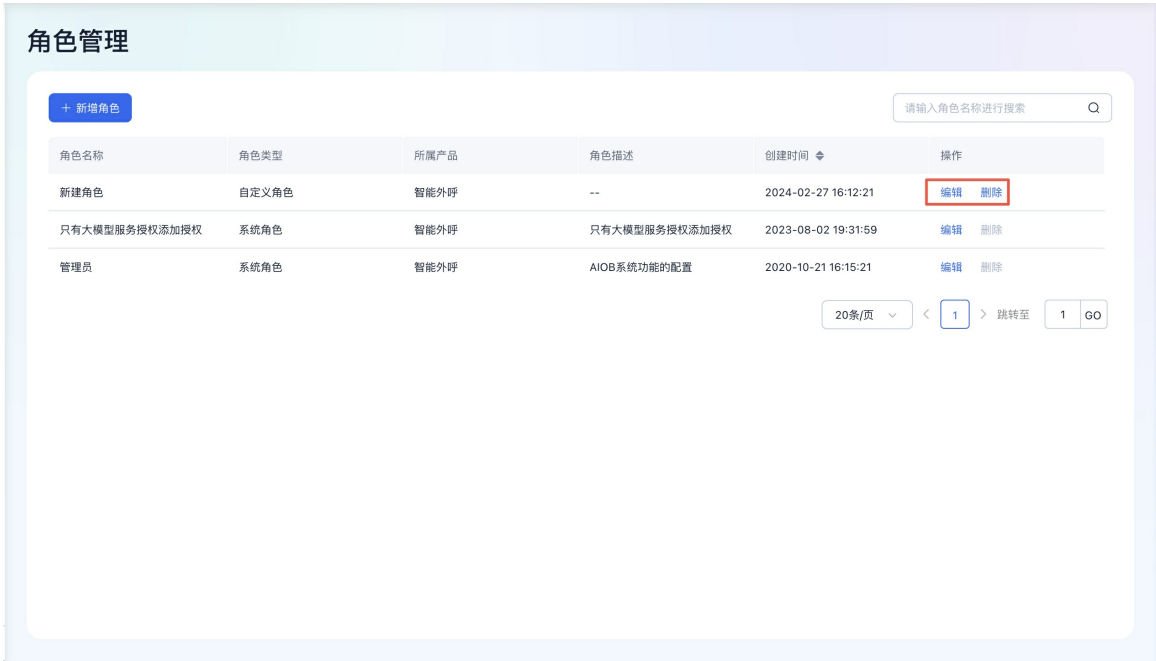
新建角色

点击「新增角色」，按照提示输入角色名称、角色描述（非必填项）、选择所属产品，根据业务需要进行权限设置，在管理平台下方勾选的页面即该角色有权限访问的页面，其他页面该角色不可访问。点击完成即新建角色成功。



编辑角色

在角色列表可以对角色进行编辑和删除。



进入编辑角色界面可以更改角色的名称，描述、所属产品以及角色的权限。

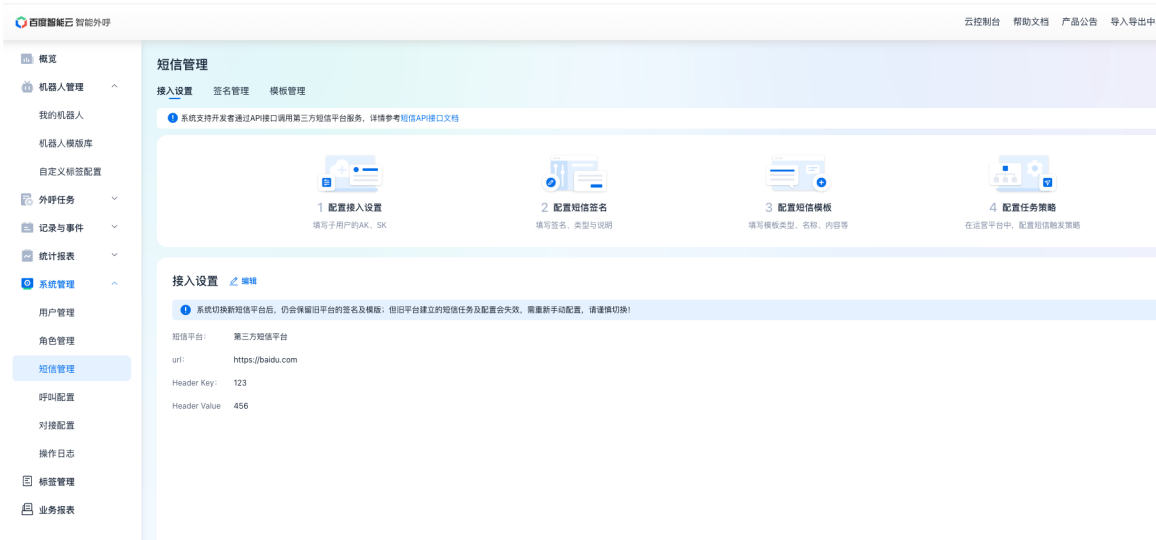


短信管理

智能外呼支持用户接入百度简单消息短信平台及定制化功能需求的第三方短信平台，进行功能调用发送短信服务。

1、接入流程

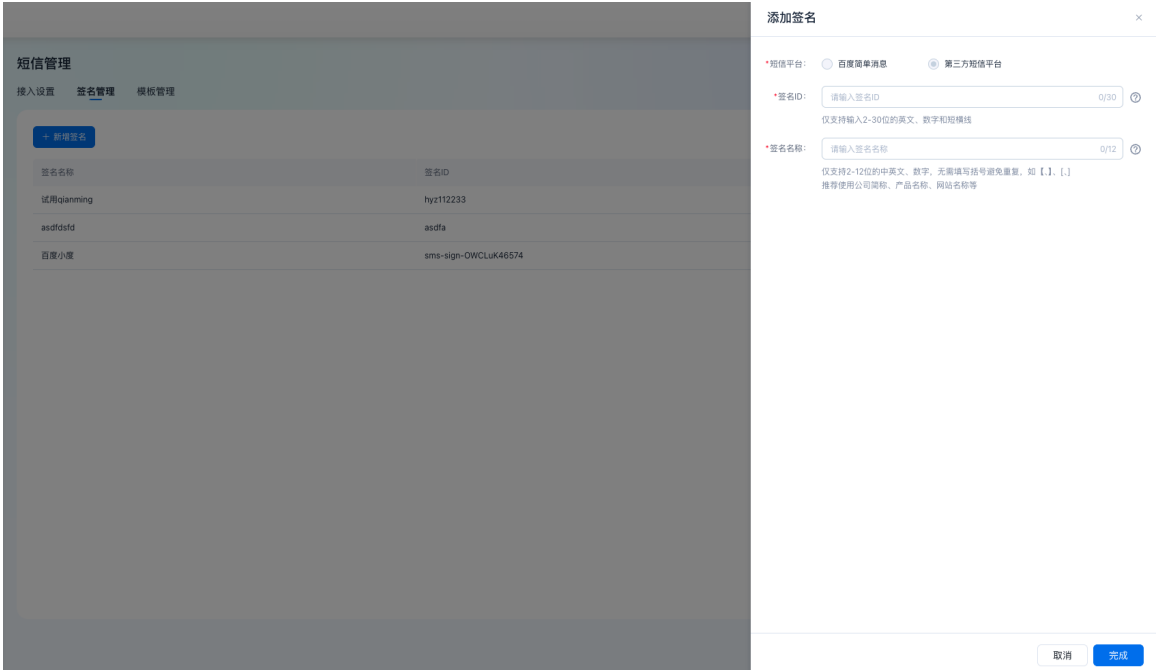
- (1) 配置接入平台：选择“百度简单消息”或“第三方短信平台”（注：“百度简单消息”与“第三方短信平台”同时只能运行一个平台）
- (2) 配置接入设置：若接入“百度简单消息”——填写子用户的AK、SK；若接入“第三方短信平台”——填写请求地址（可添加多行Header）
- (3) 配置短信签名：填写签名ID、签名名称（提供从“简单消息”申请签名的链接）
- (4) 配置短信模板：填写模板ID、模版名称、模版内容
- (5) 配置任务策略：在运营平台中，配置任务中的短信触发策略



2、签名管理

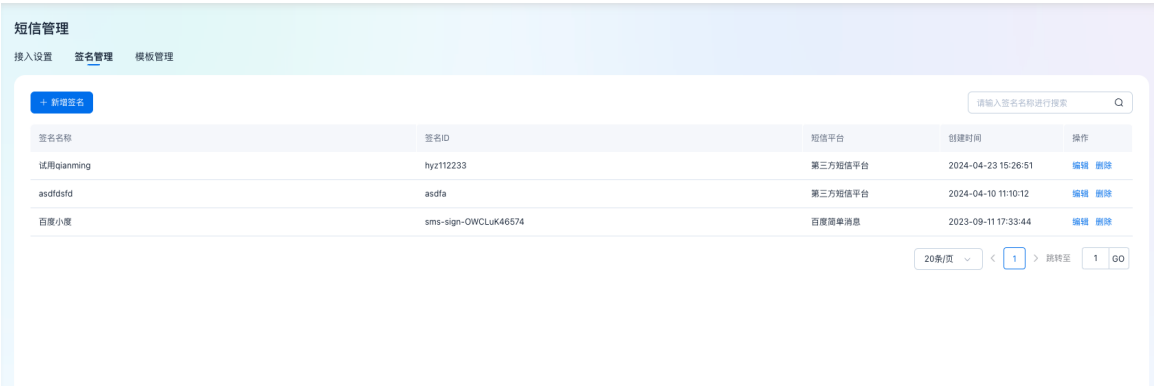
1) 新增签名

- 短信平台：百度简单消息或第三方短信平台。
- 签名ID：仅支持输入2-30位的英文、数字和短横线。
- 签名名称：仅支持2-12位的中英文、数字，无需填写括号避免重复，如【、】、[、]推荐使用公司简称、产品名称、网站名称等。



2. 签名管理

- 签名名称：新建短信签名和现有短信签名均在此显示。
- 签名ID：短信签名的ID标识参数。
- 短信平台：百度简单消息或第三方短信平台。
- 创建时间：短信签名建立的时间。
- 操作：可编辑短信签名，可进行签名删除。



3、模版管理

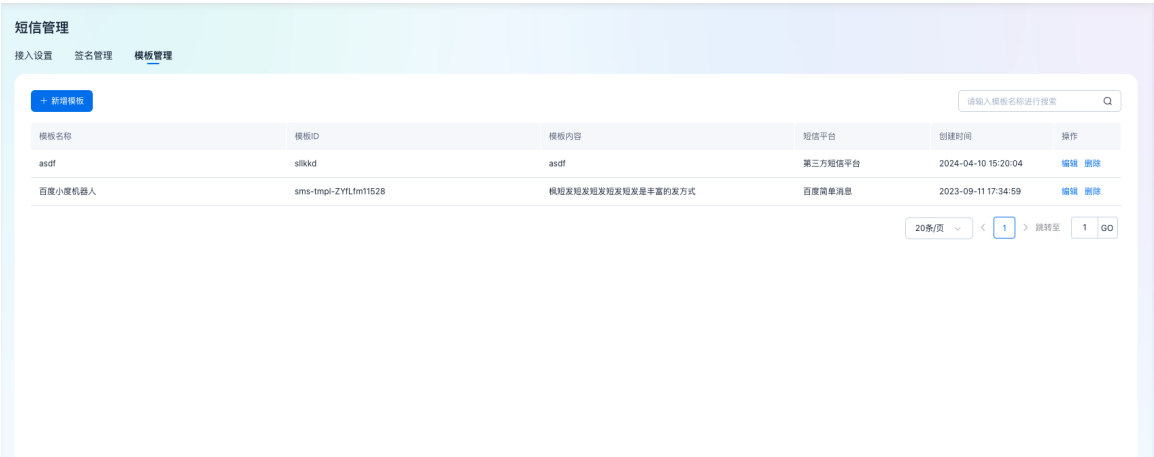
1) 新增模版

- 短信平台：百度简单消息或第三方短信平台。
- 模板ID：仅支持输入2-30位的英文/数字和短横线
- 模板名称：短信模版的名称，仅支持中英文、数字，且不超过30字符。
- 模板内容：短信的内容。单条短信长度为70个字符，超出后按照67个字符/条拆分计费；变量填写格式为\${XXX},XXX可以为字母数字、下划线；短信内容不能含有中括号：【、】、[、]；不支持金融、地产、政治、暴力等违规短信。



2) 模版管理

- 模版名称：新建短信模版和现有短信模版均在此显示。
- 模版ID：短信模版的ID标识参数。
- 模版内容：短信模版内容。
- 短信平台：百度简单消息或第三方短信平台。
- 创建时间：短信模版建立的时间。
- 操作：编辑短信模版，可进行模版删除。

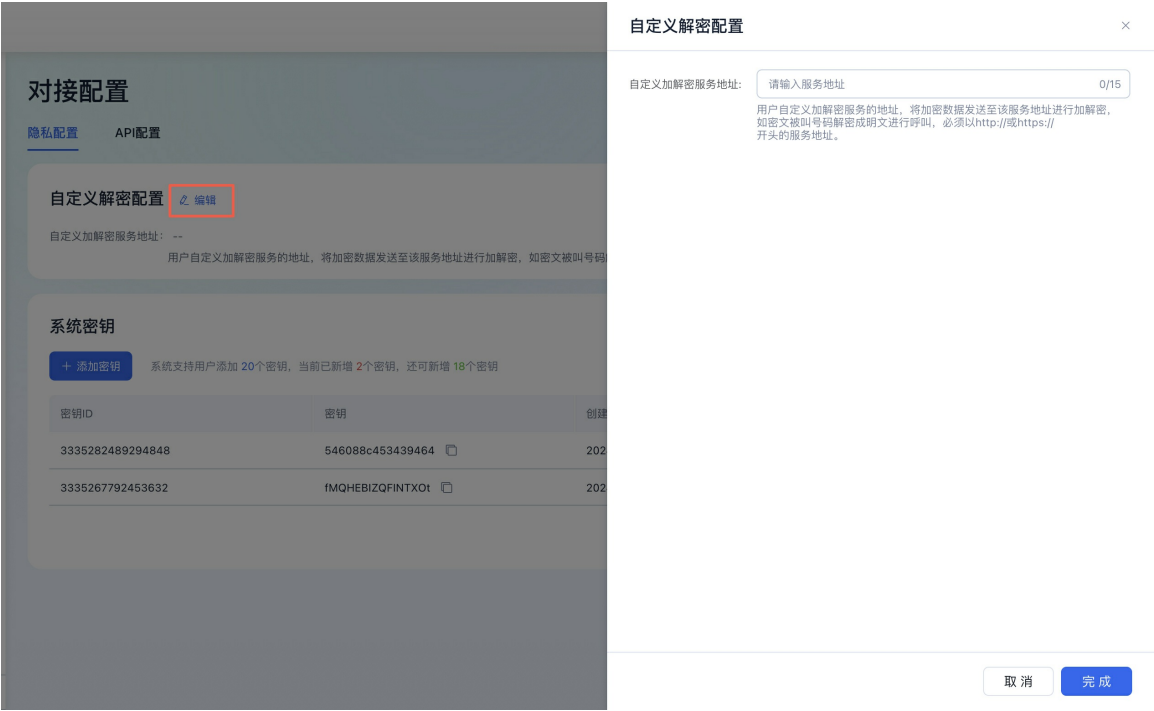


对接配置

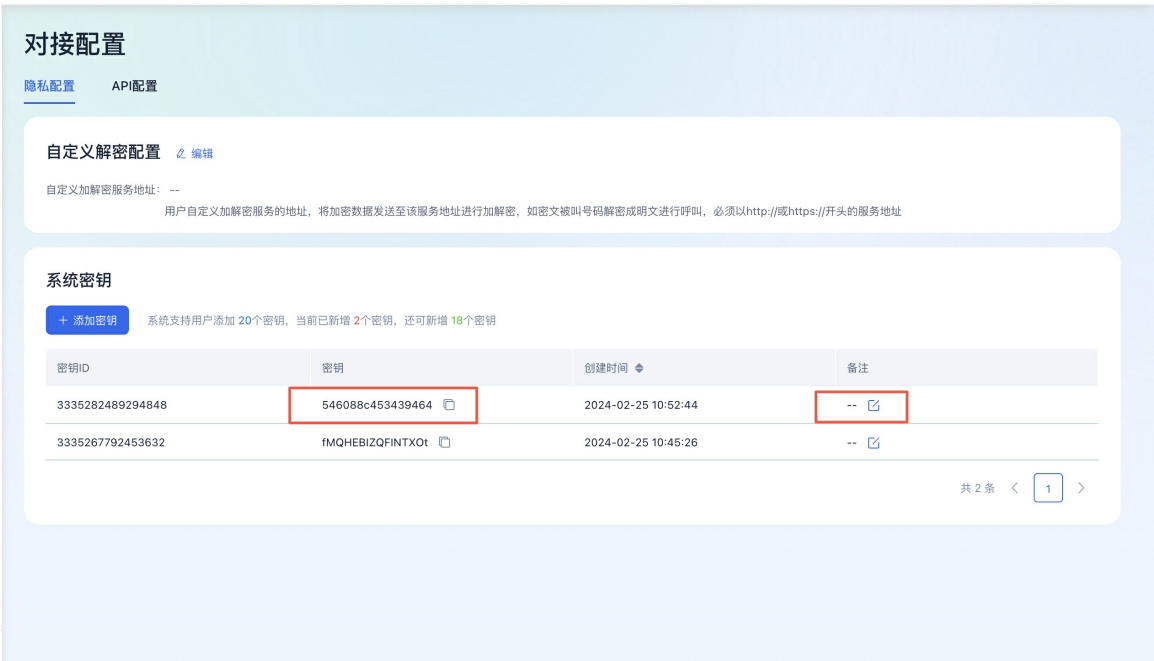
在对接配置界面可以进行隐私配置和API配置的相关操作。在隐私配置界面可以自定义配置解密服务地址或添加系统密钥，在API配置界面可以配置回调地址并测试回调接口的连通性，还可以进行AK管理。

隐私配置

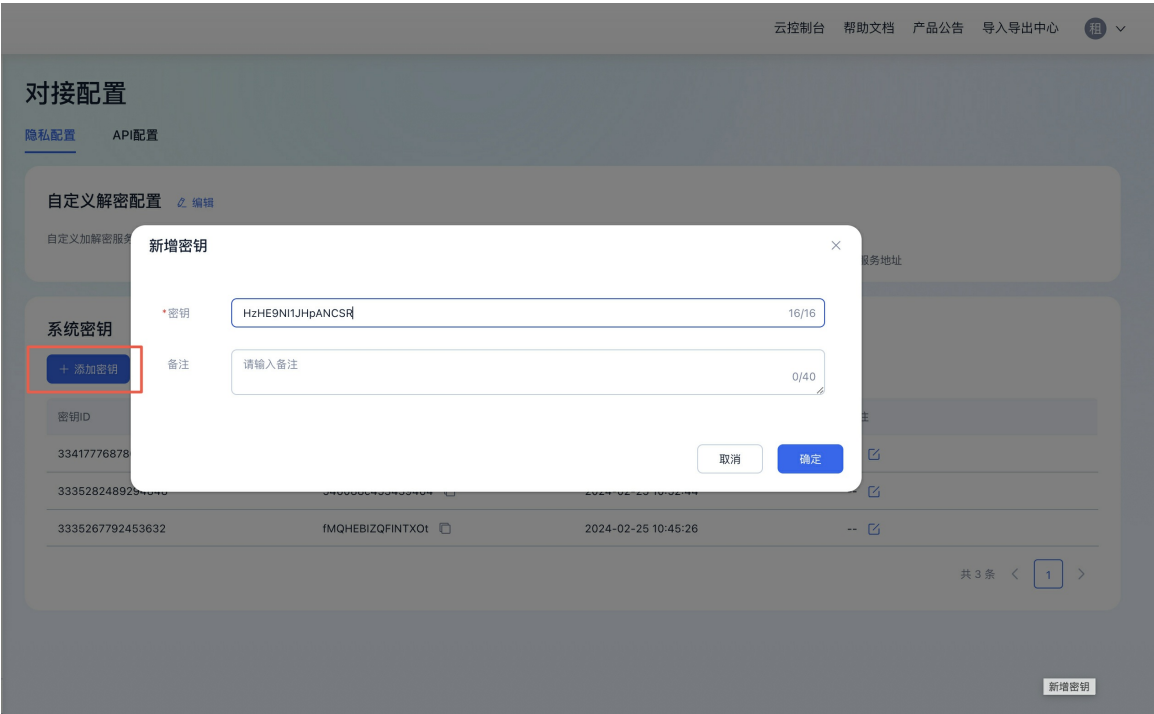
自定义解密配置 点击「编辑」可以自定义加解密地址，配置完成后，会将加密数据发送至用户配置的服务地址进行加解密，如密文被叫号码解密成明文进行呼叫。



系统密钥 系统密钥列表可查看已建密钥信息，可复制密钥，并根据业务需要对密钥进行备注描述；



点击「添加密钥」进入新增密钥页面，系统支持默认生成密钥（用户可按需修改），同时可填写密钥备注进行密钥用途说明，系统支持用户添加20个密钥。

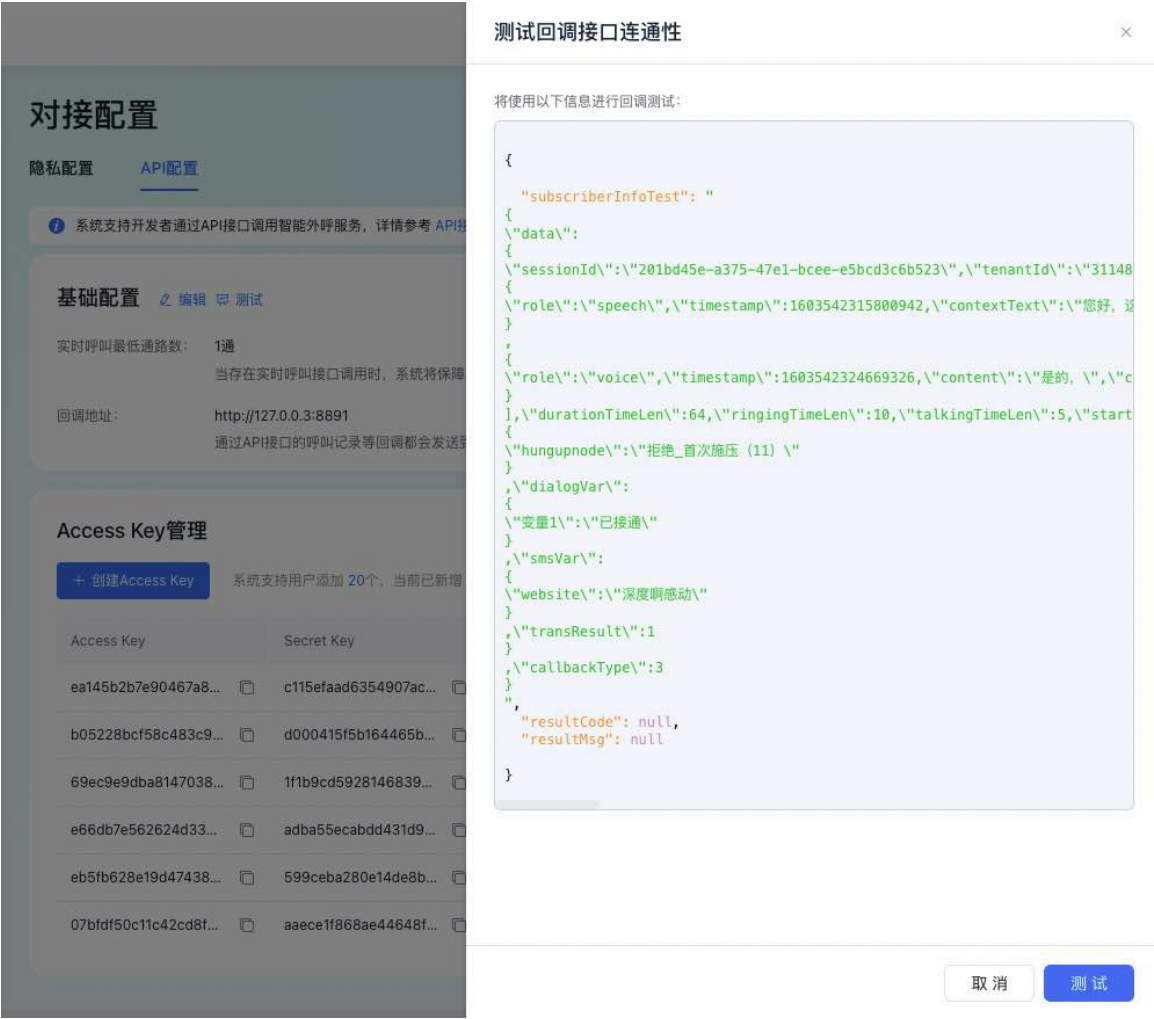


API配置

系统支持开发者用户通过API接口调用智能外呼服务，详情可以参考API接口文档，调用API服务前，需进行AK、回调地址等配置。**基础配置** 点击「编辑」可以进行设置实时呼叫最低通路数，进行回调地址的配置。



点击「测试」可以对回调地址的连通性进行测试。



Access Key管理 用户可以获取AK/SK生成鉴权token，用于调用API接口时认证用户身份使用，并根据业务需要对AK进行备注描述。

点击「创建Access Key」，生成AK，可根据需要进行说明，系统支持用户添加20个AK。



操作日志

操作日志

系统支持对用户的功能操作进行留痕记录，方便日后进行问题定位等业务需求。

查找条件说明：

- 时间段查询：支持最长90天时间段跨度操作日志查询。
- 操作对象：可根据不同的功能模块界面，对操作日志进行分类查找。
- 操作人：支持输入不同账号的操作人名称进行日志查找。
- 更多筛选：支持操作模块、操作动作、操作来源等方式进行日志查找。
- 页面显示及跳转：支持设定页面日志显示条数，目前最多支持每页显示100条；同时支持跳转到指定页面，方便快速查找。



呼叫配置

功能概述

呼叫配置中包含主叫号码管理、节假日配置、黑名单、事件配置、外呼结果智能状态识别、打断语气词配置、通话配置等功能，可以根据需要设置外呼的默认逻辑。

配置指南

号码管理 在当前页面，可以看到分配给当前租户的主叫号码。因为涉及到业务审核，目前主叫号码的购买或配置自有号码，需要联系对应的支持人员进行操作，不支持线上直接购买。



节假日配置 节假日配置支持配置租户级别全局的节假日，可以在外呼任务使用时，配置通用的业务策略。

- 重复规则支持不重复、按月、按年重复



黑名单 黑名单功能可以查看目前手工或系统自动加入的黑名单，针对黑名单进行维护。加入黑名单的电话，如果任务配置，则系统不会继续呼叫拨打。

- 可以针对黑名单进行手动维护、添加、导入。
- 可以查看到系统自动添加的黑名单的会话记录，查看加入黑名单原因。

百度智能云 智能外呼

帮助文档 产品公告 导入导出中心 租

我的机器人

机器人模板库

自定义标签配置

外呼任务

记录与事件

统计报表

系统管理

用户管理

角色管理

短信管理

呼叫配置

对接配置

操作日志

展开/收起

呼叫配置

号码管理 节假日配置 黑名单 事件配置 智能状态识别 语气词配置(智能打断) 通话配置

+ 新增号码至黑名单 批量添加 批量删除

生效时间 开始时间 结束时间 请输入电话号码进行搜索

电话号码	来源	呼叫类型	状态	生效时间	失效时间	添加时间	备注	操作
186****7710	系统添加	仅呼出	已失效	2023-03-02 00:13:15	2023-03-02 23:59:59	2023-03-02 00:13:15	--	通话记录 编辑 删除
123****2222	手动添加	仅呼出	已失效	2023-04-20 11:38:28	2023-04-21 23:59:59	2023-04-20 11:38:28	dddd	编辑 删除
177****8902	手动添加	仅呼出	已失效	2023-09-14 21:35:24	2023-09-26 23:59:59	2023-09-14 21:35:24	小小王八楼2	编辑 删除
177****8903	手动添加	仅呼出	已失效	2023-09-14 21:35:24	2023-09-27 23:59:59	2023-09-14 21:35:24	小小王八楼3	编辑 删除
177****8904	手动添加	仅呼出	已失效	2023-09-14 21:35:24	2023-09-28 23:59:59	2023-09-14 21:35:24	小小王八楼4	编辑 删除
177****8905	手动添加	仅呼出	已失效	2023-09-14 21:35:24	2023-09-29 23:59:59	2023-09-14 21:35:24	小小王八楼5	编辑 删除
177****8906	手动添加	仅呼出	已失效	2023-09-14 21:35:24	2023-09-30 23:59:59	2023-09-14 21:35:24	小小王八楼6	编辑 删除
178****4423	手动添加	仅呼出	已失效	2023-11-09 22:25:11	2023-11-09 23:59:59	2023-11-09 22:25:11	17801234423	编辑 删除

事件配置 此功能可以针对事件进行全局配置策略：

- 黑名单：支持加入黑名单的策略，针对单个号码加黑名单，还是针对整个客户加入黑名单，生效时间。
- 预约事件：预约多久进行重播。
- 自定义事件：支持自定义发送短信、任务不再拨打等能力

百度智能云 智能外呼

帮助文档 产品公告 导入导出中心 租

概览

机器人管理

外呼任务

任务管理

在线监控

记录与事件

统计报表

系统管理

用户管理

角色管理

短信管理

呼叫配置

对接配置

操作日志

展开/收起

呼叫配置

号码管理 节假日配置 黑名单 事件配置 智能状态识别 语气词配置(智能打断) 通话配置

+ 新增事件

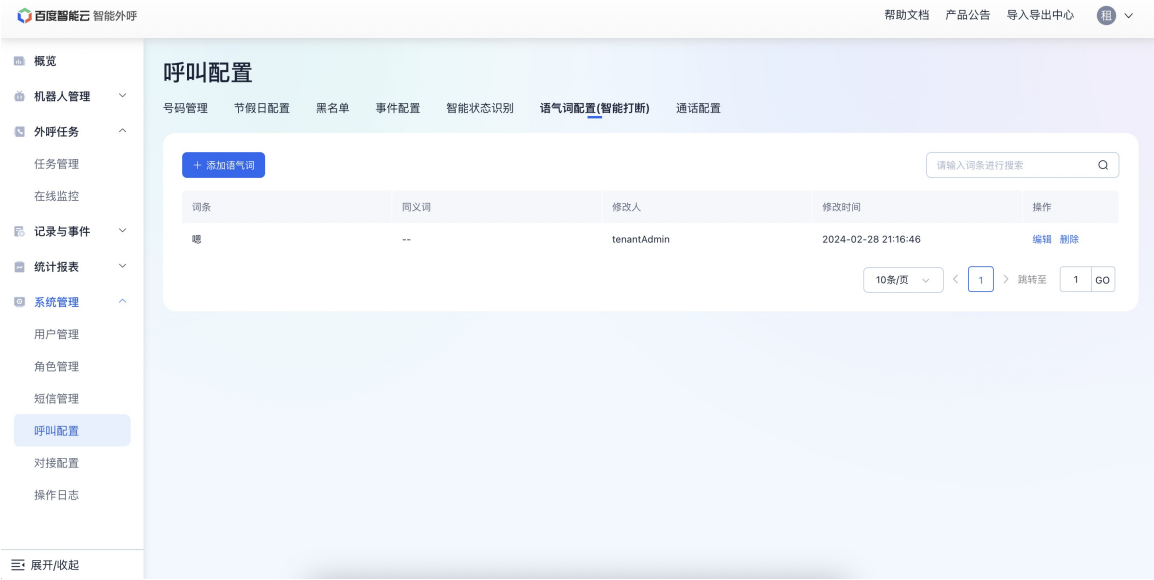
事件名称	事件标识	事件动作	添加时间	备注	操作
非本人事件	no_person	本任务不再拨打	2021-08-20 17:24:48	--	详情 编辑 删除
黑名单-2	blacklist2	添加黑名单	2021-10-19 09:44:18	1	详情 编辑 删除
测试	ceshi	本任务不再拨打	2022-02-17 16:38:30	--	详情 编辑 删除
cuidecheng测试	cuidecheng测试	添加黑名单	2022-04-12 23:48:30	1	详情 编辑 删除
6.2.2	黑名单	添加黑名单	2022-06-16 23:04:45	6.2.2黑名单添加黑名单5	详情 编辑 删除
播放录音后挂机	custom_audio	播放录音后挂机	2022-08-15 21:25:47	播放录音后挂机播放录音后挂机...	详情 编辑 删除
hei	hei	添加黑名单	2022-08-15 21:45:49	hei	详情 编辑 删除
ben	ben	本任务不再拨打	2022-08-15 21:46:08	ben	详情 编辑 删除
custom	custom	播放录音后挂机	2022-08-15 21:46:45	custom_audio	详情 编辑 删除
duanxin	duanxin	发送短信	2023-02-09 22:28:41	duanxin	详情 编辑 删除

智能状态识别 支持通过振铃音识别，对外呼结果进行识别，可解决信令识别不准的情况，可以精准区分空号、忙、停机等状态。

90

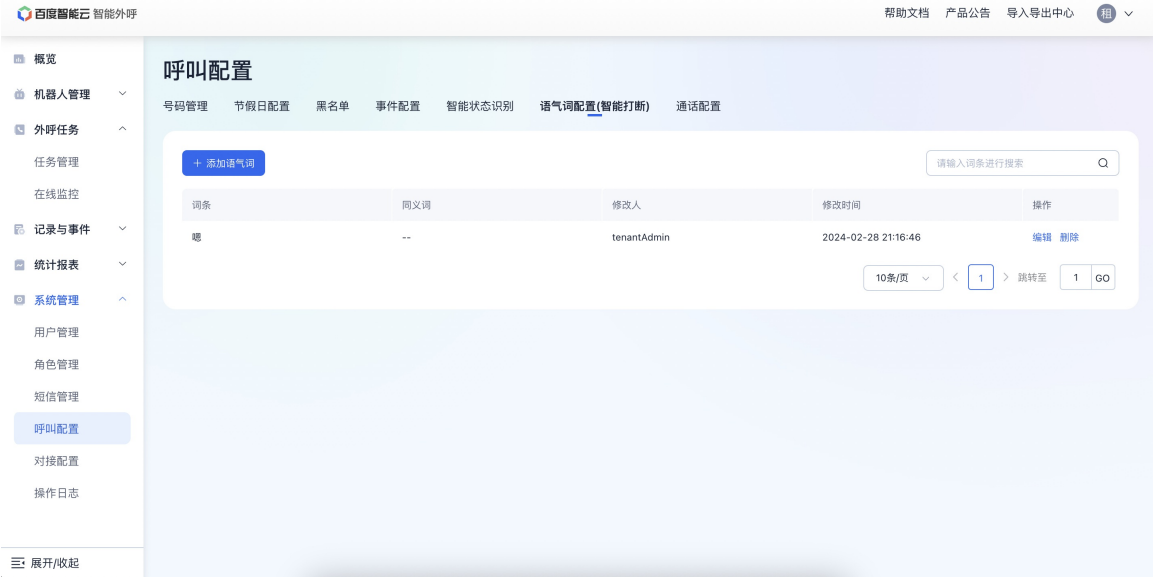


语气词配置（智能打断） 通话过程中，有很多客户会有口头禅，如“嗯，是”，这种很容易造成勿打断。可以配置针对某些语气词不打断。



通话配置

- 通过过程中，支持增加默认的背景音，提升对话的拟人度。
- 可以配置最大的振铃时长，达到振铃时长后，自动挂断。



开放平台

调用说明

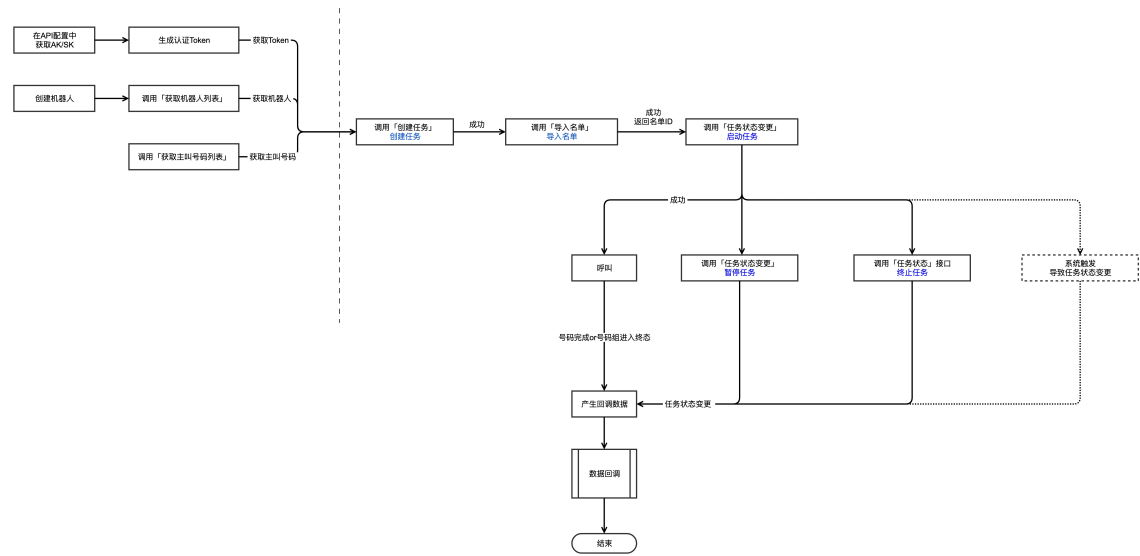
概述

智能外呼开放平台支持用户通过API接口调用智能外呼能力，按照业务类型，可分为批量任务和实时调用两种，此外，还支持将呼叫数据回调给用户业务系统。

业务流程

批量任务

批量任务整体业务流程如下图所示。



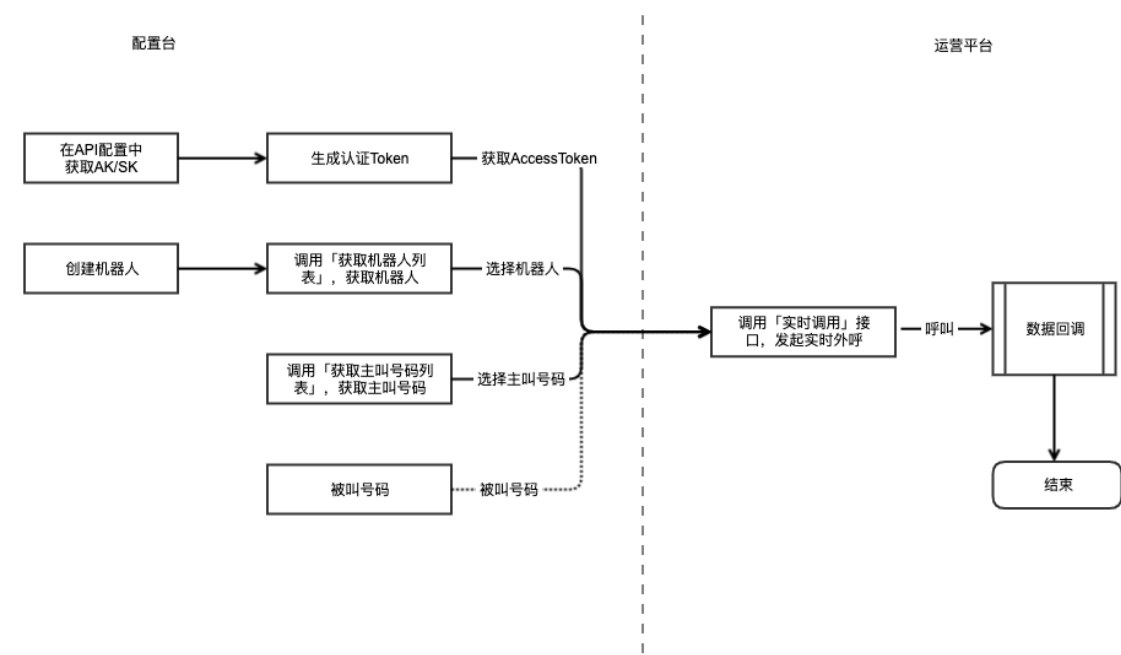
相关说明

- 获取AK/SK和生成认证Token，租户在配置台-API配置中，创建AK/SK，并填写回调地址，根据按照「生成认证Token」文档，生成认证Token，每次调用接口时，均需认证Token进行认证鉴权；
- 创建外呼机器人，在「配置台」-「机器人组装」中创建、配置以及发布外呼机器人；
- 获取外呼机器人，调用「获取机器人列表」，获取租户下已发布的外呼机器人list；
- 获取主叫号码，调用「获取主叫号码列表」，获取租户下的主叫号码list；

- 创建任务，调用「创建任务」,创建外呼任务；
- 导入名单，调用「导入名单」，向目标任务导入待呼叫名单，并返回名单ID（即MemberID）；
- 任务启动，调用「任务状态变更」，以启动任务，若需暂停/恢复/结束任务，则调用「任务状态变更接口」，可实现任务的暂停、结束、恢复；
- 呼叫被叫号码；
- 数据回调：当有回调数据产生时，则向回调地址（用户在「API配置」配置的回调地址）进行外呼数据的回调。

实时调用

开发平台支持用户对系统进行实时调用，满足业务系统实时产生名单且实时外呼需求，且支持排队功能。



相关说明

- 获取AK/SK和AccessToken，租户在配置台-API配置中，创建AK/SK，并填写回调地址并配置实时呼叫通路数，根据按照「生成认证Token」文档，生成认证Token，每次调用接口时，均需认证Token进行认证鉴权；
- 创建外呼机器人，在「配置台」-「机器人组装」中创建、配置以及发布外呼机器人；
- 获取外呼机器人，调用「获取机器人列表」接口，获取租户下已发布的外呼机器人list；
- 获取主叫号码，调用「获取主叫号码列表」接口，获取租户下的主叫号码list；
- 实时呼叫，调用「实时调用」接口，并传入主叫号码、被叫号码、机器人 id、呼叫截止时间、扩展字段、加密方式等字段，发起实时调用；
- 呼叫被叫号码；
- 数据回调，当有回调数据产生时（呼叫结束后），则向回调地址（用户在「API配置」配置的回调地址）进行外呼数据的回调

数据回调

回调类型

回调类型，包括：任务单通电话回调、任务号码终态回调、任务状态变更回调、实时调用单通电话回调。

- 任务单通电话回调：批量任务中，当单通电话呼叫结束后，包括未接通和已接通，将话单+会话内容一并回调；

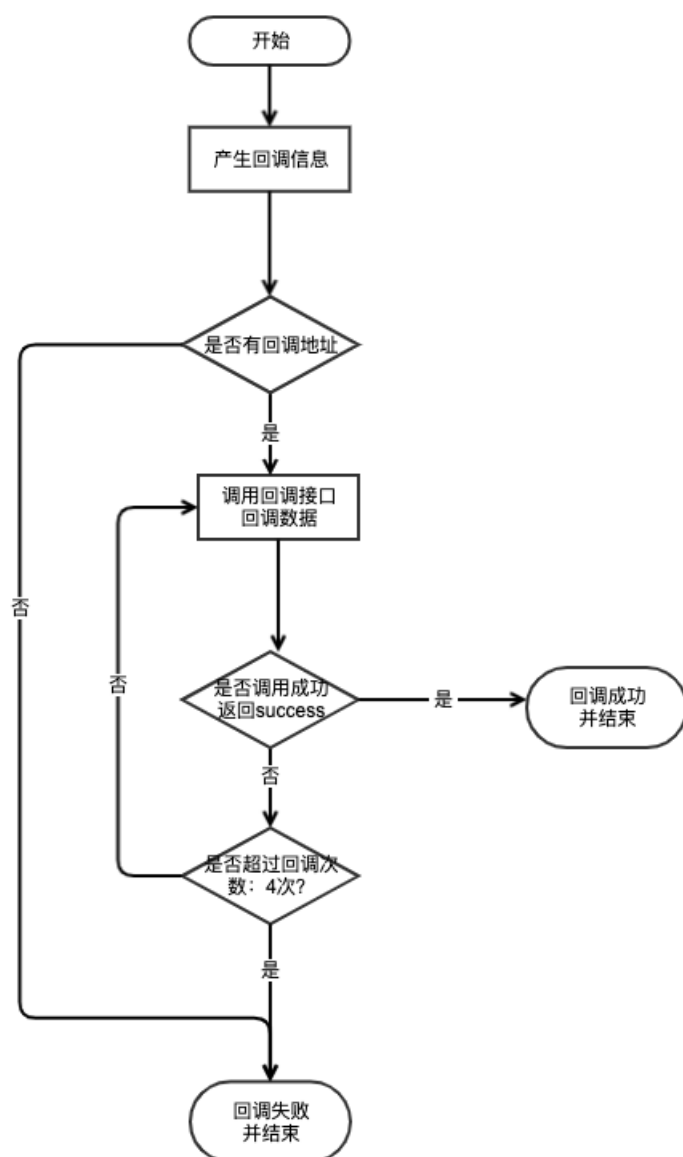
- 任务号码组终态回调：号码组进入终态后，包括已完成和已打完，将号码组信息一并回调；
- 任务状态变更回调：任务状态发生变更后，需将任务变更后状态进行回调。
- 实时调用单通电话回调：针对实时调用，当单通电话呼叫结束后，包括未接通和已接通，将话单+会话内容一并回调；

回调触发时间点

- 单通电话回调：电话呼叫结束后，包括未接通和已接通；
- 号码组终态回调：号码组进入终态；
- 任务状态变更回调：任务状态发生变更，变更为「执行中」/「已暂停」/「已完成」。

回调说明

回调成功后，状态码为200，表明本次回调成功，否则会认为回调失败。



生成认证TokenV2

获取认证Token

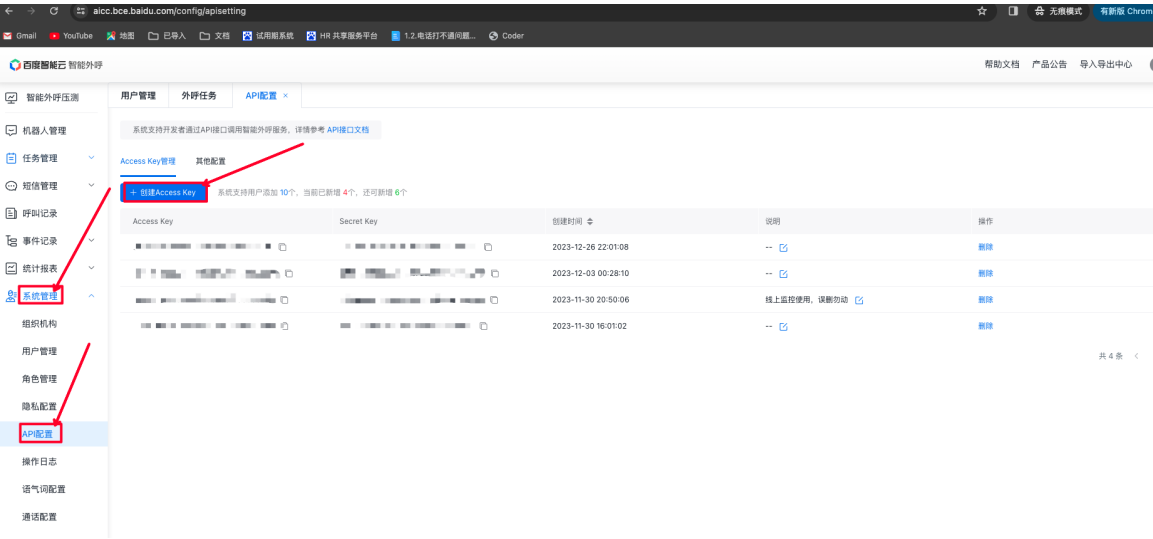
鉴权的主要目的是获取accessToken。accessToken是用户的访问令牌，承载了用户的身份、权限等信息。鉴权主要分为以下两步：

1. 获取Access Key/Secret Key

2. 获取accessToken

获取Access key/Secret key

当您购买智能外呼产品后，可以登录智能外呼，在智能外呼的「系统管理」->「API配置」中可以获取到Access Key和Secret Key，如果是新用户，可以点击创建Access key，即可获得Access Key和Secret Key。



平台将会分配给您此应用的相关凭证，主要为Access key、Secret Key。以上三个信息是您应用实际开发的重要凭证，每个应用各不相同，为了您的财产和服务安全请您妥善保管。

获取accessToken

接口描述

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken>

HTTP Method

POST

请求参数

Header | 参数名 | 是否必需 | 说明 | 示例 | |----|-----|----|-----| | Content-Type | 是 | json标准的请求头 | application/json |

Param | 参数名 | 是否必需 | 说明 | 示例 | |----|-----|----|-----| | accessKey | 是 | 智能外呼的Access Key | xxxx | | secretKey | 是 | 智能外呼的Secret Key | xxxx |

响应参数

参数名	数据类型	说明
code	int	响应码200成功，其他均为错误，具体看状态描述
msg	String	状态描述，如「ok」，「accessKey，不能为空」
data	object	返回具体的响应内容见示例

data | 参数名 | 数据类型 | 说明 | |----|-----|----|-----| | tenantId | long | 租户Id | | accessToken | String | 返回的accessToken | | expiresTime | int | accessToken失效时间默认是30天 | | accessKey | String | 智能外呼的Access Key | | secretKey | String | 智能外呼的Secret Key |

请求示例

```
{
  "secretKey": "xxx",
  "accessKey": "xxx"
}
```

响应示例

```
{
  "time": 1704194573489,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "tenantId": 123123,
    "accountId": "xxx",
    "accessToken": "xxxx",
    "expiresTime": 43200, // 过期时间 单位 分钟
    "accessKey": "xxx",
    "secretKey": "xxx"
  }
}
```

代码示例

Java代码示例

```
package baidu.com;

import okhttp3.*;
import org.json.JSONObject;

import java.io.IOException;

class Demo {

    static final OkHttpClient HTTP_CLIENT = new OkHttpClient().newBuilder().build();

    public static void main(String[] args) throws IOException {
        MediaType mediaType = MediaType.parse("application/json");
        JSONObject requestBodyJson = new JSONObject();
        requestBodyJson.put("secretKey", "xxxx");
        requestBodyJson.put("accessKey", "xxxx");
        RequestBody body = RequestBody.create(mediaType, requestBodyJson.toString());
        Request request = new Request.Builder()
            .url("https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken")
            .method("POST", body)
            .addHeader("Content-Type", "application/json")
            .build();
        Response response = HTTP_CLIENT.newCall(request).execute();
        System.out.println(response.body().string());
    }
}
```

Go示例

```
package main

import (
    "fmt"
    "io/ioutil"
    "net/http"
    "strings"
)

func main() {
    url := "https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken"
    payload := strings.NewReader(`{
        "secretKey": "xxxx",
        "accessKey": "xxxx"
    }`)
    req, err := http.NewRequest("POST", url, payload)
    if err != nil {
        fmt.Println(err)
        return
    }
    req.Header.Add("Content-Type", "application/json")

    client := &http.Client{}
    res, err := client.Do(req)
    if err != nil {
        fmt.Println(err)
        return
    }
    defer res.Body.Close()

    body, err := ioutil.ReadAll(res.Body)
    if err != nil {
        fmt.Println(err)
        return
    }
    fmt.Println(string(body))
}
```

Python示例

```
import requests
import json

def main():
    url = 'https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken'
    headers = {
        'Content-Type': 'application/json'
    }
    data = {
        "secretKey": "xxxx",
        "accessKey": "xxxx"
    }

    response = requests.post(url, headers=headers, json=data)
    print(response.text)

if __name__ == '__main__':
    main()
```

PHP示例


```
class Demo {

public function run() {
    $curl = curl_init();
    curl_setopt_array($curl, array(
        CURLOPT_URL => "https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken",
        CURLOPT_TIMEOUT => 30,
        CURLOPT_RETURNTRANSFER => true,
        CURLOPT_CUSTOMREQUEST => 'POST',
        CURLOPT_HTTPHEADER => array(
            'Content-Type: application/json',
            'Accept: application/json'
        ),
        CURLOPT_POSTFIELDS => json_encode(array(
            "secretKey" => "xxxx",
            "accessKey" => "xxxx"
        ))
    ));
    $response = curl_exec($curl);
    curl_close($curl);
    return $response;
}
}
$rtn = (new Sample())->run();
print_r($rtn);
```

 C++示例

```
##### include <stdio.h>
##### include <iostream>
##### include <string.h>
##### include <curl/curl.h>
##### include <json/json.h>
##### include <fstream>

inline size_t onWriteData(void *buffer, size_t size, size_t nmemb, void *userp)
{
    std::string *str = static_cast<std::string *>(userp);
    str->append(static_cast<char *>(buffer), size * nmemb);
    return size * nmemb;
}

int main(int argc, char *argv[])
{
    std::string result;
    CURL *curl;
    CURLcode res;
    curl_global_init(CURL_GLOBAL_DEFAULT);
    curl = curl_easy_init();
    if (curl) {
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_CUSTOMREQUEST, "POST");
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_URL, "https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken");
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_FOLLOWLOCATION, 1L);
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_DEFAULT_PROTOCOL, "http");
        struct curl_slist *headers = NULL;
        headers = curl_slist_append(headers, "Content-Type: application/json");
        headers = curl_slist_append(headers, "Accept: application/json");
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_HTTPHEADER, headers);
        const char *data = "{\"secretKey\":\"xxxx\", \"accessKey\":\"xxxx\"}";
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_POSTFIELDS, data);
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_WRITEDATA, &result);
        curl_easy_setopt(curl, CURLOPT_WRITEFUNCTION, onWriteData);
        res = curl_easy_perform(curl);
        std::cout << result;
    }
    curl_easy_cleanup(curl);
    curl_global_cleanup();
    return (int)res;
}
```

 C#示例

```
using System;
using RestSharp;

namespace DemoApplication {
    public class Demo {
        public static void Main(string[] args) {
            var client = new RestClient("https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken");
            client.Timeout = -1;
            var request = new RestRequest(Method.POST);
            request.AddHeader("Content-Type", "application/json");
            request.AddHeader("Accept", "application/json");
            var body = @"{
                ""secretKey"": ""xxxx"",
                ""accessKey"": ""xxxx""
            }";
            request.AddParameter("application/json", body, ParameterType.RequestBody);
            IRestResponse response = client.Execute(request);
            Console.WriteLine(response.Content);
        }
    }
}
```

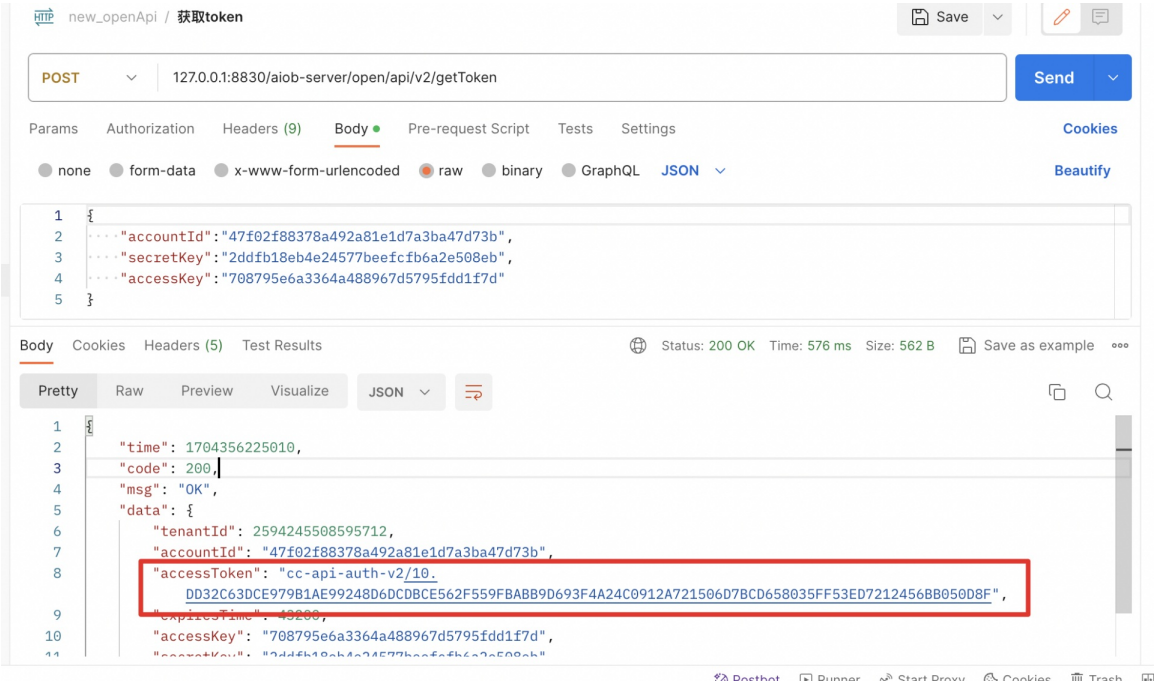
Node.js示例

```
const axios = require('axios');

async function main() {
    try {
        const response = await axios.post('https://aiob-open.baidu.com/api/v2/getToken', {
            secretKey: 'xxxx',
            accessKey: 'xxxx'
        }, {
            headers: {
                'Content-Type': 'application/json',
                'Accept': 'application/json'
            }
        });
        console.log(response.data);
    } catch (error) {
        console.error(error);
    }
}

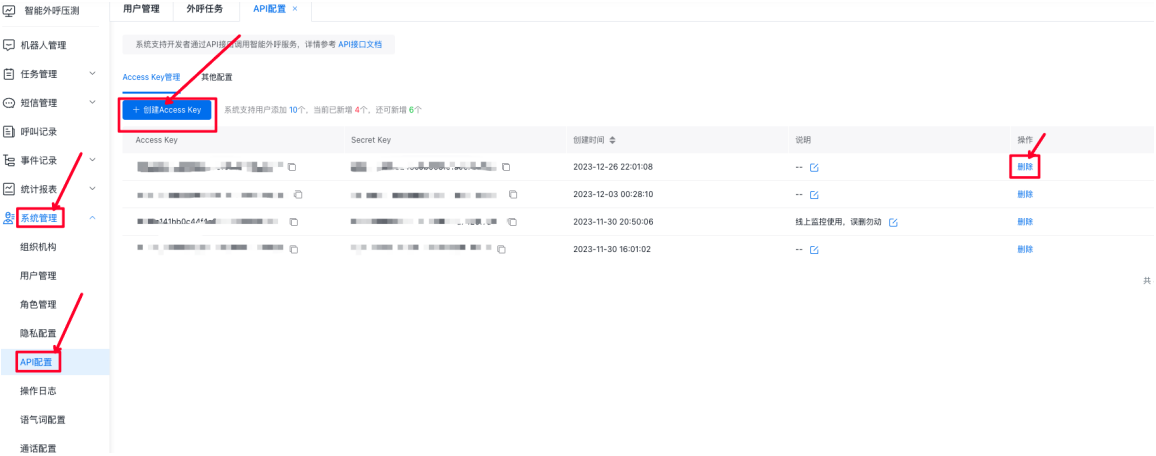
main();
```

Postman请求示例



🔗 密钥安全提示与止损方法

- 1. 注意请勿将您的AK/SK以及生成的Access token与他人共享或硬编码到APP及终端，为保护您的资源安全，平台可能会针对恶意滥用token进行禁用
- 2. 当前使用https获取accessToken，如发生凭证（即AK/SK或Access token）泄露，请及时在「系统管理」->「API配置」中删除Access Key和Secret Key



资源获取

获取录音地址

🔗 概述

调用接口，可获取通话录音地址

🔗 请求URL

- <https://aiob-open.baidu.com/api/v1/record>
- <https://aicc.bcc.baidu.com/api/v1/record> (即将下架)

🔗 HTTP Method

POST、PUT、GET（建议按get方式接入，对于已经接入的老用户会做逻辑兼容，不影响使用）

POST和PUT从请求body中提取数据，GET从请求query string中提取数据

请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	POST或PUT时必须	请求类型	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body（POST或PUT）

参数名称	类型	是否必须	说明
contactUuid	String	是	通话录音唯一标识
expiration	Int	否	录音地址的超时时间，单位为秒，默认为1800秒，最大不超过3600秒
operation	Int	否	录音地址类型，1为获取试听地址，2为获取下载地址，3为同时获取，默认为1

Query String（GET）

字段与Body一致

响应参数

参数名称	类型	说明
requestId	String	服务端为该次请求生成的唯一标识
code	Int	http响应码，比如200、400
msg	String	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	Array	成功时为录音地址列表，失败时为空

data数据

参数名称	类型	说明
recordUrl	String	录音文件试听URL
downloadUrl	String	录音文件下载URL

请求示例

GET请求示例

```
https://aiob-open.baidu.com/api/v1/record?contactUuid=1630760934746164_700189&operation=3&t=1630764534703
```

POST/PUT请求示例

```
{
  "contactUuid": "1630760934746164_700189",
  "expiration": 1800,
  "operation": 3
}
```

响应示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": [
    {
      "recordUrl": "http://xxx.baidubce.com/xxx.wav?",
      "downloadUrl": "http://xxx.baidubce.com/xxx.wav"
    }
  ]
}
```

获取主叫号码列表

概述

调用接口，可获取租户下所有的主叫号码

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v1/did/list>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v1/did/list> (即将下线)

HTTP Method

GET

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

响应参数

参数名称	类型	说明
code	int	http响应码，比如200、400
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	主叫号码数据

数据

参数名称	类型	说明
pn	int	页码
ps	int	每页显示号码个数
orderBy	string	顺序规则
order	string	顺序/倒序
total	int	总个数
list	array	主叫号码list

list数据

参数名称	类型	说明
id	long	主叫号码唯一标识
didAreaCode	string	区号
didNumber	string	号码
didType	int	号码类型 1-固话, 3-手机号, 4-其他
didOwner	int	号码来源: 0-平台号码, 1-第三方号码
operator	int	运营商 0-其他,1-中国联通,2-中国移动,3-中国电信
inOutBound	int	号码用途: 0-呼入,1-呼出,2-呼入/呼出
serviceNumber	string	服务号码
state	int	状态 1-启用中,2 禁用, 3-欠费中,4-停用中

请求示例

```
GET /api/v1/did/list
Host: 127.0.0.1:8420
Date: Fri, 14 Aug 2020 03:11:49 GMT
Content-Type: application/json; charset=utf-8
Connection: Keep-Alive
Authorization:
cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad7063
```

响应示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "pn": null,
    "ps": null,
    "orderBy": null,
    "order": null,
    "total": null,
    "list": [
      {
        "id": 6172,
        "didAreaCode": "020",
        "didNumber": "66242194",
        "didType": 1,
        "didOwner": 0,
        "operator": 0,
        "provinceId": null,
        "province": "广东",
        "cityId": null,
        "city": "广州",
        "inOutBound": 2,
        "serviceNumber": "",
        "state": 1
      },
      {
        "id": 6458,
        "didAreaCode": "020",
        "didNumber": "66242195",
        "didType": 1,
        "didOwner": 0,
        "operator": 0,
        "provinceId": null,
        "province": "广东",
        "cityId": null,
        "city": "广州",
        "inOutBound": 1,
        "serviceNumber": "123123",
        "state": 1
      }
    ]
  }
}
```

获取机器人列表接口

概述

调用接口，可获取租户下所有的已发布的外呼机器人

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v1/robot/list>
<https://aicc.bcc.baidu.com/api/v1/robot/list> (即将下线)

HTTP Method

GET

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

PARAM

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
robotName	否	string	机器人名称	“机器人名称”
pn	否	int	页码，非必填,默认为1	2
ps	否	int	每页显示号码个数，非必填，默认20	20

🔗 响应参数

字段名称	数据类型	说明	示例
robotId	string	机器人ID	"650d4978-d288-4fbd-bbf9-22ab4c032fe1"
robotName	string	机器人名称	"机器人名称"
callType	int	机器人呼叫类型，1-呼入，3-呼出	3
industryId	string	机器人行业id，如下所示	"4f7aaba5-8e39-498a-8d50-3d996c4ab0e2"
createUserId	long	创建人id	1633
publishState	int	发布状态，1-未发布，2-发布中，3-发布成功，4-发布失败	3
publishUserId	long	发布人id	1633

🔗 请求示例

```
https://aiob-open.baidu.com/api/v1/robot/list?robotName=test&pn=1
```

🔗 返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "pn": null,
    "ps": null,
    "orderBy": null,
    "order": null,
    "total": null,
    "list": [
      {
        "robotId": "650d4978-d288-4fbd-bbf9-22ab4c032fe1",
        "robotName": "机器人B",
        "callType": 3,
        "industryId": "4f7aaba5-8e39-498a-8d50-3d996c4ab0e2",
        "createUserId": 1633,
        "publishState": 3,
        "publishUserId": 1633
      },
      {
        "robotId": "2d85196d-b712-4ec7-8fa4-2d80233902c2",
        "robotName": "测试paas",
        "callType": 3,
        "industryId": "4f7aaba5-8e39-498a-8d50-3d996c4ab0e2",
        "createUserId": 1633,
        "publishState": 3,
        "publishUserId": 1633
      },
      {
        "robotId": "2f1fd0ca-2d2c-40bd-8d34-e5e8ce6a4cb4",
        "robotName": "花木兰",
        "callType": 3,
        "industryId": "4f7aaba5-8e39-498a-8d50-3d996c4ab0e2",
        "createUserId": 1633,
        "publishState": 3,
        "publishUserId": 1633
      },
      {
        "robotId": "b385836a-9320-4f0d-af82-ac7440a46d92",
        "robotName": "wytest",
        "callType": 3,
        "industryId": "4f7aaba5-8e39-498a-8d50-3d996c4ab0e2",
        "createUserId": 1633,
        "publishState": 3,
        "publishUserId": 1633
      }
    ]
  }
}
```

🔗 其他字段说明

枚举值说明：

callType

呼入：1
呼出：3

publishState

未发布：1
发布中：2
发布成功：3
发布失败：4

industryId

通用：4f7aaba5-8e39-498a-8d50-3d996c4ab0e2
银行：ed0165dc-d0eb-46d4-adf7-4c26b05db167
保险：2e3c886e-3dc7-4b10-b3f7-62746a017995
电信运营商：b68abfa2-c674-4988-8bc5-5b52615be374
能源：4709e482-dda6-4011-8329-d875e6edd902
教育：70457676-d79a-4b02-b744-7e2485356fc5
通信：0b0b7dc4-7cfc-4d9e-8c4a-aba2482ca14d
电商：4cf99f6d-f33b-4f99-930c-a894e7d81d9a
消费金融：fae57be2-6d80-4cf9-b69e-825a9507ab29
航空：05dc9f87-5e4d-408b-a75d-2894eac69f14

机器人变量信息查询

概述

调用接口，可获取机器人相关的所有变量

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v1/robot/var>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v1/robot/var> (即将下线)

HTTP Method

GET

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

PARAM

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
robotId	是	string	机器人ID	“机器人ID”

响应参数

字段名称	数据类型	说明	示例
promptVar	List	快捷场景机器人模型变量	
robotVar	List	自定义机器人业务变量	

请求示例

https://aiob-open.baidu.com/api/v1/robot/var?robotId=639e0415-aa86-4644-b00c-XXXXX

返回示例

```
{
  "requestId": "f79527bbc95b4d1683eeee605bb6b1a54",
  "time": 1729849351861,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "promptVar": [
      "var1"
    ],
    "robotVar": [
      "speed",
      "vad"
    ]
  }
}
```

黑名单列表

概述

调用接口，可获取租户下黑名单列表

URL

https://aiob-open.baidu.com/api/v1/blacklist
https://aicc-bcc.baidu.com/api/v1/blacklist (即将下线)

HTTP Method

GET

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

PARAM

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
identification	否	string	黑名单	“黑名单”
pn	否	int	页码，非必填,默认为1	2
ps	否	int	每页显示号码个数，非必填，默认20	20

响应参数

字段名称	数据类型	说明	示例
id	string	黑名单id	"4034027345823488"
tenantId	string	租户id	"租户id"
identification	string	黑名单电话号码	
effectiveStartTime	string	生效开始时间	"2024-10-23 11:22:54"
effectiveEndTime	string	生效结束时间（创建无期限黑名单默认时间 "2199-12-31 23:59:59"）	"2024-10-23 23:59:59"

请求示例

```
https://aiob-open.baidu.com/api/v1/blacklist?pn=1&ps=20&identification=
```

返回示例

```
{
  "time": 1729756458878,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "total": 2,
    "pn": 1,
    "ps": 1,
    "list": [
      {
        "id": "4034027345823488",
        "tenantId": 4008406172041216,
        "identification": "19511114824",
        "effectiveStartTime": "2024-10-23 11:22:54",
        "effectiveEndTime": "2024-10-23 23:59:59"
      }
    ]
  }
}
```

新建黑名单

概述

调用接口，创建黑名单，黑名单号码再外呼系统禁止呼叫

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v1/blacklist/create>
<https://aicc.bcc.baidu.com/api/v1/blacklist/create>（即将下线）

HTTP Method

POST

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

BODY

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
identification	是	string	黑名单电话	"15532271587"
effectiveEndTime	否	string	生效结束时间	"2024-10-29 00:00:00"

响应参数

字段名称	数据类型	说明	示例
id	string	黑名单id	"4047673969268736"

请求示例

```
https://aiob-open.baidu.com/api/v1/blacklist/create
{
  "identification": "1111111111",
  "effectiveEndTime": "2024-10-29 00:00:00"
}
```

返回示例

```
{
  "time": 1729848888888,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "id": "4040573969268736"
  }
}
```

删除黑名单

概述

调用接口，可删除租户下的黑名单

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v1/blacklist/delete>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v1/blacklist/delete> (即将下线)

HTTP Method

POST

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

BODY

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
ids	是	list	和名单id列表	“和名单id列表”

响应参数

判断code是否为200即可

请求示例

```
https://aiob-open.baidu.com/api/v1/blacklist/delete
{
  "ids":["4040573969268736"]
}
```

返回示例

```
{
  "time": 1729849134070,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": null
}
```

短信签名列表

概述

调用接口，可获取租户下的获取短信签名列表（不分页）

URL

https://aiob-open.baidu.com/api/v1/sms/getSignatureList
https://aicc-bee.baidu.com/api/v1/sms/getSignatureList（即将下线）

HTTP Method

GET

请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

PARAM

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
smsSignature	否	string	短信签名（支持模糊搜索）	“短信签名”

🔗 响应参数

字段名称	数据类型	说明	示例
id	string	短信签名id	"4778733464166400"
tenantId	string	租户id	""
signatureSrcId	string	在实际平台对应的资源id	"sms-sign-RqCntK94x59"
signature	string	签名	“签名”
providerId	string	供应商 1百度 2 客户自有	"1"

🔗 请求示例

```
https://aiob-open.baidu.com/api/v1/sms/getSignatureList?smsSignature=短信签名
```

🔗 返回示例

```
{
  "requestId": "1b209522c3844dcdae1e231681feee27",
  "time": 1729756224909,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "list": [
      {
        "tenantId": "4980806172041216",
        "id": "4778733464166400",
        "signatureSrcId": "sms-sign-RqCntK94x59",
        "signature": "短信签名",
        "providerId": "1",
        "createTime": "2024-10-14 17:59:28"
      }
    ]
  }
}
```

短信模版列表

🔗 概述

调用接口，可获取租户下短信签名模版列表不分页

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v1/sms/getTemplateList>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v1/sms/getTemplateList> (即将下线)

🔗 HTTP Method

GET

🔗 请求参数

HEADER

参数名称	是否必须	说明	示例
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

PARAM

参数名称	是否必须	参数类型	说明	示例
smsTemplateName	否	string	短信模版名称（支持模糊搜索）	“短信模版名称”

🔗 响应参数

参数名称	类型	说明
code	int	http响应码，比如200、400
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	主叫号码数据

list数据

参数名称	类型	说明
tenantId	long	租户id
id	string	模版唯一ID
templateInfo	string	模版内容
templateName	string	模版名称
templateSrcId	string	模版在供应商的原始资源id
providerId	int	供应商 1 百度 2 客户自由供应商
createTime	string	创建时间

🔗 响应示例

```
{
  "requestId": "e55bb160ed62460b8849c6f61cb1add4",
  "time": 1729756261273,
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "data": {
    "list": [
      {
        "tenantId": "9108406172041216",
        "id": "9008735774779136",
        "templateInfo": "已收到您的${productName}${orderType}需求，稍后将有工作人员联系您，请保持手机畅通",
        "templateName": "订单受理通知",
        "templateSrcId": "sms-tmpl-xxx",
        "providerId": "1",
        "createTime": "2024-10-14 18:00:16"
      }
    ]
  }
}
```

批量任务

批量任务说明

概述

用户可通过调用API相关批量任务接口，进行创建外呼任务、导入名单进行任务外呼，接口包括：

接口名称	说明
创建任务	调用并创建外呼任务
查询任务配置	调用可查询外呼任务的配置信息
更新任务	调用可更新外呼任务的配置
获取任务列表	调用可获取所有外呼任务信息
查询任务详情	调用可获取指定外呼任务的详情，即任务中号码组的呼叫详情
查询号码组详情	调用可获取指定号码组中每通电话的呼叫详情
删除任务	调用可删除未执行的任务
任务状态变更	调用可修改任务的状态，如启动、暂停、终止
导入名单	调用可向指定任务导入名单，注，任务启动后不支持再导入名单
剩余通路数查询	调用可查询当前剩余通路数，更新任务时可修改通路数

创建任务

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/create>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/create>（即将下架）

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskName	string	是	任务名称	"呼叫任务123_测试"
robotId	string	是	外呼机器人唯一标识	"90132624528086591"
dialStartDate	string	是	任务呼叫开始日期	"2020-10-12"
dialEndDate	string	否	任务呼叫结束日期, 如: XXXXX, 默认为空, 表示不限制终止时间	"2020-10-12"
dialStartTime	string	是	呼叫开始时间, 时间范围为【09:00, 20:00】	"09:00"
dialEndTime	string	是	呼叫结束时间, 时间范围为【09:00, 20:00】	"20:00"
forbidDialDate	array	否	禁呼日期, 99-节假日; 1-周一; 2-周二; 3-周三; 4-周四; 5-周五; 6-周六; 0-周日, 默认为空, 表示不限制禁呼日期	[99,6,0]
forbidDialTime	array	否	禁呼时间, 默认为空, 表示不限制禁呼时间	[{"forbidDialStartTime": "12:00", "forbidDialEndTime": "13:00"}, {"forbidDialStar

				tTime": "14:00" ,"forbid DialEnd Time": "15:00"}]
callerNums	array	否	主叫号码，默认为空，表示将随机获取可用号码进行外呼	["0756 717134 8","075 671713 49"]
lastCallerNums	array	否	保底主叫号码，默认为空，非空则开启了归属地匹配且在指定主叫中没找到匹配号码则默认用此外呼	["0756 717134 6","075 671713 47"]
blackListStrategy	int	否	1-触发黑名单后该号码组不再拨打；2-触发黑名单后该号码不再拨打；默认为空，即不过滤黑名单	1
finalStrategy	int	否	终态策略，0-存在接通 1-全部接通 2-存在完成 3-全部完成，默认为0，即存在接通	1
callStrategy	int	否	拨打策略：0-批量 1-逐个/轮流 2-逐个/顺序，默认为0，即批量	1
retryTimes	int	否	重试次数，整数，且 $N \leq 3$ ，默认为空，表示不重试	3
retryInterval	int	否	重试间隔时间，单位min， $0 \leq N \leq 720$	20
isSetCapacity	int	否	0：空闲通路弹性调节；1：最低保障通路数；2：固定通路数，默认为0	0
taskCapacity	int	否	设置通路数大小，N为整数，且 $N \leq$ 任务可用通路数和，默认为0，即空闲通路弹性调节	5
isOpenEmptyNum	boolean	是	是否开启24小时空号检测	false
isOpenPhoneDown	boolean	是	是否开启12小时内停机检测	false

			是否必填	
isOpenRepeatFilter	boolean	否	是否开启重复号码过滤,true为开启, false 为关闭	false
numTypeFilterList	array	否	号码类型过滤 1-400 号码; 2-800号码; 3-手机号码; 4-固话; 5-95号码; 6-96 号码; 7-其他	[1,2,3]
smsStrategyV1	array	否	发送短信策略集合, smsAutographId 为短信签名 ID, smsTemplateId 为短信模板 ID, smsStrategy为短信触发策略, 1-接通后挂机触发; 2-未接通后挂机触发	{ "smsAutographId": 3, "smsTemplateId": 6,"smsStrategy":1 }
taskDataCallback	bool	否	默认false 是否开启任务回调	true
callBackUrl	String	否	任务级回调地址设置	http://xxxxxx.yy.zzz/aaa
callFinishTaskEnd	int	否	任务拨号完成后是否进入完成状态	0/1 0: 拨号完成后任务不结束 1:拨号完成后任务结束 默认值为 1
forbidCalleeAreas	List	否	禁呼地域	["北京"] 全部示例见最下
	List		支持每次重呼的间隔时间不一致, 优先级	{ "retryRound": 1, "retryInterval":5 0},{ "retryRound": 2.

retryRuleList	否	高于前面的 retryInterval和 retryTimes	"retryInterval":70}] 此例表示第一次重呼50分钟第二次为70分钟"
---------------	---	---------------------------------------	---

注：任务名称不可重复，格式：支持中英文、数字以及下划线，且不能以下划线开头，不超过40字

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为任务ID

data数据

名称	类型	备注
taskId	string	任务唯一标识，如："731346584781056"

🔗 请求示例

```
{
  "taskName": "", //任务名称，必填
  "robotId": "", //机器人唯一标识，必填
  "dialStartDate": "", //任务呼叫开始日期，必填
  "dialEndDate": "", //任务呼叫结束日期，非必填，未填写时表示不限制终止时间
  "dialStartTime": "", //呼叫开始时间，必填
  "dialEndTime": "", //呼叫结束时间，必填
  "forbidDialDate": [], //禁呼日期， 99-节假日；1-周一；2-周二；3-周三；4-周四；5-周五；6-周六；0-周日，非必填
  "forbidDialTime": [
    {
      "forbidDialStartTime": "12:00", //禁呼开始时间
      "forbidDialEndTime": "14:00" // 禁呼结束时间
    }
  ], //禁呼时间，非必填
  "callerNums": [
    "07567171348"
  ], //主叫号码，非必填，不填写时将随机获取可用号码进行外呼
  "blackListStrategy": 1, //1-触发黑名单后该号码组不再拨打；2-触发黑名单后该号码不再拨打；默认为空，即不过滤黑名单
  "finalStrategy": 0, //终态策略 0-存在接通 1-全部接通
  "callStrategy": 0, //拨打策略 0-批量 1-逐个/轮流 2-逐个/顺序
  "retryTimes": 3, //重试次数
  "retryInterval": 5, //重试间隔，单位min，0< N ≤720
  "taskCapacity": 1, //设置通路数大小，填写0时，系统根据可用的通路数实时调节
  "isOpenEmptyNum": false, //是否开启空号校验，必填
  "isOpenPhoneDown": false, //是否开启停机校验，必填
  "isOpenRepeatFilter": true, //是否开启重复号码过滤,true为开启，false为关闭
  "numTypeFilterList": [1,2,3,4], //1-400号码；2-800号码；3-手机号码；4-固话；5-95号码；6-96号码；7-其他
  "smsStrategyV1": //短信策略集合
  [
    {
      "smsAutographId": 3, // 短信签名id
      "smsTemplateId": 6, //短信模板id
      "smsStrategy": [1,2] //短信触发策略 1-接通后挂机触发；2-未接通后挂机触发
    },
    {
      "smsAutographId": 3, // 短信签名id
      "smsTemplateId": 5, //短信模板id
      "smsStrategy": [1,2] //短信触发策略 1-接通后挂机触发；2-未接通后挂机触发
    }
  ],
  "callFinishTaskEnd": 1,
  "retryRuleList": [{
    "retryRound": 1,
    "retryInterval": 50
  }]
}
```

返回结果

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "taskId": "731346584781056" //任务ID，必填
  }
}
```

地域参考

"北京", "广东", "上海", "天津", "重庆", "辽宁", "江苏", "湖北", "四川", "陕西", "河北", "山西", "河南", "吉林", "黑龙江", "内蒙古", "山东", "安徽", "浙江", "福建", "云南", "江西", "湖南", "广西", "贵州", "西藏", "海南", "新疆", "甘肃", "宁夏", "青海"

查询任务配置

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/gettask>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/gettask> (即将下架)

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

Header

参数名称	是否必需	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	需要查询的任务唯一标识，创建任务时产生	"731346584781056"

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为任务的具体配置

data数据

名称	类型	备注
tenantId	long	租户ID，租户唯一标识
userId	long	任务创建人ID
lastEditUserId	long	任务最后修改人ID
taskId	long	任务ID，任务唯一标识
taskName	string	任务名称
robotId	string	外呼机器人唯一标识
robotName	string	机器人名称
status	int	任务状态，1-待启动；2-执行中；3-已暂停；4-已完成

callerNums	array	主叫号码，默认为空，表示将随机获取可用号码进行外呼
dialStartDate	string	任务呼叫开始日期
dialEndDate	string	任务呼叫结束日期,返回为空，表示不限制终止时间
dialStartTime	string	呼叫开始时间
dialEndTime	string	呼叫结束时间
forbidDialDate	array	禁呼日期， 99-节假日；1-周一；2-周二；3-周三；4-周四；5-周五；6-周六；0-周日，为空时表示无禁呼日期
forbidDialTimelsEmpty	int	是否设置禁呼时间，0：启用，1：未启用
forbidDialTime	array	禁呼时间，为空时表示无禁呼时间
isSetCapacity	int	是否设置通路数，0-未设置，即空闲通路弹性调节；1-设置弹性通路数
taskCapacity	int	设置通路数大小，为0表示空闲通路弹性调节
retryTimes	int	重试次数
retryInterval	int	重试间隔时间，min
blackListStrategy	int	1-触发黑名单后该号码组不再拨打；2-触发黑名单后该号码不再拨打；为空时表示不过滤黑名单
finalStrategy	int	终态策略，0-存在接通 1-全部接通，2-存在完成，3-全部完成
callStrategy	int	拨打策略：0-批量 1-逐个/轮流 2-逐个/顺序
isOpenRepeatFilter	boolean	号码重复过滤：true为开启，false为关闭
isOpenBlackList	boolean	是否开启过滤黑名单：true为开启，false为关闭
blackListStrategy	int	过滤黑名单策略：1-触发后号码组不再拨打 2-触发后该号码不再拨打
isOpenEmptyNum	boolean	是否开启24小时空号检测，true为开启，false为关闭
isOpenPhoneDown	boolean	是否开启12小时内停机检测，true为开启，false为关闭
isOpenNumTypeFilter	boolean	是否开启号码类型过滤，true为开启，false为关闭
numTypeFilterList	array	号码类型数组， 1-400号码；2-800号码；3-手机号码；4-固话；5-95号码；6-96号码；7-其他
isShortMessageSend	boolean	是否发送短信，true为=开启，false为关闭
smsStrategyV1	array	短信策略数组， smsAutographId为短信签名ID， smsTemplateId为短信模板ID， smsStrategy为短信触发策略
taskDataCallback	bool	是否开启任务回调
callBackUrl	string	任务回调地址
callFinishTaskEnd	int	0/1 0:拨号完成后任务不结束 1:拨号完成后任务结束
forbidCalleeAreas	List	禁呼地域
retryRuleList	List	重呼策略

 请求示例

```
{
  "taskId": "731346584781056" //任务ID
}
```

返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "tenantId": 10363, //租户ID
    "taskId": 731346584781056, //任务ID
    "taskName": "test_zjq_zpi_001", //任务名称
    "robotId": "2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10", //机器人ID
    "robotName": "", //机器人名称
    "status": 1, //任务状态
    "callerNums": [
      "07567171348"
    ], //主叫号码
    "dialStartDate": "2021-05-31", //任务呼叫开始日期
    "dialEndDate": "2021-05-31", //任务呼叫开始日期
    "dialStartTime": "09:00", //任务呼叫开始时间
    "dialEndTime": "21:00", //任务呼叫结束时间
    "forbidDialDate": [
      6,
      0
    ], //禁呼日期， 99-节假日；1-周一；2-周二；3-周三；4-周四；5-周五；6-周六；0-周日，为空时表示无禁呼日期
    "forbidDialTimesEmpty": 0, //是否启用禁呼时间 0：启用，1：未启用
    "forbidDialTime": [
      {
        "forbidDialStartTime": "12:00",
        "forbidDialEndTime": "14:00"
      }
    ], //禁呼时间
    "taskCapacity": 0, //设置的通路数大小，填写0时，系统根据可用的通路数实时调节
    "retryTimes": 3, //重试次数
    "retryInterval": 5, //重试间隔，单位分钟
    "finalStrategy": 0, //终态策略 0-存在接通 1-全部接通
    "callStrategy": 1, //拨打策略 0-批量 1-逐个/轮流 2-逐个/顺序
    "blackListStrategy": 1, //1-触发黑名单后该号码组不再拨打；2-触发黑名单后该号码不再拨打；默认为空，即不过滤黑名单
    "isOpenBlackList": false,
    "blackListStrategy": null,
    "isOpenEmptyNum": true, //是否开启空号校验，true为开启，false为关闭
    "isOpenPhoneDown": true, //是否开启关机校验，true为开启，false为关闭
    "isOpenNumTypeFilter": true, //是否开启号码类型过滤，true为开启，false为关闭
    "numTypeFilterList": [1, 2, 3, 4], //1-400号码；2-800号码；3-手机号码；4-固话；5-95号码；6-96号码；7-其他
    "isShortMessageSend": true, //是否发送短信，true为开启，false为关闭
    "smsStrategyV1": //短信策略集合
    [
      {
        "smsAutographId": 3, //短信签名id
        "smsTemplateId": 6, //短信模板id
        "smsStrategy": [1] //短信触发策略 1-接通后挂机触发；2-未接通后挂机触发
      },
      {
        "smsAutographId": 3, //短信签名id
        "smsTemplateId": 6, //短信模板id
        "smsStrategy": [2]
      }
    ]
  }
}
```

```
    "taskDataCallback": false,
    "callBackUrl": "http://www.url.com/path",
    "callFinishTaskEnd": 1,
    "forbidCalleeAreas": ["北京"]
    "retryRuleList": [{
      "retryRound": 1,
      "retryInterval": 50 // 单位默认分钟不允许自定义设置
    }]
  }
}
```

更新任务



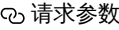
URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/update>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/update> (即将下架)



HTTP Method

POST



请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	任务ID，任务唯一标识	"731346584781056"
dialStartDate	string	是	任务呼叫开始日期	"2020-10-12"
dialEndDate	string	否	任务呼叫结束日期,如：XXXXX，默认为空，表示不限制终止时间	"2020-10-12"
dialStartTime	string	是	呼叫开始时间，时间范围为【09:00，21:00】	"09:00"
dialEndTime	string	是	呼叫结束时间，时间范围为【09:00，21:00】	"21:00"
forbidDialDate	array	否	禁呼日期， 99-节假日；1-周一；2-周二；3-周三；4-周四；5-周五；6-周六；0-周日，默认为空，表示不限制禁呼日期	[99,6,0]
				[{"forbidDialStartTime": "12:00", "forbidDialEndTime": "1

forbidDialTime	array	否	禁呼时间，默认为空，表示不限制禁呼时间	3:00"}, {"forbidDialStartTime":"14:00","forbidDialEndTime":"15:00"}]
callerNums	array	否	主叫号码，默认为空，表示将随机获取可用号码进行外呼	["07567171348","07567171349"]
blackListStrategy	int	否	1-触发黑名单后该号码组不再拨打；2-触发黑名单后该号码不再拨打；默认为空，即不过滤黑名单	1
taskCapacity	int	否	设置通路数大小，N为 整数，且 $N \leq$ 任务可用通路数和，默认为0，即空闲通路弹性调节	5
isOpenEmptyNum	boolean	是	是否开启24小时空号检测	false
isOpenPhoneDown	boolean	是	是否开启12小时内停机检测	false
isOpenRepeatFilter	boolean	否	是否开启重复号码过滤,true为开启，false为关闭	false
numTypeFilterList	array	否	号码类型过滤 1-400号码；2-800号码；3-手机号码；4-固话；5-95号码；6-96号码；7-其他	[1,2,3]
smsStrategyV1	array	否	短信策略数组，短信策略数组，smsAutographId为短信签名ID，smsTemplateId为短信模板ID，smsStrategy为短信触发策略	[{"smsAutographId": 3,"smsTemplateId": 6,"smsStrategy": [2]}
taskDataCallback	bool	否	默认false 是否开启任务回调	true
callBackUrl	String	否	任务级回调地址设置	http://xxxxxxx.yyy.zzz/aaa
callFinishTaskEnd	int	否	任务拨号完成后是否进入完成状态	0/1 0:拨号完成后任务不结束 1:拨号完成后任务结束 默认值为1

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因

🔗 请求示例

```

{
  "taskId": "731346584781056", // 任务唯一标识，必填
  "dialStartDate": "2021-05-31", // 任务开始日期，必填
  "dialEndDate": "2021-06-01", // 任务结束日期，非必填，默认为空，即不限制呼叫终止日期
  "dialStartTime": "10:00", // 任务开始时间，必填
  "dialEndTime": "20:00", // 任务结束时间，必填
  "forbidDialDate": [0], // 禁呼日期，非必填，99-节假日；1-周一；2-周二；3-周三；4-周四；5-周五；6-周六；0-周日
  "forbidDialTime": [
    {
      "forbidDialStartTime": "11:00",
      "forbidDialEndTime": "13:00"
    }
  ], // 禁呼时间段，非必填
  "callerNums": [
    "07567171348"
  ], // 主叫号码，非必填默认为空，即主叫号码智能调度；
  "blackListStrategy": 1, // 黑名单策略，非必填，默认为空，即不过滤黑名单
  "taskCapacity": 1, // 任务通路数，非必填，默认为0，即空闲通路弹性调节
  "isOpenEmptyNum": true, // 是否开启空号过滤，非必填，默认为「false」不开启
  "isOpenPhoneDown": true, // 是否开启停机过滤，非必填，默认为「false」不开启
  "isOpenRepeatFilter": true, // 是否开启重复号码过滤，true为开启，false为关闭
  "numTypeFilterList": [1, 2, 3, 4], // 1-400号码；2-800号码；3-手机号码；4-固话；5-95号码；6-96号码；7-其他
  "smsStrategyV1": [
    {
      "smsAutographId": 3, // 短信签名id
      "smsTemplateId": 6, // 短信模板id
      "smsStrategy": [1]
    },
    {
      "smsAutographId": 3, // 短信签名id
      "smsTemplateId": 6, // 短信模板id
      "smsStrategy": [2]
    }
  ],
  "taskDataCallback": true,
  "callBackUrl": "http://www.url.com/path",
  "callFinishTaskEnd": 0
}

```

🔗 返回列表

```

{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": null
}

```

查看任务列表

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/task/list>

<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/task/list> (即将下架)

🔗 HTTP Method

POST

请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskName	string	否	任务名称	"呼叫任务123_测试"
createStartTime	string	否	任务创建开始时间，非必填，默认为全量，即不限制起始日期	"2020-10-12"
createEndTime	string	否	任务创建结束时间，非必填，任务创建时间（结束），精确到天，如2021-02-03，默认为当前日期	"2020-10-12"
statusList	array	否	任务状态 1:待启动，2：执行中，3：已暂停，4：已完成，默认为全部	[1,2]
robotIdList	array	否	机器人id，非必填，默认为全部机器人ID	["2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10"]
pn	int	否	页码，非必填。默认1	1
ps	int	否	每页显示号码个数，非必填，默认20，最多不超过200条	20

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为任务列表数据

data数据

名称	类型	备注
pn	int	当前页码
ps	int	当前页最大显示个数
orderBy	string	顺序规则
order	string	顺序/倒序
total	int	总个数
list	array	任务详情信息列表

list数据

名称	类型	备注
taskId	string	任务ID，任务唯一标识
taskName	string	任务名称
finishNumCount	int	任务中，已完成号码组个数
totalNumCount	int	任务中，号码组总数
status	int	任务状态， 1:待启动，2：执行中，3：已暂停，4：已完成
reason	string	任务原因
robotId	string	任务对应的外呼机器人id
robotName	string	任务对应的外呼机器人名称
taskStartTime	string	任务开始时间
taskEndTime	string	任务结束时间
createTime	string	任务创建时间

请求示例

```
{
  "taskName":"test_zjq_zpi_001", //任务名称，非必填
  "createStartTime":"2021-05-01", // 任务创建开始时间，非必填，默认为全量，即不限制起始日期
  "createEndTime":"2021-06-01", // 任务创建结束时间，非必填，任务创建时间（结束），精确到天，如2021-02-03，默认为当前日期
  "statusList":[
    1
  ], // 任务状态 1:待启动，2：执行中，3：已暂停，4：已完成
  "robotIdList":[
    "2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10"
  ], // 机器人id，非必填，默认为全部机器人ID
  "pn":1, //页码，非必填。默认1
  "ps":20 // 每页显示号码个数，非必填，默认20，最多不超过200条
}
```

返回结果

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "pn": 1, //当前页码
    "ps": 20, // 当前页最大显示个数
    "orderBy": null,
    "order": null,
    "total": 1, // 总个数
    "list": [
      {
        "taskId": "731346584781056", // 任务id
        "taskName": "test_zjq_zpi_001", // 任务名称
        "finishNumCount": 0, // 已完成号码组个数
        "totalNumCount": 0, // 总号码组个数
        "status": 1, // 任务状态 1:待启动, 2: 执行中, 3: 已暂停, 4: 已完成, 如[1,2], 默认为全部
        "reason": "", // 任务原因
        "robotId": "2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10", // 机器人id
        "robotName": "", // 机器人名称
        "taskStartTime": "2021-05-31 15:25:13",
        "taskEndTime": "2021-05-31 15:28:13",
        "createTime": "2021-05-31 15:24:13" //创建时间
      }
    ]
  }
}
```

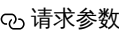
查看任务详情



<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/task/detail>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/task/detail> (即将下架)



POST



Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	任务id，任务的唯一标识，只支持查询通过接口创建的任务	"734100795851008"
pn	int	否	页码，非必填。默认1	1
ps	int	否	每页显示号码个数，非必填，默认20，最多不超过200条	20

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为任务详情数据

data数据

名称	类型	备注
pn	int	当前页码
ps	int	当前页最大显示数量
orderBy	string	排序规则
order	string	升降序
total	int	总计数量
list	array	号码组list

list数据

名称	类型	备注
taskMemberId	long	百度侧memberID，用户 用户号码组详情查询
status	int	号码组状态，1-未执行 2-未完成 3-已完成 4-已打完
callTimes	int	拨打次数
callStartTime	string	号码组开始呼叫时间
callEndTime	string	号码组结束时间

请求示例

```
{
  "taskId": "734100795851008", //任务id，任务的唯一标识，只支持查询通过接口创建的任务
  "pn": 1, // 当前页,页脚号，0<N，整数，默认为1
  "ps": 200, // 每页任务数量，0<N，最多不超过200条，整数，默认为20
}
```

返回结果

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "pn": 1, // 当前页,
    "ps": 200, // 每页任务数量,
    "orderBy": "createTime",
    "order": "desc",
    "total": 4, // 总计数量
    "list": [
      {
        "taskMemberId": 734116037116160, // 百度侧memberID, 用户 用户号码组详情查询
        "status": 1, // 号码组状态, 1-未执行 2-未完成 3-已完成 4-已打完
        "callTimes": 0, // 拨打次数
        "callStartTime": null, // 开始时间
        "callEndTime": null // 结束时间
      },
      {
        "taskMemberId": 734116037099777, // 任务ID
        "status": 1, // 任务状态, 同任务列表查询列表任务状态
        "callTimes": 0, // 呼叫次数
        "callStartTime": null, // 呼叫开始时间
        "callEndTime": null // 呼叫结束时间
      },
      {
        "taskMemberId": 734101049065728,
        "status": 1,
        "callTimes": 0,
        "callStartTime": null,
        "callEndTime": null
      },
      {
        "taskMemberId": 734101049000192,
        "status": 2,
        "callTimes": 0,
        "callStartTime": "2021-06-02 14:22:54",
        "callEndTime": null
      }
    ]
  }
}
```

查询号码组详情

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/member/detail>

<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/member/detail> (即将下架)

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

名称	类型	是否必须	说明	示例
taskMemberId	long	是	百度侧号码组id，需统一taskMemberId	732530014224641

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为号码组中每通电话的详情数据

data数据

参数名称	类型	说明
sessionId	string	会话ID，唯一标识
memberId	long	号码组ID
mobile	string	被叫号码
intent	string	客户意向
endType	int	接通状态，1-已接通 0-未接通 2-待拨打
completeType	int	业务完成状态（是否触发流程片段中的完成节点），2-完成 3-未完成
endTypeReason	string	未接通原因，string// 空号：notexist,停机：stopped，关机：poweroff，无法接通：cantbeconnected，用户忙：linebusy，规则限拨：ruleslimit，超过截止时间：beyonddeadline，黑名单：blacklist，其他原因：else，成功：success
taskName	string	任务名称
robotName	string	机器人名称
callType	int	呼叫类型，0-首次呼叫；1-重试；2-预约呼叫；3-实时呼叫
startTime	string	开始呼叫时间
talkingStartTime	string	通话开始时间
callTimes	int	拨打次数
talkingTimeLen	int	通话时长
collectInfo	obj	信息收集，流程中收集的信息
tagExtractInfo	obj	大模型抽取信息
contactUUID	String	获取录音的uuid
record	array	对话内容

record数据

名称	类型	备注
role	string	角色，现有机器人侧（speech）和客户侧（voice）
timestamp	long	时间戳，微秒
contextText	string	回复文本（speech角色下取此字段则为机器人回复文本），（voice角色下取此字段则为客户侧回复文本）
audioid	string	录音ID
intent	string	意图
start	string	片段开始时间（基于对话开始的相对时间）
stop	string	片段结束时间（基于对话开始的相对时间）
timeLen	long	片段时长，毫秒
interrupted	boolean	打断标识，未打断
interruptedTime	string	打断时间（基于对话开始的相对时间）
silent	boolean	静默标识

请求示例

```
{
  "taskMemberId": 732530014224641 // 百度侧号码组id
}
```

返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": [
    {
      "sessionId": "0641300a-83da-4919-8f88-5233978dd300", //会话ID，唯一标识
      "memberId": 732530014224641, //号码组ID
      "mobile": "13788880909", //被叫号码
      "intent": "未分类",
      "endType": 0, //接通状态，1-已接通 0-未接通 2- 待拨打
      "completeType": 3, //业务完成状态（是否触发流程片段中的完成节点），2-完成 3-未完成
      "endTypeReason": null, // 未接通原因，string// 空号：notexist,停机：stopped，关机：poweroff，无法接通：cantbeconnected，用户忙：linebusy，规则限拨：ruleslimit，超过截止时间：beyonddeadline，黑名单：blacklist，其他原因：else，成功：success
      "taskName": "test_tt_zpi_005", //任务名
      "robotName": "机器人名称", //机器人名
      "callType": 0, // 呼叫类型，0-首次呼叫；1-重试；2-预约呼叫；3-实时呼叫
      "startTime": "2021-06-01 11:40:35", // 开始时间
      "talkingStartTime": "2021-06-01 11:40:37", //电话开始时间
      "callTimes": 1, //拨打次数
      "talkingTimeLen": 5, // 通话时长
      "collectInfo": { //信息收集
        "hungupnode": "拒绝_首次施压 (11) "
      },
      "record": [
        {
          "role": "speech" //角色 现有机器人侧（speech）和客户侧（voice）
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```

    "role": "speech", //角色，现有机器人侧（speech）和客侧（voice）
    "timestamp": 1603542315800942, //时间戳，微秒
    "contextText": "您好，这边是千言银行智能客服中心，巴拉巴拉，请问是女士吗？", //回复文本
**（speech角色下取此字段作为回复文本）**
    "audioId": "38cccd94-f12c-421f-b115-4be1814e36ef",
    "intent": "", //意图
    "start": "00:00.310", //片段开始时间（基于对话开始的相对时间）
    "stop": "00:05.810", //片段结束时间（基于对话开始的相对时间）
    "timeLen": 5500, //片段时长，毫秒
    "interrupted": false, //打断标识，未打断
    "interruptedTime": "", //打断时间（基于对话开始的相对时间）
    "silent": false //静默标识
  },
  {
    "role": "voice",
    "timestamp": 1603542324669326,
    "content": "是的，", // 回复文本 **（voice角色下取此字段作为回复文本）**
    "intent": "",
    "start": "00:07.839",
    "stop": "00:08.960",
    "timeLen": 1121,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": "",
    "silent": false
  },
  {
    "role": "speech",
    "timestamp": 1603542325064067,
    "content": "是的，",
    "context": "http://ipaas-voice-recording.bj-bos-sandbox.baidu-int.com/d87ce88f-9f8b-4400-8ea2-31129e200e66?authorization=bce-auth-v1%2F76388a9d3aaf46fabd4a1bc66befd5bd%2F2020-10-24T11%3A17%3A06Z%2F3%2Fhost%2F3139da6c7eff13851fb882b229fa5771e595a8d8dc678a600575cb57b122c7de",
    "contextText": "您在尾号的已经逾期天，账单金额为元，最低还款金额元，为了保持良好的还款记录，请问您能在，还清这笔欠款吗？",
    "audioId": "d87ce88f-9f8b-4400-8ea2-31129e200e66",
    "sn": "3F480D8F-B09D-4553-80BE-114B7D8B80BA",
    "intent": "shibenren",
    "start": "00:09.573",
    "stop": "00:19.353",
    "timeLen": 9780,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": "",
    "silent": false
  },
  {
    "role": "speech",
    "timestamp": 1603542345161627,
    "content": "",
    "context": "http://ipaas-voice-recording.bj-bos-sandbox.baidu-int.com/66b70421-ed84-4d92-ad2c-e894f6c1c2e0?authorization=bce-auth-v1%2F76388a9d3aaf46fabd4a1bc66befd5bd%2F2020-10-24T12%3A06%3A49Z%2F3%2Fhost%2F4e05ca46c4faa4c9f7c41518d822962901e20cabd782c531bf7f007155781be7",
    "contextText": "您好，您能听得到吗？",
    "audioId": "66b70421-ed84-4d92-ad2c-e894f6c1c2e0",
    "sn": "3F480D8F-B09D-4553-80BE-114B7D8B80BA",
    "intent": "",
    "start": "00:29.671",
    "stop": "00:31.291",
    "timeLen": 1620,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": "",
    "silent": true
  }

```

```

    },
    {
      "role": "voice",
      "timestamp": 1603542350795581,
      "content": "不能啊，",
      "context": "",
      "contextText": "",
      "audioid": "2020/10/24//20/94cd0dc6-d36f-44fe-a643-8a8154a83371.wav",
      "sn": "42ED27A8-8005-4CB8-99BD-31DE88580D04",
      "intent": "",
      "start": "00:33.119",
      "stop": "00:35.390",
      "timeLen": 2271,
      "interrupted": false,
      "interruptedTime": "",
      "silent": false
    },
    {
      "role": "speech",
      "timestamp": 160354235533256,
      "content": "不能啊，",
      "context": "http://ipaaS-voice-recording.bj-bos-sandbox.baidu-int.com/84bfeaae-8eab-4452-b386-c61c8dfcc748?authorization=bce-auth-v1%2F76388a9d3aaf46fabd4a1bc66befd5bd%2F2020-10-24T12%3A25%3A55Z%2F3%2Fhost%2F385fe52e7020a63da96bf1dcbbfc62b121563eba00abbc3b2d05f5f35b8bffb8",
      "contextText": "如果您实在是有困难，您可以先和亲朋好友筹措资金，还上最低还款额元，待资金宽裕后马上还给朋友，卡片又能循环使用，同时不会影响您资金周转，这样您看可以吗？",
      "audioid": "84bfeaae-8eab-4452-b386-c61c8dfcc748",
      "sn": "42ED27A8-8005-4CB8-99BD-31DE88580D04",
      "intent": "sys_no",
      "start": "00:40.042",
      "stop": "00:54.542",
      "timeLen": 14500,
      "interrupted": true,
      "interruptedTime": "",
      "silent": false
    },
    {
      "role": "speech",
      "timestamp": 1603542370362513,
      "content": "",
      "context": "http://ipaaS-voice-recording.bj-bos-sandbox.baidu-int.com/66b70421-ed84-4d92-ad2c-e894f6c1c2e0?authorization=bce-auth-v1%2F76388a9d3aaf46fabd4a1bc66befd5bd%2F2020-10-24T12%3A06%3A49Z%2F3%2Fhost%2F4e05ca46c4faa4c9f7c41518d822962901e20cabd782c531bf7f007155781be7",
      "contextText": "您好，您能听得到吗？",
      "audioid": "66b70421-ed84-4d92-ad2c-e894f6c1c2e0",
      "sn": "42ED27A8-8005-4CB8-99BD-31DE88580D04",
      "intent": "",
      "start": "00:54.871",
      "stop": "00:56.491",
      "timeLen": 1620,
      "interrupted": true,
      "interruptedTime": "01:00.355",
      "silent": true
    }
  ],
  "contactUUID": "1fa24afe-c28b-11eb-8dc1-fa27000306ed",
  "contactId": null
}
]
}

```

查询号码组详情V2

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/member/detail2>

HTTP Method

POST

请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

名称	类型	是否必须	说明	示例
taskMemberId	long	是	百度侧号码组id，需统一taskMemberId	732530014224641

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为号码组中每通电话的详情数据

data数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
sessionId	string	是	通话唯一标识	"201bd45e-a375-47e1-bcee-e5bcd3c6b523"
tenantId	long	是	租户唯一标识	10363
taskId	string	是	任务标识 实时任务返回租户id	"732721695686912"
taskName	string	是	任务名称 实时任务返回 "实时任务"	"任务名称"
robotId	string	是	机器人ID	"2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10"
robotName	string	是	外呼机器人名称	"机器人名称1"
memberId	long	是	号码组唯一标识，导入名单后，返回的名单号码组对应标识	732722324373760
mobile	string	是	被叫号码	"16XX8937468"

字段名	数据类型	是否必填	说明	默认值
callTimes	int	是	拨打次数	1
callerNum	string	是	主叫号码	"07567171348"
endType	int	是	接通状态, 1-已接通 0-未接通	1
callType	int	是	呼叫类型, 0-首次呼叫; 1-重试; 2-预约呼叫; 3-实时呼叫	1
endTypeReason	string	是	未接通原因, 详见 endTypeReason 列表	"notexist"
contactUUID	string	是	生成通话录音唯一标识, 可通过该标识, 获取录音	"c1ff838e-c2a4-11eb-a785-fa27000306ed"
fileId	long	是	文件id, 名单导入任务时生成的文件ID	732722299388160
collectInfo	obj	是	信息收集内容	{"hungupnode": "拒绝_首次施压"}
record	array	是	会话还原记录	
durationTimeLen	int	是	拨号总时长, 单位为秒	64
ringingTimeLen	int	是	振铃时长, 单位为秒	10
talkingTimeLen	int	是	对话时长, 单位为秒	5
startTime	long	是	呼叫开始时间-Unix时间戳(单位: 毫秒)	"1635909010000"
ringStartTime	long	是	振铃开始时间-Unix时间戳(单位: 毫秒)	"1635909010000"
talkingStartTime	long	是	通话开始时间-Unix时间戳(单位: 毫秒), 未接通显示'-', 已接通会有值	"1635909010000"
endTime	long	是	呼叫结束时间-Unix时间戳(单位: 毫秒)	"1635909010000"
intent	string	是	意向, 在外呼机器人-流程节点-信息收集, 配置key为「意向」, 对应的value值	"未分类"
action	array	是	动作, HUNGUP: 挂机	["HANGUP"]
isRobotHangup	boolean	是	是否机器人主动挂机	true
dialogVar	obj	是	变量, 导入名单的变量	{"变量1": "已接通"}
smsVar	obj	是	短信变量	{"website": "深度啊感动"}
extJson	String	否	来自导入信息	来自导入信息
transResult	int	否	转接结果	字段为空或值为0未发起, 1成功, -1失败
sipCode	String	否	接通状态	如200、480、407等
sipInfo	String	否	接通描述	如No user responding等
tagExtractInfo	Map	否	标签抽取结果机器人开启标签抽取, 且对话能抽取到标签时返回	{"是否有意愿": "是"}

record数据

名称	类型	备注
role	string	角色，现有机器人侧（speech）和客户侧（voice）
timestamp	long	时间戳，微秒
contextText	string	回复文本（speech角色下取此字段则为机器人回复文本），（voice角色下取此字段则为客户侧回复文本）
audiold	string	录音ID
intent	string	意图
start	string	片段开始时间（基于对话开始的相对时间）
stop	string	片段结束时间（基于对话开始的相对时间）
timeLen	long	片段时长，毫秒
interrupted	boolean	打断标识，未打断
interruptedTime	string	打断时间（基于对话开始的相对时间）
silent	boolean	静默标识

请求示例

```
{
  "taskMemberId":732530014224641 // 百度侧号码组id
}
```

返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": [
    {
      "tenantId": 10215,
      "memberId": 4190630832340992,
      "sessionId": "10215_6f8146adfa504d3c94757bdfda529b18",
      "collectInfo": {},
      "record": [
        {
          "role": "speech",
          "timestamp": 1734320937162,
          "content": null,
          "contextText": "您好，我是梅赛德斯-奔驰客户服务中心的客服。请问您是吗？",
          "sn": "603b96b2-84b6-4ce4-b564-3f65a4948869",
          "intent": null,
          "start": "00:00.043",
          "stop": "00:05.889",
          "timeLen": 5846,
          "interrupted": false,
          "interruptedTime": null,
          "silent": false,
          "nodeInfo": null
        },
        {
          "role": "voice",
          "timestamp": 1734320941501,
          "content": null,
          "contextText": null,
          "sn": null,
          "intent": null,
          "start": null,
          "stop": null,
          "timeLen": null,
          "interrupted": null,
          "interruptedTime": null,
          "silent": null,
          "nodeInfo": null
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```
    "timestamp": 1734320945841,
    "content": "你好。",
    "contextText": "你好。",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_2_1",
    "intent": null,
    "start": "00:05.557",
    "stop": "00:07.997",
    "timeLen": 2440,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "speech",
    "timestamp": 1734320946585,
    "content": "你好。",
    "contextText": "嗯，您好，我是奔驰客服，想确认下您是车主本人吗？",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_2_1",
    "intent": null,
    "start": "00:09.466",
    "stop": "00:14.883",
    "timeLen": 5417,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "voice",
    "timestamp": 1734320947107,
    "content": "喂。",
    "contextText": "喂。",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_4_1",
    "intent": null,
    "start": "00:07.857",
    "stop": "00:09.257",
    "timeLen": 1400,
    "interrupted": true,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "voice",
    "timestamp": 1734320954559,
    "content": "哎，你好，我是。",
    "contextText": "哎，你好，我是。",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_6_1",
    "intent": null,
    "start": "00:14.177",
    "stop": "00:16.717",
    "timeLen": 2540,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "speech",
    "timestamp": 1734320955299,
    "content": "哎，你好，我是。",
    "contextText": "好的，你好，感谢接听，我们想做个简短调研，了解下你购车后的服务体验，可以吗？"
```

```
CONTEXTTEXT: "好的，您别，您别挂断。我们感谢上向您提问，对于您对于我们的服务体验，可以问：",
"sn": "ad59ab5ebb6011ef_6_1",
"intent": null,
"start": "00:18.180",
"stop": "00:26.563",
"timeLen": 8383,
"interrupted": false,
"interruptedTime": null,
"silent": false,
"nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734320967176,
  "content": "嗯，你找人工服务吧，行吧？",
  "contextText": "嗯，你找人工服务吧，行吧？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_8_1",
  "intent": null,
  "start": "00:25.837",
  "stop": "00:29.337",
  "timeLen": 3500,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734320967919,
  "content": "嗯，你找人工服务吧，行吧？",
  "contextText": "明白，我们这就是人工服务呀，想了解下您购车后的体验，可以吗？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_8_1",
  "intent": null,
  "start": "00:30.800",
  "stop": "00:37.213",
  "timeLen": 6413,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734320977688,
  "content": "嗯，好的，那您说吧。",
  "contextText": "嗯，好的，那您说吧。",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_10_1",
  "intent": null,
  "start": "00:36.797",
  "stop": "00:39.837",
  "timeLen": 3040,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734320978431,
  "content": "嗯，好的，那您说吧。",
  "contextText": "噢，结合您对奔驰品牌销售门店的整体感受，请您为门店服务打1-10分，10分最满意。您打
几分？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_10_1",
```

```
"intent": null,
"start": "00:41.312",
"stop": "00:51.007",
"timeLen": 9695,
"interrupted": false,
"interruptedTime": null,
"silent": false,
"nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734320993088,
  "content": "呃，这个现在需要按照什么来评分？",
  "contextText": "呃，这个现在需要按照什么来评分？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_12_1",
  "intent": null,
  "start": "00:51.317",
  "stop": "00:55.237",
  "timeLen": 3920,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734320993831,
  "content": "呃，这个现在需要按照什么来评分？",
  "contextText": "收到，就按照您购车后的实际感受来评分就好，比如服务态度、专业性这些。您觉得能打几
分呢？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_12_1",
  "intent": null,
  "start": "00:56.712",
  "stop": "01:06.164",
  "timeLen": 9452,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734321010285,
  "content": "嗯，征信可以达到八分，然后服务态度的话，大概六分吧。",
  "contextText": "嗯，征信可以达到八分，然后服务态度的话，大概六分吧。",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_14_1",
  "intent": null,
  "start": "01:06.717",
  "stop": "01:12.437",
  "timeLen": 5720,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734321011019,
  "content": "嗯，征信可以达到八分，然后服务态度的话，大概六分吧。",
  "contextText": "嗯明白，那整体给门店服务打个分吧，1-10分，您觉得打几分合适呢？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_14_1",
  "intent": null,
```

```
"start": "01:13.900",
"stop": "01:20.332",
"timeLen": 6432,
"interrupted": false,
"interruptedTime": null,
"silent": false,
"nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734321022876,
  "content": "嗯。",
  "contextText": "嗯。",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_16_1",
  "intent": null,
  "start": "01:23.637",
  "stop": "01:25.037",
  "timeLen": 1400,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734321023180,
  "content": null,
  "contextText": "嗯嗯，没事，您慢慢想，整体感受大概能打几分呢？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_14_1",
  "intent": null,
  "start": "01:26.061",
  "stop": "01:31.308",
  "timeLen": 5247,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": true,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734321033699,
  "content": "七分吧。",
  "contextText": "七分吧。",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_18_2",
  "intent": null,
  "start": "01:33.597",
  "stop": "01:35.857",
  "timeLen": 2260,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734321034442,
  "content": "七分吧。",
  "contextText": "嗯，好的，整体给七分是吧，那您能说说为什么服务态度只打六分吗？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_18_2",
  "intent": null,
  "start": "01:37.323",
  "stop": "01:43.974",
  "timeLen": 6651
```

```
    "timeLen": 6651,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "voice",
    "timestamp": 1734321048366,
    "content": "嗯，因为今天找联系人的时候一直都联系不上，然后呃。",
    "contextText": "嗯，因为今天找联系人的时候一直都联系不上，然后呃。",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_20_1",
    "intent": null,
    "start": "01:44.897",
    "stop": "01:50.517",
    "timeLen": 5620,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "speech",
    "timestamp": 1734321049108,
    "content": "嗯，因为今天找联系人的时候一直都联系不上，然后呃。",
    "contextText": "好的，了解了，那您对门店的其他服务还有什么不满意的地方吗？",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_20_1",
    "intent": null,
    "start": "01:51.989",
    "stop": "01:57.372",
    "timeLen": 5383,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "voice",
    "timestamp": 1734321050117,
    "content": "呃，还有什么？",
    "contextText": "呃，还有什么？",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_22_1",
    "intent": null,
    "start": "01:49.877",
    "stop": "01:52.277",
    "timeLen": 2400,
    "interrupted": true,
    "interruptedTime": null,
    "silent": false,
    "nodeInfo": null
  },
  {
    "role": "voice",
    "timestamp": 1734321060538,
    "content": "别的暂时没有，别的暂时没有。",
    "contextText": "别的暂时没有，别的暂时没有。",
    "sn": "ad59ab5ebb6011ef_24_1",
    "intent": null,
    "start": "01:58.057",
    "stop": "02:02.697",
    "timeLen": 4640,
    "interrupted": false,
    "interruptedTime": null,
```

```
"silent": false,
"nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734321061282,
  "content": "别的暂时没有，别的暂时没有。",
  "contextText": "明白，那您觉得线上渠道服务怎么样？比如官网、APP这些，1-10分您打几分？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_24_1",
  "intent": null,
  "start": "02:04.163",
  "stop": "02:11.684",
  "timeLen": 7521,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734321064438,
  "content": "保养这边的已经现在能做吗？",
  "contextText": "保养这边的已经现在能做吗？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_26_1",
  "intent": null,
  "start": "02:02.817",
  "stop": "02:06.597",
  "timeLen": 3780,
  "interrupted": true,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "voice",
  "timestamp": 1734321075141,
  "content": "官网上可以打八分。",
  "contextText": "官网上可以打八分。",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_28_1",
  "intent": null,
  "start": "02:13.837",
  "stop": "02:17.297",
  "timeLen": 3460,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
},
{
  "role": "speech",
  "timestamp": 1734321075883,
  "content": "官网上可以打八分。",
  "contextText": "噢，那您对官网的服务还有什么具体的改进建议吗？",
  "sn": "ad59ab5ebb6011ef_28_1",
  "intent": null,
  "start": "02:18.764",
  "stop": "02:23.949",
  "timeLen": 5185,
  "interrupted": false,
  "interruptedTime": null,
  "silent": false,
  "nodeInfo": null
}
```



```
    "isRobotHangup": false,
    "dialogVar": null,
    "transResult": 0,
    "extJson": null,
    "recordFileUrl":
"2024/12/16/10215/11/1734320931247329_426323_1734320931264591_142062_11_48_57.wav",
    "sipCode": "200",
    "siplInfo": "OK",
    "tagExtractInfo": {},
    "batchMarking": null,
    "taskId": 10215,
    "taskName": "拨测任务",
    "robotName": "奔驰/满意度调研-勿动",
    "callTimes": 1,
    "memberCallTimes": null,
    "completeType": 3,
    "callType": 0,
    "smsStatus": null,
    "contactId": "1734320931247329_426323",
    "fileId": null,
    "secretType": 2,
    "agentEndTime": null,
    "smsVar": null,
    "createTime": 1734321099000,
    "executiveStrategy": null,
    tagExtractInfo": {
      "是否有意愿": "是"
    }
  }
```

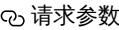
任务删除



<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/delete>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/delete> (即将下架)



POST



Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	任务id，任务创建时生成的唯一id	"731346584781056"

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时空，失败时为失败原因

🔗 请求示例

```
{
  "taskId": "731346584781056" // 任务id，必填
}
```

🔗 返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": null
}
```

任务状态变更

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/task/status/update>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/task/status/update> (即将下架)

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	任务id	"731564373655808"
taskStatus	int	是	修改状态 2：执行中，3：已暂停，4：已完成（如点击「终止」	3

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时空，失败时为失败原因

请求示例

```
{
  "taskId": "731564373655808", // 任务id 必填
  "taskStatus": 2 // 修改状态 2：执行中，3：已暂停，4：已完成（如点击「终止」 必填
}
```

返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "任务状态变更成功，变更为『执行中』",
  "data": null
}
```

导入名单

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/import>
<https://aicc.bcc.baidu.com/api/v3/console/apitask/import> (即将下架)

HTTP Method

POST

请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	目标任务ID	"734100795851008"
secretType	int	是	加密类型， 1：系统加密，即被叫号码采用系统的加密方式，AES128加密；2：不加密，即被叫号码为明文；3：自定义加密，即被叫号码采用客户自定义的加密方式，需在配置台-隐私配置-其他配置中配置自定义加解密服务地址，便于请求解密	1
secretId	int	否	密钥ID，加密类型为系统加密时，必填	3223348
customerInfoList	array	是	客户名单list	说明：每一次最多只能导入1000个号码组，可以多次导入同一个任务

customerInfoList数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
extJson	string	是	调用方的业务随路数据, 字符串，百度侧原文回传	dddd
mobile	string	是	号码1;号码2;号码3, 最多5个号码，英文分号分隔,支持明文或密文	791F60765EA9423B54FD8F93B512827A;0F2B2FA20AE886B10291FC5D46131765;EA8DB0E7325F888D2DDF52D7E8D5F20D;
address	string	否	用户指定归属地，为空则默认使用号码实际归属地，实际行政区域即可无格式要求， "-"分隔开即可	如北京:北京-北京 北京市-北京市 北京市-市辖区-昌平区 北京市-市辖区 均可匹配到北京主叫号码 再如 河北省保定市定州市：河北-保定 河北省-保定市-定州市 均可匹配到保定主叫号码 不要只写最细粒度地址
var	obj	否	名单的变量var map，名单外呼时需要用到的变量	{"key1": "value1","key2": "value2"}

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为导入名单明细

data数据

名称	类型	备注
successNum	int	名单导入成功条数
failedNum	int	名单导入失败条数
resList	obj	导入明细

resList数据

名称	类型	备注
status	boolean	导入的状态，true为 成功 bool
extJson	string	调用方的业务随路数据, 字符串，百度侧原文回传
reason	string	失败原因
taskMemberId	long	百度侧memberID，用户号码组详情查询

请求示例

```
{
  "taskId": 734100795851008, // 目标任务ID，必填
  "secretType": 1, //加密类型， 1：系统加密，即被叫号码采用系统的加密方式，AES128加密；2：不加密，即被叫号码为明文；3：自定义加密，即被叫号码采用客户自定义的加密方式，需在配置台-隐私配置-其他配置中配置自定义加解密服务地址，便于请求解密，必填
  "secretId": 2, //密钥ID，加密类型为系统加密时，必填
  "customerInfoList": [ //客户名单list
    {
      "extJson": "", //调用方的业务随路数据, 字符串，百度侧原文回传
      "mobile": "791F60765EA9423B54FD8F93B512827A;0F2B2FA20AE886B10291FC5D46131765;EA8DB0E7325F888D2DDF52D7E8C", // 号码1;号码2;号码3;号码4;号码5, 最多5个号码，英文分号分隔。，必填
      "var": { // 名单的变量var map，非必填
        "key1": "value1",
        "key2": "value2"
      }
    },
    {
      "extJson": "", //调用方的业务随路数据, 字符串，百度侧原文回传
      "mobile": "791F60765EA9423B54FD8F93B512827A;0F2B2FA20AE886B10291FC5D46131765;EA8DB0E7325F888D2DDF52D7E8C", // 号码1;号码2;号码3;号码4;号码5, 最多5个号码，英文分号分隔。，必填
      "var": {
        "key1": "value1",
        "key2": "value2"
      }
    }
  ],
}
```

返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "successNum": 2, // 名单导入成功条数
    "failedNum": 0, // 名单导入失败条数
    "resList": [ // 导入明细
      {
        "status": true, // 导入的状态，true为 成功 bool
        "extJson": "", //调用方的业务随路数据, 字符串，百度侧原文回传
        "reason": null, // 失败原因
        "taskMemberId": 734116037099777 // 百度侧memberID，用户 用户号码组详情查询
      },
      {
        "status": true,
        "extJson": "", //调用方的业务随路数据, 字符串，百度侧原文回传
        "reason": null,
        "taskMemberId": 734116037116160
      }
    ]
  }
}
```

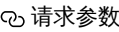
剩余通路数查询



<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/available/capacity>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/apitask/available/capacity> (即将下架)



POST

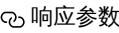


Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	否	任务ID	"734100795851008"



名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因
data	obj	成功时为通路数明细

data数据

名称	类型	备注
tenantLeftCapacity	int	剩余通路数，新建和编辑任务时配置最低保障通路数使用，当任务ID传入时，剩余通路数=租户总通路数-除该任务外的其他非终态任务配置通路数总和；当任务ID不传入时，剩余通路数=租户总通路数-非终态任务配置通路数总和

请求示例

```
{
  "taskId": "12344673235" // 任务id，非必填
}
```

返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "tenantLeftCapacity": 10 // 剩余通路数
  }
}
```

删除被叫号码

URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/mobile/delete>

HTTP Method

POST

请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	任务ID，任务唯一标识	"731346584781056"
taskMemberId	string	是	导入号码接口的返回值	"73410079586101"

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因

🔗 请求示例

```
{
  "taskId": "734100795851008", // 目标任务ID，必填
  "taskMemberId": "73410079586101" // 号码组id
}
```

🔗 返回示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": null
}

{
  "code": 400, // 非200 均为失败
  "msg": "被叫号码组无法识别", // （被叫号码已经呼出等）
  "data": null
}
```

调整被呼叫号码顺序

🔗 URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/apitask/mobile/head>

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

Header

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
taskId	string	是	任务ID，任务唯一标识	"731346584781056"
taskMemberId	string	是	导入号码的返回值	"651346584785047"

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因

🔗 请求示例

```
{
  "taskId": "734100795851008", // 目标任务ID，必填
  "taskMemberId": "73410079586101" // 号码组id
}
```

🔗 返回列表

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": null
}
```

实时调用

实时调用

🔗 描述

调用接口，可实现电话的实时调用并呼叫，支持排队，可配置截止呼叫时间，超过截止呼叫时间，则不再拨打，直接进行数据回调。

🔗 拨打URL

<https://aiob-open.baidu.com/api/v3/console/realtime/status/create>
<https://aicc.bce.baidu.com/api/v3/console/realtime/status/create>（即将下架）

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

参数名称	是否必须	说明	示例
Content-Type	是	application/json	application/json
Authorization	是	参考「生成认证Token」文档	cc-api-auth-v1/5b050c050f5a4e74b8c20bf512e39c1d/2021-04-13T08:05:43Z/1800000/host;x-bce-date/746ed9ad706c379f31bafc292e3c720797e39bb7f08ce5f641d657e14e42dd33

Body

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
robotId	string	是	机器人id	"2dc37b0f-47b7-4d41-b5da-1085399ef65d"
mobile	string	是	被叫号码,加密类型为「系统加密」和「自定义加密」时,被叫号码需为密文,每次调用只能传一个号码	"172XXXXX323"
callerNum	array	否	主叫号码,字符串数组,为空则从租户所有主叫中随机选择	["0206xxx2195"]
secretType	int	是	加密类型, 1:系统加密,即被叫号码采用系统的加密方式,AES128加密;2:不加密,即被叫号码为明文;3:自定义加密,即被叫号码采用客户自定义的加密方式,需在配置台-隐私配置-其他配置中配置自定义加解密服务地址,便于请求解密	1
stopDate	string	否	呼叫截止时间, yyyy-MM-dd HH:mm:ss,默认为空,则不限制呼叫截止时间	"2021-10-01 00:00:00"
dialogVar	obj	否	变量信息,用于短信或机器人对话中使用	{ "name": "12323" }
promptVar	obj	否	变量信息,用在prompt中	{ "age": "18" }
secretId	string	否	加密ID,加密类型为「系统加密」时,加密ID从「配置台」-「隐私配置」-「系统密钥」中获取;加密类型为「自定义加密」时,可输入解密所需的密钥标识,非必填;	29
plainText	string	否	明文,如果加密类型为系统加密,则必填	29234
cipherText	string	否	密文,为明文plainText加密后的密文,如果加密类型为系统加密,则必填	fghjdjhffjdkfdkfdk
callBackUrl	string	否	任务级别,指定当前任务回调的地址,如果没有配置默认按照全局配置推送	https://127.0.0.1:8080/dataCallBack
extJson	string	否	调用方的业务随路数据,字符串,百度侧原文回传	xxxx

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200、400 200即成功
msg	string	响应信息，失败显示具体原因
data	obj	返回数据

data数据

参数名称	类型	描述
memberId	long	被叫号码系统唯一标识，可根据该标识查询通话记录

请求示例

```
{
  "robotId": "2dc37b0f-47b7-4d41-b5da-1085399ef65d",
  "mobile": "172XXXX323",
  "callerNum": ["0206xxx2195"],
  "secretType": 2,
  "stopDate": "2021-10-01 00:00:00",
  "dialogVar": {
    "name": "12323"
  },
  "promptVar": {
    "age": "18"
  },
  "secretId": "",
  "plainText": "",
  "cipherText": ""
}
```

响应示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "memberId": 673096993226752
  }
}
```

数据回调

任务单通电话回调

描述

外呼系统通过用户配置的回调地址将批量任务中单通电话的呼叫数据进行回调

注意：**服务端（接收方）**需要保证配置回调地址的一定吞吐。
在电话拨打数据量大的时，请求方(百度) 会造成瞬时请求压力较大，（因为我们会尽可能的把数据尽快的推送给乙方).

例如采用如下实现方案时请求可能发生堵塞，甚至超时丢失数据。
接收方：采用流量入口带宽不足，接口实现采用直接插入数据库（数据库配置也比较低时），回调会产生堵塞，如果严重超时，可能会造成请求失败。

我们推荐：

- 采用异步的方式，例如Kakfa，打印日志 保证接口快速响应。

- 增加资源配置，例如插入数据库，保证数据库一定磁盘，cpu等资源配置。

🔗 URL

回调地址（配置台-API配置-其他配置）

🔗 HTTP Method

POST

🔗 请求参数

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
callbackType	int	是	回调数据类型，0-任务呼叫单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时呼叫单通电话回调	0
data	obj	是	回调数据	

data数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
sessionId	string	是	通话唯一标识	"201bd45e-a375-47e1-bcee-e5bcd3c6b523"
tenantId	long	是	租户唯一标识	10363
taskId	string	是	任务标识	"732721695686912"
taskName	string	是	任务名称	"任务名称"
robotId	string	是	机器人ID	"2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10"
robotName	string	是	外呼机器人名称	"机器人名称1"
memberId	long	是	号码组唯一标识，导入名单后，返回的名单号码组对应标识	732722324373760
mobile	string	是	被叫号码	"16XX8937468"
callTimes	int	是	拨打次数	1
callerNum	string	是	主叫号码	"07567171348"
endType	int	是	接通状态，1-已接通 0-未接通	1
callType	int	是	呼叫类型，0-首次呼叫；1-重试；2-预约呼叫；3-实时呼叫	1
endTypeReason	string	是	未接通原因，详见endTypeReason 列表	"notexist"
contactUUID	string	是	生成通话录音唯一标识,可通过该标识，获取录音	"c1ff838e-c2a4-11eb-a785-fa27000306ed"
fileId	long	是	文件id，名单导入任务时生成的文件ID	732722299388160
collectInfo	obj	是	信息收集内容	{"hungupnode": "拒绝_首次施压"}
record	array	是	会话还原记录	

durationTimeLen	int	是	拨号总时长，单位为秒	64
ringingTimeLen	int	是	振铃时长，单位为秒	10
talkingTimeLen	int	是	对话时长，单位为秒	5
startTime	long	是	呼叫开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)	"1635909010000"
ringStartTime	long	是	振铃开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)	"1635909010000"
talkingStartTime	long	是	通话开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)，未接通显示'-', 已接通会有值	"1635909010000"
endTime	long	是	呼叫结束时间-Unix时间戳(单位:毫秒)	"1635909010000"
intent	string	是	意向，在外呼机器人-流程节点-信息收集，配置key为「意向」，对应的value值	"未分类"
action	array	是	动作，HUNGUP：挂机	["HANGUP"]
isRobotHangup	boolean	是	是否机器人主动挂机	true
dialogVar	obj	是	变量，导入名单的变量	{"变量1": "已接通"}
smsVar	obj	是	短信变量	{"website": "深度啊感动"}
extJson	String	否	来自导入信息	来自导入信息
transResult	int	否	转接结果	字段为空或值为0未发起，1成功，-1失败
sipCode	String	否	接通状态	如200、480、407等
sipInfo	String	否	接通描述	如No user responding等
tagExtractInfo	Map	否	标签抽取，具体标签根据机器人配置确定	{"是否有意向": "有"}
customTagList	List	否	自定义标签	["A级意图", "C级意图", "自定义标签"]

record数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
role	string	是	会话角色，分为机器人侧（speech）和客户侧（voice）	"voice"
timestamp	long	是	会话时间戳，微秒	1603542315800942
contextText	string	是	会话文本	"您好，这边是千言银行智能客服中心，巴拉巴拉，请问是女士吗？"
intent	string	是	意图	
start	string	是	片段开始时间，基于对话开始的相对时间	"00:00.310"
stop	string	是	片段结束时间，基于对话开始的相对时间	"00:00.310"
timeLen	long	是	片段时长，毫秒	5500
interrupted	boolean	是	打断标识	false
interruptedTime	string	是	打断时间（基于对话开始的相对时间）	"00:00.310"
silent	boolean	是	静默标识	false

endTypeReason 列表

未接通原因名称	类型	说明
blacklist	string	黑名单
notexist	string	空号
stopped	string	停机
poweroff	string	关机
cantbeconnected	string	无法接通
linebusy	string	用户忙
nooneheard	string	无人接听
ruleslimit	string	规则限拨
beyonddeadline	string	超过截止时间
nocallphone400	string	禁拨-400号码
nocallphone800	string	禁拨-800号码
nocallfixedphone	string	禁拨-固话
nocalltelephone	string	禁拨-手机号码
nocallphone95	string	禁拨-95号码
nocallphone96	string	禁拨-96号码
nocallphoneelse	string	禁拨-其他
tasknotdial	string	本任务不再拨打
mobilerepeat	string	号码重复过滤
memberexistblacklist	string	号码组存在黑名单
forbiddennum	string	自定义禁呼号码
memberexistforbiddennum	string	号码组存在自定义禁呼号码
forbidCalleeArea	string	地域禁呼
else	string	其他原因

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200、400
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因

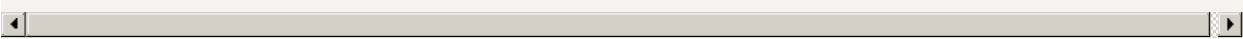
🔗 请求（回调）示例

```
{
  "callbackType": 0, // 0-任务单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时任务通话记录回调
  "data": {
    "sessionId": "201bd45e-a375-47e1-bcee-e5bcd3c6b523", // 电话唯一标识
    "tenantId": 10363, // 租户id
    "taskId": "732721695686912", // 任务id
    "taskName": "test_zjq_zpi_013", // 任务名称
    "robotId": "2765019f-bef5-4f67-a3ac-1bd48db42e10", // 机器人id
    "memberId": 732722324373760, // 号码组id
    "mobile": "16XX8937468", // 电话号码
    "callTimes": 1, // 拨打次数
    "callerNum": "07567171348", // 主叫号码
    "endType": 1, // 接通状态 1-已接通 0-未接通
    "callType": 0 // 呼叫类型，0-首次呼叫；1-重试；2-预约呼叫；3-实时呼叫
  }
}
```

```

    "endTypeReason": "", //未接听原因string// 空号：notexist,停机：stopped，关机：poweroff，无法接通：cantbeconnected，用户忙：linebusy，规则限拨：ruleslimit，超过截止时间：beyonddeadline，黑名单：blacklist，其他原因：else，成功：success
    "contactUUID": "c1ff838e-c2a4-11eb-a785-fa27000306ed", // 生成通话录音唯一标识
    "fileId": 732722299388160, // 文件id
    "record": [// 会话还原记录
        {
            "role": "speech", //角色，现有机器人侧（speech）和客户侧（voice）
            "timestamp": 1603542315800942, //时间戳，微秒
            "contextText": "您好，这边是千言银行智能客服中心，巴拉巴拉，请问是女士吗？", //回复文本  **（speech角色下取此字段作为回复文本）**
            "intent": "", //意图
            "start": "00:00.310", //片段开始时间（基于对话开始的相对时间）
            "stop": "00:05.810", //片段结束时间（基于对话开始的相对时间）
            "timeLen": 5500, //片段时长，毫秒
            "interrupted": false, //打断标识，未打断
            "interruptedTime": "", //打断时间（基于对话开始的相对时间）
            "silent": false //静默标识
        },
        {
            "role": "voice",
            "timestamp": 1603542324669326,
            "content": "是的，", // 回复文本  **（voice角色下取此字段作为回复文本）**
            "context": "",
            "contextText": "",
            "audioId": "2020/10/24//20/94cd0dc6-d36f-44fe-a643-8a8154a83371.wav",
            "sn": "3F480D8F-B09D-4553-80BE-114B7D8B80BA",
            "intent": "",
            "start": "00:07.839",
            "stop": "00:08.960",
            "timeLen": 1121,
            "interrupted": false,
            "interruptedTime": "",
            "silent": false
        }
    ],
    "durationTimeLen": 64, // 拨号总时长
    "ringingTimeLen": 10, // 振铃时长
    "talkingTimeLen": 5, // 对话时长
    "startTime": 1635909010000, //呼叫开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)
    "ringStartTime": 1635909010000, //振铃开始时间
    "talkingStartTime": 1635909010000, //通话开始时间
    "endTime": 1635909010000, //呼叫结束时间
    "intent": "未分类", //意向
    "action": ["HANGUP"], //动作，HUNGUP：挂机；
    "isRobotHangup": true, //是否机器人主动挂机
    "collectInfo": { // 信息收集，map
        "hungupnode": "拒绝_首次施压 (11)"
    },
    "dialogVar": { // 变量信息
        "变量1": "已接通"
    },
    "extJson": "extJson",
    "smsVar": {
        "website": "深度啊感动" //短信变量
    },
    "transResult": 1, //转接成功，
    "tagExtractInfo": {
        "是否有意向": "有" //短信变量
    },
}
}

```

返回（回调）示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
  "data": {
    "memberId": 673096993226752
  }
}
```

实时调用单通电话回调

描述

外呼系统通过用户配置的回调地址将实时调用的通话数据进行回调

注意：**服务端（接收方）**需要保证配置回调地址的一定吞吐。
在电话拨打数据量大的时，请求方(百度) 会造成瞬时请求压力较大，（因为我们会尽可能的把数据尽快的推送给乙方).

例如采用如下实现方案时请求可能发生堵塞，甚至超时丢失数据。
接收方：采用流量入口带宽不足，接口实现采用直接插入数据库（数据库配置也比较低时），回调会产生堵塞，如果严重超时，可能会造成请求失败。

我们推荐：

- 采用异步的方式，例如Kakfa，打印日志 保证接口快速响应。
- 增加资源配置，例如插入数据库，保证数据库一定磁盘，cpu等资源配置。

URL

回调地址（配置台-API配置-其他配置）

HTTP Method

POST

请求参数

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
callbackType	int	是	回调数据类型， 0-任务呼叫单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时呼叫单通电话回调	3
data	obj	是	回调数据	

data数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
tenantId	long	是	租户唯一标识	10363
memberId	long	是	号码唯一标识，实时呼叫调用时，号码返回的对应标识	732722324373760
sessionId	string	是	通话唯一标识	"201bd45e-a375-47e1-bcee-e5bcd3c6b523"
collectInfo	obj	是	信息收集内容，流程节点中配置的收集信息	{"hungupnode": "拒绝_首次施压"}
record	array	是	会话还原记录	
intent	string	是	意向，在外呼机器人-流程节点-信息收集，配置key为「意向」，对应的value值	"愿意购买"
callerNum	string	是	主叫号码	"07567171348"
endType	long	是	接通状态 1-已接通 0-未接通	1
endTypeReason	string	是	未接通原因，详见 endTypeReason 列表	"notexist"
contactUUID	string	是	生成通话录音唯一标识，根据该标识去获取录音文件	"c1ff838e-c2a4-11eb-a785-fa27000306ed"
durationTimeLen	int	是	拨号总时长，单位为秒	64
ringingTimeLen	int	是	振铃时长，单位为秒	10
talkingTimeLen	int	是	对话时长，单位为秒	5
startTime	long	是	呼叫开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)	"1635909010000"
ringStartTime	long	是	振铃开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)	"1635909010000"
talkingStartTime	long	是	通话开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)，未接通显示'-', 已接通会有值	"1635909010000"
endTime	long	是	呼叫结束时间-Unix时间戳(单位:毫秒)	"1635909010000"
transResult	int	否	转接结果	字段为空，或为0未发起；1成功，-1失败
isRobotHangup	boolean	否	是否机器人主动挂机	true
dialogVar	Object	否	变量，导入名单的变量	{"变量1": "已接通"}
extJson	String	否	导入名单的扩展信息	导入名单的扩展信息
mobile	string	否	手机号码	xxxxxxxxxx
sipCode	String	否	接通状态	如200、480、407等
sipInfo	String	否	接通描述	如No user responding等
tagExtractInfo	Map	否	标签抽取，具体标签根据机器人设置	{"是否有意向": "有"}
customTagList	List	否	自定义标签	["A级意图", "C级意图", "自定义标签"]

record数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
role	string	是	会话角色，分为机器人侧（speech）和客户侧（voice）	"voice"
timestamp	long	是	会话时间戳，微秒	1603542315800942
contextText	string	是	会话文本	"您好，这边是千言银行智能客服中心，巴拉巴拉，请问是女士吗？"
intent	string	是	意图	
start	string	是	片段开始时间，基于对话开始的相对时间	"00:00.310"
stop	string	是	片段结束时间，基于对话开始的相对时间	"00:00.310"
timeLen	long	是	片段时长，毫秒	5500
interrupted	boolean	是	打断标识	false
interruptedTime	string	是	打断时间（基于对话开始的相对时间）	"00:00.310"
silent	boolean	是	静默标识	false
nodeInfo	String	否	节点信息，base64格式	eyJwcm9jZXNzTmFtZSI6Iua4hea0l+e6v+e0oisl5vZGV0YW1lIjoi6lKv5a6a6lqC54K5X3Vsc3JvMTU5liwiaW50ZW50Ijoi6lKv5a6a5oSP5Zu+liwiZW50aXR5IjpbXSwic3lzdGVtRXZlbnQiOiIiLCJmYXEiOiIifQ==

endTypeReason 列表

未接通原因名称	类型	说明
blacklist	string	黑名单
notexist	string	空号
stopped	string	停机
poweroff	string	关机
cantbeconnected	string	无法接通
linebusy	string	用户忙
nooneheard	string	无人接听
ruleslimit	string	规则限拨
beyonddeadline	string	超过截止时间
nocallphone400	string	禁拨-400号码
nocallphone800	string	禁拨-800号码
nocallfixedphone	string	禁拨-固话
nocalltelephone	string	禁拨-手机号码
nocallphone95	string	禁拨-95号码
nocallphone96	string	禁拨-96号码
nocallphoneelse	string	禁拨-其他
tasknotdial	string	本任务不再拨打
mobilerepeat	string	号码重复过滤
memberexistblacklist	string	号码组存在黑名单
forbiddennum	string	自定义禁呼号码
memberexistforbiddennum	string	号码组存在自定义禁呼号码
forbidCalleeArea	string	地域禁呼
else	string	其他原因

🔗 响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200、400
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因

🔗 请求（回调）示例

```
{
  "callbackType": 3, // 0-任务呼叫单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时呼叫单通电话回调
  "data": {
    "sessionId": "201bd45e-a375-47e1-bcee-e5bcd3c6b523", // 电话唯一标识
    "tenantId": 10363, // 租户id
    "memberId": 732722324373760, // 号码组id
    "collectInfo": { // 信息收集, map
      "hungupnode": "拒绝_首次施压 (11) "
    },
    "record": [ // 会话还原记录
      {
        "role": "speech", // 角色, 现有机器人侧 (speech) 和客户侧 (voice)
        "timestamp": 1603542315800942, // 时间戳, 微秒
        "contextText": "您好, 这边是千言银行智能客服中心, 巴拉巴拉, 请问是女士吗?", // 回复文本 ** (speech角色下取此字段作为回复文本) **
        "intent": "", // 意图
        "start": "00:00.310", // 片段开始时间 (基于对话开始的相对时间)
        "stop": "00:05.810", // 片段结束时间 (基于对话开始的相对时间)
        "timeLen": 5500, // 片段时长, 毫秒
        "interrupted": false, // 打断标识, 未打断
        "interruptedTime": "", // 打断时间 (基于对话开始的相对时间)
        "silent": false, // 静默标识
        "nodeInfo":
          "eyJwcm9jZXNzTmFtZSI6lua4heaOl+e6v+e0oislM5vZGV0YWY1IlJoi6IKv5a6a6lQc54K5X3Vsc3JvMTU5IiwiaW50ZW50Ijoi6IKv5:"
      },
      {
        "role": "voice",
        "timestamp": 1603542324669326,
        "content": "是的, ", // 回复文本 ** (voice角色下取此字段作为回复文本) **
        "context": "",
        "contextText": "",
        "audiold": "2020/10/24//20/94cd0dc6-d36f-44fe-a643-8a8154a83371.wav",
        "sn": "3F480D8F-B09D-4553-80BE-114B7D8B80BA",
        "intent": "",
        "start": "00:07.839",
        "stop": "00:08.960",
        "timeLen": 1121,
        "interrupted": false,
        "interruptedTime": "",
        "silent": false
      }
    ]
  },
  "intent": "未分类", // 意向
  "callerNum": "07567171348", // 主叫号码
  "endType": 1, // 接通状态 1-已接通 0-未接通
  "endTypeReason": null,
  "contactUUID": "c1ff838e-c2a4-11eb-a785-fa27000306ed", // 生成通话录音唯一标识
  "durationTimeLen": 64, // 拨号总时长
  "ringingTimeLen": 10, // 振铃时长
  "talkingTimeLen": 5, // 对话时长
  "startTime": 1635909010000, // 呼叫开始时间-Unix时间戳(单位:毫秒)
  "ringStartTime": 1635909010000, // 振铃开始时间
  "talkingStartTime": 1635909010000, // 通话开始时间
  "endTime": 1635909010000, // 呼叫结束时间
  "transResult": 1, // 转接成功
  "extjson": "extJson",
  "tagExtractInfo": {"是否有意向": "有"}
}
```

返回（回调）示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
}
```

任务号码组终态回调

描述

当号码组进入终态后，外呼系统通过用户配置的回调地址将号码组进入终态的数据进行回调。

URL

回调地址（配置台-API配置-其他配置）

HTTP Method

POST

请求参数

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
callbackType	int	是	回调数据类型，0-任务呼叫单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时呼叫单通电话回调	1
data	obj	是	回调数据	

data数据

名称	类型	是否必须	备注	示例
taskMemberId	string	是	号码组唯一标识	"732722324373760"
tenantId	long	是	租户唯一标识	10363
taskId	string	是	任务标识	732721695686912
status	int	是	号码组状态，1-未执行 2-未完成 3-已完成 4-已打完	3
callEndTime	long	是	呼叫结束时间，号码组终态的时间点	1723117233000
finished	int	是	状态，0-未完成 1-已完成	1
totalTimes	string	是	拨打次数	1
extJson	string	否	导入被叫时的扩展信息	

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200、400 其中200即成功
msg	string	响应信息，失败时为具体原因

请求（回调）示例

```
{
  "callbackType": 1, // 0-api单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时任务通话记录回调
  "data": {
    "taskMemberId": "732722324373760", // 号码组唯一标识
    "tenantId":10945, //租户ID
    "taskId":874634757898496, //任务id
    "status": 3, // 1-未执行 2-未完成 3-已完成 4-已打完
    "callEndTime": "2021-03-29 12:15:36", // 呼叫结束时间
    "finished": 1, // 0-未完成 1-已完成，推送过去状态一般为1
    "totalTimes":1, // 拨打次数
    "extJson":"extJson"
  }
}
```

返回（回调）示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
}
```

任务状态变更回调

描述

当任务状态变更后，外呼系统通过用户配置的回调地址将任务状态变更的数据进行回调。

URL

回调地址（配置台-API配置-其他配置）

HTTP Method

POST

请求参数

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
callbackType	int	是	回调数据类型， 0-任务呼叫单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时呼叫单通电话回调	2
data	obj	是	回调数据	

data数据

参数名称	类型	是否必须	说明	示例
tenantId	long	是	租户唯一标识	10363
taskId	long	是	任务标识	"732721695686912"
taskStatus	int	是	任务状态 1-待启动 2-执行中 3-已暂停 4-已完成	2
updateTime	string	是	更新时间	"2021-03-29 12:15:36"
reason	string	是	状态变更原因，如：系统进入禁呼时段 系统进入呼叫时段 手动启动任务 手动暂停任务 手动终止任务 账号欠费 无可用主叫号码 系统异常已暂停 任务已呼叫完成 任务已到期	"手动启动任务"

响应参数

名称	类型	备注
code	int	http响应码，比如200、400
msg	string	响应信息，成功为success，失败时为具体原因

请求（回调）示例

```
{
  "callbackType": 2, // 0-api单通电话回调 1-号码组终态回调 2-任务状态变更回调 3-实时任务通话记录回调
  "data": {
    "tenantId": 10363, // 租户id
    "taskId": "1231234325", // 任务id
    "taskStatus": 2, // 任务状态 1-待启动 2-执行中 3-已暂停 4-已完成
    "reason": "手动启动任务", // 原因 系统进入禁呼时段 系统进入呼叫时段 手动启动任务 手动暂停任务 手动终止任务 账号欠费 无可用主叫号码 系统异常已暂停 任务已呼叫完成 任务已到期
    "updateTime": "2021-03-29 12:15:36" // 更新时间
  }
}
```

返回（回调）示例

```
{
  "code": 200,
  "msg": "success",
}
```

短信对接

短信对接

描述

智能外呼平台支持用户接入第三方短信平台，进行新建短信签名、短信模版并发送短信等服务。

URL

第三方短信地址（控制台配置）

HTTP Method

POST

请求参数

参数名	是否必须	说明
tel	是	被发送短信号码
content	是	短信模版
signature	否	短信签名

请求头

自定义（控制台配置）

请求示例

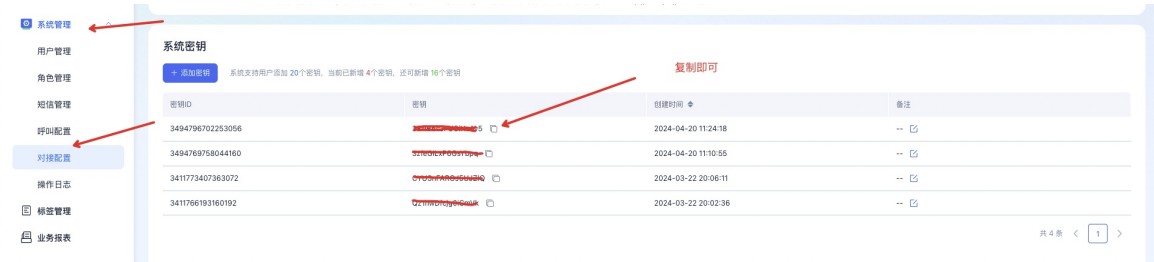
```
curl --location 'https://自定义url'  
  
--header '自定义headerkey: 自定义headervalue'  
  
--header 'Content-Type: application/json'  
  
--data '{  
  "tel":"15511111111", "signature":"签名", "content":"短信内容" }'
```

数据加密

电话加密方法

获取加密密钥

当您购买智能外呼产品后，可以登录智能外呼，在智能外呼的「系统管理」->「对接配置」中可以获取到密钥用于加密



加密代码示例

Java代码示例

```
package baidu.com;  
  
import okhttp3.*;  
import org.json.JSONObject;  
  
import java.io.IOException;  
  
class Demo {  
  
    public static final String CHARSET = "utf-8";  
    private static final String AES = "AES";  
    private static final String ALGORITHM = "AES/ECB/PKCS5Padding";  
  
    public static void main(String[] args) throws IOException {  
        // 电话 密钥
```

```

    encryptAES("15532271587", "MRvNJ2R9HAAulmT3");
}

@SneakyThrows
/**
 * 加密
 * plainText 电话号码
 * password 密钥
 */
private static String encryptAES(String plainText, String password) {
    String cipherText = plainText;
    if (StringUtils.isNotBlank(plainText) && StringUtils.isNotBlank(password)) {
        byte[] cipherBytes = encryptAES(plainText.getBytes(CHARSET), password.getBytes(CHARSET));
        cipherText = byte2HexText(cipherBytes);
    }

    return cipherText;
}

private static byte[] encryptAES(byte[] plainBytes, byte[] password) {
    byte[] cipherBytes = null;
    try {
        if (plainBytes != null && password != null) {
            SecretKeySpec skeySpec = new SecretKeySpec(password, AES);
            Cipher cipher = Cipher.getInstance(ALGORITHM);
            cipher.init(Cipher.ENCRYPT_MODE, skeySpec);
            cipher.init(Cipher.ENCRYPT_MODE, skeySpec);

            cipherBytes = cipher.doFinal(plainBytes);
        }
    } catch (Exception e) {
        // throw new BusinessException(e.getMessage(), e);
        throw ExceptionUtil.make(CommonErrorStatusCode.AES_DECRYPT_ENCRYPT_ERROR);
    }

    return cipherBytes;
}

private static String byte2HexText(byte[] bytes) {
    String hexText = "";
    String strTmp = "";
    for (int n = 0; n < bytes.length; n++) {
        strTmp = (Integer.toHexString(bytes[n] & 0xFF));
        if (strTmp.length() == 1) {
            hexText = hexText + "0" + strTmp;
        } else {
            hexText = hexText + strTmp;
        }
    }
    return hexText.toUpperCase();
}
}

```

python代码示例

```
from Crypto.Cipher import AES
from Crypto.Util.Padding import pad
import binascii

class Demo:
    CHARSET = "utf-8"
    AES_MODE = AES.MODE_ECB

    @staticmethod
    def main():
        # 电话号码，密钥
        encrypted = Demo.encryptAES("15532271587", "MRvNJ2R9HAAulmT3")
        print(encrypted)

    @staticmethod
    def encryptAES(plain_text, password):
        cipher_text = plain_text
        if plain_text and password:
            cipher_bytes = Demo._encryptAES(plain_text.encode(Demo.CHARSET),
                                             password.encode(Demo.CHARSET))
            cipher_text = Demo.byte2HexText(cipher_bytes)
        return cipher_text

    @staticmethod
    def _encryptAES(plain_bytes, password_bytes):
        try:
            if plain_bytes and password_bytes:
                key = pad(password_bytes, AES.block_size)[:16]
                cipher = AES.new(key, Demo.AES_MODE)
                cipher_bytes = cipher.encrypt(pad(plain_bytes, AES.block_size))
                return cipher_bytes
        except Exception as e:
            raise Exception("AES encryption error") from e

    @staticmethod
    def byte2HexText(bytes_array):
        hex_text = binascii.hexlify(bytes_array).decode().upper()
        return hex_text

if __name__ == "__main__":
    Demo.main()
```

常见问题

号码相关

🔗 购买主叫号码相关

1. 购买的主叫号码支持固话吗？号段支持挑选或自定义吗？

当前外呼产品支持固号、95类型的号码，支持挑选归属地(可在填写号码需求统计时进行归属地备注)，但需看运营商的号线资源情况决定是否可以匹配到该归属地的号线。

号段需要看运营商可分配什么，不支持挑选和自定义号段。

2. 是否能申请XX城市归属地的号码（如何查看本地号码资源）？

由于当前号线资源是实时变动的，暂不支持在线查看号码资源。您可以提交号码需求统计表，后台审核同学会在匹配号线的过程中确认是否有当地归属地的号线库存。

3. 被叫号码显示的是真实号码还是虚拟号码？

呼叫中心可提供「客户真实申请的号码」，即您申请的是哪几个主叫号码，到时候外呼显示的就是这几个号码。如有「虚拟号码」的特殊需求，需与呼叫中心进行技术对接。

4. 什么情况下会导致主叫号码被封？

根据《综合整治骚扰电话专项行动方案》，智能外呼暂不接收盲呼、商业营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话类业务委托需求。如您存在违反运营商政策进行外呼的情况，如被投诉可能会导致运营商封号。

5. 如果主叫号码被封该怎么操作？

如果主叫号码由于投诉等原因被封，可提交工单至百度侧申诉，需提供您的被叫号码来源及录音来确认是否为恶意投诉。

如申诉成功后，可重新申请号码。申请号码期间，百度侧暂时提供备用号码，待正式号码下发后切换。

6. 怎么进行号码标记（显示公司名称和logo）？

平台不提供号码标记功能，客户可自己联系标记方处理。常见的号码标记方有：搜狗、号码邦、360等。

7. 如果主叫号码被标记成别的公司了，该怎么操作？

如您实际外呼中发现号码被标记了，可以将相关标记截图提供至产品侧。可以申请新的主叫号码后，将旧的主叫号码注销。注销需提前十个工作日说明。

8. 主叫号码购买流程需要多久？

购买新号码包括「号码需求审核」和「线路对接」，正常需要2周左右的时间。号码下发之后会自动显示到外呼平台的「主叫号码列表」中。

因为购买主叫号码必须向运营商申请，审核通过后才能下发号码。感谢您的理解与支持。如超过时间，请提交工单，您的请求将发送至对应处理人。

9. 主叫号码是否支持回拨？

当前暂不支持回拨到此主叫号码上。若您有特殊需求，有以下两种方法可参考：

您可以通过设置话术的方式引导用户转接至某个指定号码，比如在话术流程结束节点设置内容“回拨请联系：123（此处为您的手机号）”。

您也可以提供录音文件(内容为引导用户回拨至指定号码上)，然后这边会和运营商沟通配置，用户回拨后则会播放这段录音。

10. 可以申请多少个主叫号码？

根据您的业务需求来确认主叫号码个数。若您的业务量较大，可以逐量增加主叫号码个数。但如果您的外呼量1个主叫号码可以满足需求，运营商侧不支持申请多个主叫号码，感谢您的理解。

11. 被叫端显示号码归属地是哪里？

如您购买的是固号，对方来电显示的城市为您购买的主叫号码所属城市。如：您购买的号码是北京的，对方手机上显示的隐私号码归属地为“北京”。

如您购买的是95号码，部分地区的用户来电显示的城市为被叫号码所属城市。如：对方是北京移动号码，则对方手机上显示的号码归属地为“北京”。

12. 是否支持国际漫游？能否拨打中国香港、中国澳门、中国台湾及海外号码？

当前主叫号码运营商不支持中国香港、中国澳门、中国台湾及海外漫游的号码互拨。

13. 国内是否有盲区？

目前国内盲区为新疆、西藏。

14. 为什么同一被叫号码拨打3次后就无法正常呼出了？

为避免打扰被叫人群，运营商规则限制主叫号码针对同一被叫外呼的次数限制是每天3次，每个月20次。若您针对单个被叫外呼频率过高会导致被叫号码被拦截，则无法正常呼出电话。

15. 如果主叫号码需要注销，该怎么操作？

注销主叫号码需至少提前十个工作日提交工单说明，提交后会有产品侧同学处理回复。注销后则不能再使用此号码继续外呼。

☞ 对接自有号线相关

1. 外呼的主叫号码可以用自有的号线吗？

如需使用自有号线，需支持sip对接，将sip服务信息(号线的ip规则、端口号、推送规则即被叫的前缀(被叫的前缀是指被叫号码前面额外加的标志性字符，也可以没有)、号码)同步至百度侧。自有号线设备所在的网络到互联网有稳定的带宽保障，1M能跑15路左右的并发呼叫，且需要保障是双向带宽。

2. 什么是sip对接？

sip是一种轻量级的应用层通用信令协议。sip对接是指通信线路在自己的sip网关配置百度侧的服务信息，然后测试是否可以正常使用。普通座机或者手机卡是不能支持sip对接的。

3. 如果自有号线不支持sip对接怎么办？

建议购买主叫号码，参考文档主叫号码购买

相关协议

百度智能云智能外呼服务条款

您使用本服务应当阅读并遵守《百度智能云用户服务协议》及本服务条款。如《百度智能云用户服务协议》与本服务条款不一致之处，优先适用本服务条款。您按智能外呼服务的开通要求提交相关资料后，百度智能云经审核通过后将为您开通智能外呼服务。您点击确认本条款或实际使用智能外呼服务的，表明您与百度智能云已就本条款达成一致。

☞ 第一条 委托关系

您委托百度智能云为您提供智能外呼系统服务，如您符合本服务的开通条件，百度智能云将同意接受您的委托，为您提供智能外呼系统服务。

☞ 第二条 开通条件

您应按照百度智能云智能外呼服务的开通要求提交信息，并对提交信息的真实性、合法性、有效性独立承担全部责任；百度智能云将对您提交的信息进行综合判断，并有权决定是否接受您的委托为您开通本服务。

☞ 第三条 服务范围

3.1 服务场景范围以百度智能云官网智能外呼服务产品页为准。根据《综合整治骚扰电话专项行动方案》，百度智能云暂不接收商业营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话类业务委托需求，也不支持在贷款、理财、信用卡、股票、基金、债券、保险、售房租房、医疗机构、保健食品、人力资源服务、旅游等场景的电话营销行为。

3.2 服务地域范围：中华人民共和国大陆境内。

3.3 您可以自行选择所需要的服务范围，您选择的服务所适用的《产品文档》是本合同不可分割的组成部分，与本合同条款具有同等法律效力。

3.4 服务时间范围内，百度智能云为上述智能外呼技术服务咨询，支持通过工单等方式提出的技术服务咨询并给予响应；在合同有效期内，百度智能云提供如电话咨询、远程协助等技术支持服务，解决您在使用智能外呼服务中遇到的问题。

☞ 第四条 费用规则

百度智能云有权制定本服务的费用标准及收费规则，并有权根据市场要求更新收费标准，相关规则公示于官网。如您通过与百度智能云线下书面协议单独约定费用标准及收费规则（如与官网公示不一致的，以书面约定为准），您使用本服务即意味着您接受该费用，如您不同意公布或变更的费用标准，您有权书面通知百度智能云并立即停止使用本服务，如您继续使用将被视为您同意接受新的费用标准。

☞ 第五条 使用规范

5.1 根据《电话用户真实身份信息登记规定》等规定，您应如实登记真实身份信息，您亦同意百度智能云将您实名登记材料提供给运营商备案。若发现您的资料不真实或无效的，百度智能云有权拒绝为您提供本服务。

5.2 您有义务在法律规定范围内对发送的录音文件或文本做安全审核。文件或文本内容不得包含违反国家法律法规、反党反政府反社会主义、色情、损坏安定团结社会的内容。由于您审核责任造成以上内容被播放所产生的法律责任全部由您负责。

5.3 您承诺：不得利用百度智能外呼服务对属于您的用户或对第三方通过智能外呼进行骚扰，当您收到投诉或明确拒绝接收您的语音后，您不得再向该用户或第三方进行呼叫，否则由此引起的投诉、法律责任全部由您负责承担，百度智能云亦有权要求您对百度智能云因此所受一切损失承担相应的赔偿。

5.4 您不得超出本协议范围使用服务，未经百度智能云允许，您不得直接或变相向第三方提供或转租转售智能外呼服务，不得将本协议全部或任何一部分转让或出借给其他第三方使用。

5.5 您承诺：规范使用百度智能云提供的智能外呼服务，不违规经营、不变更合同约定用途，不隐藏、变更或转租、转售外呼号码，您保证不会对号码进行多次转接以躲避号码溯源与甄别；您承诺不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法VoIP、改号电话、网络电话（PC软件/APP等）提供语音落地。如您违反，百度智能云有权停止向您提供服务并向您追究法律责任。

5.6 您理解并同意：按政府部门或运营商要求，百度智能云有权对您的主叫号码和被叫号码呼叫频次和呼叫时段进行限制，具体以百度智能云智能外呼产品文档为准。当百度智能云发现您的呼叫频次异常、超约定用途使用或被政府部门通报等情况时，百度智能云有权判断问题的严重程度，并有权视情节轻重要求您限期整改、暂停业务甚至单方面解除合作协议，您已经缴纳的但未使用完的费用，将作为违约金，百度智能云有权不予退还，如不足以弥补百度智能云损失的，百度智能云有权向您进行追偿。如果因您的用户投诉导致百度智能云线路被运营商停用或遭到行政处罚，百度智能云有权要求您对百度所受一切损失承担相应的赔偿。

5.7 您承诺：建立有效的信息安全管理和技术保障措施，并配合政府部门、运营商或百度智能云的管理、监督和检查，配合落实相关整改举措，直至符合相关法律及政策文件要求。

5.8 除符合适用法律的基本规定之外，您利用本服务向用户提供应用或服务时，未经最终用户同意不得擅自收集用户数据，不得违反法律或约定超出范围使用用户数据，应向用户提供隐私保护政策。您不得收集用户的隐私信息数据及其他百度智能云认为属于敏感信息范畴的数据，包括但不限于不得收集或要求用户提供任何账号、密码，不得搜集或要求用户提供用户关系链、好友列表数据等信息。

5.9 您承诺：如开通通话录音功能的，录音前必须获得最终用户的同意；您应当妥善、严格保管好所获取的录音文件，制定内部信息保密制度，且录音文件仅限于最终用户同意的范围，严禁以任何形式提供、泄露给其他第三方或用于其他目的。因您未尽本协议告知义务或非因百度智能云原因造成的录音文件泄露或未按合同约定用作其他用途产生的一切责任均由您承担。您同意：百度智能云基于服务提升或配合政府监管的目的，使用您的录音文件，请您确保该等授权同样获得最终用户的许可。

5.10 您同意：因法律法规或政策原因或因其他不可预见原因，导致百度智能云智能外呼服务停止或受限，导致本协议无法继续履行，百度智能云将提前10天书面通知您，本协议自通知所载明的停止服务之日起解除，百度智能云对此不承担违约责任，但应退还相应的未使用完的服务费用。

5.11 在服务终止或提前解除后，百度智能云有权收回提供给您的外呼号码。

☞ 第六条 信息安全责任承诺书

您对于所申请的智能外呼服务，为确保向客户提供健康的通信服务，明确企业主体责任和法律责任，您点击确认本条款或实际使用智能外呼服务时，表明您同意此信息安全责任承诺书。

6.1 遵守国家有关法律、行政法规、行政规章和百度智能云的有关规定，严格执行信息安全管理规定，按政府有关部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员。

6.2 不利用在百度智能云接入的智能外呼服务，违规制作、复制、发布、传播任何含有下列内容之一的信息：

- 1) 危害国家统一、主权和领土完整的；
- 2) 泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；
- 3) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；
- 4) 宣扬邪教、迷信、宗教极端思想的；
- 5) 散布谣言、涉暴恐音视频，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 6) 宣扬淫秽、赌博、暴力或者传授暴恐犯罪技能等教唆犯罪的；
- 7) 攻击党和政府，侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 8) 危害社会公德或者民族优秀传统文化传统的；
- 9) “九不准”：信息产业部《关于依法打击网络淫秽色情专项行动工作方案的通知》（信部电【2007】231号）定义的九不准信息标准：（1）政治性新闻信息；（2）危害国家安全、社会稳定的信息；（3）泄露国家机密的信息；（4）与国家现行政策、法律和法规相抵触的信息；（5）涉及色情淫秽的信息；（6）涉及封建迷信的信息；（7）开办赌博的信息；（8）内容虚假或已经失效的信息；（9）有损社会公德和侵犯他人合法权益的信息。
- 10) “五大类”：即公安部（公通字【2005】77号）文件规定严格禁止的五大类信息：（1）假冒银行或银联名义进行诈骗或者敲诈勒索公私财务的信息；（2）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶手、恐怖内容或者教唆犯罪、传授犯罪方法的信息；（3）非法销售枪支、弹药、爆炸物、走私车、毒品、迷魂药、淫秽物品、假钞假发票或者明知是犯罪所得掌握的信息；（4）发布假中奖、假婚介、假招聘，或者引诱、介绍他人卖淫嫖娼的信息；（5）多次发送干扰他人正常生活的，以及含有其他违反宪法、法律、行政法规禁止性规定的信息。
- 11) 含有法律、行政法规和国家以及上级主管部门所禁止的其他内容的。

6.3 您承诺规范使用百度智能云提供的智能外呼业务；不违规经营、不变更合同约定用途；不隐藏、变更或转租、转售集团固话主叫号码，不开展无特定主被叫的话务批发业务，不开展违规群呼业务；不在本合同约定的呼叫时段外开展外呼；呼叫频次不得超出合同约定的范围；不对对话务量进行多次转接、躲避号码溯源与甄别；不会违反相关规定或涉嫌违规而引发用户向行业主管部门、12321网络不良与垃圾信息举报中心、新闻媒体等投诉较多的或给造成百度智能云负面影响。

6.4 在使用语音中继接入业务的情况下，您承诺建立有效的信息安全管理和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受相关主管部门的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。您承诺当发生重大安全事故时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，并在24小时内向政府主管部门报告并书面通知百度智能云。

6.5 您承诺呼叫中心外呼对象来源必须合法合规，且需采取有效措施保护好用户个人信息。开展商业性营销外呼除即时回访类业务外，主动外呼行为须避开用户的日常休息时段；不得按号段盲呼、轮呼；首次拨打用户电话，应征得用户同意，用户明确拒绝的不得再次拨打，同时建立并执行禁呼名单机制。

6.6 您承诺不违规经营、不变更合同约定用途。

6.7 您严格执行“先备案、后接入”管理规定，不经营或接入未备案、虚假备案和含有非法信息和内容的客户。

6.8 您在联网测试、试运行期间、业务正式开通以及合作业务推广过程中，遵守百度智能云相关管理规定，不对百度智能云的通信网络、相关业务平台造成危害。

6.9 您如果出现任何违反上述承诺的情况，承担全部法律责任，并赔偿由此给百度智能云带来的所有损失，同时将依据与百度智能云的合同承担违约责任，包括但不限于在不通知机房的情况下关停业务，直至单方面终止业务合作协议，并接受有关部门的严肃处理，包括但不限于限期整改、公开曝光、追究负责人法律责任等。

6.10 本责任书的约定日期从安全责任书签订起到集团客户服务协议期满为止。

电信用户入网承诺书

为使用智能外呼号线服务，您应当阅读并遵守《电信用户入网承诺书》（以下简称“本协议”）。在接受本协议之前，请您务必仔细阅读本协议的全部内容。无论是否实际阅读本协议，您通过网络页面点击确认本协议或实际使用语音通知服务，均表示您与百度智能云已就本协议达成一致，并同意接受本协议的全部约定内容。

🔗 电信用户入网承诺书

- 一、 用户使用电信接入业务时，遵守国家有关法律、法规和各行政规章制度。不开展任何违法、违规业务。
- 二、 用户不利用电信网络开展各种形式的非法VOIP和国际来、去话及转话业务。
- 三、 用户不利用提供的电信网络资源从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪行为。
- 四、 用户不利用电信网络传播妨碍社会治安和宣传封建迷信、淫秽黄色等信息；窃取、泄露国家秘密、情报或者军事秘密；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结；组织邪教活动、联络邪教组织成员破坏国家法律、行政法规实施。
- 五、 用户不利用电信网络非法截获、篡改、删除他人电子邮件或者其他用户数据资料，不得侵犯公民通讯自由和通讯秘密。
- 六、 用户不利用电信网络进行盗窃、诈骗、敲诈勒索。
- 七、 未经有关部门批准，用户不开设各类服务站点（包括BBS、WWW、FTP等）。
- 八、 用户有义务对电信网的运行安全和信息安全进行宣传教育，依法实施有效的监督管理，防范和制止利用电信网进行的各种违法活动。
- 九、 用户承诺，在使用电信接入业务前，已获得本业务所必需的资质、许可和授权，包括但不限于外呼号码所有人的明确授权，因此造成平台损失的，用户承担全部责任并赔偿平台由此受到的全部损失。
- 十、 用户发现接入的电信网有违法犯罪行为和有害信息时，要及时采取措施，停止传输有害信息，并及时向有关机关报告。
- 十一、 用户有义务协同电信运营商配合管理，查处违法犯罪行为和有害信息。
- 十二、 用户使用电信接入业务时，承诺不使用自动语音外呼以及不按号段外呼。