

通话流程设计手册

Yeastar P 系列硬件版

版本: 2.0

日期: 2025年12月03日



Contents

概述.....	1
通话流程配置.....	4
基于模板创建通话流程.....	4
手动创建通话流程.....	11
基于现有流程创建新通话流程.....	16
通话流程管理.....	22
导出通话流程.....	22
启用或禁用通话流程.....	23
组件基础知识.....	25
开始组件.....	25
初始动作.....	25
话务组件.....	33
提示音.....	33
办公时间.....	40
菜单.....	49
用户输入.....	60
语言.....	69
录音.....	73
按号码拨打.....	82
按名称拨打.....	97
转移.....	99
挂断.....	107
流程组件.....	86
条件.....	108
循环.....	112
开发者组件.....	118
获取分机状态.....	118
设置分机状态.....	122
获取队列坐席.....	125
获取队列信息.....	130

获取坐席状态.....	133
设置坐席状态.....	138
发送邮件.....	143
数据库访问.....	148
HTTP 请求.....	153
表达式基础知识.....	159
支持的变量和函数.....	159
固件依赖说明.....	185

通话流程设计概述

Yeastar 通话流程设计器提供可视化操作界面，通过拖拽组件即可快速搭建和定制通话流程，实现智能通话路由，适配多种业务场景。

使用要求和限制条件

使用要求

- **固件**：37.19.0.110 或更高版本
- **订阅服务**：通话流程设计



Note:

- 如需使用文本转语音功能，还需订阅 “文本生成语音” 服务。
- Yeastar 提供 30 天免费试用和付费订阅。你可以前往 **订阅服务**，按需试用或订阅该服务。

通讯录

自动配置

呼叫控制

通话流程设计

呼叫功能

消息管理

POX设置

系统

安全

维护

应用对接

酒店管理

通话记录和录音

订阅服务

客户端

酒店管理

酒店PMS集成

CRM集成

视频会议

文本生成语音

通话流程设计

使用POX内置的酒店模块功能，减少与PMS系统对接的成本，打造更方便简洁的酒店房间服务方式。

PMS集成，将POX系统与酒店管理系统业务结合，实现客人入住/退房信息同步、叫醒服务、计费等高效功能，提升客人体验。

通过CRM集成，电话系统与CRM/Helpdesk将实现联系人、通话记录数据同步，并为您带来来电弹屏、一键呼叫、自动创建新联系人等高效应用。

已连接 到期时间: 2026/05/31 (试用)

不依赖外硬件，即时发起，高效沟通。

借助 AI 驱动 的文本生成语音 (TTS) 功能，轻松将任意文本转换为 IVR、呼叫中心等语音提示。

可视化设计工具，轻松构建自动化、个性化的通话流程

立即购买

联系购买

联系购买

联系购买

联系购买

联系购买

联系购买

限制条件

- **系统支持的通话流程总数**：80
- **单个通话流程支持的组件和分支总数**：200
- **单个通话流程支持的步骤总数**：50

通话流程创建方式

创建方式	说明
基于模板创建通话流程	系统内置多个通话流程模板，覆盖常见业务场景。可直接选用模板，快速搭建通话流程。 更多信息，请参见 基于模板创建通话流程 。
手动创建通话流程	从零开始搭建通话流程，自由添加和配置组件，灵活适配各种业务场景。 更多信息，请参见 手动创建通话流程 。
基于现有流程创建新通话流程	通过复制现有流程或导入 JSON 文件，快速复用和编辑通话流程。 更多信息，请参见 基于现有流程创建新通话流程 。

支持的组件

组件	说明
初始动作	初始动作 组件是通话流程的起点，用于指定可进入该通话流程的号码，并支持设置提示音，以播放欢迎信息或提供操作指引。 更多信息，请参见 初始动作 。
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。

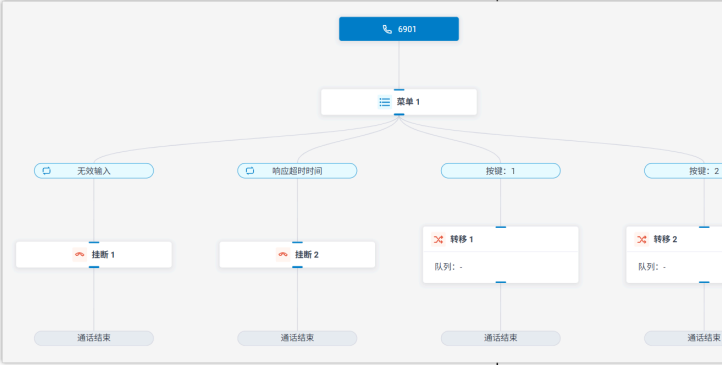
组件	说明
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

通话流程配置

基于模板创建通话流程

Yeastar P 系列 IPPBX 内置多个通话流程模板，覆盖常见业务场景。你可以直接选用模板，快速搭建通话流程。

模板介绍

模板	介绍	示意图
线性通话流程	该模板支持根据来电者的按键输入，将来电路由至不同目的地。	
基于时间的通话流程	该模板支持按默认时区配置的办公时间将来电路由至不同目的地。	

模板	介绍	示意图
认证流程	该模板支持将用户输入与预设值进行匹配，并根据匹配结果将来电路由至不同目的地。	<pre>graph TD; Start([6901]) --> Input[用户输入 1]; Input --> Cond[条件组件 1]; Cond -- "FX_EQUAL(\$UserInput1.u...)" --> Transfer[转移 1]; Cond -- "无效输入" --> Hangup[挂断 1]; Transfer --> End1([通话结束]); Hangup --> End2([通话结束]);</pre>

模板	介绍	示意图
数据库认证	该模板支持将用户输入与数据库中的数据进行匹配，并根据匹配结果将来电路由至不同目的地。	

步骤一、基于模板创建通话流程

- 1. 进入通话流程的创建页面。



- a. 登录 PBX 网页，进入 **通话流程设计**。
 - b. 点击 **添加**。
2. 在弹出的窗口中，完成以下设置，然后点击 **保存**。

添加

* 名称

备注

* 创建方式

模板创建

* 模板名称

取消

保存

- **名称**：填写一个名称，帮助你识别此通话流程。
- **备注**：填写备注信息。
- **创建方式**：选择 **模板创建**。
- **模板名称**：选择一个模板。

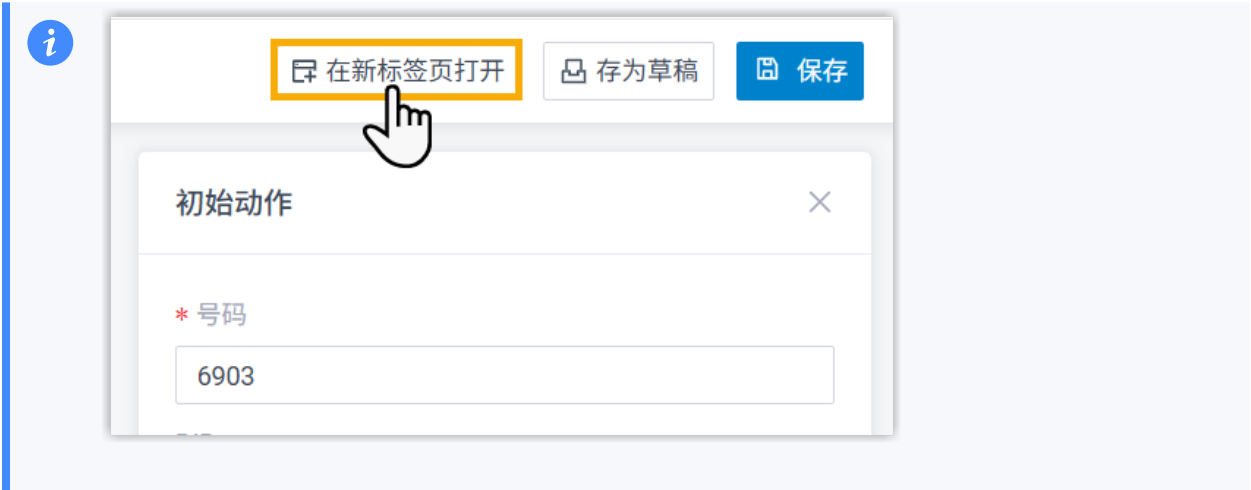
通话流程创建成功，网页跳转到配置页面。

步骤二、编辑组件



Tip:

如需在编辑组件的同时配置 PBX 功能，点击右上角的 **在新标签页打开**。



1. 点击组件，编辑相关配置。
- 关于各组件的介绍及配置，详见下表。

组件	说明
初始动作	初始动作 组件是通话流程的起点，用于指定可进入该通话流程的号码，并支持设置提示音，以播放欢迎信息或提供操作指引。 更多信息，请参见 初始动作 。
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。

组件	说明
	更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

2. **可选：** 如需添加组件，点击分支上的 ，接着选择组件。



3. 点击右上角的 **保存**。

步骤三、启用通话流程

1. 在通话流程列表，打开开关。



2. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。



手动创建通话流程

你可以从零搭建通话流程，自由配置组件，灵活适配各种业务场景。

步骤一、手动创建通话流程

1. 进入通话流程的创建页面。



- a. 登录 PBX 网页，进入 **通话流程设计**。
 - b. 点击 **添加**。
2. 在弹出的窗口中，完成以下设置。

添加

a

* 名称

Test

备注

* 创建方式

手动创建

× 取

b

保存

- a. 填写以下信息。
 - **名称**：填写一个名称，帮助你识别此通话流程。
 - **备注**：填写备注信息。
 - **创建方式**：选择 **手动创建**。
- b. 点击 **保存**。

通话流程已创建，网页跳转到配置页面。

步骤二、添加并连接组件



Tip:

如需在编辑组件的同时配置 PBX 功能，点击右上角的 **在新标签页打开**。



1. 通过以下方式添加组件。

- 点击组件上的 **+**，接着选择组件。



- 在左侧的组件工具栏，点击或拖拽组件到工作区，接着点击  并拖拽以连接组件。

2. 点击组件，编辑相关配置。

关于各组件的介绍及配置，详见下表。

组件	说明
初始动作	初始动作 组件是通话流程的起点，用于指定可进入该通话流程的号码，并支持设置提示音，以播放欢迎信息或提供操作指引。 更多信息，请参见 初始动作。
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。

组件	说明
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

3. 点击右上角的 **保存**。

步骤三、启用通话流程

1. 在通话流程列表，打开开关。



2. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。



基于现有流程创建新通话流程

你可以通过复制现有流程或导入 JSON 文件，快速搭建通话流程。

步骤一、基于现有流程创建新通话流程

1. 登录 PBX 网页，进入 **通话流程设计**。
2. 通过以下任一方式，创建通话流程。

方式	说明
复制现有通话流程	a. 点击通话流程右侧的 。  b. 在弹出的窗口中，按需编辑通话流程的名称和备注，接着点击 保存。

方式	说明
	添加 * 名称 Test(Copy) 备注 * 创建方式 复制 取消 保存 通话流程已创建，网页跳转到配置页面。
导入通话流程 (JSON 文件)	a. 点击列表顶部的 添加。 Yeastar 分机和中继 通话记录 自动配置 呼叫控制 通话流程设计 呼叫功能 消息管理 PBX设置 通话流程设计 添加 导出 克隆 删除 状态 名称 号码 DID 备注 创建方式 操作 暂无数据 b. 在弹出的窗口中，完成以下设置，接着点击 保存。 添加 * 名称 Demo 备注 * 创建方式 导入文件创建 * 上传通话流程文件 -Test-37.19.0.104-export-20250627075004-S8L 上传 取消 保存 • 名称：填写一个名称，帮助你识别此通话流程。

方式	说明
	• 备注：填写备注信息。 • 创建方式：选择 导入文件创建。 • 上传通话流程文件：点击 上传，上传 JSON 文件。 通话流程已创建，网页跳转到配置页面。

步骤二、编辑组件

i
Tip:

如需在编辑组件的同时配置 PBX 功能，点击右上角的 **在新标签页打开**。

在新标签页打开

存为草稿

保存

初始动作

* 号码

6903

1. 点击组件，编辑相关配置。
- 关于各组件的介绍及配置，详见下表。

组件	说明
初始动作	初始动作 组件是通话流程的起点，用于指定可进入该通话流程的号码，并支持设置提示音，以播放欢迎信息或提供操作指引。 更多信息，请参见 初始动作 。
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。

组件	说明
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席

组件	说明
	• 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

2. **可选：** 如需添加组件，点击分支上的 **+**，接着选择组件。



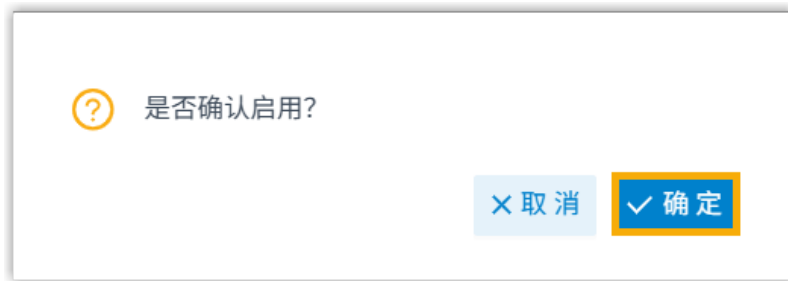
3. 点击右上角的 **保存**。

步骤三、启用通话流程

1. 在通话流程列表，打开开关。



2. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。



通话流程管理

导出通话流程

Yeastar P 系列 IPPBX 支持将配置的通话流程导出，并导入到其他 P 系列 PBX 使用。本文介绍如何导出通话流程。



Important:

导出通话流程后，请勿修改文件内容，否则可能会导致在其他 P 系列 PBX 导入后无法正常使用。

操作步骤

1. 登录 PBX 网页，进入 **通话流程设计**。
2. 勾选要导出的通话流程，接着点击 **导出**。



执行结果

- 如果导出的是单个通话流程，系统将下载一个 **.json** 文件到本地。
- 如果导出的是多个通话流程，系统将下载一个 **.zip** 压缩包到本地。你可以解压该压缩包以获取多个 **.json** 文件。



Tip:

如需将 **.json** 文件导入到其他 P 系列 PBX，请参见 [通过导入 JSON 文件配置通话流程](#)。

启用或禁用通话流程

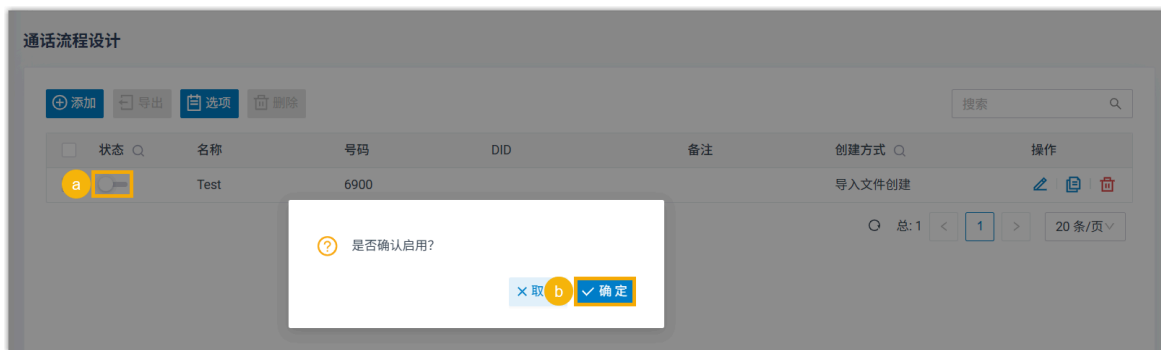
通过启用或禁用通话流程，管理相关号码的来电处理方式。

启用通话流程

启用通话流程后，呼入**该通话流程号码**或**绑定至该通话流程的 DID 号码**的来电将被路由到对应的通话流程。

要启用通话流程，执行以下操作。

1. 登录 PBX 网页，进入 **通话流程设计**。
2. 启用通话流程。



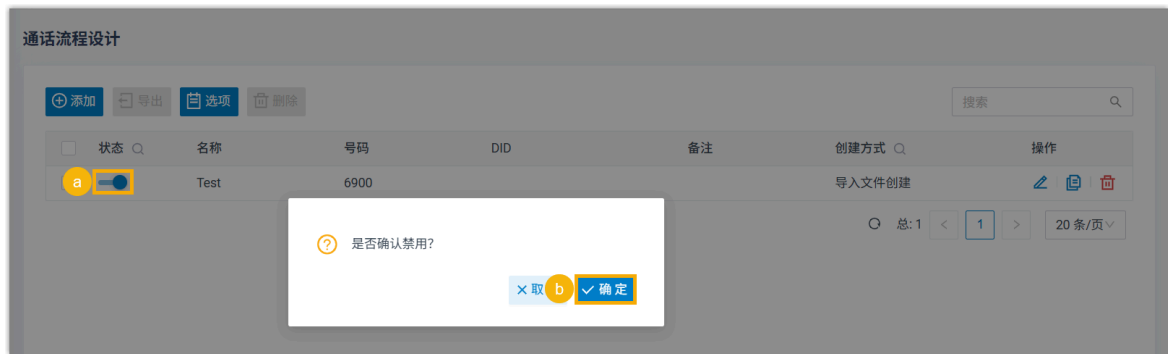
- a. 在通话流程列表，开启通话流程对应的开关。
- b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

禁用通话流程

禁用通话流程后，呼入**该通话流程号码**或**绑定至该通话流程的 DID 号码**的来电将被自动挂断。

要禁用通话流程，执行以下操作。

1. 登录 PBX 网页，进入 **通话流程设计**。
2. 禁用通话流程。



- a. 在通话流程列表，关闭通话流程对应的开关。
- b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

组件基础知识

开始组件

初始动作

本文介绍 **初始动作** 组件的功能、使用限制、配置方法以及可连接的组件类型。

使用限制

每个通话流程都包含一个 **初始动作** 组件，该组件在创建通话流程时自动添加，且不可删除或重复添加。

组件介绍

初始动作 组件是通话流程的起点，用于指定可进入该通话流程的号码，并支持设置提示音，以播放欢迎信息或提供操作指引。



支持的号码类型

你可以为该组件分配 **分机号码** 或 **中继 DID 号码**。

号码类型	说明
分机号码	系统为通话流程预留号码段 - 6900 - 6999。 默认情况下，创建通话流程时系统会自动分配此号码范围内的第一个空闲号码。你也可以自定义一个不在此范围内的号码。  Note:

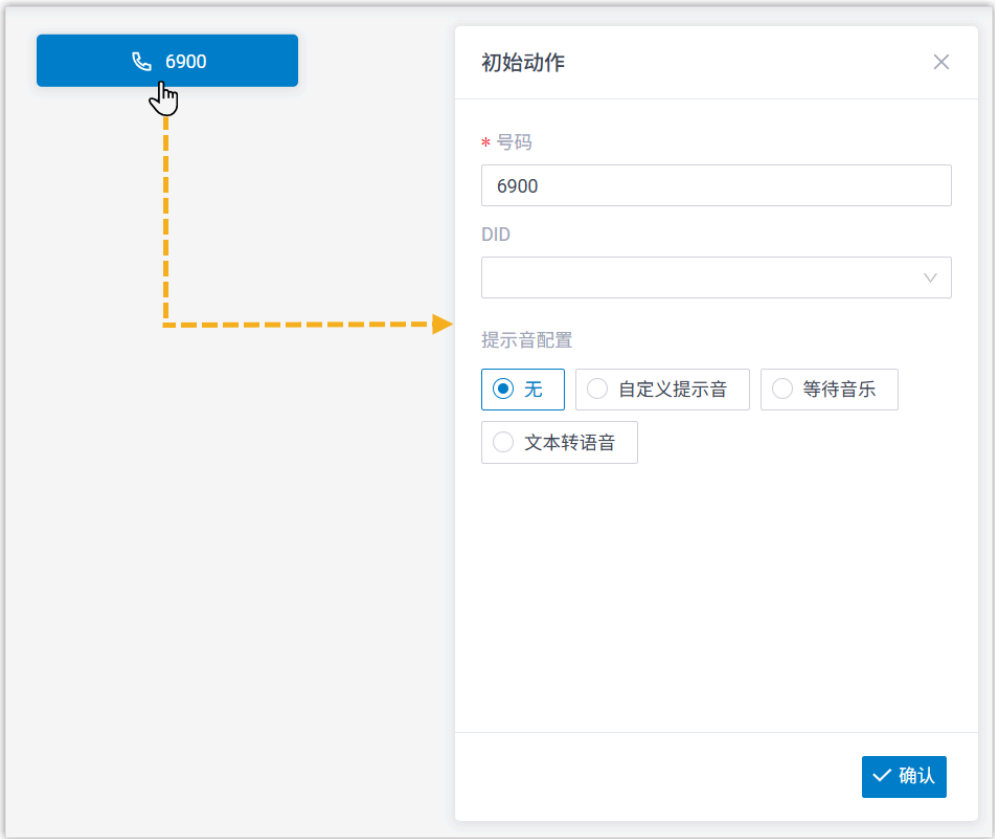
支持的提示音类型

你可以配置提示音或文本转语音内容，在来电接入后向来电者播放音频内容。

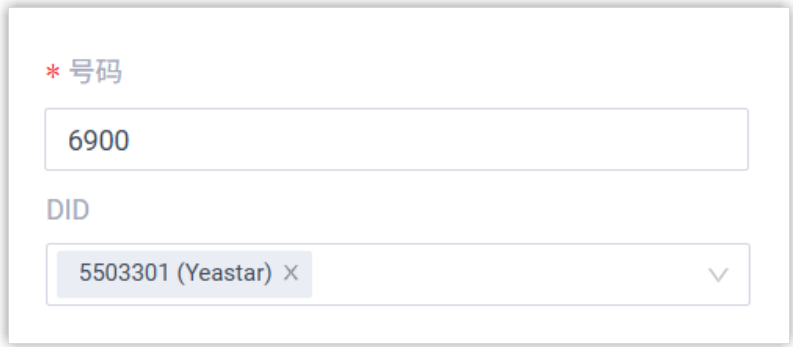
提示音类型	说明						
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。						
等待音乐	选择系统已有的等待音乐。 Note: 开始之前，确保在 PBX 设置 > 提示音 > 等待音乐 中完成相关设置。 提示音选项 系统提示音 等待音乐 自定义提示音 新建等待音乐列表 <table><tr><th>播放列表名称</th><th>音乐列表类型</th><th>播放顺序</th></tr><tr><td>default</td><td>本地音频</td><td>按字母顺序</td></tr></table>	播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序	default	本地音频	按字母顺序
播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序					
default	本地音频	按字母顺序					
文本转语音	输入文本内容，系统将根据所选语言和语音风格将其转换为语音播放。 Note: 开始之前，确保已在 应用对接 > AI 中启用对应功能。 应用对接 / AI ☒ 文本生成语音 ☐ 语音留言转写						

组件配置

1. 创建通话流程后，点击 **初始动作** 组件进行配置。



2. 设置可拨打进入该通话流程的号码。

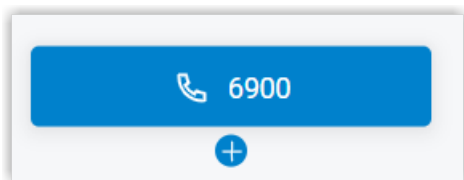


项目	说明
号码	保留默认的分机号码，或自定义一个号码。  Note: - 自定义号码可以不在默认范围 (6900 - 6999) 内。 - 保存后，号码不可更改。
DID	可选。从下拉列表选择一个或多个 DID 号码。

项目	说明
	 新增的提示音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。 c. 可选： 如需循环播放自定义提示音，勾选 启用循环播放。  Note: 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。
等待音乐	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 a ☒ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 等待音乐 b default a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。  Note: 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。

项目	说明
文本转语音	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 a ☒ 文本转语音 b * 名称 * 语言 英语 (美国) ▾ * 发音人 Danielle (女) ▾ * 文本 请输入与音频文件相同语言的文本内容。 * 语速 <input type="range"/> 50 * 音量 <input type="range"/> 50 取消 ✓ 确认 a. 选择 文本转语音。 b. 完成其余配置。 系统将根据此设置生成语音。  Note: 新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

4. 点击右下角的 **确认**。
- 组件将显示所选号码。



组件连接

初始动作 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。

组件	说明
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

话务组件

提示音

本文介绍 **提示音** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音，用于向来电者播放欢迎信息或提供操作指引。

支持的提示音类型

提示音类型	说明
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。
等待音乐	选择系统已有的等待音乐。  Note: 开始之前，确保在 PBX 设置 > 提示音 > 等待音乐 中完成相关设置。

提示音类型	说明						
	 提示音选项 系统提示音 等待音乐 自定义提示音 ⊕ 新建等待音乐列表 <table><tr><th>播放列表名称</th><th>音乐列表类型</th><th>播放顺序</th></tr><tr><td>default</td><td>本地音频</td><td>按字母顺序</td></tr></table>	播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序	default	本地音频	按字母顺序
播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序					
default	本地音频	按字母顺序					
文本转语音	输入文本内容，系统将根据所选语言和语音风格将其转换为语音播放。  Note: 开始之前，确保已在 应用对接 > AI 中启用对应功能。 应用对接 / AI ☒ 文本生成语音 ☐ 语音留言转写						

组件配置

1. 将 **提示音** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 设置提示音或文本转语音内容。

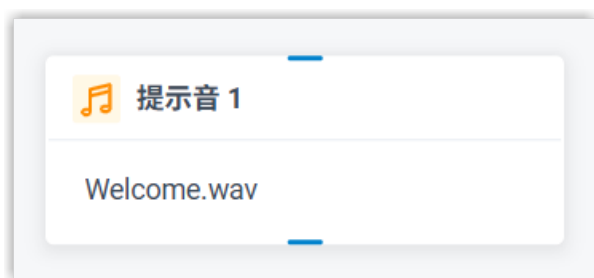
项目	说明
自定义提示音	a. 选择 自定义提示音。 b. 指定要使用的提示音。 c. ☐ 启用循环播放 Note:

项目	说明
	 最多可添加 5 个自定义提示音。 • 要使用现有提示音，从 提示音 下拉列表中选择提示音。 • 要使用新提示音，点击 录制新提示音 并通过分机进行录制，或点击 上传 上传本地音频文件。  Note: 新增的提示音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。 c. 可选： 如需循环播放自定义提示音，勾选 启用循环播放。  Note: 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。
等待音乐	 a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。  Note: 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。

项目	说明
	 提示音配置 ☒ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 提示音 + 录制新提示音 上传 ☐ 启用循环播放 ✓ 确认 新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

3. 点击右下角的 **确认**。

组件将显示所选提示音。



组件变量

在通话流程中添加提示音类型为文本转语音的 **提示音** 组件后，系统会将文本转语音的结果存储至变量中。该变量可在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，从而根据转换结果动态处理来电。



Note:



由于同一通话流程中可添加多个 **提示音** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如提示音 1、提示音 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$Prompt{index}.ttsResult</code>	String	提示音 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • <code>PromptTTSResult.Success</code>: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。 • <code>PromptTTSResult.Timeout</code>: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	<code>\$Prompt1.ttsResult(STRING)=PromptTTSResult.Success</code>

组件连接

提示音 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。

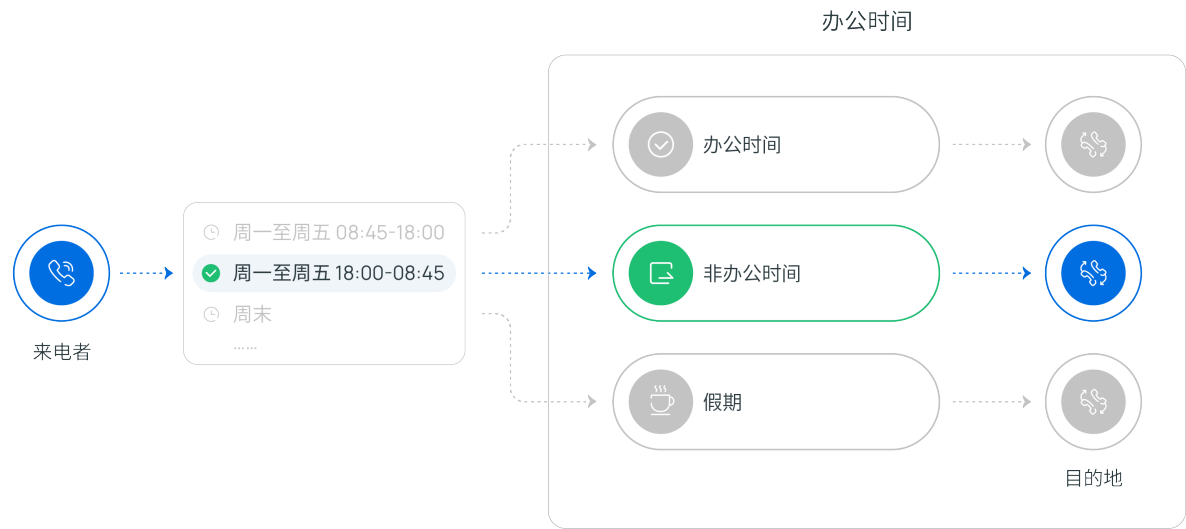
组件	说明
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

办公时间

本文介绍 **办公时间** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

办公时间 组件支持根据不同时间将来电灵活路由至对应的目的地。系统提供多种时间类型，方便你自定义办公时间，并基于时间条件路由来电。

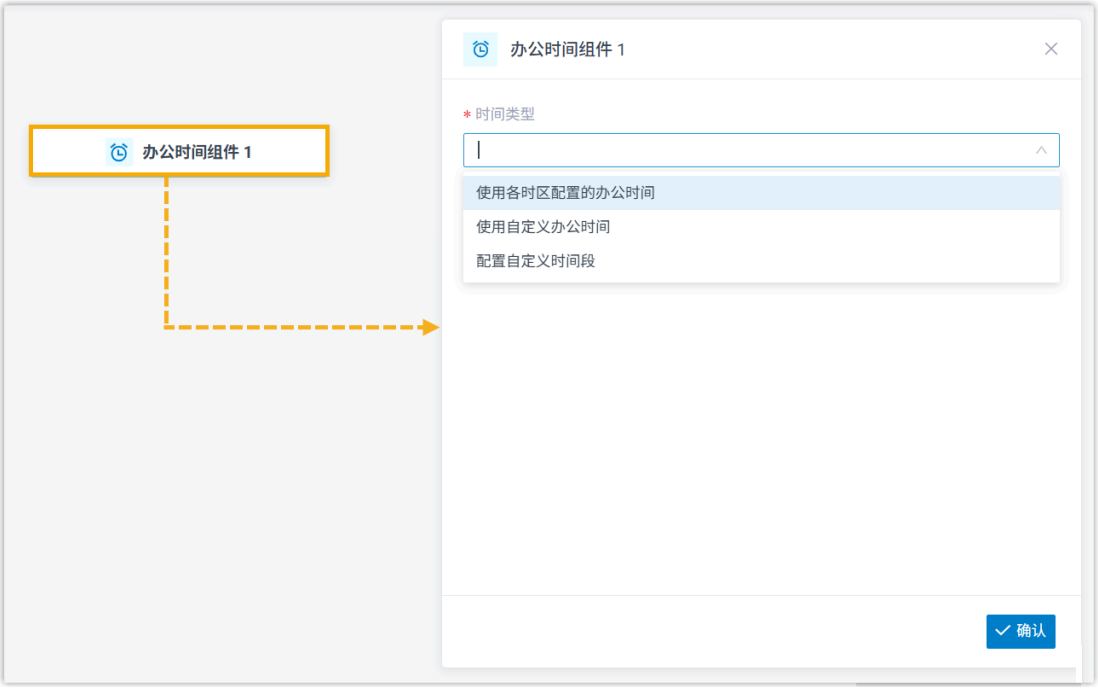


支持的时间类型

类型	说明
各时区配置的办公时间	使用系统中已配置的各时区办公时间。  Note: 配置该组件前，请先在 呼叫控制 > 办公时间和假期 中完成办公时间设置。
自定义办公时间	按需设置每周的办公时间，支持每周一至周五使用相同办公时间，周一至周日使用不同办公时间，或者启用全天候办公(24x7)。
自定义时间段	自定义多个时间段，更灵活地控制来电在不同时间的路由策略。

组件配置

1. 将 **办公时间** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 根据企业的办公时间，选择合适的时间类型并完成相关配置。

场景	说明
使用各时区配置的办公时间	a. 在 时间类型 下拉列表中，选择 使用各时区配置的办公时间。 b. 在 时区 下拉列表中，选择一个时区。

场景	说明
	c. 可选： 要禁止假期来电进入假期目的地，勾选忽略假期目的地。  Note: 启用后，假期来电将转至办公时间或非办公时间的目的地。 d. 点击右下角的确认。 组件将显示所选时区及多个时间分支。  办公时间组件 1 办公时间 默认时区 [8 China (Beijing)] 办公时间 非办公时间 假期

场景

使用自定义办公时间

说明

🕒 办公时间组件 1

* 时间类型
a 使用自定义办公时间

* 时区
b 8 China (Beijing)

* 夏令时
c 自动

d 办公时间

☒ 周一至周五相同办公时间

办公时间

开始时间	终止时间	操作
08:45	11:45	🗑️
13:18	18:00	🗑️
+ 添加		

休息时间

开始时间	终止时间	操作
11:45	13:00	🗑️
+ 添加		

☐ 周一至周日不同办公时间
☐ 始终开放（24小时，7天）

e 假期

+ 添加 删除

☐	名称	假期类型	日期	操作
☐	国庆节	按日期	2025/10/01	📅 🗑️

总: 1 < 1 > 10条/页

f ✓ 确认

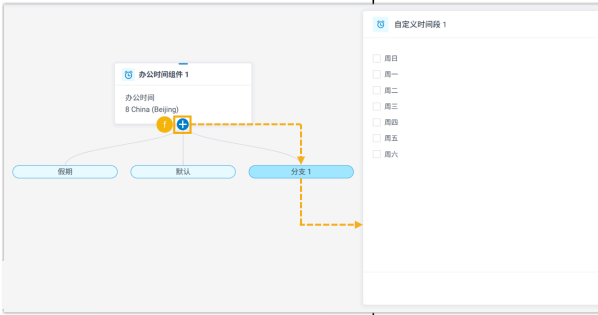
a. 在 **时间类型** 下拉列表中，选择 **使用自定义办公时间**。

b. 在 **时区** 下拉列表中，选择一个时区。

c. 在 **夏令时** 下拉列表中，选择是否启用夏令时。

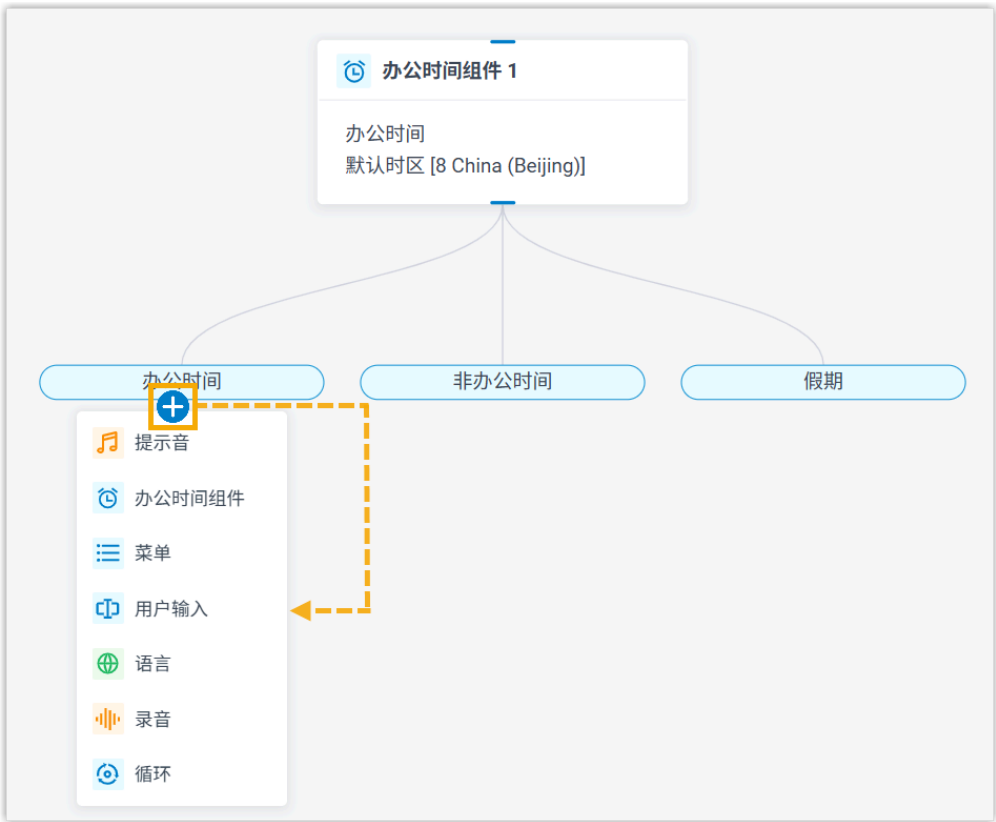
d. 选择办公时间类型，并完成相关配置。

Note:

场景	说明
	 办公时间和休息时间各支持最多 10 个时间段。 e. 可选： 启用 假期，并添加假期。  Note: 支持最多 50 个假期。 f. 点击右下角的 确认。 组件将显示自定义时间段及多个时间分支。 
配置自定义时间段	  a. 在 时间类型 下拉列表中，选择 配置自定义时间段。 b. 在 时区 下拉列表中，选择一个时区。 c. 在 夏令时 下拉列表中，选择是否启用夏令时。 d. 可选： 启用 假期，并添加假期。  Note: 支持最多 50 个假期。 e. 点击右下角的 确认。 f. 点击组件上的 ，添加自定义时间段。

场景	说明
	Note: 支持最多 50 个自定义时间段。 组件将显示时区及多个时间分支。 办公时间组件 1 办公时间 8 China (Beijing) 假期 默认 08:30-12:00 14:00-17:30 Note: 默认 分支用于处理未匹配任何时间段的来电。

3. 点击时间分支上的  添加组件，将来电路由至指定目的地或执行其他操作。



组件连接

办公时间 组件默认包含多个时间分支 - **办公时间**、**非办公时间**、**假期** 等。

每个分支可连接 **一个** 组件，用于将来电路由至指定目的地或触发相应操作。支持的组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。

组件	说明
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件

组件	说明
	• 数据库访问 • HTTP 请求

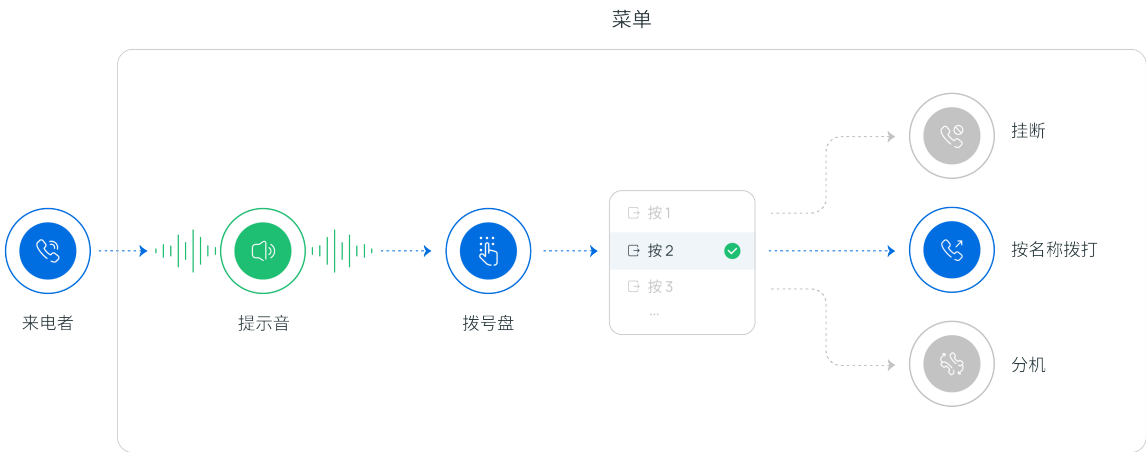
菜单

本文介绍 **菜单** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

组件介绍

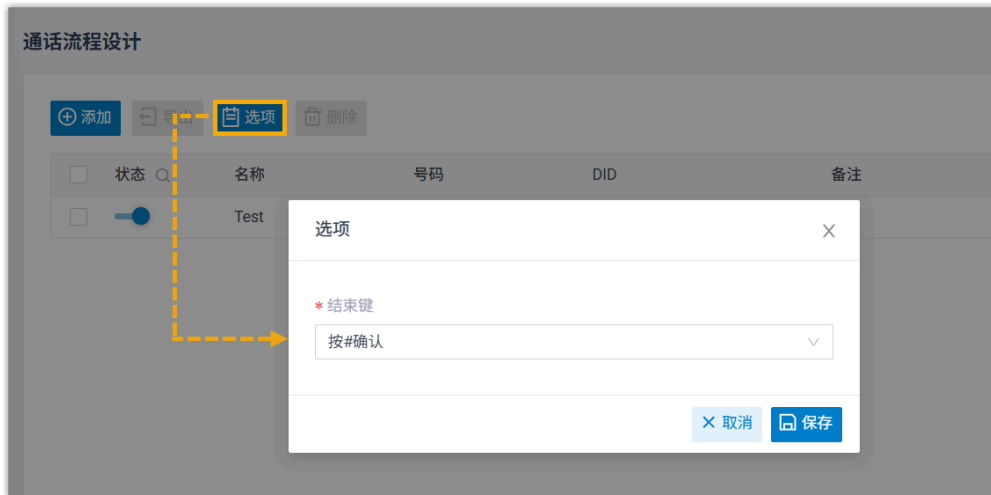
菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。按键输入值将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

你可以设置系统停止收集来电者输入的条件，例如达到按键超时、响应超时、或来电者按下结束键。此外，还可以配置提示音或文本转语音内容，用于引导来电者输入按键。



支持的提示音类型

提示音类型	说明
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。
等待音乐	选择系统已有的等待音乐。  Note: 开始之前，确保在 PBX 设置 > 提示音 > 等待音乐 中完成相关设置。



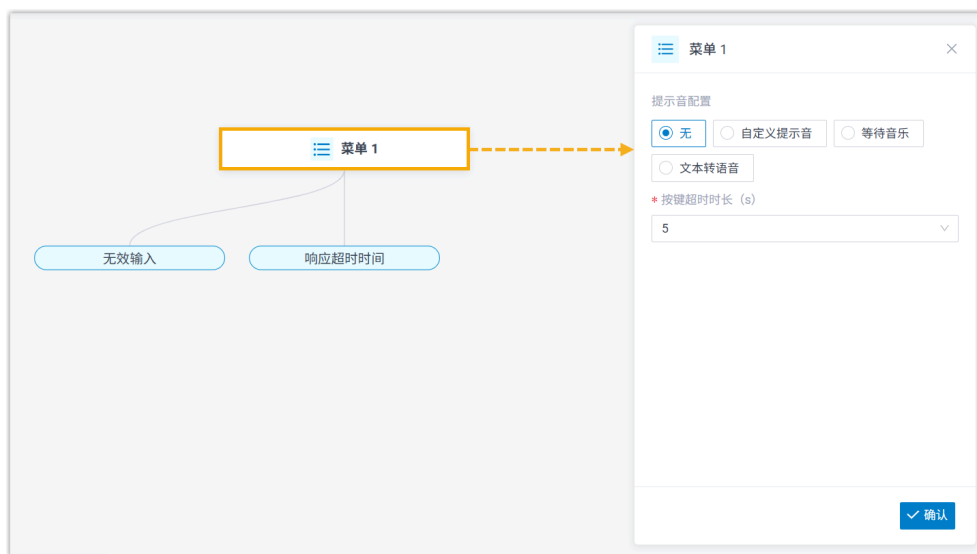
组件配置

添加 **菜单** 组件至通话流程后，你可以配置菜单按键、输入提示音、超时时长以及输入的重试规则。

- [配置输入提示音和按键超时时长](#)
- [配置无效输入的重试规则](#)
- [配置响应超时的时长和重试规则](#)
- [配置菜单按键](#)

配置输入提示音和按键超时时长

1. 点击 **菜单** 组件，完成相关配置。



2. 配置提示音或文本转语音内容，引导来电者按键。

项目	说明
自定义提示音	提示音配置 无提示音 自定义提示音 等待音乐 文本转语音 * 提示音 录制新提示音 上传 启用循环播放 a. 选择 自定义提示音。 b. 指定要使用的提示音。 Note: 最多可添加 5 个自定义提示音。 - 要使用现有提示音，从 提示音 下拉列表中选择提示音。 - 要使用新提示音，点击 录制新提示音 并通过分机进行录制，或点击 上传 上传本地音频文件。 Note: 新增的提示音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。 c. 可选： 如需循环播放自定义提示音，勾选 启用循环播放。 Note: 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。

项目	说明
等待音乐	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 a ☒ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 等待音乐 b default ▾ a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。  Note: 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。
文本转语音	提示音配置 ☐ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 a ☒ 文本转语音 b * 名称 * 语言 英语 (美国) ▾ * 发音人 Danielle (女) ▾ * 文本 + 占位符 请输入与音频文件相同语言的文本内容。 * 语速 50 * 音量 50 ✓ 确认

项目	说明
	a. 选择 文本转语音。 b. 完成其余配置，将文本转换为语音。  Note: 静态文本和动态文本都支持转换为语音。 • 静态文本：在 文本 栏直接填写文本。 • 动态文本：填写文本，并使用占位符引用 变量 来动态组成文本。此外，你可以自定义提示音生成超时时长。如果系统未在指定时间内生成语音，主叫将在未听到该提示音的情况下直接进入下一组件。 示例：  新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

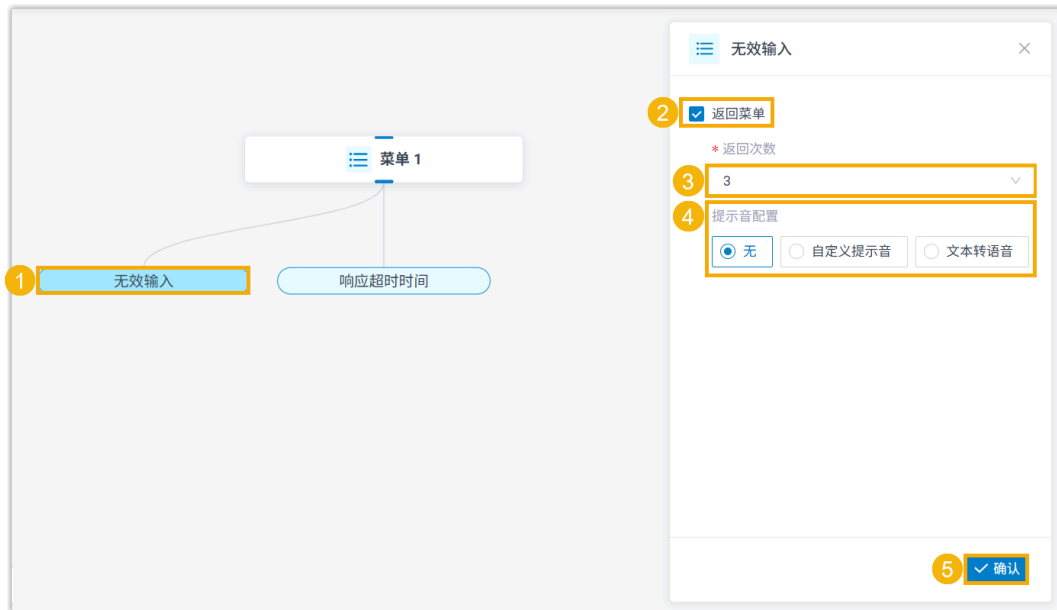
3. 在 **按键超时时长(s)** 栏，设置系统等待来电者输入下一个数字的最长时间。

你可以从下拉列表中选择一个值，或者手动输入 1- 9999 之间的数值。

4. 点击右下角的 **确认**。

配置无效输入的重试规则

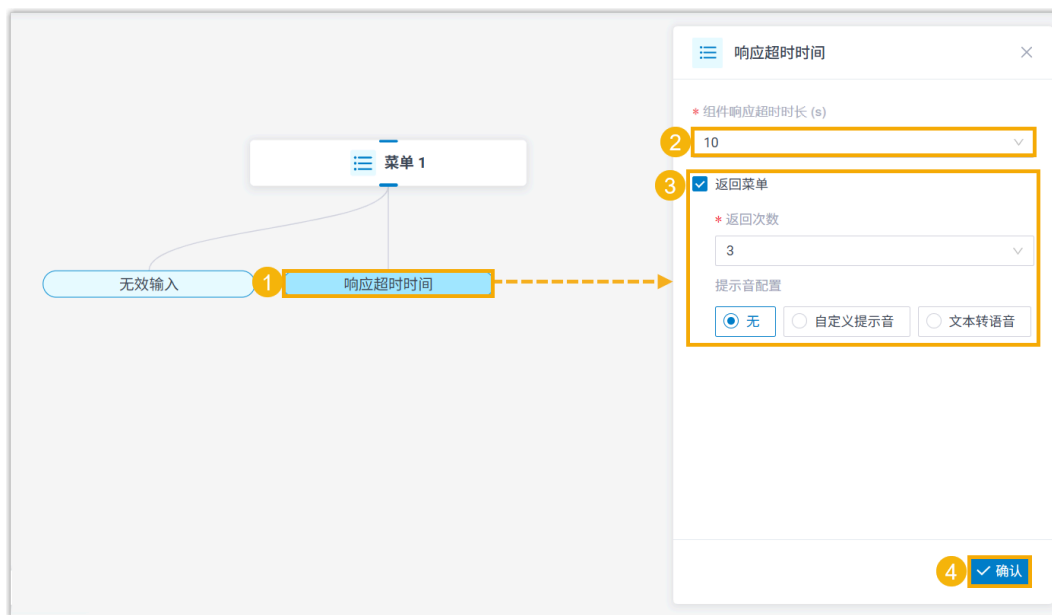
如需允许来电者在输入无效时返回组件重试，完成以下设置。



1. 点击 **无效输入** 分支。
2. 勾选 **返回菜单**。
3. 在 **返回次数** 下拉列表中，选择来电者无效输入后可返回该组件的次数。
4. **可选：** 配置提示音或文本转语音内容，提示来电者重新输入。
5. 点击右下角的 **确认**。

配置响应超时的时长和重试规则

如需修改默认的响应超时时间，或在响应超时后允许来电者返回组件重试，完成以下配置。



1. 点击 **响应超时时间** 分支。
2. 在 **组件响应超时时长 (s)** 栏，设置系统等待来电者开始输入的最长时间。
你可以从下拉列表中选择一个值，或者手动输入 1- 9999 之间的数值。
3. 设置响应超时的重试规则。
 - a. 勾选 **返回菜单**。
 - b. 在 **返回次数** 下拉列表中，选择来电者可返回该组件的次数。
 - c. **可选：** 配置提示音或文本转语音内容，提示来电者重新输入。
4. 点击右下角的 **确认**。

配置菜单按键

1. 点击组件上的 **+**，为按键添加分支。



Note:

支持最多 **100 个分支**，每个分支对应一个不同的按键。



2. 点击按键分支完成相关设置。



项目	说明
输入匹配值	输入按键值。  Note: - 只允许填写数字和字符 * #。 - 如果按键值包含 * 或 #，请确保不与通话流程的结束键冲突 (配置路径：通话流程设计 > 选项)，否则系统会将其视为无效输入并将来电转至无效输入的目的地。
返回菜单	如需允许来电者返回菜单，执行以下操作。  Note: 当来电者未做按键选择时，此功能可引导其重试。 a. 勾选 返回菜单。

项目	说明
	b. 在 返回次数 下拉列表中，设置来电者可返回该组件的次数。 c. 可选： 配置提示音或文本转语音内容，提示来电者重新输入。

3. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **菜单** 组件后，系统会将来电者的按键输入存储至变量中。这些变量可在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，从而根据按键输入结果动态处理来电。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **菜单** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如菜单 1、菜单 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
\$Menu{ <i>index</i> }.result	String	菜单 组件的输出结果。 - MenuResult.Timeout：来电者超时未按键，进入超时目的地。 - MenuResult.ValidOption：来电者按下有效按键，进入对应目的地。 - MenuResult.InvalidOption：来电者按下无效按键，进入无效输入目的地。	\$Menu1.result(STRING)=MenuResult.InvalidOption
\$Menu{ <i>index</i> }.ttsResult	String	菜单 组件文本转语音 (TTS) 结果。 - MenuTTSResult.Success：文本成功转换为语音，并播放给主叫。 - MenuTTSResult.Timeout：文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	\$Menu1.ttsResult(STRING)=MenuTTSResult.Success

变量	类型	说明	示例值
<code>\$Menu{index}.userInput</code>	String	来电者按下的按键，不含结束键 (# 或 *)。	"2"

组件连接

菜单 组件默认包含两个分支 - **无效输入** 和 **响应超时时间**，此外可为 DTMF 按键添加最多 100 个分支。每个分支可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。

组件	说明
	更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

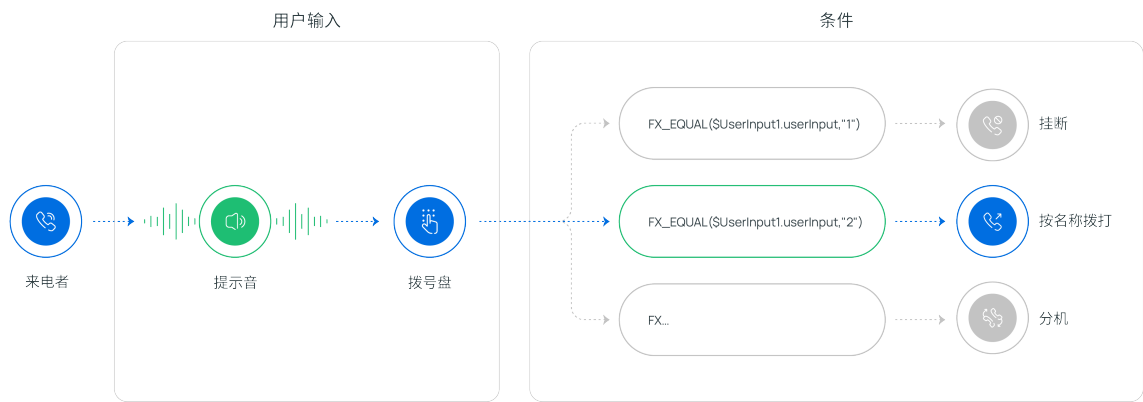
用户输入

本文介绍 **用户输入** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

组件介绍

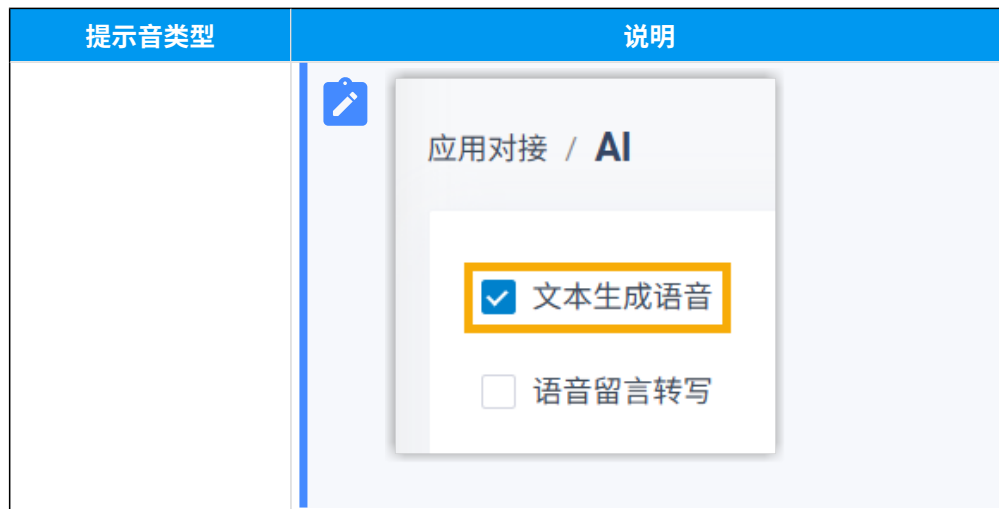
用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 **条件** 组件配合使用。按键输入值将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

你可以设置系统停止收集来电者输入的条件，例如达到按键超时、响应超时、或来电者按下结束键。此外，还可以配置提示音或文本转语音内容，用于引导来电者输入按键。



支持的提示音类型

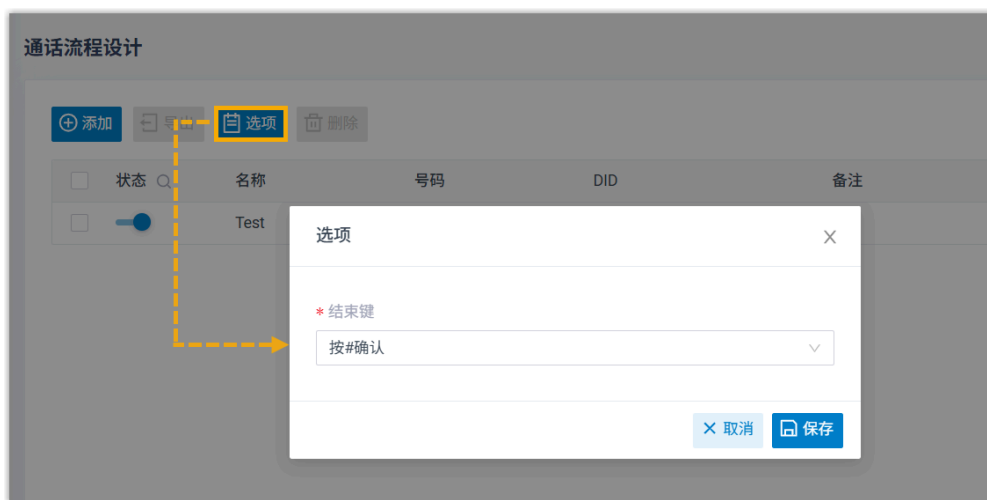
提示音类型	说明						
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。						
等待音乐	选择系统已有的等待音乐。 Note: 开始之前，确保在 PBX 设置 > 提示音 > 等待音乐 中完成相关设置。 提示音选项 系统提示音 等待音乐 自定义提示音 新建等待音乐列表 <table><tr><th>播放列表名称</th><th>音乐列表类型</th><th>播放顺序</th></tr><tr><td>default</td><td>本地音频</td><td>按字母顺序</td></tr></table>	播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序	default	本地音频	按字母顺序
播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序					
default	本地音频	按字母顺序					
文本转语音	输入文本内容，系统将根据所选语言和语音风格将其转换为语音播放。 Note: 开始之前，确保已在 应用对接 > AI 中启用对应功能。						



支持的结束键

键或 * 键。

你可以进入 **通话流程设计 > 选项** 中设置结束键。



组件配置

1. 添加 **用户输入** 组件至通话流程后，点击组件进行配置。

项目	说明
	- 要使用现有提示音，从 提示音 下拉列表中选择提示音。 - 要使用新提示音，点击 录制新提示音 并通过分机进行录制，或点击 上传 上传本地音频文件。  Note: 新增的提示音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。 c. 可选： 如需循环播放自定义提示音，勾选 启用循环播放。  Note: 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。
等待音乐	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 a ☒ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 等待音乐 b default a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。  Note: 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。

项目	说明
	 提示音配置 ☒ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 ☐ 文本转语音 ☐ 语音转文本 * 提示音 + 录制新提示音 上传 ☐ 启用循环播放 ✓ 确认 新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

3. 配置超时时长。

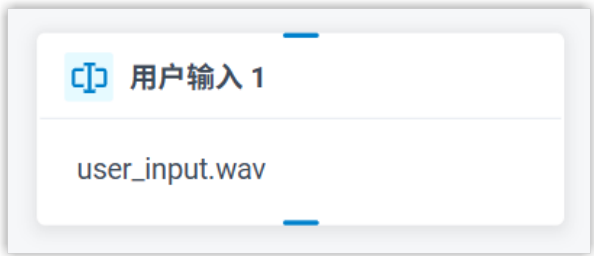
* 按键超时时长 (s)

* 组件响应超时时长 (s)

- **按键超时时长(s)**：设置系统等待来电者输入下一个数字的最长时间。
你可以从下拉列表中选择一个值，或者手动输入 1- 9999 之间的数值。
- **组件响应超时时长 (s)**：设置系统等待来电者开始输入的最长时间。
你可以从下拉列表中选择一个值，或者手动输入 1- 9999 之间的数值。

4. 点击右下角的 **确认**。

组件将显示所选提示音。



组件变量

在通话流程中添加 **用户输入** 组件后，系统会将来电者的按键输入存储至变量中。这些变量可以在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，从而根据按键输入结果动态处理来电。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **用户输入** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如用户输入 1、用户输入 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$UserInput{index}.result</code>	String	用户输入 组件的输出结果。 <code>UserInputResult.Timeout</code>：来电者超时未按键，进入超时目的地。 <code>UserInputResult.ValidOption</code>：来电者按下有效按键，进入对应目的地。	<code>\$UserInput1.result(STRING)=UserInputResult.Timeout</code>
<code>\$UserInput{index}.ttsResult</code>	String	用户输入 组件文本转语音 (TTS) 结果。 <code>UserInputTTSResult.Success</code>：文本成功转换为语音，并播放给主叫。 <code>UserInputTTSResult.Timeout</code>：文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	<code>\$UserInput1.ttsResult(STRING)=UserInputTTSResult.Success</code>
<code>\$UserInput{index}.userInput</code>	String	来电者按下的按键，不含结束键 (# 或 *)。	"2"

组件连接

用户输入 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。

组件	说明
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

语言

本文介绍 **语言** 组件的功能、使用限制、配置方法以及可连接的组件类型。

使用限制

语言 组件的设置优先级低于分机的设置。

当来电者为内部分机，且其系统提示音语言 (配置路径：**分机和中继 > 分机 > 语言 > 系统提示音语言**) 与 **语言** 组件中设置的语言不同时，系统将优先使用分机所配置的提示音语言。

组件介绍

配置通话流程后，系统默认使用中文播放系统提示音。**语言** 组件可用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。

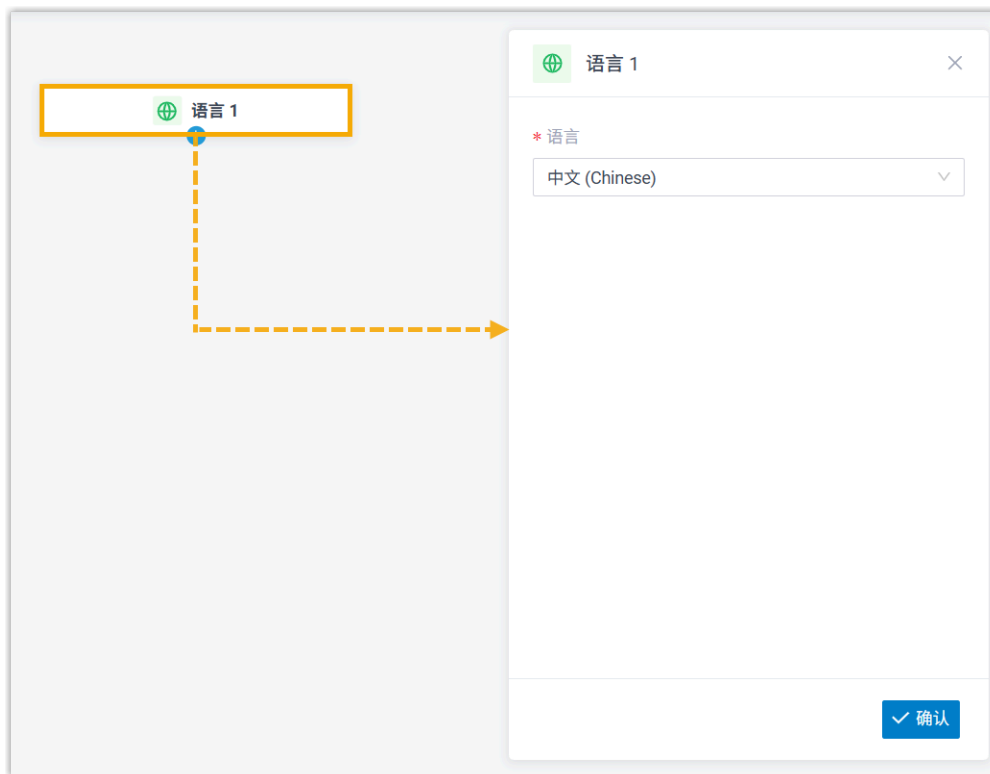
支持的语言

默认仅支持 **中文**。如需使用其他语言，请在配置 **语言** 组件前，前往 **PBX 设置 > 提示音 > 系统提示音** 下载所需的语言包。

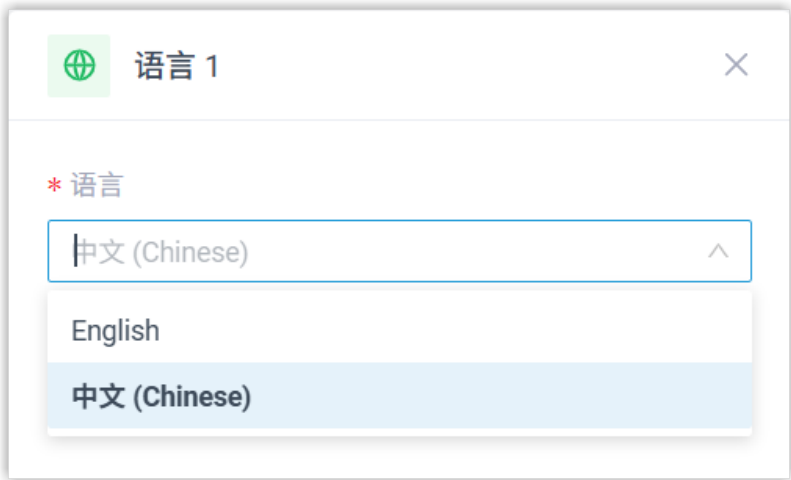


组件配置

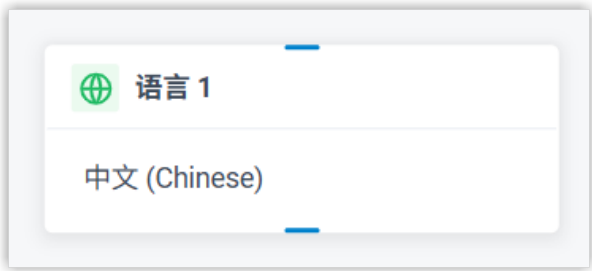
1. 将 **语言** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **语言** 下拉列表中，选择所需语言。



3. 点击右下角的 **确认**。
- 组件将显示所选语言。



组件连接

语言 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。

组件	说明
	更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

录音

本文介绍 **录音** 组件的功能、使用要求、配置方法以及可连接的组件类型。

使用要求

要使用 **录音** 组件，需配置录音文件的存储位置，可选择保存至本地磁盘、外接存储设备或网络磁盘。如需集中管理或备份录音文件，可将其归档至外部服务器，如兼容 S3 的对象存储、Google Cloud Storage、Microsoft SharePoint、FTP 服务器或者 SFTP 服务器。

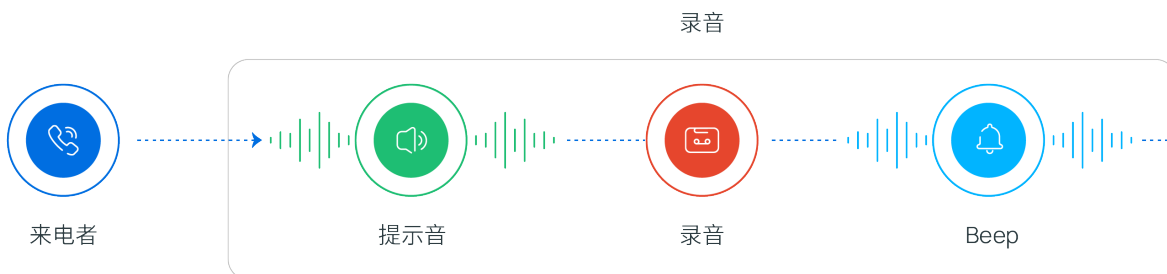
更多信息，请参见以下文章：

- (必要配置) [设置录音的存储位置](#)。

- (可选配置) [归档录音到外部服务器](#)。

组件介绍

录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。

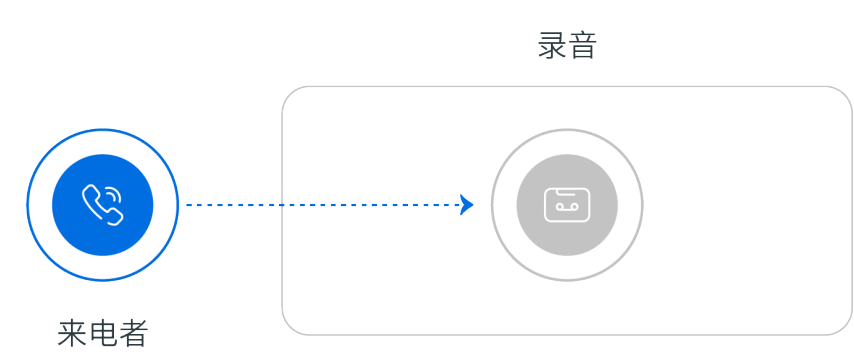


Note:

启用录音后，无法通过再次添加录音组件来暂停或停止录音，但授权的分机用户可根据其权限控制录音状态 (权限配置路径：**分机和中继 > 分机 > 功能 > 通话录音**)。



该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对该通话的默认录音设置。



支持的提示音类型

提示音类型	说明
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。
文本转语音	输入文本内容，系统将根据所选语言和语音风格将其转换为语音播放。  Note: 开始之前，确保已在 应用对接 > AI 中启用对应功能。

提示音类型	说明
	应用对接 / AI ☒ 文本生成语音 ☐ 语音留言转写

组件配置

1. 将 **录音** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **录音** 下拉列表中，选择是否启用录音。



3. 如果启用录音，你可以配置提示音，用于提醒通话双方通话正在被录音。



Note:

- 对于 **会议室通话** 或 **多方通话**，通话双方将不会听到该提示音。
- 若 **录音** 组件未配置提示音，且系统已启用全局录音提示音 (路径：**呼叫功能 > 录音**)，则将使用全局提示音。

内部通话录音提示音 internal_recording.wav	呼出通话录音提示音 outbound_recording.wav
呼入通话录音提示音 inbound_recording.wav	

录音开始时播放提示音

你可以配置提示音或文本转语音内容，在录音开始时播放，提醒通话双方本次通话将被录音。

项目	说明
文本转语音	The screenshot shows a configuration window titled '录音 1' (Recording 1). It has a close button in the top right. Below the title bar, there's a section '提示音配置' (Prompt configuration) with three radio buttons: '无' (None), '自定义提示' (Custom prompt), and '文本转语音' (Text-to-speech). The 'Text-to-speech' option is selected. Below this, there's a text input field labeled '* 名称' (Name). Then, there's a dropdown menu for '* 语言' (Language) set to '英语 (美国)' (English (US)). Below that is another dropdown for '* 发音人' (Voice) set to 'Danielle (女)' (Danielle (Female)). Then, there's a text area for '* 文本' (Text) with a placeholder '+ 占位符' (Placeholder) and a note '请输入与音频文件相同语言的文本内容。' (Please enter text content in the same language as the audio file). Below the text area are two sliders: '* 语速' (Speed) and '* 音量' (Volume), both set to 50. At the bottom right is a blue '确认' (Confirm) button. a. 勾选 自定义录音提示音。 b. 选择 文本转语音。 c. 完成其余配置，将文本转换为语音。 Note: 静态文本和动态文本都支持转换为语音。 • 静态文本：在 文本 栏直接填写文本。 • 动态文本：填写文本，并使用占位符引用 变量 来动态组成文本。此外，你可以自定义提示音生成超时时长。如果系统未在指定时间内生成语音，主叫将在未听到该提示音的情况下直接进入下一组件。

项目	说明
	 示例： 提示音配置 ☒ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 提示音 + 录制新提示音 上传 ☐ 启用循环播放  新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

通话录音期间播放提示音

你可以在通话录音期间周期性播放 Beep 提示音，提醒通话双方当前通话正在被录音。

a

☒ 通话录音期间周期性播放Beep提示音

* 间隔周期（秒）

b

15

a. 勾选 **通话录音期间周期性播放Beep提示音**。

b. 在 **间隔周期 (秒)** 栏，设置提示音播放的时间间隔 (单位：秒)。

4. 点击右下角的 **确认**。

组件将显示录音状态。



组件变量

在通话流程中添加提示音类型为文本转语音的 **录音** 组件后，系统会将文本转语音的结果存储至变量中。该变量可在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，从而根据转换结果动态处理来电。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **录音** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如录音 1、录音 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$Record{index}.ttsResult</code>	String	录音 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • <code>RecordTTSResult.Success</code> : 文本成功转换为语音，并播放给主叫。 • <code>RecordTTSResult.Timeout</code> : 文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	<code>\$Record1.ttsResult(STRING)=RecordTTSResult.Timeout</code>

组件连接

录音 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。

组件	说明
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

按号码拨打

本文介绍 **按号码拨打** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。你可以设置系统停止收集来电者输入号码的条件，例如达到按键超时、响应超时、或来电者按下结束键。此外，还可以配置提示音或文本转语音内容，用于引导来电者输入号码。

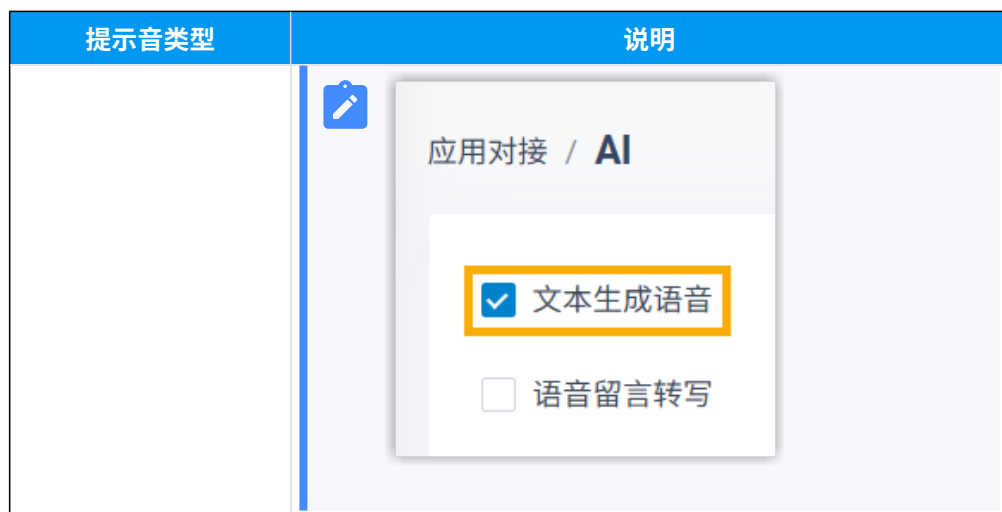


支持的目的地

- 分机
- 响铃组
- 队列
- 会议室
- 通话流程
- 广播组
- IVR
- 外部号码
- 查阅语音留言 (分机语音留言或群语音留言)

支持的提示音类型

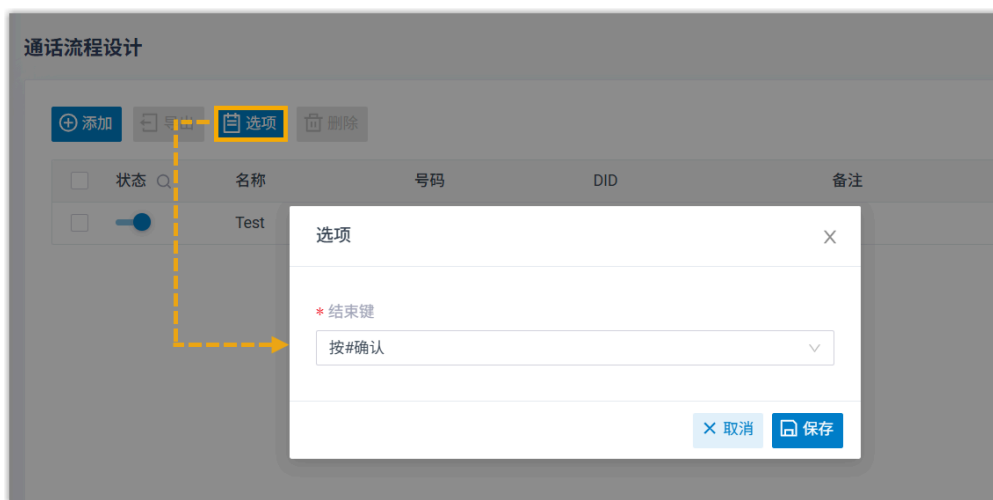
提示音类型	说明								
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。								
等待音乐	选择系统已有的等待音乐。 Note: 开始之前，确保在 PBX 设置 > 提示音 > 等待音乐 中完成相关设置。 提示音选项 系统提示音 等待音乐 自定义提示音 新建等待音乐列表 <table><tr><th>播放列表名称</th><th>音乐列表类型</th><th>播放顺序</th><th>在线音频 URL</th></tr><tr><td>default</td><td>本地音频</td><td>按字母顺序</td><td>-</td></tr></table>	播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序	在线音频 URL	default	本地音频	按字母顺序	-
播放列表名称	音乐列表类型	播放顺序	在线音频 URL						
default	本地音频	按字母顺序	-						
文本转语音	输入文本内容，系统将根据所选语言和语音风格将其转换为语音播放。 Note: 开始之前，确保已在 应用对接 > AI 中启用对应功能。								



支持的结束键

键或 * 键。

你可以进入 **通话流程设计 > 选项** 中设置结束键。



组件配置

将 **按号码拨打** 组件添加至通话流程后，你可以配置来电者可拨打的号码以及输入无效时的重试规则。

- [设置来电者可拨打的号码](#)
- [设置无效输入的重试规则](#)

设置来电者可拨打的号码

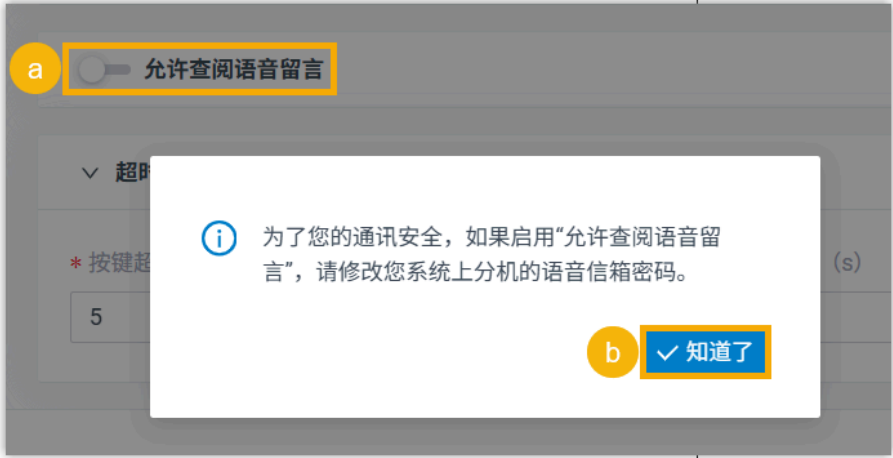
项目	说明
	• 要使用新提示音，点击 录制新提示音 并通过分机进行录制，或点击 上传 上传本地音频文件。 Note: 新增的提示音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。 c. 可选： 如需循环播放自定义提示音，勾选 启用循环播放。 Note: 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。
等待音乐	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 a ☒ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 等待音乐 b default ▼ a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。 Note: 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。

项目	说明
文本转语音	提示音配置 ☐ 自定义提示音☐ 等待音乐 a ☒ 文本转语音 b * 名称 * 语言 英语（美国） v * 发音人 Danielle（女） v * 文本 + 占位符 请输入与音频文件相同语言的文本内容。 * 语速 50 * 音量 50 ✓ 确认 a. 选择文本转语音。 b. 完成其余配置，将文本转换为语音。 Note: 静态文本和动态文本都支持转换为语音。 • 静态文本：在文本栏直接填写文本。 • 动态文本：填写文本，并使用占位符引用变量来动态组成文本。此外，你可以自定义提示音生成超时时长。如果系统未在指定时间内生成语音，主叫将在未听到该提示音的情况下直接进入下一组件。 示例：

项目	说明
	b. 指定要使用的提示音。  Note: 最多可添加 5 个自定义提示音。 - 要使用现有提示音，从 提示音 下拉列表中选择提示音。 - 要使用新提示音，点击 录制新提示音 并通过分机进行录制，或点击 上传 上传本地音频文件。  Note: 新增的提示音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。 c. 可选： 如需循环播放自定义提示音，勾选 启用循环播放。  Note: 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。
等待音乐	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 a ☒ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 等待音乐 b default a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。  Note: 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。

项目	说明
文本转语音	提示音配置 无 自定义提示音 等待音乐 文本转语音 * 名称 * 语言 英语 (美国) * 发音人 Danielle (女) * 文本 请输入与音频文件相同语言的文本内容。 * 语速 50 * 音量 50 ✓ 确认 a. 选择 文本转语音。 b. 完成其余配置。 系统将根据此设置生成语音。 Note: 新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

3. 设置来电者进入该组件时可拨打的号码。

项目	说明
拨打外部号码	 a. 启用 拨打外部号码。 b. 将允许的呼出路由从 可用的 框添加到 已选择 框。
允许查阅语音留言	 a. 启用 允许查阅语音留言。 b. 在弹出的窗口中，点击 知道了。 来电者可通过拨打“收听新留言特征码 + 分机号码 / 群语音信箱号码”，并输入语音信箱密码来查阅留言。  Note: 如需更改特征码或密码，参见以下内容： • 收听新留言特征码：默认为 *2。 如需更改此特征码，进入 呼叫功能 > 特征码 > 语音信箱 > 收听新留言/订阅留言状态。

项目	说明
	 语音信箱 * 收听新留言/订阅留言状态 ☒ *2 · 分机语音信箱密码：如需修改密码，进入 分机和中继 > 分机 > 语音信箱 > 语音信箱密码。 用户 状态 语音信箱 功能 高级 安全 Linkus客户端 话机 功能键 启用语音信箱 * 语音信箱PIN码认证 启用 * 语音信箱密码 ***** · 群语音信箱：如需修改密码，进入 呼叫功能 > 语音信箱 > 群语音信箱 > 语音信箱密码。 基本 * 类型 自定义 * 号码 6100 * 模式 共享至成员 * 语音信箱PIN码认证 启用 * 名称 6100 群语音留言发送至邮箱 * 语音信箱密码 *****

4. 配置来电者输入的超时时间。

▼ 超时时间

* 按键超时时长 (s)

5

▼

* 组件响应超时时长 (s)

10

▼

- **按键超时时长(s)**：设置系统等待来电者输入下一个数字的最长时间。
你可以从下拉列表中选择一个值，或者手动输入 1- 9999 之间的数值。
- **组件响应超时时长(s)**：设置系统等待来电者开始输入的最长时间。
你可以从下拉列表中选择一个值，或者手动输入 1- 9999 之间的数值。

设置无效输入的重试规则

1. 点击 **无效输入** 分支。



2. 勾选 **返回上一步**。
3. 在 **返回次数** 下拉列表中，选择来电者无效输入后可返回该组件的次数。
4. **可选：** 配置提示音或文本转语音内容，提示来电者重新输入。
5. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加提示音类型为文本转语音的 **按号码拨打** 组件后，系统会将文本转语音的结果存储至变量中。这些变量可在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，从而根据转换结果动态处理来电。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **按号码拨打** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如按号码拨打 1、按号码拨打 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$DialByNumber{index}.ttsResult</code>	String	按号码拨打 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • <code>DialByNumberTTSResult.Success</code> : 文本成功转换为语音，并播放给主叫。 • <code>DialByNumberTTSResult.Timeout</code> : 文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	<code>\$DialByNumber1.ttsResult(STRING)=DialByNumberTTSResult.Success</code>

组件连接

按号码拨打 组件默认包含一个 **无效输入** 分支，用于指定来电者输入无效时的处理方式。该分支可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。

组件	说明
	更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

按名称拨打

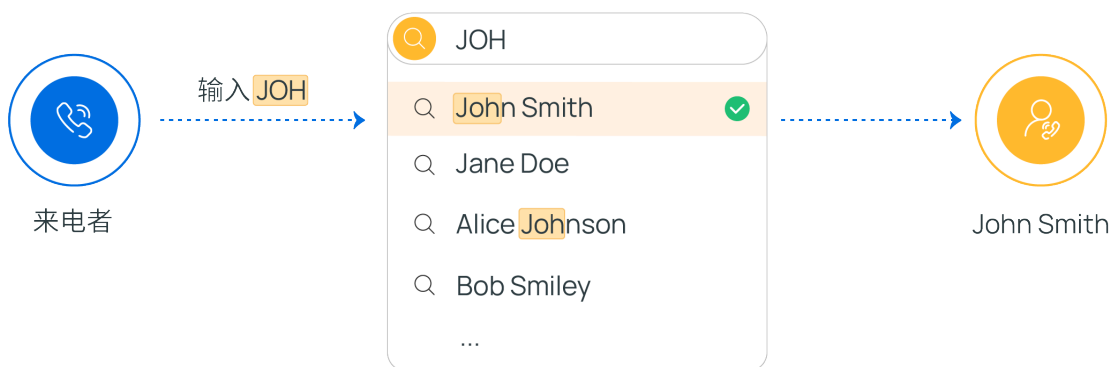
本文介绍 **按名称拨打** 组件的功能、使用限制、配置方法、使用示例以及可连接的组件类型。

使用限制

仅支持搜索姓名为英文或拼音的分机用户，中文姓名无法匹配。

组件介绍

按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。



组件配置

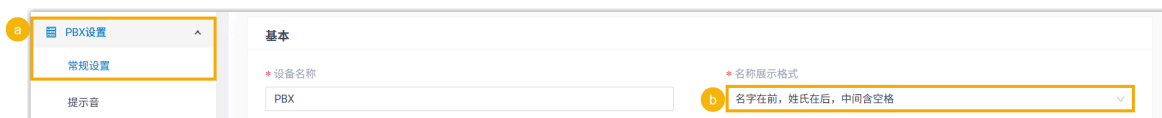
该组件无需额外配置。

但为确保来电者能够顺利查找到分机用户，请完成以下设置。

1. 设置分机的显示名称。



- a. 进入 **分机和中继 > 分机**，编辑分机。
 - b. 在 **用户信息** 栏，填写用户的姓名。
2. 设置分机显示名称的显示格式。



- a. 进入 **PBX 设置 > 常规设置**。
- b. 在 **名称展示格式** 下拉列表中，选择一个格式。
 - 如需支持按名字搜索分机用户，选择 **名字在前，姓氏在后，中间含空格**。
 - 如需支持按姓氏搜索分机用户，选择 **姓氏在前，名字在后，中间含空格** 或 **姓氏在前，名字在后，中间无空格**。

当来电者输入三个字母时，系统将根据所选格式，从显示名称的开头开始匹配搜索。

组件使用示例

当来电者进入 **按名称拨打** 组件，系统会引导其按以下流程查找分机用户。

1. 系统播放提示语“欢迎访问菜单。请输入对方名字的前三个字母，请使用话机数字键，用 7 键代表 Q，用 9 键表示 Z”，提示用户输入。
2. 来电者输入目标分机用户名字的前三个字母。



Tip:

例如，要搜索“Li Lei”，来电者需输入 5-4-5 (对应 L I L)。

3. 系统根据来电者输入的内容查找分机用户，并播放相应的提示语。
 - 如果未找到匹配用户，系统播放提示语“没有您想要查找的信息”。
 - 如果找到一个或多个匹配用户，系统播放提示语“[姓名]分机号码[号码]如果这是您想要查找的人，请按 1，否则请按 * 键”，然后根据来电者的按键继续处理。
 - 如果来电者按 1，系统将通话转接至该分机用户。
 - 如果来电者按 *，系统会继续查找下一个匹配项并播放提示语。若无更多匹配项，系统播放提示语“没有您想要查找的信息”。

组件连接

按名称拨打 组件默认包含一个 **通话结束** 分支。该分支仅支持连接一个 **开发者组件**，借助该组件可连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。

更多关于 **开发者组件** 的信息，请参见以下文章：

- [获取分机状态](#)
- [设置分机状态](#)
- [获取队列坐席](#)

- [获取队列信息](#)
- [获取坐席状态](#)
- [设置坐席状态](#)
- [发送邮件](#)
- [数据库访问](#)
- [HTTP 请求](#)

转移

本文介绍 **转移** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

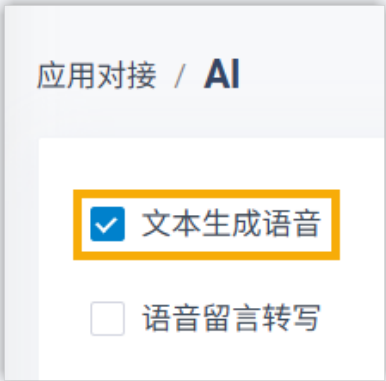
转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。



支持的转移目的地

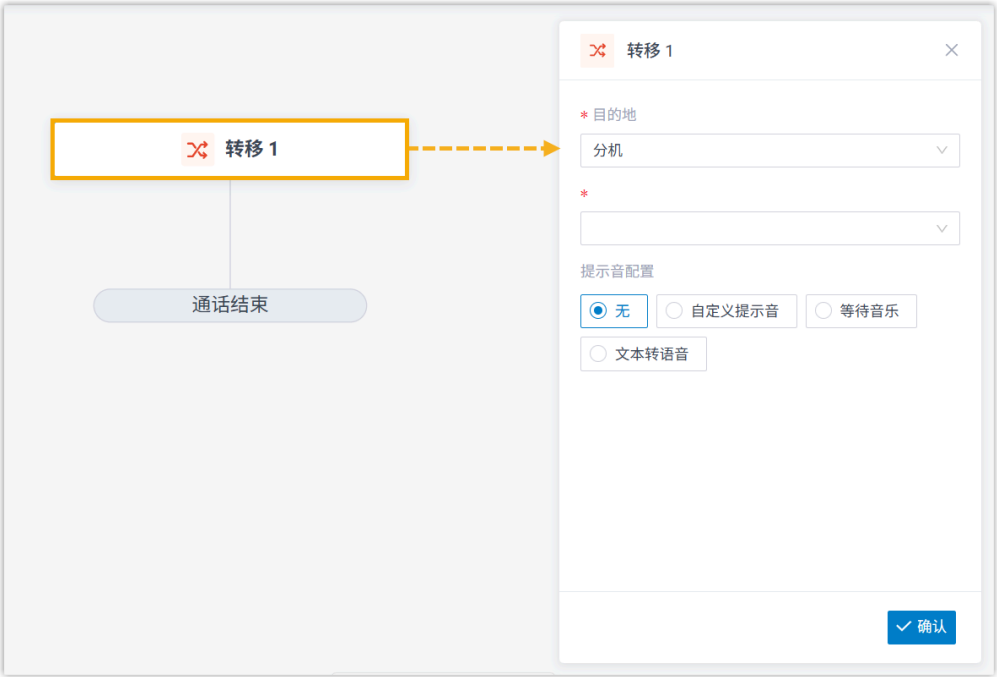
- 分机
- 分机语音信箱
- 响铃组
- 队列
- 群语音信箱
- 会议室
- 外部号码
- 通话流程
- 自定义

支持的提示音类型

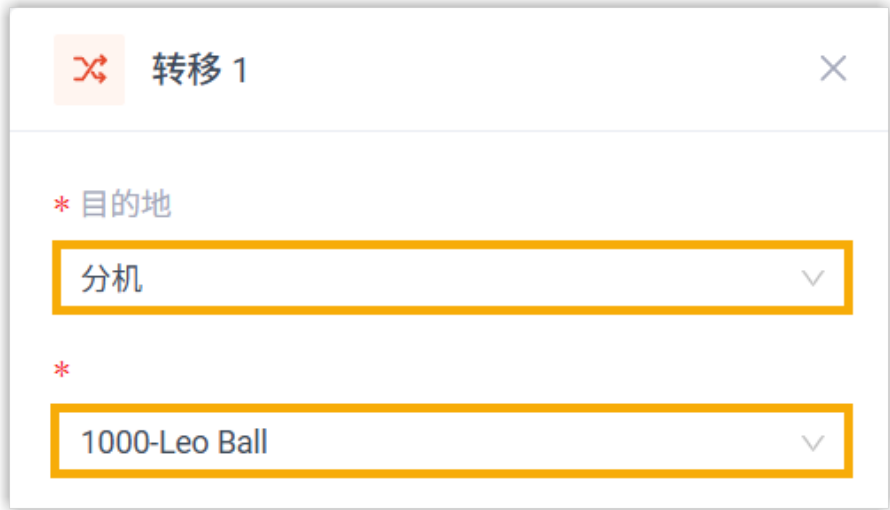
提示音类型	说明
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。
等待音乐	选择系统已有的等待音乐。  Note: 开始之前，确保在 PBX 设置 > 提示音 > 等待音乐 中完成相关设置。 
文本转语音	输入文本内容，系统将根据所选语言和语音风格将其转换为语音播放。  Note: 开始之前，确保已在 应用对接 > AI 中启用对应功能。 

组件配置

1. 将 **转移** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **目的地** 下拉列表中，选择一个目的地。



选项	说明
分机	将来电转移至指定分机。
分机语音信箱	将来电转移至指定分机的语音信箱。
响铃组	将来电转移至指定响铃组。
队列	将来电转移至指定队列。
群语音信箱	将来电转移至指定群语音信箱。
会议室	将来电转移至指定会议室。

选项	说明
外部号码	将来电转移至指定外部号码。
通话流程	将来电转移至指定通话流程。
自定义	将来电转移至自定义目的地。 你可以通过以下任一方式自定义目的地： • 直接指定固定号码：在 目的地号码 栏，填写一个具体的号码。 • 动态指定号码：点击 FX 配置表达式。 示例： <code>\$HttpRequest1.responseContent</code> 在本例中，系统通过上级 HTTP 请求 1 组件查询网站日历，获取值班电话，并将来电转接至对应的号码。  Note: 更多关于表达式的信息，请参见 支持的变量和函数。 如果自定义目的地存在语音信箱 (例如分机语音信箱或群语音信箱)，你可以启用 转移至语音信箱，以允许来电者直接进入其语音信箱留言。  Note: 对于外部号码：如果启用了 号码过滤 (路径：PBX 设置 > 常规设置)，系统会在号码送出至中继前，自动过滤特殊字符，仅保留数字、+、* 和 #。

3. **可选：** 配置提示音或文本转语音内容，以提醒来电者通话即将被转移。

项目	说明
等待音乐	提示音配置 ☐ 无 ☐ 自定义提示音 a ☒ 等待音乐 ☐ 文本转语音 * 等待音乐 b default ▼ a. 选择 等待音乐。 b. 从 等待音乐 下拉列表中选择等待音乐。
文本转语音	提示音配置 ☐ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 a ☒ 文本转语音 b * 名称 * 语言 英语 (美国) ▼ * 发音人 Danielle (女) ▼ * 文本 + 占位符 请输入与音频文件相同语言的文本内容。 * 语速 50 * 音量 50 ✓ 确认 a. 选择 文本转语音。 b. 完成其余配置，将文本转换为语音。

项目	说明
	 Note: 静态文本和动态文本都支持转换为语音。 • 静态文本：在 文本 栏直接填写文本。 • 动态文本：填写文本，并使用占位符引用 变量 来动态组成文本。此外，你可以自定义提示音生成超时时长。如果系统未在指定时间内生成语音，主叫将在未听到该提示音的情况下直接进入下一组件。 示例： 提示音配置 ☒ 自定义提示音 ☐ 等待音乐 ☐ 文本转语音 ☐ 文本转语音 * 提示音 + 录制新提示音 上传 ☐ 启用循环播放 ✓ 确认 新增的语音将保存至 PBX 设置 > 提示音 > 自定义提示音。

4. 点击右下角的 **确认**。
 组件将显示所选目的地。



组件变量

在通话流程中添加提示音类型为文本转语音的 **转移** 组件后，系统会将文本转语音的结果存储至变量中。该变量可在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，从而根据转换结果动态处理来电。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **转移** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如转移 1、转移 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$Transfer{index}.ttsResult</code>	String	转移 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • <code>TransferTTSResult.Success</code>: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。 • <code>TransferTTSResult.TimeOut</code>: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	<code>\$Transfer1.ttsResult(STRING)=TransferTTSResult.Success</code>

组件连接

转移 组件默认包含一个 **通话结束** 分支。该分支仅支持连接一个 **开发者组件**，借助该组件可连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。

更多关于 **开发者组件** 的信息，请参见以下文章：

- [获取分机状态](#)
- [设置分机状态](#)
- [获取队列坐席](#)
- [获取队列信息](#)
- [获取坐席状态](#)
- [设置坐席状态](#)
- [发送邮件](#)
- [数据库访问](#)
- [HTTP 请求](#)

挂断

本文介绍 **挂断** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。

组件配置

该组件无需额外配置。

组件连接

挂断 组件默认包含一个 **通话结束** 分支。该分支仅支持连接一个 **开发者组件**，借助该组件可连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。

更多关于 **开发者组件** 的信息，请参见以下文章：

- [获取分机状态](#)
- [设置分机状态](#)
- [获取队列坐席](#)
- [获取队列信息](#)
- [获取坐席状态](#)
- [设置坐席状态](#)
- [发送邮件](#)
- [数据库访问](#)

- [HTTP 请求](#)

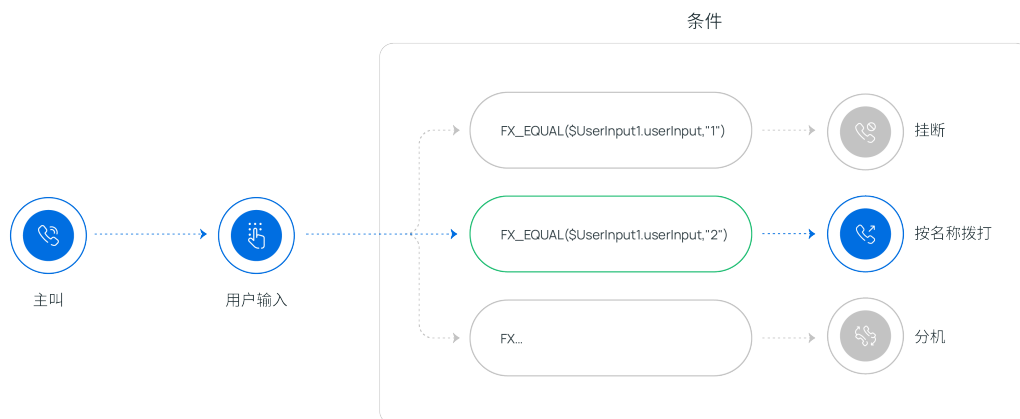
流程组件

条件

本文介绍 **条件** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

条件 组件支持基于表达式对来电进行路由。你可以在表达式中使用变量、常量、函数，以判断是否满足指定条件。当条件成立时，通话将进入对应的下级组件。



组件配置

添加 **条件** 组件至通话流程后，你可以配置多个分支及其表达式，根据条件判断结果路由来电。

- [添加条件分支](#)
- [设置无效输入的处理方式](#)

添加条件分支

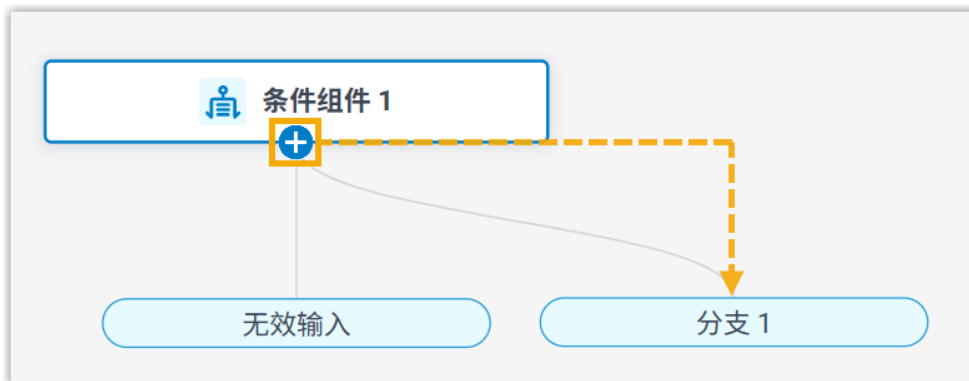
1. 点击组件上的 ，添加分支。



Note:



最多支持添加 **10 个分支**，每个分支对应一个表达式。



2. 点击分支，配置表达式，然后点击 **确认**。



例如，输入 `FX_EQUAL($UserInput1.userInput,"1")`。在本例中，如果来电者按 1，通话将进入该分支所连接的下级组件。

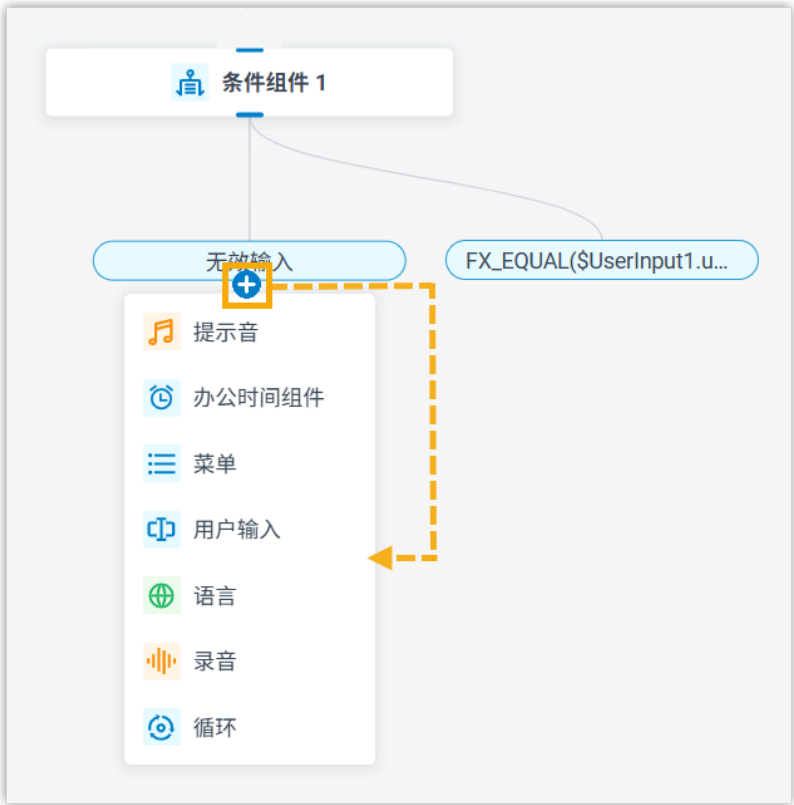


Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

设置无效输入的处理方式

点击 **无效输入** 分支的 **+**，添加组件。当来电不满足任一条件时，通话将进入该组件。



组件连接

条件 组件默认包含一个 **无效输入** 分支，此外可配置最多 10 个条件分支。

每个分支可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。

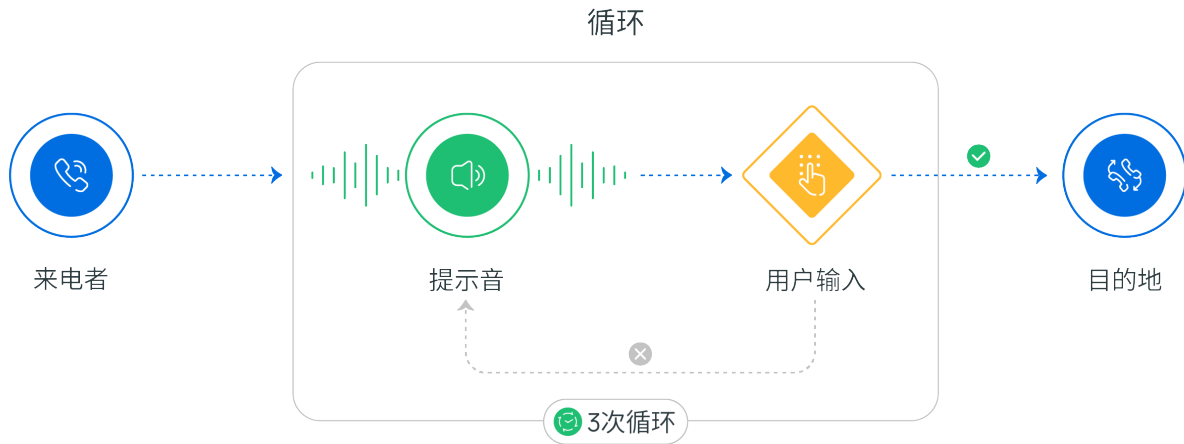
组件	说明
	更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

循环

本文介绍 **循环** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件，常用于重复播放菜单项或返回上级菜单等场景。



组件配置

1. 将 **循环** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。

循环方式	说明
按条件循环	 循环 1 × * 循环方式 按条件循环 ▼ * 表达式 FX_EQUAL(\$Session.ani,"1001") 支持的变量和函数请见用户指南。 a. 在 循环方式 下拉列表中，选择 按条件循环。 b. 在 表达式 栏，填写一个函数。 示例：FX_EQUAL(\$Session.ani,"1001") 在本例中，当来电号码为 1001 时，来电将进入循环。 更多关于函数用法的信息，请参见 支持的变量和函数。

3. 点击循环组件内的 ，添加需要重复执行的组件。



Note:

如需在 **循环** 组件中嵌套另一个循环组件，最多支持 **3 层嵌套**。



待循环执行的组件将显示在 **循环** 组件内。



组件连接

循环 组件可连接 **一个** 组件，该组件将在循环结束后执行。可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。

组件	说明
	该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

开发者组件

获取分机状态

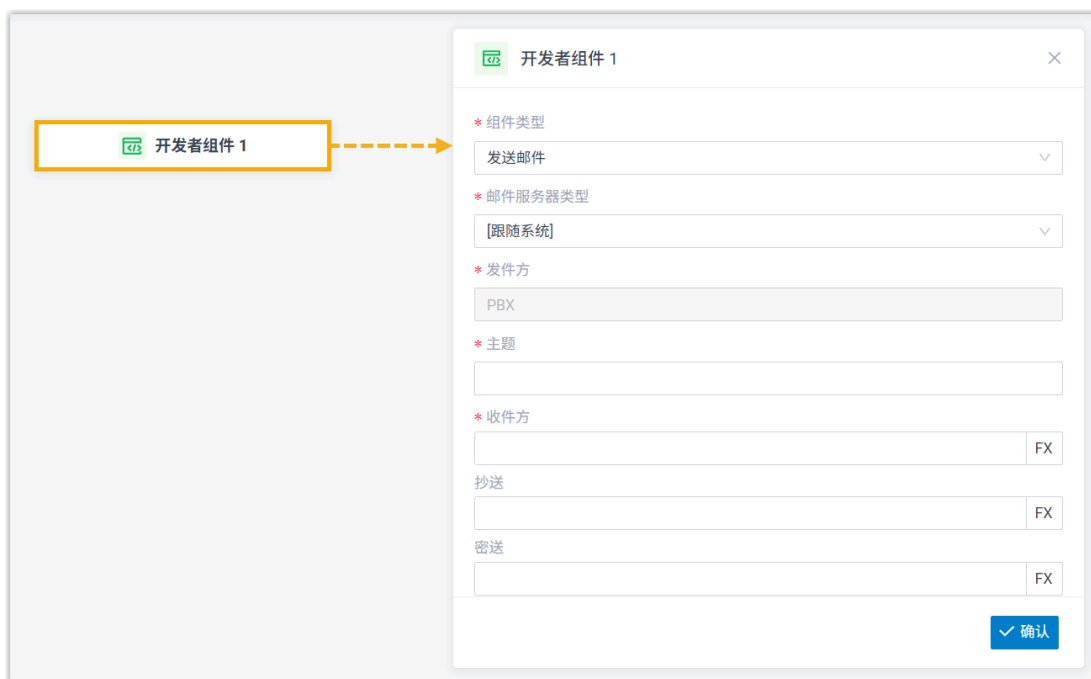
本文介绍 **获取分机状态** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

组件介绍

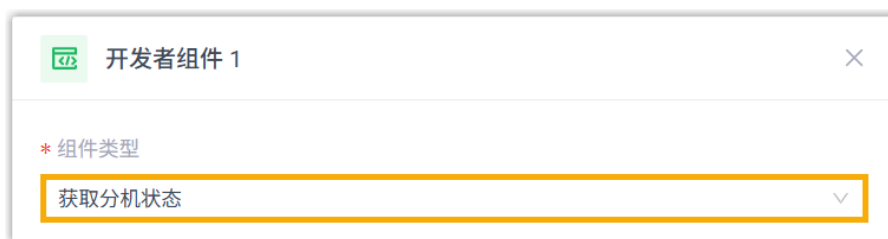
获取分机状态 组件用于查询指定分机的当前状态，包括在线状态、通话状态和响铃状态。你可以直接选择要查询的分机，或通过配置表达式动态指定分机。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

组件配置

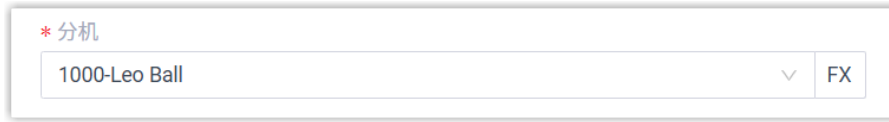
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



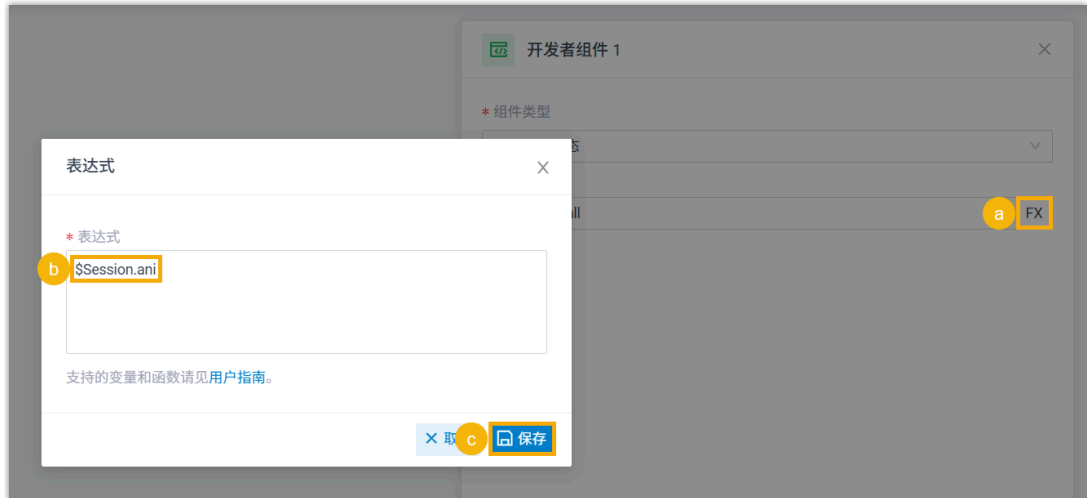
2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取分机状态**。



3. 通过以下任一方式指定分机。



- **分机**：从下拉列表选择一个分机。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定分机。



例如，输入 `$Session.ani`，表示将来电号码作为目标分机。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

4. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **获取分机状态** 组件后，系统将分机的状态信息存储至变量中。这些变量可在支持表达式的组件中(如 **条件** 组件、**开发者** 组件)调用，以根据查询结果控制流程。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **获取分机状态** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号(如获取分机状态 1、获取分机状态 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$GetExtensionStatus{index}.currentProfileName</code>	String	分机当前在线状态的名称。  Note: 使用函数判断分机的在线状态时，支持的状态常量如下： • "Available" • "Away" • "Business Trip" • "Do Not Disturb" • "Lunch Break" • "Off Work"	"Available"
<code>\$GetExtensionStatus{index}.currentProfile</code>	String	分机当前在线状态名称和详细信息。	"Available,work"
<code>\$GetExtensionStatus{index}.isInCall</code>	Boolean	分机是否正在通话中。 • True：分机注册的终端至少有一个正在通话。 • False：分机注册的终端都未处于通话状态。	True
<code>\$GetExtensionStatus{index}.isInRing</code>	Boolean	分机是否正在响铃。 • True：分机注册的终端至少有一个正在响铃。 • False：分机注册的终端都未在响铃。	False

组件连接

获取分机状态 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。

组件	说明
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席

组件	说明
	• 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

设置分机状态

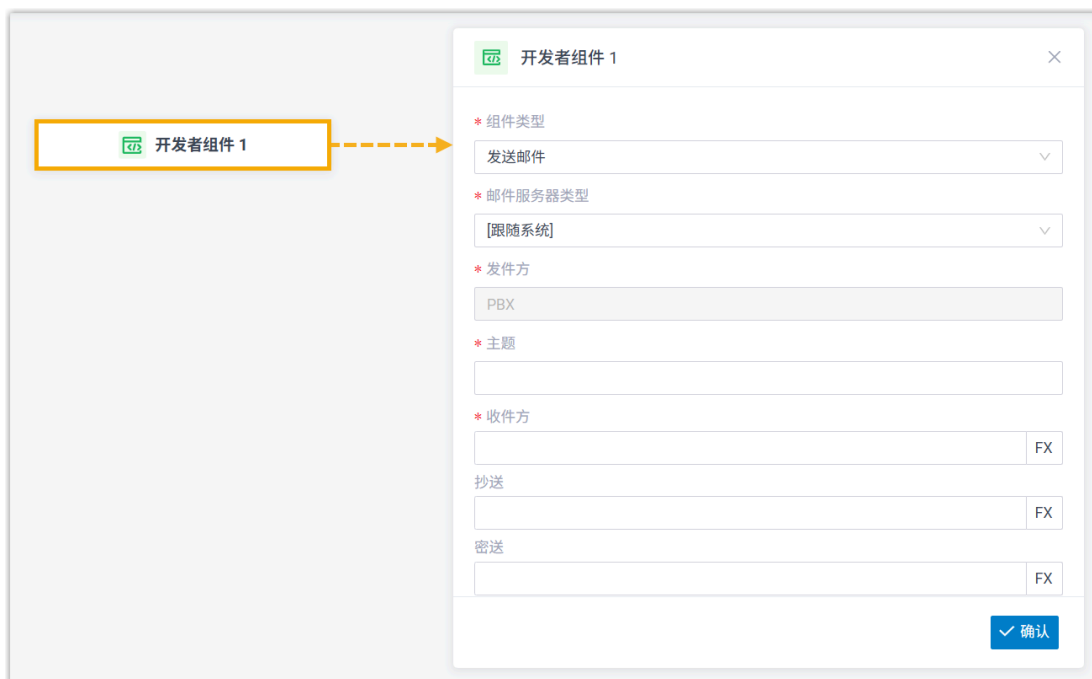
本文介绍 **设置分机状态** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

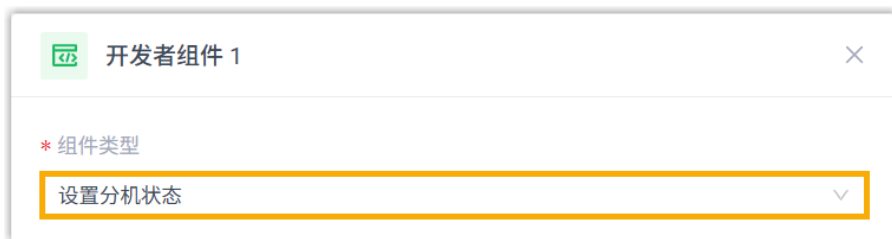
设置分机状态 组件用于更改指定分机的在线状态。你可以直接选择要修改状态的分机，或通过配置表达式动态指定分机，并设置要切换的状态。

组件配置

1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **设置分机状态**。

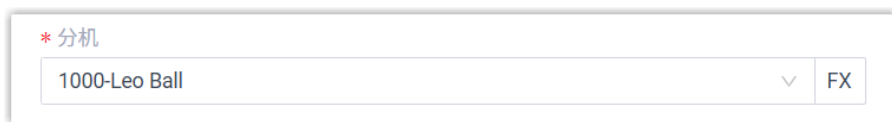


开发者组件 1

* 组件类型

设置分机状态

3. 通过以下任一方式指定分机。

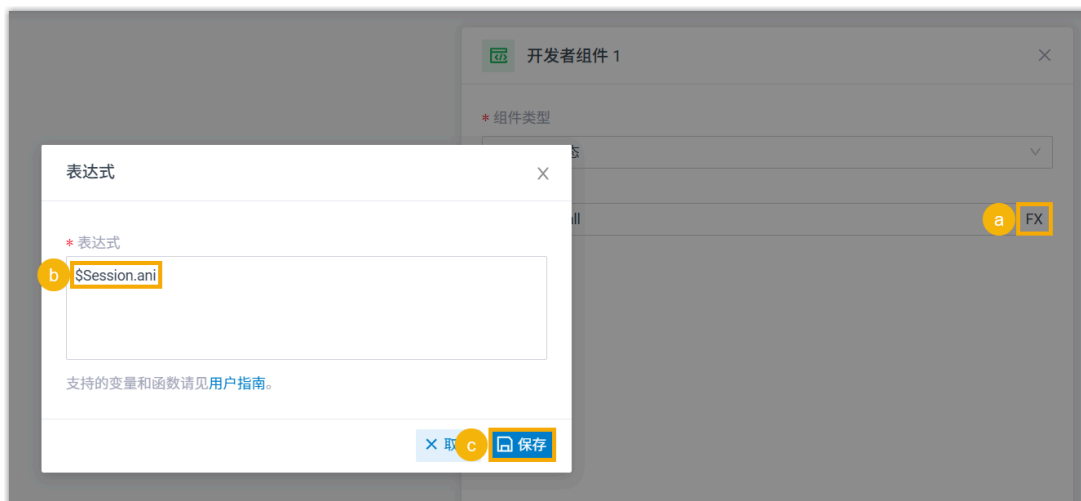


* 分机

1000-Leo Ball

FX

- **分机**：从下拉列表选择一个分机。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定分机。



表达式

* 表达式

\$Session.ani

支持的变量和函数请见[用户指南](#)。

取消 确定 保存

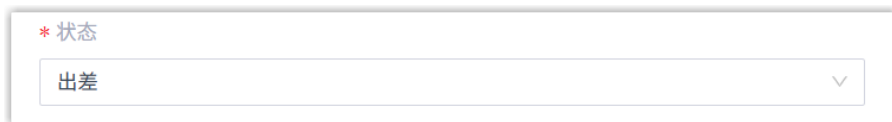
例如，输入 `$Session.ani`，表示将来电号码作为目标分机。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

4. 在 **状态** 下拉列表中，选择要切换的状态。



* 状态

出差

5. 点击右下角的 **确认**。

组件连接

设置分机状态 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。

组件	说明
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

获取队列坐席

本文介绍 **获取队列坐席** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

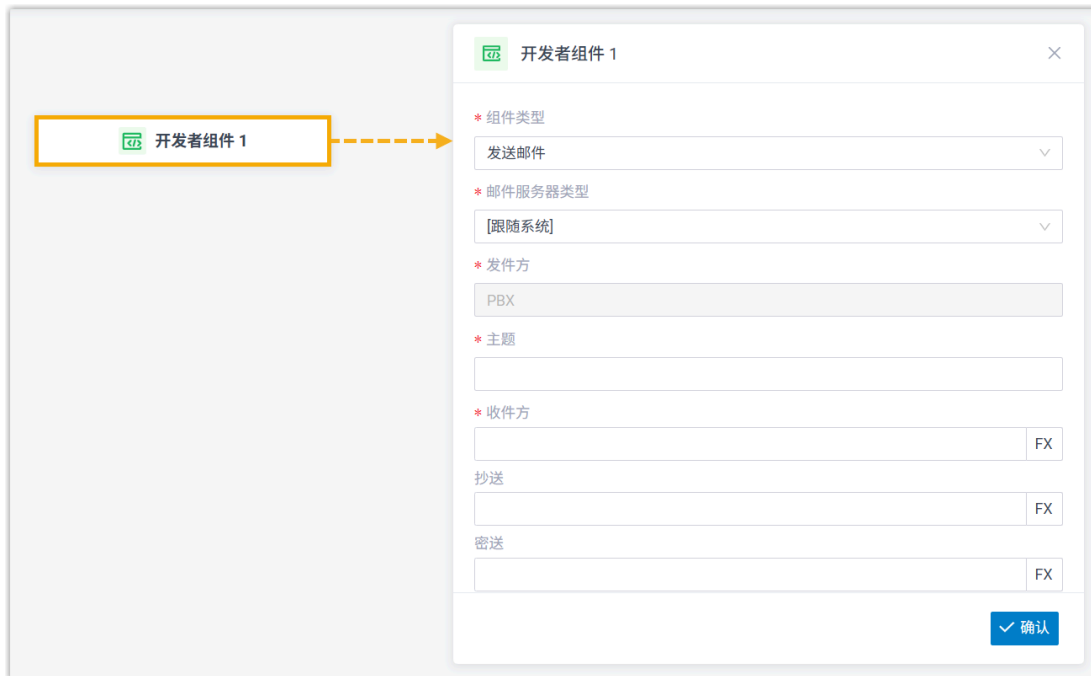
组件介绍

获取队列坐席 组件用于查询指定队列内中处于特定状态的坐席。

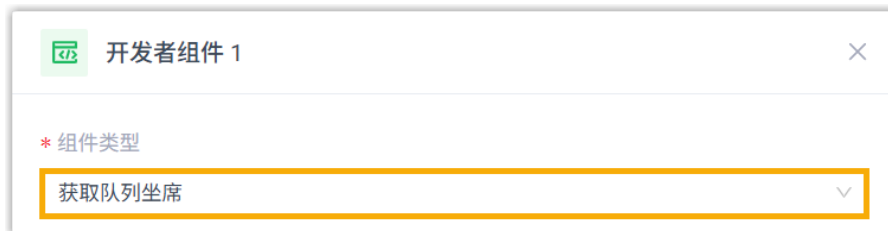
你可以直接选择要查询的队列或通过配置表达式动态指定队列，并选择要查询的坐席状态。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

组件配置

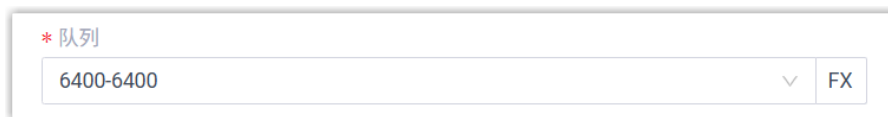
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



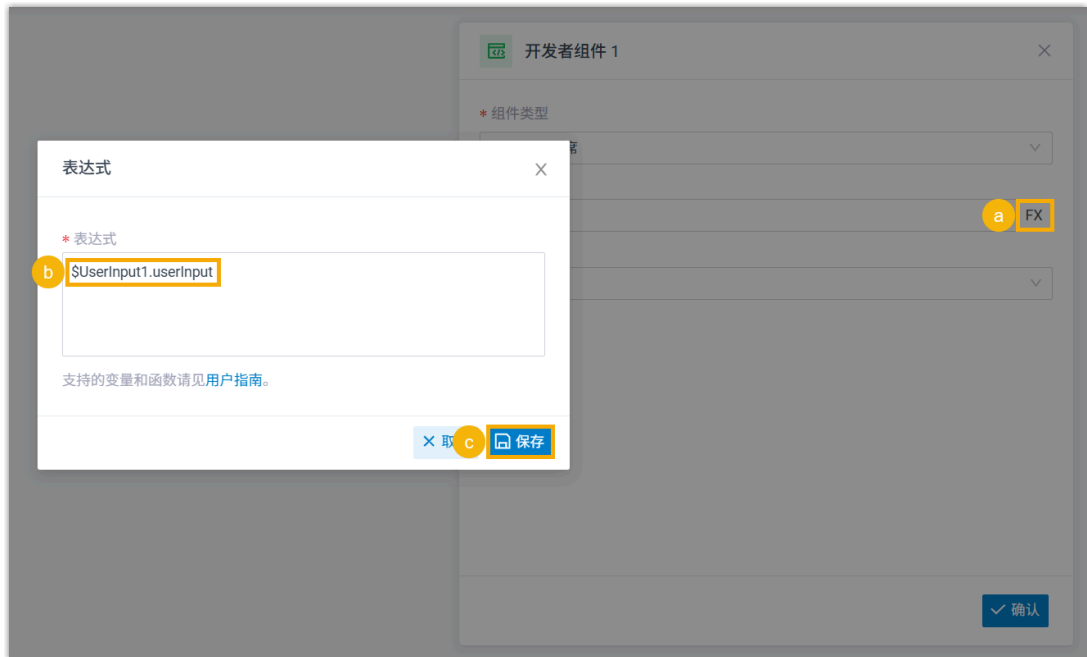
2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取队列坐席**。



3. 通过以下任一方式指定队列。



- **队列**：从下拉列表选择一个队列。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定队列。



例如，输入 `$UserInput1.userInput`，表示将用户输入的号码作为目标队列。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

- 在 **坐席状态** 下拉列表中，选择要查询的坐席状态。

* 坐席状态

签出

▼

- 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **获取队列坐席** 组件后，系统将坐席信息存储至变量中。这些变量可以在支持表达式的组件中(如 **条件** 组件、**开发者** 组件)调用，以根据查询结果控制流程。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **获取队列坐席** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号(如获取队列坐席 1、获取队列坐席 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
\$GetQueueAgent{index}.agentList	Object	指定队列中处于指定状态的坐席列表，返回坐席分机号及对应状态。	"1001,Log Out;1003,Log Out;1004,Log Out"
\$GetQueueAgent{index}.agentNumberList	Object	指定队列中处于指定状态的坐席列表，返回坐席分机号。	"1001,1003,1004"



Tip:

你可以使用以下函数从查询结果列表中获取具体值：

- GET_LIST_ITEM_COUNT：返回列表中的项数。
 例如，使用函数 `FX_GREATER_THAN(FX_GET_LIST_ITEM_COUNT($GetQueueAgent1.agentNumberList),0)`，判断签入队列的坐席数量是否大于 0。
- GET_LIST_ITEM：获取列表中指定索引位置的值。
 例如，使用函数 `FX_GET_LIST_ITEM($GetQueueAgent1.agentNumberList,2)` 查询返回列表中的第3个坐席分机号。

组件连接

获取队列坐席 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。

组件	说明
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

获取队列信息

本文介绍 **获取队列信息** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

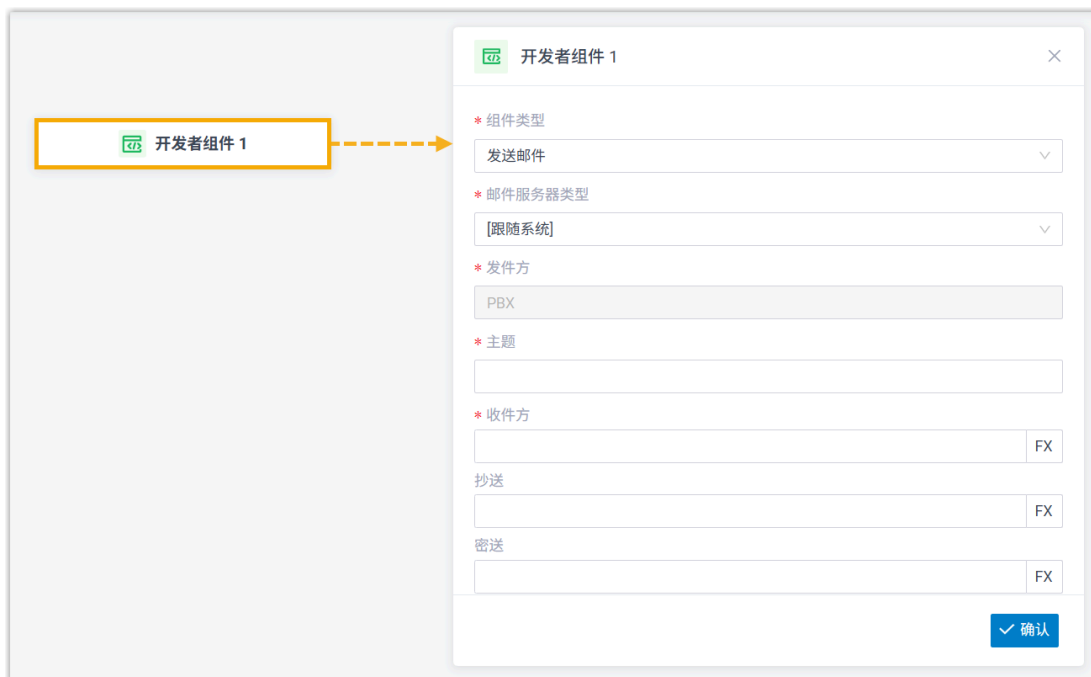
组件介绍

获取队列信息 组件用于查询指定队列的实时状态，包括空闲坐席数量、忙碌坐席数量、活跃通话数量以及等待接听的来电数量。

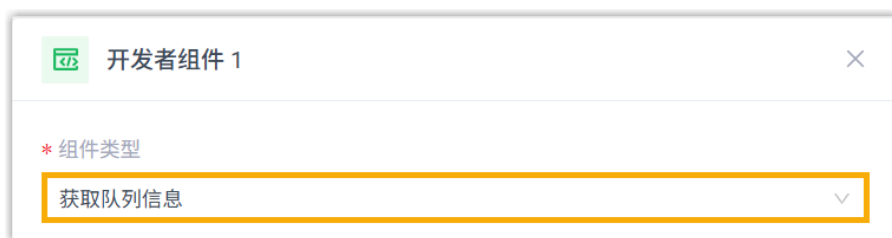
你可以直接选择要查询的队列，或通过配置表达式动态指定队列。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

组件配置

1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取队列信息**。



3. 通过以下任一方式指定队列。

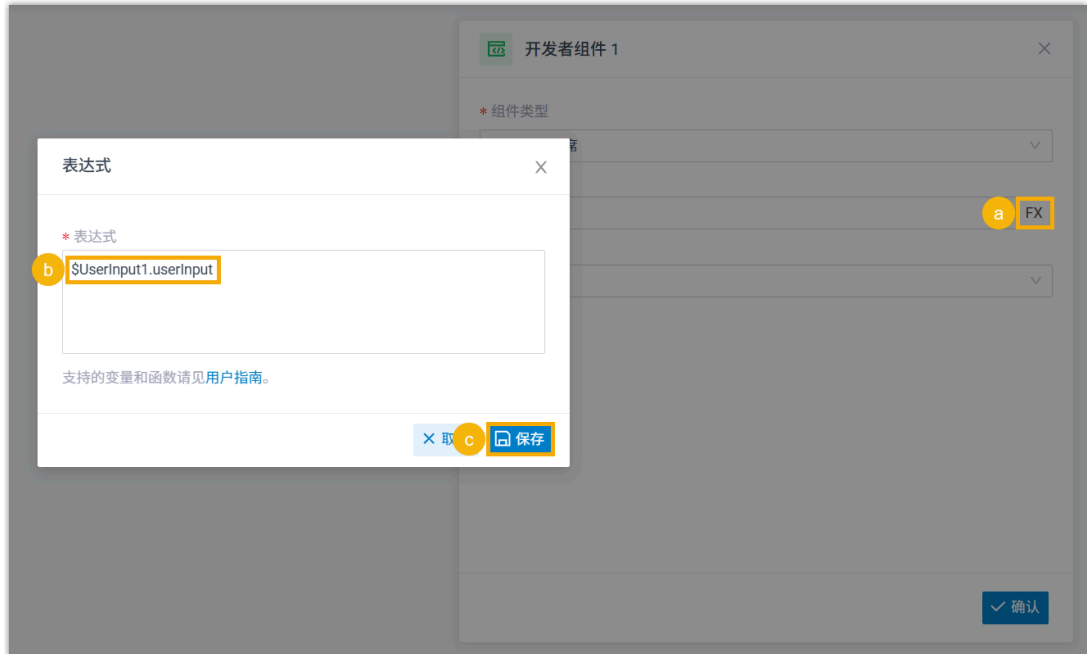
* 队列

6400-6400

▼

FX

- **队列**：从下拉列表选择一个队列。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定队列。



例如，输入 `$UserInput1.userInput`，表示将用户输入的号码作为目标队列。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

4. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **获取队列信息** 组件后，系统将队列信息存储至变量中。这些变量可以在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，以根据查询结果控制流程。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **获取队列信息** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如获取队列信息 1、获取队列信息 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.availableAgents	Integer	空闲坐席数量。	5
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.unavailableAgents	Integer	忙碌坐席数量。	1
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.callsActive	Integer	正在接听的队列来电数量。	2
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.callsWaiting	Integer	队列中等待接听的来电数量。	10

组件连接

获取队列信息 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。

组件	说明
	更多信息，请参见 按名称拨打 。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移 。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断 。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

获取坐席状态

本文介绍 **获取坐席状态** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

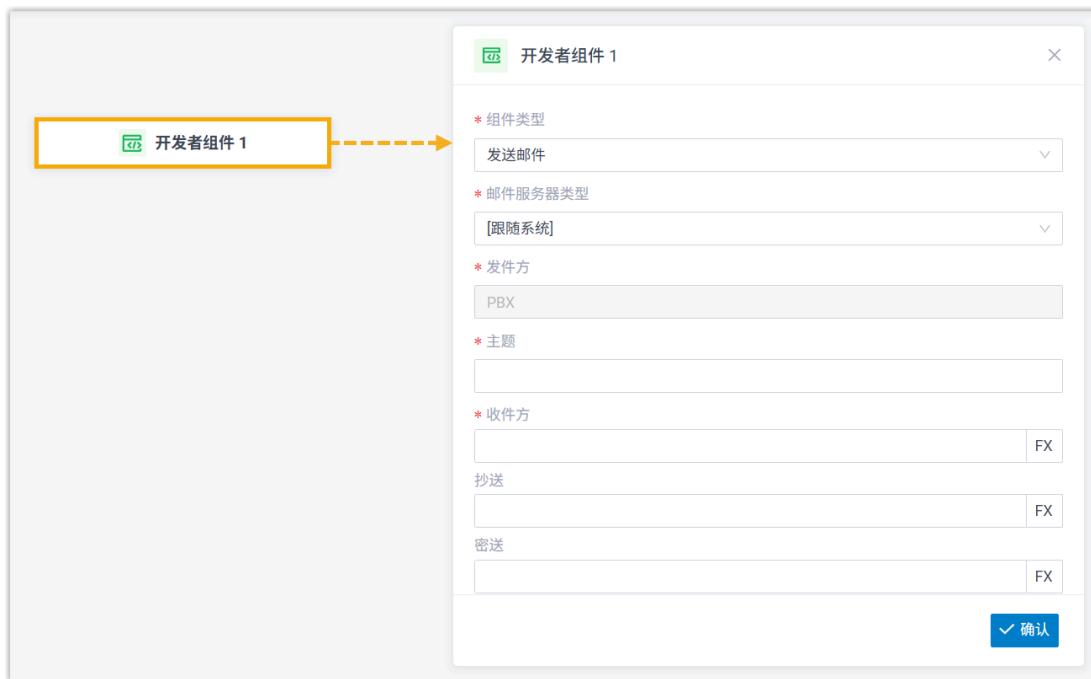
组件介绍

获取坐席状态 组件用于查询指定队列中某个坐席的状态，包括签入状态、通话状态以及响铃状态。

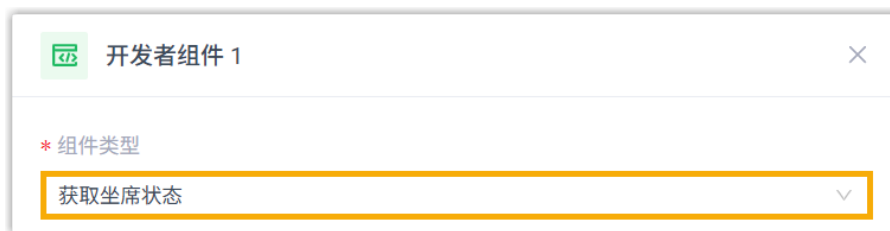
你可以直接选择要查询的队列和坐席，或通过表达式动态指定队列和坐席。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

组件配置

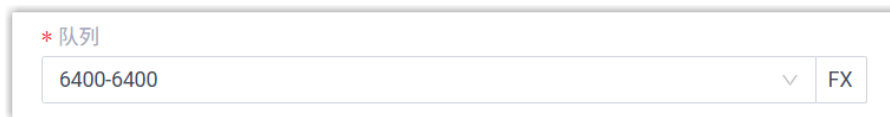
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取坐席状态**。



3. 通过以下任一方式指定队列。



- **队列**：从下拉列表选择一个队列。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定队列。



例如，输入 `$UserInput1.userInput`，表示将用户输入的号码作为目标队列。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

4. 通过以下任一方式指定坐席。

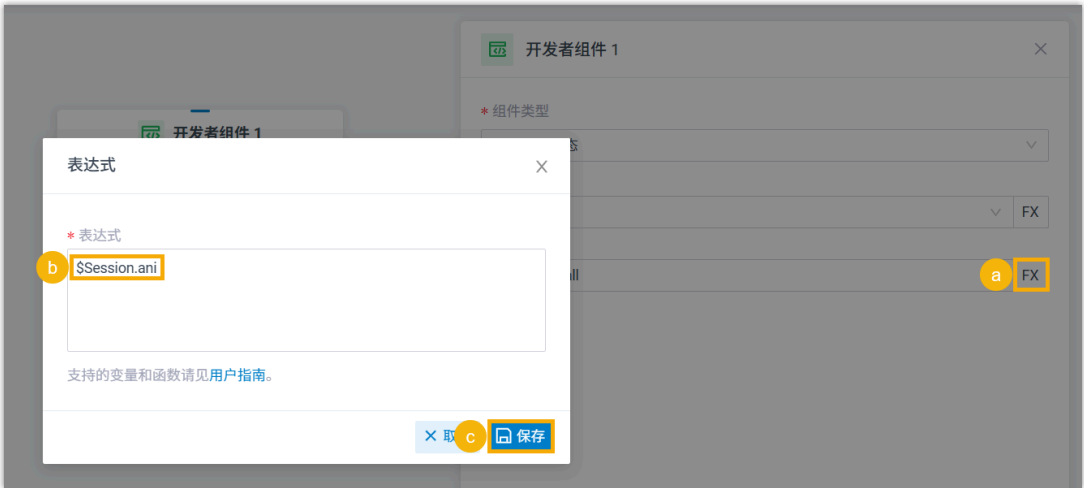
* 坐席

1000-Leo Ball

▼

FX

- **坐席**：从下拉列表选择一个坐席。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定坐席。



例如，输入 `$Session.ani`，表示将来电号码作为目标坐席。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

5. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **获取坐席状态** 组件后，系统将坐席状态存储至变量中。这些变量可以在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，以根据查询结果控制流程。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **获取坐席状态** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如获取坐席状态 1、获取坐席状态 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
\$GetAgentStatus{ <i>index</i> }.currentProfile	String	坐席当前状态名称和信息。 Note: 使用函数判断坐席状态时，支持的状态常量如下： • 静态坐席状态： ◦ "Pause{<i>pause_reason</i>}" ◦ "Unpause"	"Log Out"

变量	类型	说明	示例值
		动态坐席状态： ◦ "Log In" ◦ "Log Out" ◦ "Pause{pause_reason}"	
\$GetAgentStatus{index}.isInCall	Boolean	坐席是否正在通话中。 • True：坐席正在通话。 • False：坐席未在通话。	True
\$GetAgentStatus{index}.isInRing	Boolean	坐席分机是否正在响铃。 • True：坐席分机正在响铃。 • False：坐席分机未响铃。	True

组件连接

获取坐席状态 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。

组件	说明
	更多信息，请参见 按号码拨打 。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

设置坐席状态

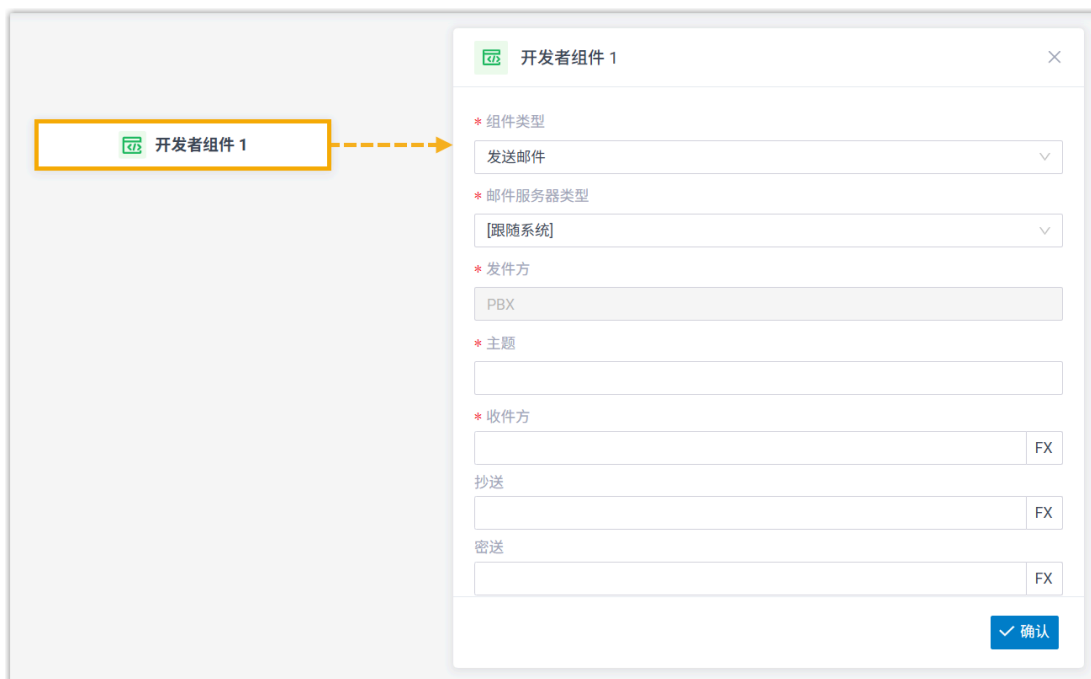
本文介绍 **设置坐席状态** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

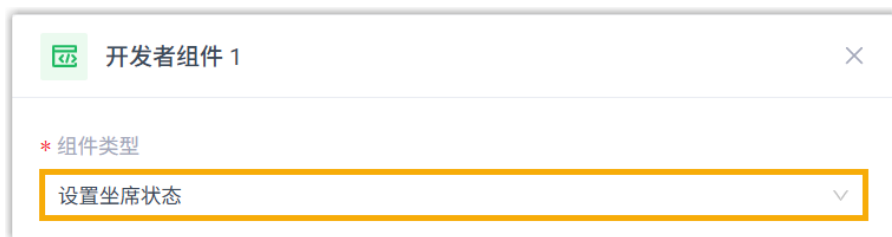
设置坐席状态 组件用于更改指定队列中某个坐席的状态。你可以直接选择队列和坐席，或通过表达式动态指定队列和坐席。

组件配置

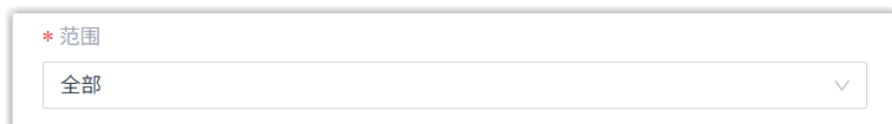
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **设置坐席状态**。



3. 在 **范围** 下拉列表中，选择队列范围。



- **全部**：更改坐席在所有队列中的状态。
- **指定**：更改坐席在指定队列中的状态。

如果选择此项，从下拉列表选择一个队列。

4. 通过以下任一方式指定队列。

* 队列

6400-6400

▼

FX

- **队列**：从下拉列表选择一个队列。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定队列。



例如，输入 `$UserInput1.userInput`，表示将用户输入的号码作为目标队列。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

5. 通过以下任一方式指定坐席。

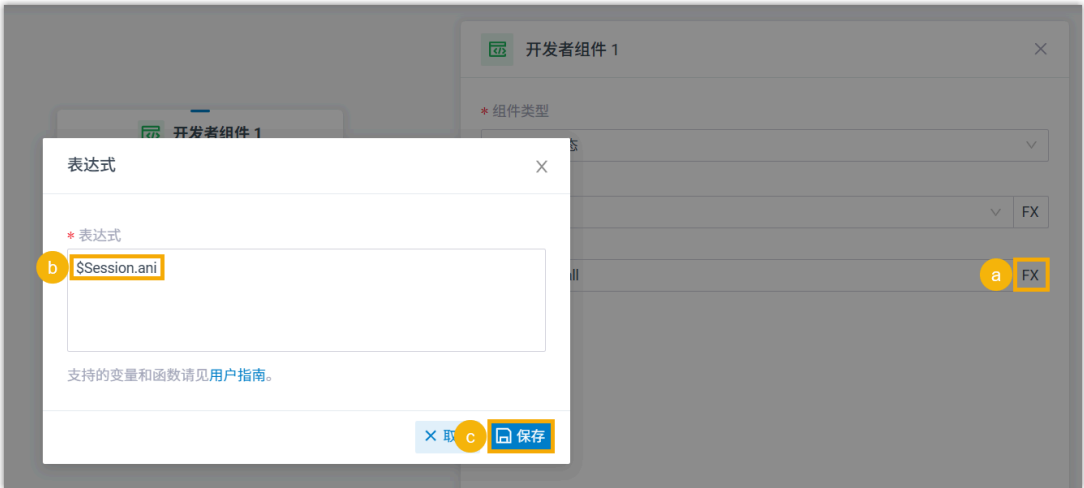
* 坐席

1000-Leo Ball

▼

FX

- **坐席**：从下拉列表选择一个坐席。
- **FX**：点击该按钮配置表达式，以动态指定坐席。



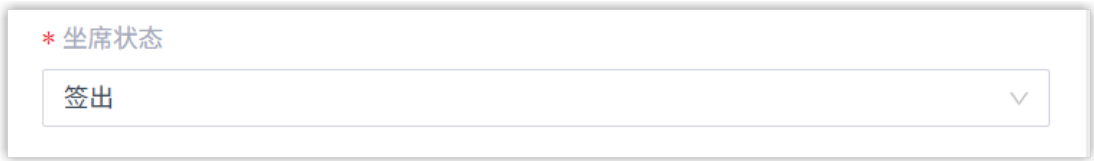
例如，输入 `$Session.ani`，表示将来电号码作为目标坐席。



Note:

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

6. 在 **坐席状态** 下拉列表中，选择要切换的状态。



7. 点击右下角的 **确认**。

组件连接

设置坐席状态 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。

组件	说明
	更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态

组件	说明
	• 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

发送邮件

本文介绍 **发送邮件** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

发送邮件 组件支持发送电子邮件，可用于实时通知、异常告警或用户信息推送等。你可以指定要使用的邮件服务器，并自定义邮件字段，例如收件方 (收件人、抄送人、密送人)、邮件主题、邮件正文、附件。

支持的邮件服务器

- 星纵数字 SMTP 服务器
- 自定义邮件服务器



Note:

- 支持任意厂商的邮件服务器。
- 如需使用自定义邮件服务器，请先在 **系统 > 邮箱 > 邮件服务器** 中完成相关配置。

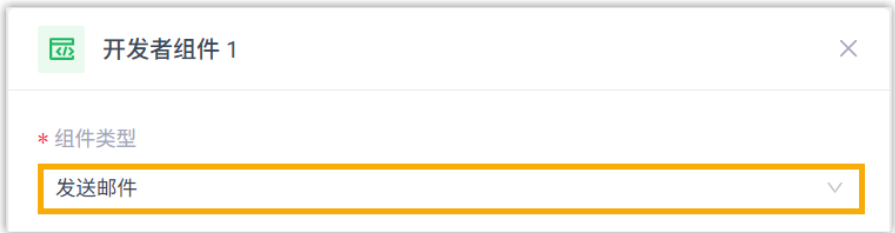
若使用 **Gmail** 或者 **Outlook**，可参考以下文章获取详细配置说明：[设置 Gmail 邮箱服务器](#) 和 [设置 Outlook 邮箱服务器](#)。

组件配置

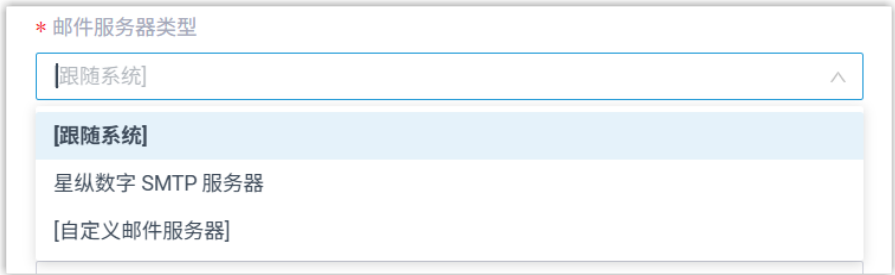
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **发送邮件**。



3. 在 **邮件服务器类型** 下拉列表中，选择一个类型。



4. 自定义邮箱字段。

项目	说明
发件方	邮件发件人名称，将显示在 PBX 发送邮件的“发件人”字段。  Note: 你可以在 PBX 设置 > 常规设置 > 设备名称 中更改默认值。

项目	说明
	
主题	填写邮件主题。
收件方	邮件收件人地址，将显示在 PBX 发送邮件的“收件人”字段。 支持填写具体的邮箱地址，或点击 FX 配置表达式以动态指定邮箱地址。  Note: - 支持最多 5 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。 - 更多关于表达式的信息，请参见 支持的变量和函数。 表达式示例： <pre>FX_TO_STRING(\$DatabaseAccess1.queryResult)</pre> 在本例中，上级组件 数据库访问 的 SQL 语句为 <code>SELECT email_addr FROM user WHERE number='\$Session.ani'</code>；系统根据来电号码 (变量 <code>\$Session.ani</code>) 查询对应用户的邮箱地址，并将查询结果转换为字符串，作为收件人地址。
抄送	抄送邮箱地址，将显示在 PBX 发送邮件的“抄送”字段。 支持填写具体的邮箱地址，或点击 FX 配置表达式以动态指定邮箱地址。  Note: 支持最多 5 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。

项目	说明
	 更多关于表达式的信息，请参见支持的变量和函数。
密送	密送邮箱地址，将显示在 PBX 发送邮件的“密送”字段。 支持填写具体的邮箱地址，或点击 FX 配置表达式以动态指定邮箱地址。  Note: - 支持最多 5 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。 - 更多关于表达式的信息，请参见支持的变量和函数。
正文	填写邮件的正文内容。  Note: 支持使用模板变量插入系统相关信息。 可用变量 {{.PBXName}}: 本台PBX的设备名称，您可以在PBX设置>首选项中设置设备名称。 {{.PBXSN}}: PBX的产品序列号。 {{.PBXLANIP}}: PBX的LAN口IP地址。 {{.PBXWANIP}}: PBX的WAN口IP地址。 {{.EventTime}}: 事件发生的时间。
附件	点击 添加 添加附件。支持输入文件路径或配置表达式，此地址必须指向 PBX 本地存储中的文件，且为绝对路径。 文件路径示例: /ysdisk/syslog/pbxlog.log 表达式示例: /ysdisk/email/'FX_CONCATENATE("yeastar","6602")'  Note: - 支持添加最多 10 个附件。 - 更多关于表达式的信息，请参见支持的变量和函数。
如果文件不存在则不发送邮件	启用此项后，若任一附件不存在，系统将不会发送邮件。

5. 点击右下角的 **确认**。

组件连接

发送邮件 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。

组件	说明
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件 。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

数据库访问

本文介绍 **数据库访问** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

组件介绍

数据库访问 组件用于在通话流程中连接 PBX 本地数据库或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。执行结果存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

支持的数据库类型

- Microsoft SQL
- PostgreSQL
- MySQL
- Oracle

支持的 SQL 语句

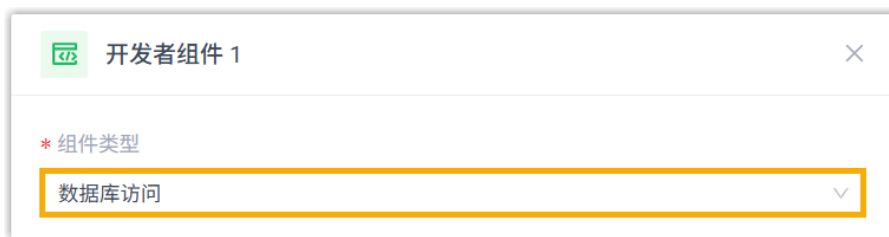
- Query
- NonQuery
- Scalar

组件配置

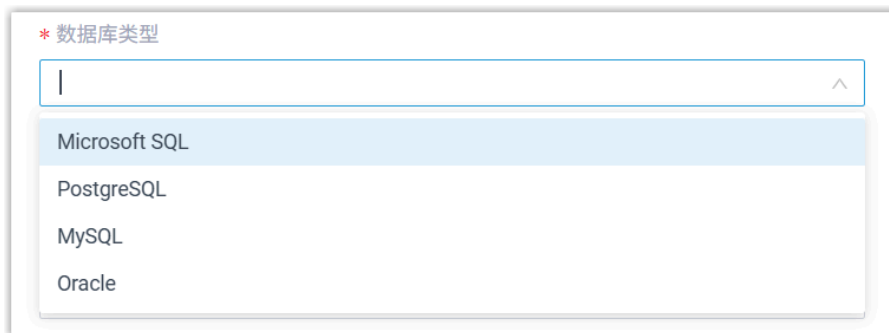
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **数据库访问**。



3. 在 **数据库类型** 下拉列表中，选择数据库类型。



4. 填写以下信息，连接数据库。

* 服务器地址

192.168.28.39

端口

3306

* 数据库名称

master

* 用户

....

* 密码

.....

5. 配置 SQL 操作和超时设置。

项目	说明
语句类型	选择 SQL 操作类型。 • Query：执行查询操作，返回一条或多条记录 (如 SELECT)。 • NonQuery：执行修改操作，不返回记录 (如 INSERT、DELETE、UPDATE)。 • Scalar：执行查询操作，返回单个数值 (如 SUM、COUNT)。
超时时长 (秒)	设置等待 SQL 操作执行的最长时间，超时则停止尝试。
SQL 语句	输入要执行的 SQL 语句。 Note: • 对于 Microsoft SQL Server 和 PostgreSQL，SQL 语句需包含 schema 名称。 假设 schema 为 pbx，应填写 <code>SELECT * FROM pbx.user;</code>。 • 支持配置表达式动态获取数据。 示例：<code>SELECT email_addr FROM extension WHERE number='\$Session.ani';</code> 在本例中，系统根据来电号码查询对应的邮箱地址。 Note:

项目	说明
	  更多关于表达式的信息，请参见支持的变量和函数。 如果输入多个 SQL 语句，仅执行第一条。

6. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **数据库访问** 组件后，系统将数据库信息存储至变量中。这些变量可以在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，以根据查询结果控制流程。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **数据库访问** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如数据库访问 1、数据库访问 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
\$DatabaseAccess{ <i>index</i> }.queryResult	Object	查询语句返回的结果集 (表格形式)。  Tip: 你可以结合以下函数，从查询结果中获取具体数据： - GET_TABLE_ROW_COUNT(<i>table</i>): 获取表格的总行数。 - GET_TABLE_CELL_VALUE(<i>table</i>, <i>row</i>, <i>column</i>): 获取指定行和列的单元格值。	"demo%40yeastar.com"
\$DatabaseAccess{ <i>index</i> }.nonQueryResult	Integer	非查询语句返回的受影响的行数。	99
\$DatabaseAccess{ <i>index</i> }.scalarResult	String	Scalar 查询语句返回的单一值。	"10"

组件连接

数据库访问 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打。
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。

组件	说明
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环 。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

HTTP 请求

本文介绍 **HTTP 请求** 组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

组件介绍

HTTP 请求 组件用于向外部 Web 服务器发送 HTTP 请求，实现与第三方应用或服务之间的数据交互。请求的响应结果存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

支持的请求类型

- GET
- HEAD
- OPTIONS
- POST
- PUT
- TRACE
- DELETE

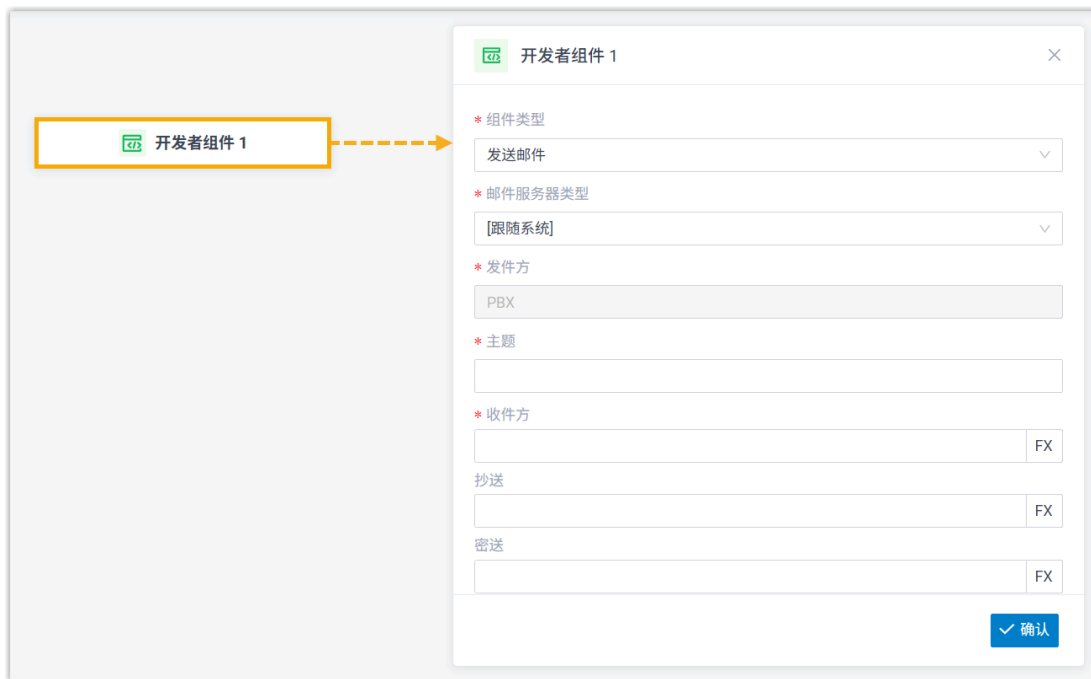
支持的内容类型

- application/javascript
- application/json
- application/x-www-form-urlencoded
- application/pdf

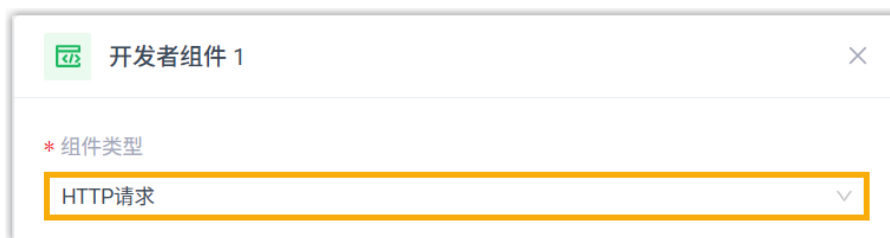
- application/xml
- application/zip
- multipart/form-data
- text/css
- text/html
- text/plain
- image/png
- image/jpeg
- image/gif

组件配置

1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **HTTP 请求**。



3. 配置 HTTP 请求。

项目	说明
URI	输入 HTTP 请求的目标 URI。 支持直接填写 URI，或点击 FX 配置表达式以动态生成 URI。 表达式示例： <pre>FX_CONCATENATE("https://crm.example.com/check-caller?callernum=", \$Session.ani)</pre> 在本例中，请求将发送至 CRM 系统，用于校验来电号码并识别用户类型。  Note: 更多关于表达式的信息，请参见 支持的变量和函数。
请求类型	选择 HTTP 方法。 • GET • HEAD • OPTIONS • POST • PUT • TRACE • DELETE
请求内容类型	选择请求内容类型。 • application/javascript • application/json • application/x-www-form-urlencoded • application/pdf • application/xml • application/zip • multipart/form-data • text/css • text/html • text/plain • image/png • image/jpeg • image/gif
查询参数	点击 添加 设置查询参数。 支持直接输入参数，或点击 FX 配置表达式以动态指定。  Note: • 建议最多添加 30 个参数。 • 更多关于表达式的信息，请参见 支持的变量和函数。

项目	说明
	表达式示例: • 参数名: <pre>FX_CONCATENATE("call_to_", \$Session.did)</pre> • 值: <pre>\$Session.ani</pre> 在本例中，系统会动态拼接参数名和值，将来电号码和拨打的号码传递给 CRM 系统，以识别来电接入的中继或热线。
正文	输入要发送给服务器的请求内容。
超时时长(秒)	设置 HTTP 请求的超时时间，单位为秒。
请求头	点击 添加 设置请求头。 支持直接输入请求头，或点击 FX 配置表达式以动态生成请求头。  Note: • 建议最多设置 30 个请求头。 • 更多关于表达式的信息，请参见 支持的变量和函数。 示例: • 名称: X-Caller-ID • 请求头: \$Session.ani 在本例中，请求头名称为固定值 X-Caller-ID，值通过变量 \$Session.ani (来电号码) 动态获取。系统将来电号码传递给 CRM 系统，以匹配客户或联系人信息。

4. 点击右下角的 **确认**。

组件变量

在通话流程中添加 **HTTP 请求** 组件后，系统将响应信息存储至变量中。这些变量可以在支持表达式的组件中 (如 **条件** 组件、**开发者** 组件) 调用，以根据查询结果控制流程。



Note:

由于同一通话流程中可添加多个 **HTTP 请求** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如 HTTP 请求 1、HTTP 请求 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$HttpRequest{index}.responseContent</code>	String	HTTP 请求响应的正文内容。	<code>{"authenticated": true, "user": "10000"}</code>
<code>\$HttpRequest{index}.responseStatusCode</code>	String	HTTP 请求响应码。  Note: 使用函数判断响应码时，请确保比较的常量为纯数字，不包含状态消息短语。	"200"

组件连接

HTTP 请求 组件可连接 **一个** 组件，可选组件详见下表。

组件	说明
提示音	提示音 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。 更多信息，请参见 提示音 。
办公时间	办公时间 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间 。
菜单	菜单 组件用于向来电者提供多个菜单选项，并根据其按键输入路由来电。 更多信息，请参见 菜单 。
用户输入	用户输入 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 条件 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。 更多信息，请参见 用户输入 。
语言	语言 组件用于更改其后续组件所使用的系统提示音语言，从而覆盖默认语言设置。 更多信息，请参见 语言 。
录音	录音 组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。 该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。 更多信息，请参见 录音 。
按号码拨打	按号码拨打 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 按号码拨打 。

组件	说明
按名称拨打	按名称拨打 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 按名称拨打。
转移	转移 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 转移。
挂断	挂断 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接。当来电者进入该组件时，系统会挂断通话。 更多信息，请参见 挂断。
条件	条件 组件支持基于表达式进行逻辑判断，根据判断结果对来电进行路由。 更多信息，请参见 条件。
循环	循环 组件支持重复执行多个组件，直到达到指定的循环次数或满足设定的条件。 更多信息，请参见 循环。
开发者	开发者组件 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 设置分机状态 • 获取队列坐席 • 获取队列信息 • 获取坐席状态 • 设置坐席状态 • 发送邮件 • 数据库访问 • HTTP 请求

表达式基础知识

支持的变量和函数

本文介绍 Yeastar 通话流程设计中支持的变量和函数。

变量

变量用于动态获取和传递数据。Yeastar 通话流程设计支持以下两种类型的变量：

- **Session 变量：**存储会话的相关信息，在通话流程中全局可用，不依赖特定组件。
更多信息，请参见 [Session 变量](#)。
- **组件变量：**存储特定组件返回的数据，仅在对应组件添加至通话流程后可用。
更多信息，请参见 [组件变量](#)。

Session 变量

变量	类型	说明	示例值
\$Session.ani	String	来电号码。	"15812340987"
\$Session.callid	String	通话的唯一标识 ID。	"1751336277.2"
\$Session.did	String	通话流程关联的 DID 号码。	"5503301"
\$Session.flowNum	String	通话流程关联的分机号码。	"6900"
\$Session.transferingNum	String	若通话由其他号码转接，该字段返回转接号码。	"1000"

组件变量



Note:
由于同一通话流程中可添加多个相同组件，系统会按照添加顺序为每个组件编号 (如菜单 1、菜单 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
提示音 组件			
\$Prompt{ <i>index</i> }.ttsResult	String	提示音 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • PromptTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。 • PromptTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后, 系统将跳过该提示音, 直接将主叫路由至下一个组件。	\$Prompt1.ttsResult(STRING)=PromptTTSResult.Success
菜单 组件			
\$Menu{ <i>index</i> }.result	String	菜单 组件的输出结果。 • MenuResult.Timeout: 来电者超时未按键, 进入超时目的地。 • MenuResult.ValidOption: 来电者按下有效按键, 进入对应目的地。 • MenuResult.InvalidOption: 来电者按下无效按键, 进入无效输入目的地。	\$Menu1.result(STRING)=MenuResult.InvalidOption
\$Menu{ <i>index</i> }.ttsResult	String	菜单 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • MenuTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。 • MenuTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后, 系	\$Menu1.ttsResult(STRING)=MenuTTSResult.Success

变量	类型	说明	示例值
		系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	
<code>\$Menu{index}.userInput</code>	String	来电者按下的按键，不含结束键 (# 或 *)。	"2"
用户输入 组件			
<code>\$UserInput{index}.result</code>	String	用户输入 组件的输出结果。 • <code>UserInputResult.Timeout</code>: 来电者超时未按键，进入超时目的地。 • <code>UserInputResult.ValidOption</code>: 来电者按下有效按键，进入对应目的地。	<code>\$UserInput1.result(STRING)=UserInputResult.Timeout</code>
<code>\$UserInput{index}.ttsResult</code>	String	用户输入 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • <code>UserInputTTSResult.Success</code>: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。 • <code>UserInputTTSResult.Timeout</code>: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	<code>\$UserInput1.ttsResult(STRING)=UserInputTTSResult.Success</code>
<code>\$UserInput{index}.userInput</code>	String	来电者按下的按键，不含结束键 (# 或 *)。	"2"
录音 组件			
<code>\$Record{index}.ttsResult</code>	String	录音 组件文本转语音 (TTS) 结果。	<code>\$Record1.ttsResult(STRING)=RecordTTSResult.Timeout</code>

变量	类型	说明	示例值
		• RecordTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。 • RecordTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后, 系统将跳过该提示音, 直接将主叫路由至下一个组件。	
按号码拨打 组件			
\$DialByNumber{ <i>index</i> }.ttsResult	String	按号码拨打 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • DialByNumberTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。 • DialByNumberTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后, 系统将跳过该提示音, 直接将主叫路由至下一个组件。	\$DialByNumber1.ttsResult(STRING)=DialByNumberTTSResult.Success
转移 组件			
\$Transfer{ <i>index</i> }.ttsResult	String	转移 组件文本转语音 (TTS) 结果。 • TransferTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。 • TransferTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时	\$Transfer1.ttsResult(STRING)=TransferTTSResult.Success

变量	类型	说明	示例值
		后，系统将跳过该提示音，直接将主叫路由至下一个组件。	
获取分机状态 组件			
\$GetExtensionStatus{ <i>index</i> }.currentProfileName	String	分机当前在线状态的名称。  Note: 使用函数判断分机的在线状态时，支持的状态常量如下： • "Available" • "Away" • "Business Trip" • "Do Not Disturb" • "Lunch Break" • "Off Work"	"Available"
\$GetExtensionStatus{ <i>index</i> }.currentProfile	String	分机当前在线状态名称和详细信息。	"Available,work"
\$GetExtensionStatus{ <i>index</i> }.isInCall	Boolean	分机是否正在通话中。 • True：分机注册的终端至少有一个正在通话。 • False：分机注册的终端都未处于通话状态。	True
\$GetExtensionStatus{ <i>index</i> }.is ringing	Boolean	分机是否正在响铃。 • True：分机注册的终端至少有一个正在响铃。	False

变量	类型	说明	示例值
		• False: 分机注册的终端都未在响铃。	
获取队列坐席 组件			
\$GetQueueAgent{ <i>index</i> }.agentList	Object	指定队列中处于指定状态的坐席列表，返回坐席分机号及对应状态。	"1001,Log Out;1003,Log Out;1004,Log Out"
\$GetQueueAgent{ <i>index</i> }.agentNumberList	Object	指定队列中处于指定状态的坐席列表，返回坐席分机号。	"1001,1003,1004"
获取队列信息 组件			
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.availableAgents	Integer	空闲坐席数量。	5
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.unavailableAgents	Integer	忙碌坐席数量。	1
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.callsActive	Integer	正在接听的队列来电数量。	2
\$GetQueueInfo{ <i>index</i> }.callsWaiting	Integer	队列中等待接听的来电数量。	10
获取坐席状态 组件			
\$GetAgentStatus{ <i>index</i> }.currentProfile	String	坐席当前状态名称和信息。  Note: 使用函数判断坐席状态时，支持的状态常量如下： • 静态坐席状态： ◦ "Pause{<i>pause_reason</i>}" ◦ "Unpause" • 动态坐席状态： ◦ "Log In" ◦ "Log Out"	"Log Out"

变量	类型	说明	示例值
		◦ "Pause{pause_reason}"	
\$GetAgentStatus{index}.isInCall	Boolean	坐席是否正在通话中。 • True：坐席正在通话。 • False：坐席未在通话。	True
\$GetAgentStatus{index}.isInRing	Boolean	坐席分机是否正在响铃。 • True：坐席分机正在响铃。 • False：坐席分机未响铃。	True
数据库访问 组件			
\$DatabaseAccess{index}.queryResult	Object	查询语句返回的结果集(表格形式)。  Tip: 你可以结合以下函数，从查询结果中获取具体数据： • GET_TABLE_ROW_COUNT(table): 获取表格的总行数。 • GET_TABLE_CELL_VALUE(table, row, column): 获取指定行和列的单元格值。	"demo%40yeastar.com"
\$DatabaseAccess{index}.nonQueryResult	Integer	非查询语句返回的受影响行数。	99

变量	类型	说明	示例值
\$DatabaseAccess{ <i>index</i> }.scalarResult	String	Scalar 查询语句返回的单一值。	"10"
HTTP 请求 组件			
\$HttpRequest{ <i>index</i> }.responseContent	String	HTTP 请求响应的正文内容。	{"authenticated": true, "user": "10000"}
\$HttpRequest{ <i>index</i> }.responseStatusCode	String	HTTP 请求响应码。  Note: 使用函数判断响应码时，请确保比较的常量为纯数字，不包含状态消息短语。	"200"

函数

函数用于判断条件和处理数据，实现对通话流程的灵活控制。Yeastar 通话流程设计支持以下函数：

AND

对两个或多个条件执行逻辑 “与” 运算，仅当所有条件同时满足时才返回 True。

语法

```
FX_AND(condition1,condition2, ...)
```

- **请求类型**：Boolean
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_AND(FX_EQUAL($UserInput1.userInput,"1"),  
FX_EQUAL($Session.ani,"1001"))
```

在本例中，当用户输入 1 且来电号码为 1001 时，函数返回 True。

OR

对两个或多个条件执行逻辑“或”运算，只要任一条件满足就返回 **True**。

语法

```
FX_OR(condition1, condition2, ...)
```

- **请求类型**：Boolean
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_OR(FX_EQUAL($Session.ani, "1001"), FX_EQUAL($GetAgentStatus1.isInCall, False))
```

在本例中，如果来电号码为 1001 或者坐席当前未在通话，函数返回 **True**。

NOT

对单个条件执行逻辑“非”运算，返回相反的布尔值。

语法

```
FX_NOT(condition)
```

- **请求类型**：Boolean
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_NOT($GetExtensionStatus1.isInCall)
```

在本例中，如果分机当前未在通话中，函数返回 **True**。

EQUAL

验证两个值是否相等 (值和数据类型均相同)。

语法

```
FX_EQUAL(value1, value2)
```

- **请求类型**：不限
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_EQUAL($Session.ani, "1001")
```

在本例中，如果来电号码为字符串类型且值完全等于 "1001"，函数返回 `True`。

NOT_EQUAL

验证两个值是否不相等。

语法

```
FX_NOT_EQUAL(value1, value2)
```

- **请求类型**：不限
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_NOT_EQUAL($GetAgentStatus1.isInRing, True)
```

在本例中，如果坐席当前未在响铃，函数返回 `True`。

CONTAINS

验证第一个字符串是否包含第二个字符串。

语法

```
FX_CONTAINS(value1, value2)
```

- **请求类型**：String
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_CONTAINS($GetExtensionStatus1.currentProfile, "Available")
```

在本例中，如果分机当前在线状态字段包含 Available，函数返回 `True`。

GREATER_THAN

验证第一个值是否大于第二个值。

语法

```
FX_GREATER_THAN(value1,value2)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_GREATER_THAN($GetQueueInfo1.callsWaiting,5)
```

在本例中，如果队列中等待接听的来电数量大于 5，函数返回 `True`。

GREATER_THAN_OR_EQUAL

验证第一个值是否大于或等于第二个值。

语法

```
FX_GREATER_THAN_OR_EQUAL(value1,value2)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_GREATER_THAN_OR_EQUAL($GetQueueInfo1.callsWaiting,5)
```

在本例中，如果队列中等待接听的来电数量大于或等于 5，函数返回 `True`。

LESS_THAN

验证第一个值是否小于第二个值。

语法

```
FX_LESS_THAN(value1, value2)
```

- **请求类型**: Integer
- **响应类型**: Boolean

示例

```
FX_LESS_THAN($GetQueueInfo1.callsWaiting, 5)
```

在本例中，如果队列中等待接听的来电数量小于 5，函数返回 True。

LESS_THAN_OR_EQUAL

验证第一个值是否小于或等于第二个值。

语法

```
FX_LESS_THAN_OR_EQUAL(value1, value2)
```

- **请求类型**: Integer
- **响应类型**: Boolean

示例

```
FX_LESS_THAN_OR_EQUAL($GetQueueInfo1.callsWaiting, 5)
```

在本例中，如果队列中等待接听的来电数量小于或等于 5，函数返回 True。

TO_BOOLEAN

将指定值转换为布尔类型。

语法

```
FX_TO_BOOLEAN(value)
```

- **请求类型**: 不限
- **响应类型**: Boolean

示例

```
FX_TO_BOOLEAN($GetExtensionStatus1.currentProfile)
```

在本例中，系统将 **获取分机状态** 组件返回的值转换为布尔值。例如，当前状态为 Available，函数返回 `True`。

CONCATENATE

执行字符串拼接操作，合并多个字符串。

语法

```
FX_CONCATENATE(string1,string2,...)
```

- **请求类型**：String
- **响应类型**：String

示例

```
FX_CONCATENATE("Caller",$Session.ani,"called",$Session.flowNum)
```

在本例中，拼接来电号码和通话流程号码，函数返回 "Caller1001called6900"。

TRIM

移除指定字符串开头和结尾的多余字符 (例如空格、换行符等)。

语法

```
FX_TRIM(value)
```

- **请求类型**：String
- **响应类型**：String

示例

```
FX_TRIM(" Hello ")
```

在本例中，移除字符串前后的空格，函数返回 "Hello"。

LEFT

从字符串开头提取指定数量的字符。

语法

```
FX_LEFT(text, count)
```

- **请求类型：**
 - `text`: String
 - `count`: Integer
- **响应类型：** String

示例

```
FX_LEFT("13800138000", 3)
```

在本例中，从字符串开头提取前 3 个字符，函数返回 "138"。

MID

从指定位置开始提取指定长度的字符。

语法

```
FX_MID(text, start_position, length)
```

- **请求类型：**
 - `text`: String
 - `start_position`: Integer
 - `length`: Integer
- **响应类型：** String

示例

```
FX_MID("13800138000", 4, 4)
```

在本例中，从第 4 个字符开始提取 4 个字符，函数返回 "0013"。

RIGHT

从字符串的末尾开始提取指定数量的字符。

语法

```
FX_RIGHT(text, count)
```

- **请求类型:**
 - text: String
 - count: Integer
- **响应类型:** String

示例

```
FX_RIGHT("13800138000", 4)
```

在本例中，提取字符串最后 4 个字符，函数返回 "8000"。

UPPER

将指定文本字符串中的所有字母转换为大写。

语法

```
FX_UPPER(text)
```

- **请求类型:** String
- **响应类型:** String

示例

```
FX_UPPER("Yeastar")
```

在本例中，将所有字母转换为大写，函数返回 "YEASTAR"。

LOWER

将指定文本字符串中的所有字母转换为小写。

语法

```
FX_LOWER(text)
```

- **请求类型:** String
- **响应类型:** String

示例


```
FX_LOWER("Yeastar")
```

在本例中，将所有字母转换为小写，函数返回 "yeastar"。

REPLACE

将指定的子字符串替换为另一个子串。

语法

```
FX_REPLACE(text, target, replacement)
```

- **请求类型：**
 - **text**: String
 - **target**: String
 - **replacement**: String
- **响应类型**: String

示例

```
FX_REPLACE("+8613800138000", "+86", "")
```

在本例中，将国家代码 **+86** 替换为空字符串，函数返回 "13800138000"。

REPLACE_REG_EXP

使用正则表达式匹配文本中的内容，并替换为指定字符串。

语法

```
FX_REPLACE_REG_EXP(text, expression, replacement)
```

- **请求类型：**
 - **text**: String
 - **expression**: String
 - **replacement**: String
- **响应类型**: String

示例

```
FX_REPLACE_REG_EXP("Call123", "[0-9]", "X")
```

在本例中，使用正则表达式 `[0-9]` 匹配所有数字字符，并将其替换为 `x`，返回 `"Callxxx"`。

JSON_GET_STRING

根据指定的 `key` 从 JSON 对象中获取对应的字符串值。

语法

```
FX_JSON_GET_STRING(JSONObject, key)
```

• 请求类型：

- `JSONObject`: String
- `key`: String

• 响应类型：String

示例

```
FX_JSON_GET_STRING($HttpRequest1.responseContent, "status")
```

在本例中，函数从上级组件 **HTTP 请求 1** 返回的 JSON 内容中获取 `status` 对应的字符串值。

TO_STRING

将指定值转换为字符串。

语法

```
FX_TO_STRING(value)
```

• 请求类型：不限

• 响应类型：String

示例

```
FX_TO_STRING(10086)
```

在本例中，将 `10086` 转换为字符串，函数返回 `"10086"`。

NOW

返回当前的日期和时间。

语法

```
FX_NOW()
```

- **请求类型**：无，无需填写参数。
- **响应类型**：dateTime

示例

```
FX_NOW()
```

在本例中，函数返回系统当前的日期和时间 "2025-07-01 17:29:08"。

LEN

返回文本字符串中的字符个数。

语法

```
FX_LEN(text)
```

- **请求类型**：String
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_LEN("13800138000")
```

在本例中，函数返回 11，表示文本字符串长度为 11 位。

SUM

对两个或多个 32 位整型数值求和。

语法

```
FX_SUM(value1,value2,...)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_SUM(100, 200, 300)
```

在本例中，对三个值进行求和，函数返回 600。

SUM_LONG

对两个或多个 64 位整型数值求和。

语法

```
FX_SUM_LONG(value1, value2, ...)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_SUM_LONG(1000000000, 2500000000)
```

在本例中，对两个值进行求和，函数返回 3500000000。

NEGATIVE

返回 32 位整型数值的相反数 (负值)。

语法

```
FX_NEGATIVE(value)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_NEGATIVE(100)
```

在本例中，函数返回 -100。

NEGATIVE_LONG

返回 64 位整型数值的相反数 (负值)。

语法

```
FX_NEGATIVE_LONG(value)
```

- **请求类型**: Integer
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_NEGATIVE_LONG(1000000000)
```

在本例中，函数返回 -1000000000。

MULTIPLY

对两个或多个 32 位整型值进行乘法运算。

语法

```
FX_MULTIPLY(value1, value2, ...)
```

- **请求类型**: Integer
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_MULTIPLY(10, 20, 3)
```

在本例中，函数返回 600。

MULTIPLY_LONG

对两个或多个 64 位整型值进行乘法运算。

语法

```
FX_MULTIPLY_LONG(value1, value2, ...)
```

- **请求类型**: Integer
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_MULTIPLY_LONG(100000, 20000)
```

在本例中，函数返回 2000000000。

DIVIDE

对两个 32 位整型值进行除法运算，将第一个值除以第二个值。

语法

```
FX_DIVIDE(value1,value2)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_DIVIDE(100,20)
```

在本例中，计算 100 除以 20，函数返回 5。

DIVIDE_LONG

对两个 64 位整型值进行除法运算，将第一个值除以第二个值。

语法

```
FX_DIVIDE_LONG(value1,value2)
```

- **请求类型**：Integer
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_DIVIDE_LONG(10000000000,2000000000)
```

在本例中，计算 10000000000 除以 2000000000，函数返回 5。

ABS

返回 32 位整型值的绝对值 (非负数)。

语法

```
FX_ABS(value)
```

- **请求类型**：Integer

- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_ABS( -100)
```

在本例中，函数返回 100。

ABS_LONG

返回 64 位整型值的绝对值 (非负数)。

语法

```
FX_ABS_LONG(value)
```

- **请求类型**: Integer
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_ABS_LONG( -100000000000)
```

在本例中，函数返回 100000000000。

GET_TABLE_ROW_COUNT

返回表格中的行数。

语法

```
FX_GET_TABLE_ROW_COUNT(table)
```

- **请求类型**: 不限
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_GET_TABLE_ROW_COUNT($DatabaseAccess1.queryResult)
```

在本例中，函数返回上级组件 **数据库访问 1** 查询结果的行数。

GET_LIST_ITEM_COUNT

返回列表中的项数。

语法

```
FX_GET_LIST_ITEM_COUNT(list)
```

- **请求类型**：不限
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_GET_LIST_ITEM_COUNT($DatabaseAccess1.queryResult)
```

在本例中，函数返回上级组件 **数据库访问 1** 查询结果列表中的项数。

JSON_GET_INTEGER

根据指定的 key 从 JSON 对象中获取对应的整数值。

语法

```
FX_JSON_GET_INTEGER(JSONObject, key)
```

- **请求类型**：
 - `JSONObject`：String
 - `key`：String
- **响应类型**：Integer

示例

```
FX_JSON_GET_INTEGER($HttpRequest1.responseContent, "httpStatus")
```

在本例中，函数从上级组件 **HTTP 请求 1** 返回的 JSON 内容中获取 `httpStatus` 对应的整数值。

TO_INTEGER

将指定值转换为 32 位整型值。

语法

```
FX_TO_INTEGER(value)
```


- **请求类型**: String
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_TO_INTEGER("12345")
```

在本例中，将字符串 "12345" 转换为整型，函数返回 12345。

TO_LONG

将指定值转换为 64 位整型值。

语法

```
FX_TO_LONG(value)
```

- **请求类型**: String
- **响应类型**: Integer

示例

```
FX_TO_LONG("1234567890123")
```

在本例中，将字符串 "1234567890123" 转换为 64 位整型值，函数返回 1234567890123。

GET_TABLE_CELL_VALUE

获取表格中指定行和列的值。

语法

```
FX_GET_TABLE_CELL_VALUE(table, row, column)
```

- **请求类型**:
 - table: 不限
 - row: Integer
 - column: Integer
- **响应类型**: Object

示例

```
FX_GET_TABLE_CELL_VALUE($DatabaseAccess1.queryResult
,0,1)
```

在本例中，函数返回上级组件 **数据库访问 1** 结果中第 1 行第 2 列的值。

GET_LIST_ITEM

获取列表中指定索引位置的值。

语法

```
FX_GET_LIST_ITEM(list,index)
```

• 请求类型：

- list：不限
- index：Integer

• 响应类型：Object

示例

```
FX_GET_LIST_ITEM($DatabaseAccess1.queryResult,2)
```

在本例中，函数返回上级组件 **数据库访问 1** 结果中的第三项。

JSON_GET_OBJECT

根据指定的 key 从父级 JSON 对象中获取对应的嵌套 JSON 对象。

语法

```
FX_JSON_GET_OBJECT(JSONObject,key)
```

• 请求类型：

- JSONObject：String
- key：String

• 响应类型：Object

示例

```
FX_JSON_GET_OBJECT($HttpRequest1.responseContent, "data")
```

在本例中，函数从上级组件 **HTTP 请求 1** 返回的 JSON 内容中获取 **data** 字段对应的 JSON 对象。

固件依赖说明

本文提供通话流程设计功能的关键更新说明及其对应的最低 PBX 固件版本要求。

发布日期	说明	PBX 固件版本要求
2025年10月13日	• 组件：当 提示音、菜单、用户输入、录音、按号码拨打、转移 等组件的提示音使用文本转语音 (TTS) 时，支持将动态文本转换为语音。 你可以输入静态文本，并使用占位符引用 变量 来动态组成文本。系统会将文本转换为语音，并播放给主叫。 • 变量：支持文本转语音相关变量。 ◦ <code>\$Prompt{index}.ttsResult</code> ◦ <code>\$Menu{index}.ttsResult</code> ◦ <code>\$UserInput{index}.ttsResult</code> ◦ <code>\$Record{index}.ttsResult</code> ◦ <code>\$DialByNumber{index}.ttsResult</code> ◦ <code>\$Transfer{index}.ttsResult</code>	37.20.0.128 或更高版本
2025年8月5日	• 转移 组件：支持 自定义 目的地。 • 表达式：支持以下 JSON 函数。 ◦ <code>JSON_GET_STRING</code> ◦ <code>JSON_GET_INTEGER</code> ◦ <code>JSON_GET_OBJECT</code>	37.20.0.21 或更高版本
2025年7月7日	首次发布。	37.19.0.110 或更高版本