

JICC 二次开发文档

畅远技术——信息化系统整体解决方案供应商

版本：V3.02

目 录

一、 概述.....	4
二、 逻辑架构.....	4
三、 jquery 插件 potato.js.....	5
3.1 软拨号:	5
3.2 签入队列, 置闲.....	5
3.3 签出队列, 置忙.....	5
3.4 监听分机.....	6
3.5 挂机.....	6
3.6 查询队列状态.....	6
3.7 查询我的状态: 查询指定分机是否签入到话组.....	6
3.8 来电弹屏: 向坐席传递来电号码信息.....	6
四、 http 接口说明.....	7
4.1 预览外呼:	7
4.2 签入队列, 置闲.....	7
4.3 签出队列, 置忙.....	7
4.4 监听坐席.....	7
4.5 挂断电话.....	8
4.6 队列监控.....	8
4.7 录音及通话查询报表.....	8
五、 ActiveX 控件使用说明.....	8
5.1 初始化.....	8
5.2 控件接口方法.....	8
5.2.1 登陆服务器.....	8
5.2.2 软拨号.....	9
5.2.3 置忙.....	9
5.2.4 置闲.....	9
5.3 控件接口事件.....	10
5.3.1 登录事件.....	10

5.3.2 来电事件.....	10
5.3.3 挂机事件.....	10

一、概述

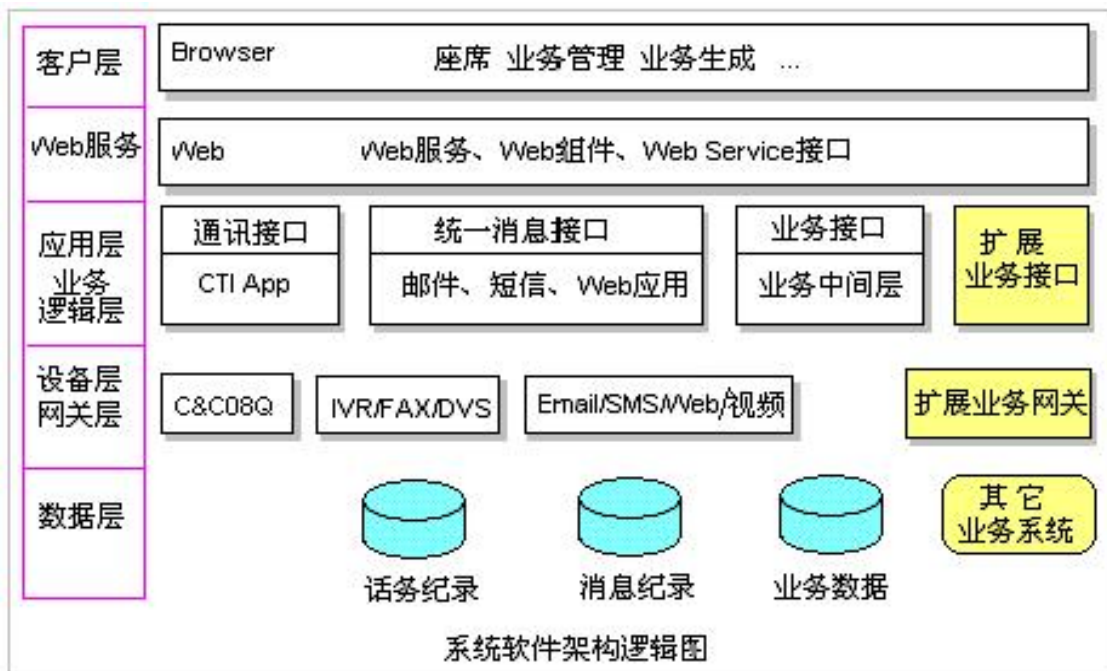
JICC 是完善的产品化呼叫中心系统，同时也是一个开放的智能通讯平台，JICC 二次开发支持所有平台业务系统，无论是使用 C/S 架构系统还是 B/S 架构系统，都可以利用 JICC 提供的接口进行二次开发，快速实现与业务系统无缝集成。

接口主要分一下三种实现方式：

- 1 jquery 插件 potato。
- 2 http 接口
- 3 activeX 控件

二、逻辑架构

利用 JICC 提供的开发接口很容易可以实现与 CRM、ERP、以及行业应用系统集成，或进行业务定制。应用开发商无需了解或关心任何通讯相关的专门技术，只需专注行业业务应用，可快速整合具有完备的专业呼叫中心功能的整体解决方案。



(JICC 呼叫中心系统以及业务集成逻辑架构)

JICC 业务集成分为座席端业务集成（前台集成）和在 IVR 中与业务交互（后台集成）。

三、jquery 插件 potato.js

Potato.js 主要用于非使用低版本的 IE 内核浏览器 B/S 系统开发，使用方法：将 SDK 的 potato.js 及 jquery-min.js 拷贝到业务系统相应的 js 文件夹目录，然后在系统的前台界面引用。

0 初始化：传递呼叫中心的 IP 地址至接口.成功回调值 msg 为 connected。

```
connect("CallcenterIP",function(msg){  
    // alert(msg);  
});
```

3.1 软拨号：

```
autoDial(string callerid, function callback(msg);
```

参数：

callerid 为外呼号码，需要显示加入前缀

callback 为回调函数,msg 为 json 字符串，携带 failed 跟 success 参数

3.2 签入队列，置闲

```
addQueue(string queueName, function callback(msg));
```

参数：

queueName 为队列名称，默认组是 400;

callback 同 autoDial

3.3 签出队列，置忙

```
removeQueue(string queueName, function callback);
```

参数：

QueueName, callback 同 addQueue

3.4 监听分机

spyExtension (string target,function callback)

参数:

Target 为被监听的分机号码

Callback 同 autoDial

3.5 挂机

hangCall(function callback)

参数:

Callback 同 autoDial

3.6 查询队列状态

queueStatus(function callback)

参数:

Callback 返回所有队列信息

3.7 查询我的状态：查询指定分机是否签入到话组

myStatus(string number, callback)

参数:

Callback 返回 true 和 false

3.8 来电弹屏：向坐席传递来电号码信息

setPop(string extension, callback)

参数说明：extension 为坐席分机号，callback 为回调函数

用法举例：监听 8008 分机的来电信息。msg 为包含来电信息的 json 字符串

```
setPop("8008",function(msg){
```

```
    log(msg);
```

```
});  
}
```

四、http 接口说明

4.1 预览外呼:

URL 规范:

<http://127.0.0.1:8080/interface/?action=autodial&extension=8008&callerid=13974815541>

返回值:

```
{"Response":"Success","Message":"Originate successfully queued"}
```

4.2 签入队列, 置闲

<http://127.0.0.1:8080/interface/?action=queueadd&extension=8008&queue=400>

返回值:

```
{"Response":"Success","Message":"Originate successfully queued"}
```

4.3 签出队列, 置忙

<http://127.0.0.1:8080/interface/?action=queueremove&extension=8008&queue=400>

返回值:

```
{"Response":"Success","Message":"Originate successfully queued"}
```

4.4 监听坐席

<http://127.0.0.1:8080/interface/?action=spy&extension=8008&target=8010>

返回值:

```
{"Response":"Success","Message":"Originate successfully queued"}
```

4.5 挂断电话

<http://127.0.0.1:8080/interface/?action=hangup&extension=8008>

{"Response":"Error","Message":"No channel specified"} 无法挂断该分机

4.6 队列监控

<http://127.0.0.1:8080/interface/?action=queuestatus>

```
[{"number":"800","name":"800","queue_wait":"0","members":"8001,8002"}, {"number":"400","name":"400","queue_wait":"0","members":"8008"}, {"number":"700","name":"700","queue_wait":"0","members":"Not Attended"}]
```

4.7 录音及通话查询报表

客户可以直接将内置录音查询界面（地址为：192.168.x.xx/reports/cdr/record.php）集成到自己的业务系统当中，当需要定制比较复杂的报表可以查询呼叫中心的数据库中的 cdr 表，IP 为服务器的 IP:192.168.1.56 账号 root 密码 root

五、ActiveX 控件使用说明

5.1 初始化

- 1、控件初始化名称: jiccax.JICCAx.1
- 2、控件初始化 ID: {DCF28CC7-8D20-454C-AA9C-4422DEFD5A70}

5.2 控件接口方法

5.2.1 登陆服务器

login(String:host,String:username,String:password)	
功能	参数

初始化方法、登陆指定的呼叫中心服务器	host: 服务器的 IP 地址 username: 用户名 password: 密码
--------------------	--

5.2.2 软拨号

autoDial(String:callerid,String:extension)	
功能	参数
实现在电脑上直接点击拨号或者批量外呼	入参 callerid: 外呼的号码 extension: 外呼的分机

5.2.3 置忙

setBusy(String:extension,String:queue)	
功能	参数
签出队列，置忙:，下班后签出队列后将不会接听来电。	入参 extension: 坐席对应的分机 queue: 对应的话务组标识

5.2.4 置闲

setFree(String:extension,String:queue)	
功能	参数
签入队列，置闲：只有当坐席签入队列后才能够接听来电	入参 extension: 坐席对应的分机 queue: 对应的话务组标识

5.3 控件接口事件

5.3.1 登录事件

loginResult(String:result)	
功能	参数
返回登陆结果	入参 result:0 为失败， 1 为成功

5.3.2 来电事件

newCall(String:orientation,String:extension,String:callerid, String:uniqueid)	
功能	参数
来电事件	Orientation:来电的方向 callerid:来电的号码 extension:来电的分机 uniqueid:来电的唯一标识

5.3.3 挂机事件

hangup(String:callerid)	
功能	参数
客户号码挂机后产生的事件，用于挂机短信	callerid:来电的号码