

# 通话流程设计手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 2.0

日期: 2025年12月03日



# Contents

<b>概述.....</b>	<b>1</b>
<b>通话流程配置.....</b>	<b>4</b>
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
<b>通话流程管理.....</b>	<b>22</b>
导出通话流程.....	22
启用或禁用通话流程.....	23
<b>组件基础知识.....</b>	<b>25</b>
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.....	81
按名称拨打.....	96
转移.....	98
挂断.....	106
流程组件.....	85
条件.....	107
循环.....	111
开发者组件.....	117
获取分机状态.....	117
设置分机状态.....	121
获取队列坐席.....	124
获取队列信息.....	129


获取坐席状态.....	132
设置坐席状态.....	137
发送邮件.....	142
数据库访问.....	147
HTTP 请求.....	152
<b>表达式基础知识.....</b>	<b>158</b>
支持的变量和函数.....	158
<b>固件依赖说明.....</b>	<b>184</b>

# 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**：84.19.0.110  或更高版本
- **订阅服务**：企业版或旗舰版

### 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 <a href="#">基于模板创建通话流程</a> 。
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 <a href="#">手动创建通话流程</a> 。
基于现有流程创建新通话流程	通过复制现有流程或导入 <b>JSON</b> 文件，快速复用和编辑通话流程。 更多信息，请参见 <a href="#">基于现有流程创建新通话流程</a> 。

## 支持的组件

组件	说明
初始动作	<b>初始动作</b> 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 <a href="#">初始动作</a> 。

组件	说明
提示音	<p><b>提示音</b> 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">提示音</a>。</p>
办公时间	<p><b>办公时间</b> 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">办公时间</a>。</p>
菜单	<p><b>菜单</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">菜单</a>。</p>
用户输入	<p><b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">用户输入</a>。</p>
语言	<p><b>语言</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p>

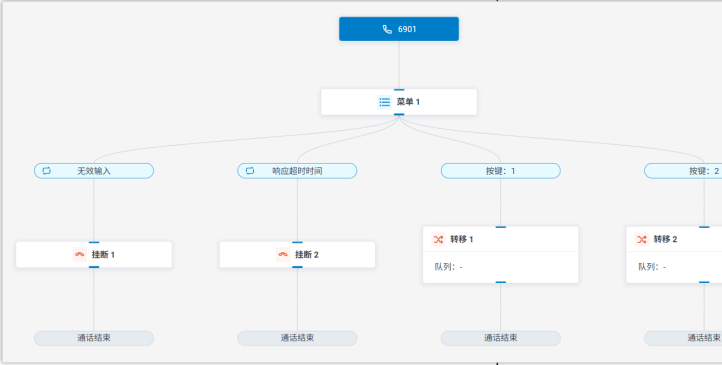

组件	说明
	更多信息，请参见 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。            更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

# 通话流程配置

## 基于模板创建通话流程

Yeastar P 系列云 PBX 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]) --&gt; Input[用户输入 1]     Input --&gt; Condition[条件组件 1]     Condition -- "FX_EQUAL(\$UserInput1.u...)" --&gt; Transfer[转移 1 队列: -]     Condition -- "无效输入" --&gt; Hangup[挂断 1]     Transfer --&gt; End1([通话结束])     Hangup --&gt; 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。

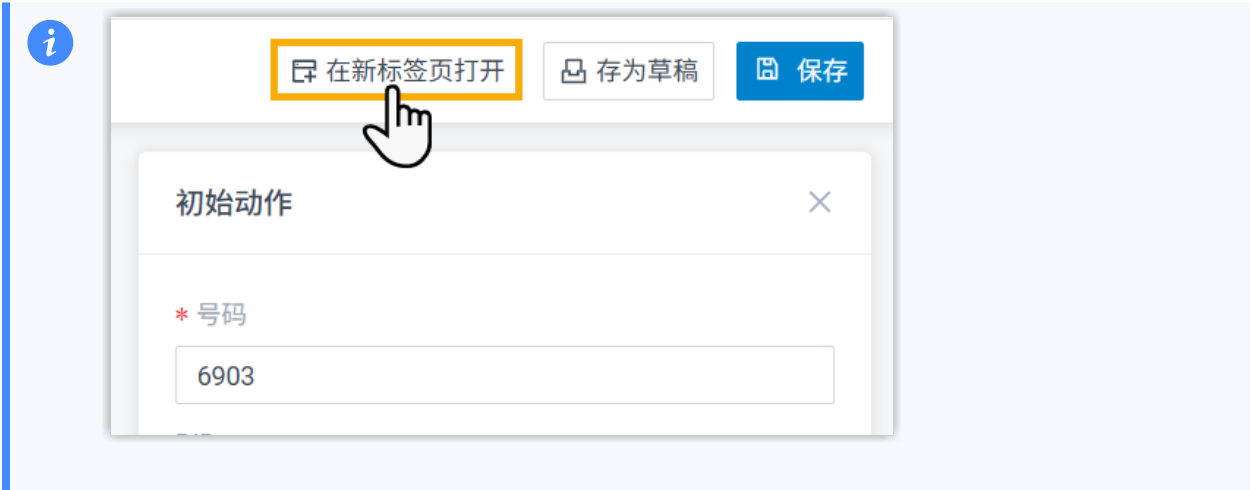
通话流程创建成功，网页跳转到配置页面。

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	<b>初始动作</b> 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 <a href="#">初始动作</a> 。
提示音	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

2. **可选：** 如需添加组件，点击分支上的 ，接着选择组件。



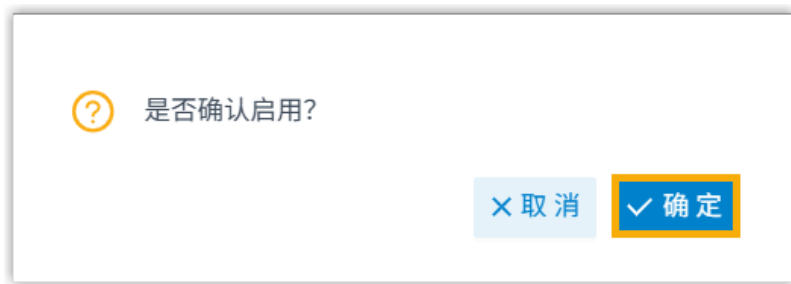
3. 点击右上角的 **保存**。

### 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

× 取消

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	<p><b>初始动作</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">初始动作</a>。</p>
提示音	<p><b>提示音</b> 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">提示音</a>。</p>
办公时间	<p><b>办公时间</b> 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">办公时间</a>。</p>
菜单	<p><b>菜单</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">菜单</a>。</p>
用户输入	<p><b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">用户输入</a>。</p>
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>

组件	说明
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

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	<p>a. 点击通话流程右侧的 。</p> <div data-bbox="698 1100 1591 1297">  </div> <p>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 <b>保存</b>。</p>

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

方式	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>备注：</b>填写备注信息。</li> <li>• <b>创建方式：</b>选择 <b>导入文件创建</b>。</li> <li>• <b>上传通话流程文件：</b>点击 <b>上传</b>，上传 JSON 文件。</li></ul> <p>通话流程已创建，网页跳转到配置页面。</p>

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	<p><b>初始动作</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">初始动作</a>。</p>
提示音	<p><b>提示音</b> 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">提示音</a>。</p>
办公时间	<p><b>办公时间</b> 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">办公时间</a>。</p>
菜单	<p><b>菜单</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">菜单</a>。</p>

组件	说明
用户输入	<p><b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">用户输入</a>。</p>
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> </ul>

组件	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

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



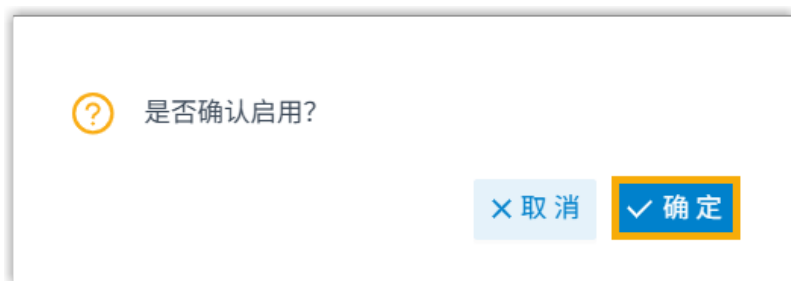
3. 点击右上角的 **保存**。

### 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 系列云 PBX 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。



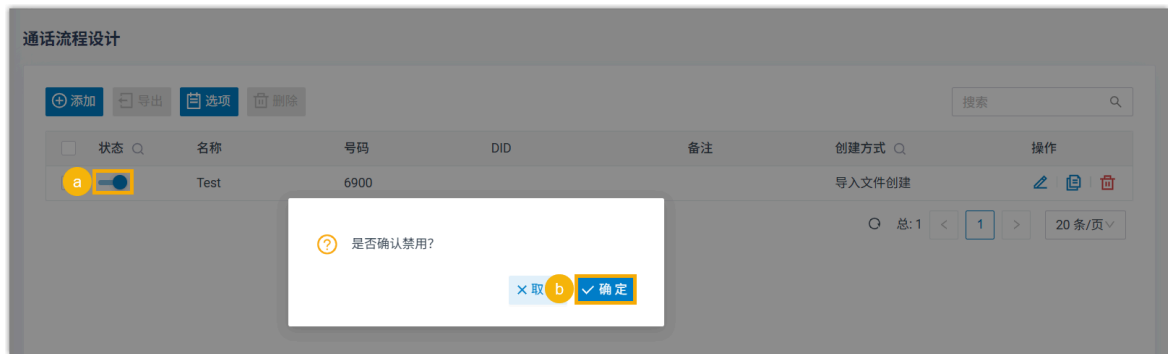
- a. 在通话流程列表，开启通话流程对应的开关。
- b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

## 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	<p>系统为通话流程预留号码段 - <b>6900 - 6999</b>。</p> <p>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。</p> <div> <b>Note:</b></div>



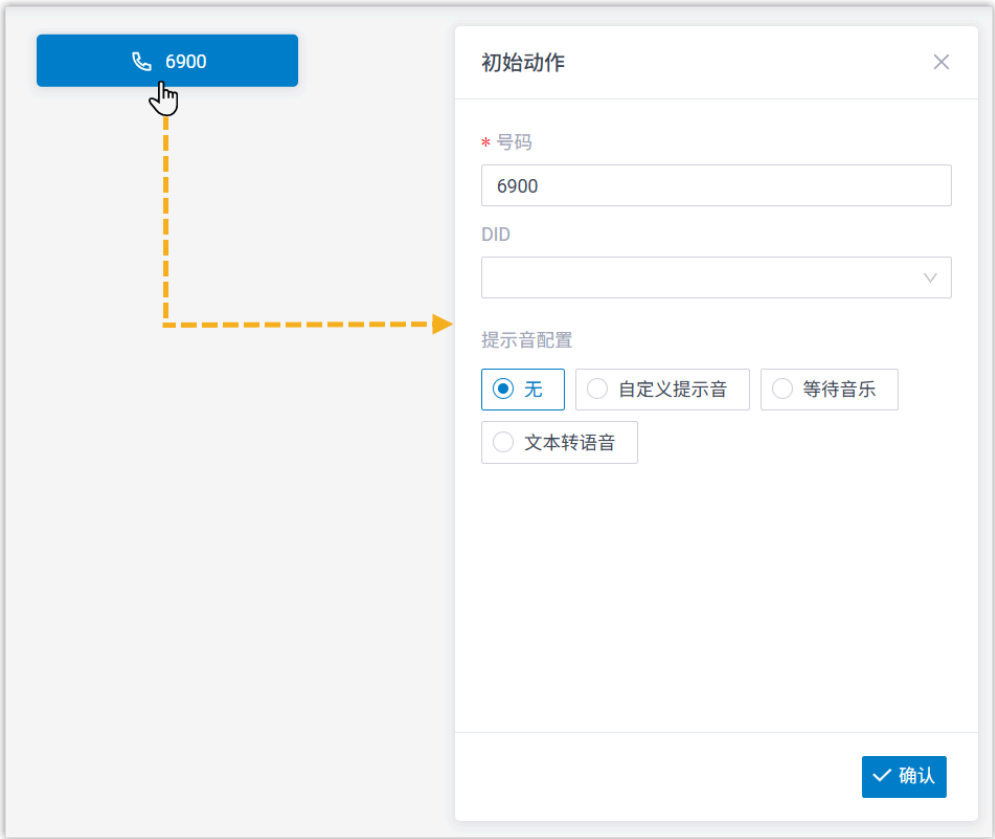
支持的提示音类型

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。

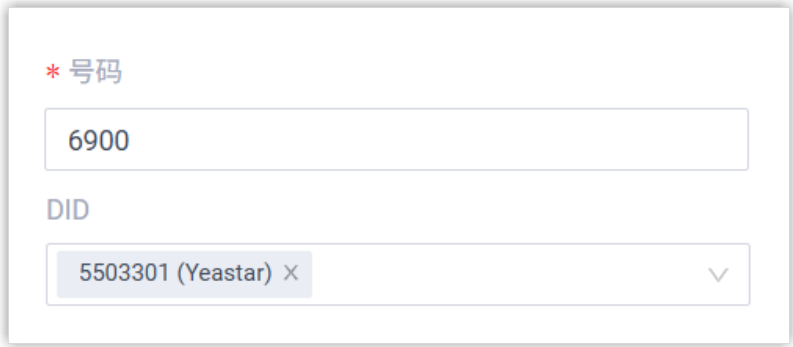
提示音类型	说明						
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。						
等待音乐	<div>选择系统已有的等待音乐。</div> <div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>Note:</div><div>开始之前，确保在 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 等待音乐</b> 中完成相关设置。</div></div></div><div><div><div>提示音选项</div><div>系统提示音</div><div>等待音乐</div><div>自定义提示音</div></div><div><div>新建等待音乐列表</div><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></div></div></div></div>	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	<div>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。</div> <div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>Note:</div><div>开始之前，确保已在 <b>应用对接 &gt; AI</b> 中启用对应功能。</div></div></div><div><div><div>应用对接 / AI</div><div><div><div><div><div><input checked="" type="checkbox"/></div><div>文本生成语音</div></div><div><div><input type="checkbox"/></div><div>语音留言转写</div></div></div></div></div></div></div></div></div>						


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。 <div><div> <b>Note:</b></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>自定义号码可以不在默认范围 (6900 - 6999) 内。</li><li>保存后，号码不可更改。</li></ul></div></div>
DID	可选。从下拉列表选择一个或多个 DID 号码。

项目	说明
	<div><div> <b>Note:</b></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• 最多支持 <b>500</b> 个 DID 号码。分配的 DID 数量越多，匹配来电所需时间越长。</li><li>• 仅在以下情况下，呼入 DID 的来电才会路由至通话流程：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 如果 PBX 接收到的来电号码位数 <math>\leq 7</math> 位，需与配置的 DID 完全匹配。</li><li>◦ 如果 PBX 接收到的来电号码位数 <math>&gt; 7</math> 位，其后 7 位需与配置的 DID 完全匹配。</li></ul></li></ul></div></div>

3. **可选：** 设置提示音或文本转语音内容，在来电接入后向来电者播放欢迎信息或提供操作指引。

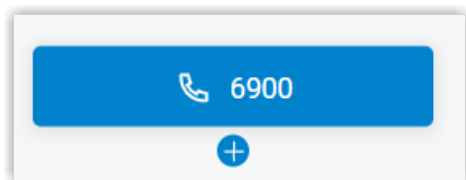
项目	说明
自定义提示音	<div><div><div><div><div>提示音配置</div><div><div><input type="radio"/> 无</div><div><input checked="" type="radio"/> <b>自定义提示音</b></div><div><input type="radio"/> 等待音乐</div></div><div><input type="radio"/> 文本转语音</div></div></div><div><div><b>b</b></div><div><div>* 提示音</div><div><div></div><div>▼</div></div><div><div><div>⊕ 录制新提示音</div><div><div> 上传</div></div></div></div></div></div><div><div><b>c</b></div><div><input type="checkbox"/> 启用循环播放</div></div></div></div> <div><div><div> <b>Note:</b></div><div>最多可添加 <b>5</b> 个自定义提示音。</div></div><div><ul style="list-style-type: none"><li>• 要使用现有提示音，从 <b>提示音</b> 下拉列表中选择提示音。</li><li>• 要使用新提示音，点击 <b>录制新提示音</b> 并通过分机进行录制，或点击 <b>上传</b> 上传本地音频文件。</li></ul></div><div><div> <b>Note:</b></div></div></div>



项目	说明
	<p> 新增的提示音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p> <p>c. <b>可选：</b> 如需循环播放自定义提示音，勾选 <b>启用循环播放</b>。</p> <p> <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。</p>
等待音乐	<div data-bbox="584 588 1331 976"> <p>提示音配置</p> <p> <input type="radio"/> 无           <input type="radio"/> 自定义提示音 <b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>等待音乐</b> </p> <p> <input type="radio"/> 文本转语音         </p> <p><b>* 等待音乐</b></p> <p><b>b</b> <input type="text" value="default"/></p> </div> <p>a. 选择 <b>等待音乐</b>。</p> <p>b. 从 <b>等待音乐</b> 下拉列表中选择等待音乐。</p> <p> <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。</p>

项目	说明
文本转语音	<div data-bbox="581 268 1133 1207"> <p>提示音配置</p> <p> <input type="radio"/> 无 <input type="radio"/> 自定义提示音 <input type="radio"/> 等待音乐 </p> <p><b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>文本转语音</b></p> <p><b>b</b></p> <p>* 名称</p> <p><input type="text"/></p> <p>* 语言</p> <p>英语 (美国) ▾</p> <p>* 发音人</p> <p>Danielle (女) ▾</p> <p>* 文本</p> <p>请输入与音频文件相同语言的文本内容。</p> <p><input type="text"/></p> <p>* 语速</p> <p><input type="range"/> 50</p> <p>* 音量</p> <p><input type="range"/> 50</p> <p><input type="button" value="取消"/></p> <p><input type="button" value="✓ 确认"/></p> </div> <p>a. 选择 <b>文本转语音</b>。</p> <p>b. 完成其余配置。</p> <p>系统将根据此设置生成语音。</p> <div data-bbox="625 1375 1388 1486"> <p> <b>Note:</b></p> <p>新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p> </div>

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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。

组件	说明
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。 <div>  <b>Note:</b>              开始之前，确保在 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 等待音乐</b> 中完成相关设置。           </div>

提示音类型	说明						
	<div><div><div><div><div></div><div></div></div><div></div></div><div><div>提示音选项</div><div>系统提示音</div><div>等待音乐</div><div>自定义提示音</div></div><div><div>新建等待音乐列表</div></div><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></div></div>	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	<div>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。</div> <div><div><div><div></div><div></div></div><div></div></div><div><div>Note:</div><div>开始之前，确保已在 应用对接 &gt; AI 中启用对应功能。</div></div><div><div>应用对接 / AI</div><div><div><div><div><div><input checked="" type="checkbox"/></div><div>文本生成语音</div></div><div><div><input type="checkbox"/></div><div>语音留言转写</div></div></div></div></div></div></div>						

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	<div> <p>a. 选择 <b>自定义提示音</b>。</p> <p>b. 指定要使用的提示音。</p> <p>c. <input type="checkbox"/> 启用循环播放</p> </div> <p><b>Note:</b></p>

项目	说明
	<div>  最多可添加 <b>5</b> 个自定义提示音。         </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 要使用现有提示音，从 <b>提示音</b> 下拉列表中选择提示音。</li> <li>• 要使用新提示音，点击 <b>录制新提示音</b> 并通过分机进行录制，或点击 <b>上传</b> 上传本地音频文件。</li> </ul> <div>  <b>Note:</b> 新增的提示音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。         </div> <p>c. <b>可选：</b> 如需循环播放自定义提示音，勾选 <b>启用循环播放</b>。</p> <div>  <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。         </div>
等待音乐	<div>  </div> <p>a. 选择 <b>等待音乐</b>。</p> <p>b. 从 <b>等待音乐</b> 下拉列表中选择等待音乐。</p> <div>  <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。         </div>

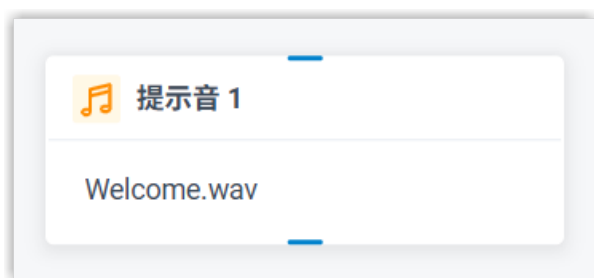




项目	说明
	<div>  <div> <p>提示音配置</p> <div> <input checked="" type="radio"/> 自定义提示音                             <input type="radio"/> 等待音乐                         </div> <div> <input type="radio"/> 文本转语音                              </div> <p>* 提示音</p> <div> <input type="text"/> </div> <div> <input type="button" value="+ 录制新提示音"/> <input type="button" value="上传"/> </div> <div> <input type="checkbox"/> 启用循环播放                             <div>  </div> </div> <div> <input type="button" value="✓ 确认"/> </div> </div> </div> <p>新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p>

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	<b>提示音</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。 <ul style="list-style-type: none"><li><code>PromptTTSResult.Success</code>: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。</li><li><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。</li></ul>	<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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。

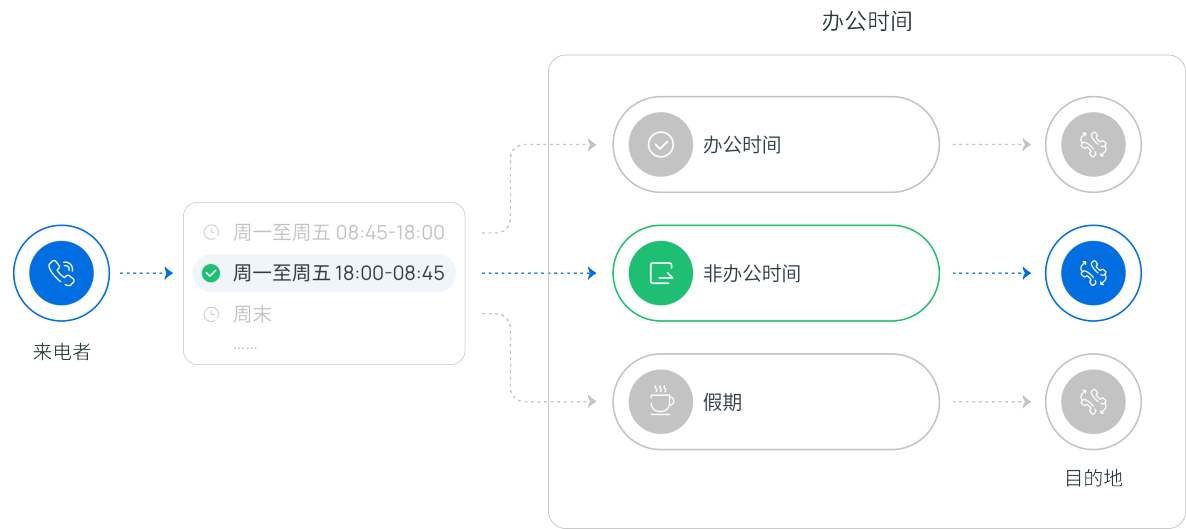
组件	说明
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。 更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 组件是通话流程中的一种结束组件，来电者可通过输入目标分机用户姓名的前三个字母，快速查找并转接至该用户。 更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 组件是通话流程中的一种结束组件，用于终止来电者与当前通话流程的连接，并将其盲转至指定目的地。转接前可播放提示音，提示来电者通话即将转移。 更多信息，请参见 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

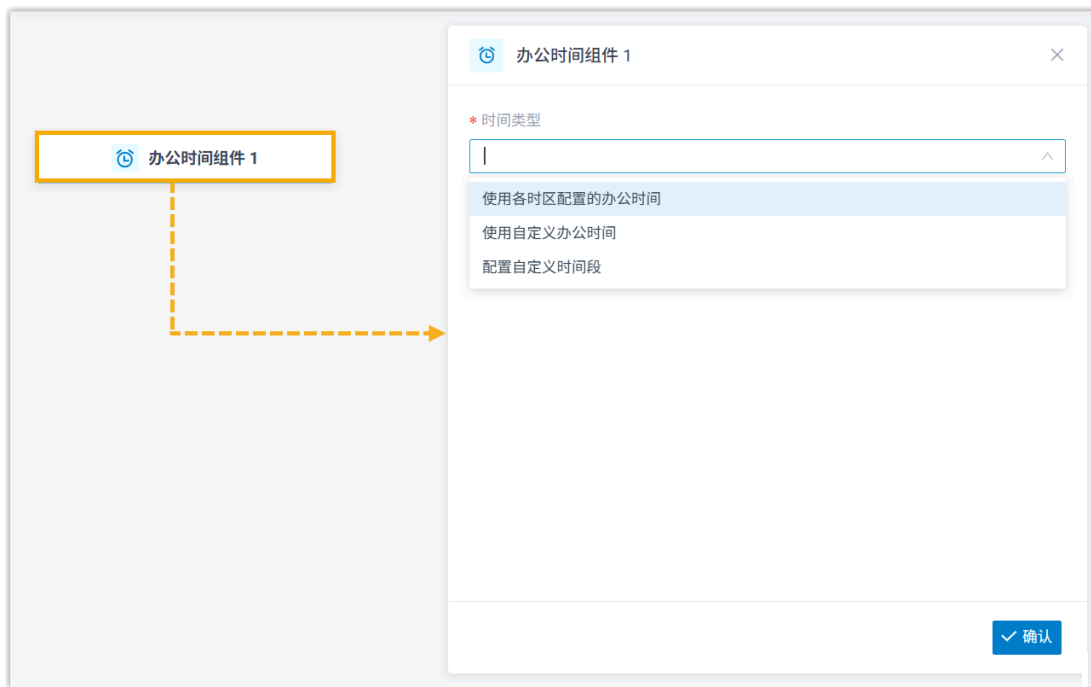


支持的时间类型

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。 <div><div><div></div><div>Note: 配置该组件前，请先在 <b>呼叫控制 &gt; 办公时间和假期</b> 中完成办公时间设置。</div></div></div>
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	<div><div><div><div><div> 办公时间组件 1</div><div><div><div><div>* 时间类型</div><div>a 使用各时区配置的办公时间</div></div><div><div><div>* 时区</div><div>b 默认时区 [8 China (Beijing)]</div></div><div><div><div>c <input type="checkbox"/> 忽略假期目的地</div><div>d <input checked="" type="button" value="确认"/></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>

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

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

<input type="checkbox"/>	名称	假期类型	日期	操作
<input type="checkbox"/>	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。


📌

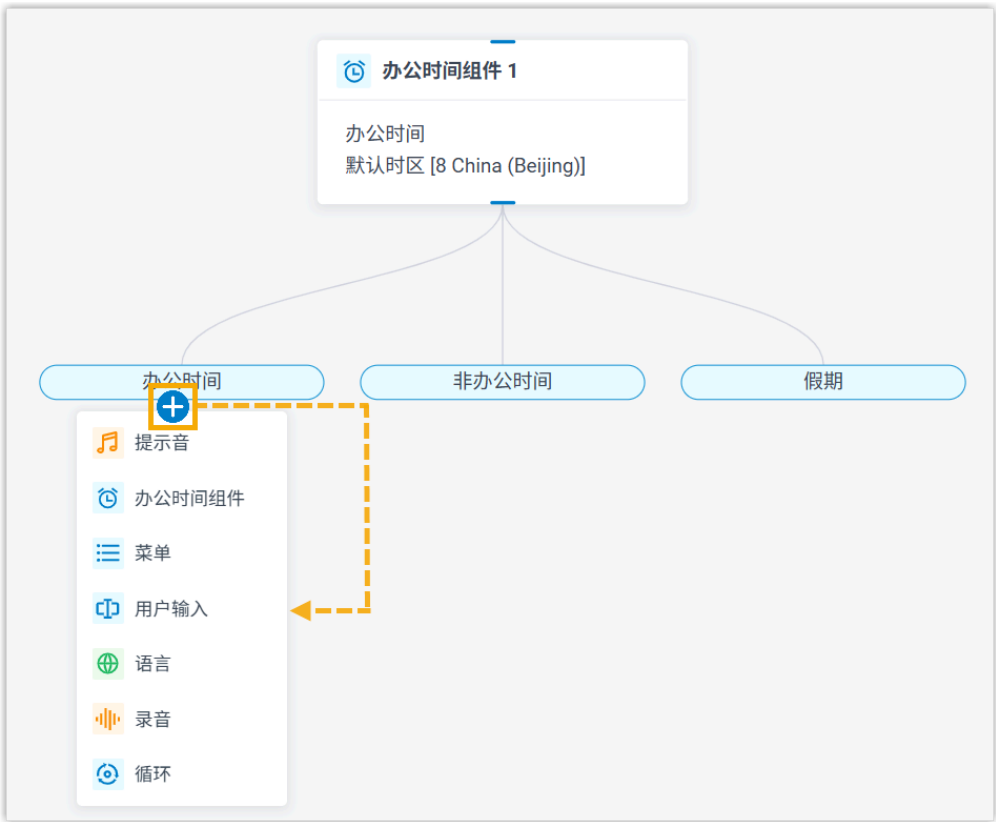
Note:

场景	说明
	<div><div><div><div><div></div><div>办公时间和休息时间各支持最多 10 个时间段。</div></div></div><div>e. 可选： 启用 假期，并添加假期。</div><div><div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>支持最多 50 个假期。</div></div><div>f. 点击右下角的 确认。</div><div>组件将显示自定义时间段及多个时间分支。</div></div></div><div><div><div><div><div></div><div>办公时间组件 1</div></div><div><div>办公时间</div><div>8 China (Beijing)</div><div>08:45-11:45</div><div>13:00-18:00</div><div>周一至周五</div></div><div><div>办公时间</div><div>非办公时间</div><div>假期</div></div></div></div></div></div>
配置自定义时间段	<div><div><div><div><div></div><div>办公时间组件 1</div></div><div><div><div>配置自定义时间段</div><div>时区</div><div>8 China (Beijing)</div><div>夏令时</div><div>自动</div></div><div><div>假期</div><div><div><div><div></div><div>名称</div><div>假期类型</div><div>日期</div><div>操作</div></div><div><div></div><div>国庆节</div><div>按日期</div><div>2025/10/01</div><div></div></div></div></div></div><div><div>总: 1</div><div>&lt;</div><div>1</div><div>&gt;</div><div>10 条/页</div></div><div><div>确认</div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div>办公时间组件 1</div></div><div><div>办公时间</div><div>8 China (Beijing)</div></div><div><div>假期</div><div>默认</div><div>分支 1</div></div></div></div></div><div><div><div>自定义时间段 1</div><div><div><div></div><div>周日</div></div><div><div></div><div>周一</div></div><div><div></div><div>周二</div></div><div><div></div><div>周三</div></div><div><div></div><div>周四</div></div><div><div></div><div>周五</div></div><div><div></div><div>周六</div></div></div></div></div></div> <div><div>a. 在 时间类型 下拉列表中，选择 配置自定义时间段。</div><div>b. 在 时区 下拉列表中，选择一个时区。</div><div>c. 在 夏令时 下拉列表中，选择是否启用夏令时。</div><div>d. 可选： 启用 假期，并添加假期。</div><div><div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>支持最多 50 个假期。</div></div><div>e. 点击右下角的 确认。</div><div>f. 点击组件上的 +，添加自定义时间段。</div></div></div>



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

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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。

组件	说明
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> </ul>

组件	说明
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">数据库访问</a></li><li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li></ul>

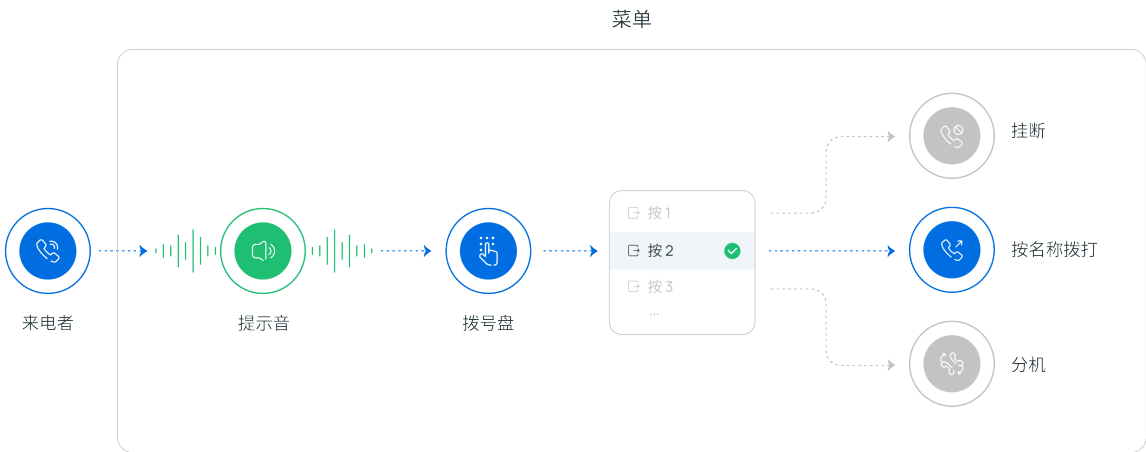
## 菜单

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。

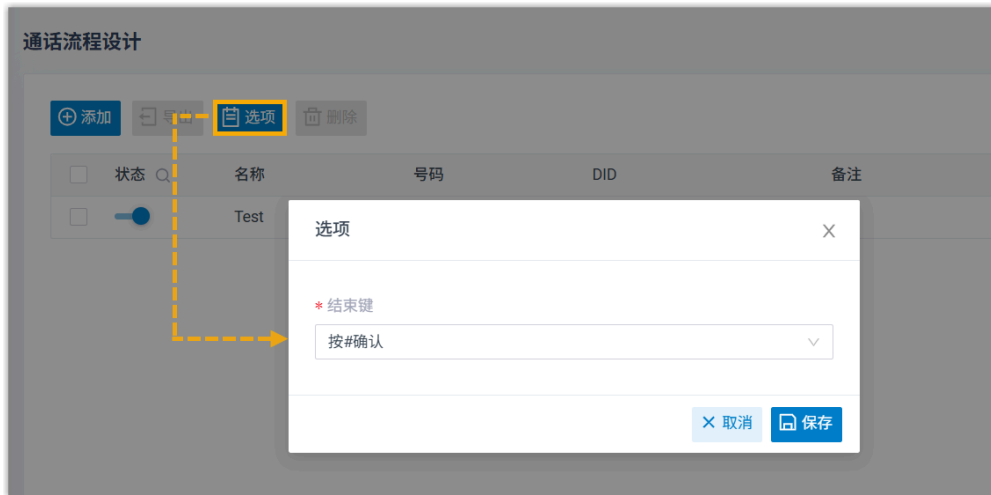
你可以设置系统停止收集来电者输入的条件，例如达到按键超时、响应超时、或来电者按下结束键。此外，还可以配置提示音或文本转语音内容，用于引导来电者输入按键。



### 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。 <div> <b>Note:</b> 开始之前，确保在 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 等待音乐</b> 中完成相关设置。</div>





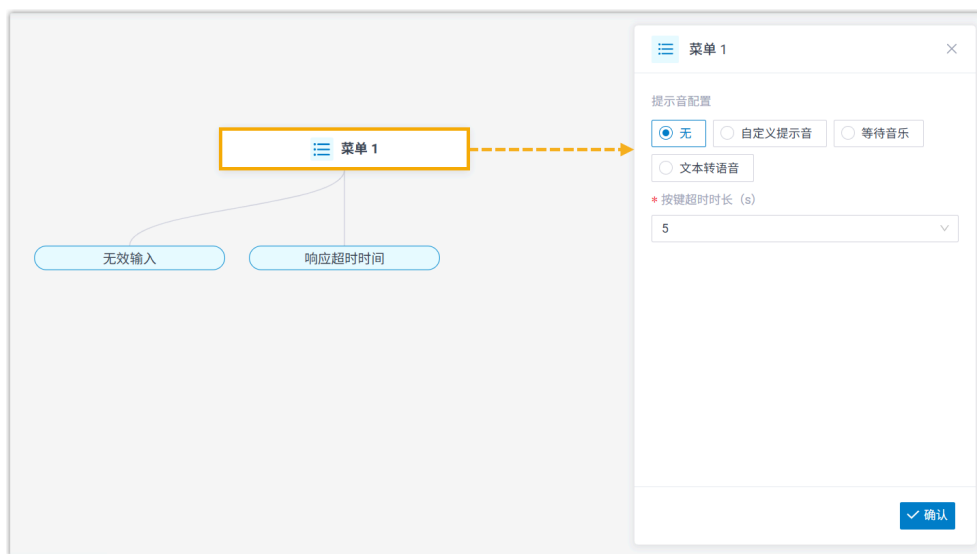
## 组件配置

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	<div> <div> <div>提示音配置</div> <div> <div> <div>无提示音</div> <div><b>自定义提示音</b></div> <div>等待音乐</div> </div> <div> <div>文本转语音</div> </div> </div> <div> <div>* 提示音</div> <div> <div></div> </div> <div> <div>录制新提示音</div> <div>上传</div> </div> </div> <div> <div>启用循环播放</div> </div> </div> </div> <div> <div>a. 选择 <b>自定义提示音</b>。</div> <div>b. 指定要使用的提示音。</div> </div> <div> <div> <div>Note:</div> <div>最多可添加 <b>5</b> 个自定义提示音。</div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>要使用现有提示音，从 <b>提示音</b> 下拉列表中选择提示音。</li> <li>要使用新提示音，点击 <b>录制新提示音</b> 并通过分机进行录制，或点击 <b>上传</b> 上传本地音频文件。</li> </ul> </div> <div> <div>Note:</div> <div>新增的提示音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</div> </div> <div> <div>c. <b>可选：</b> 如需循环播放自定义提示音，勾选 <b>启用循环播放</b>。</div> </div> <div> <div> <div>Note:</div> <div>如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。</div> </div> </div> </div>

项目	说明
等待音乐	<div data-bbox="649 268 1399 655"> <p>提示音配置</p> <p> <input type="radio"/> 无           <input type="radio"/> 自定义提示音 <b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>等待音乐</b> </p> <p> <input type="radio"/> 文本转语音         </p> <p><b>* 等待音乐</b></p> <p><b>b</b> default</p> </div> <p>a. 选择 <b>等待音乐</b>。</p> <p>b. 从 <b>等待音乐</b> 下拉列表中选择等待音乐。</p> <div data-bbox="609 793 1299 907"> <p> <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。</p> </div>
文本转语音	<div data-bbox="609 928 1201 1873"> <p>提示音配置</p> <p> <input type="radio"/> 自定义提示音           <input type="radio"/> 等待音乐         </p> <p><b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>文本转语音</b></p> <p><b>b</b></p> <p><b>* 名称</b></p> <p></p> <p><b>* 语言</b></p> <p>英语 (美国)</p> <p><b>* 发音人</b></p> <p>Danielle (女)</p> <p><b>* 文本</b></p> <p>+ 占位符</p> <p>请输入与音频文件相同语言的文本内容。</p> <p><b>* 语速</b></p> <p>50</p> <p><b>* 音量</b></p> <p>50</p> <p>✓ 确认</p> </div>



项目	说明
	<p>a. 选择 <b>文本转语音</b>。</p> <p>b. 完成其余配置，将文本转换为语音。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Note:</b>            静态文本和动态文本都支持转换为语音。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>静态文本</b>：在 <b>文本</b> 栏直接填写文本。</li> <li>• <b>动态文本</b>：填写文本，并使用占位符引用 <a href="#">变量</a> 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。</li> </ul> <p><b>示例：</b></p>  </div> <p>新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p>

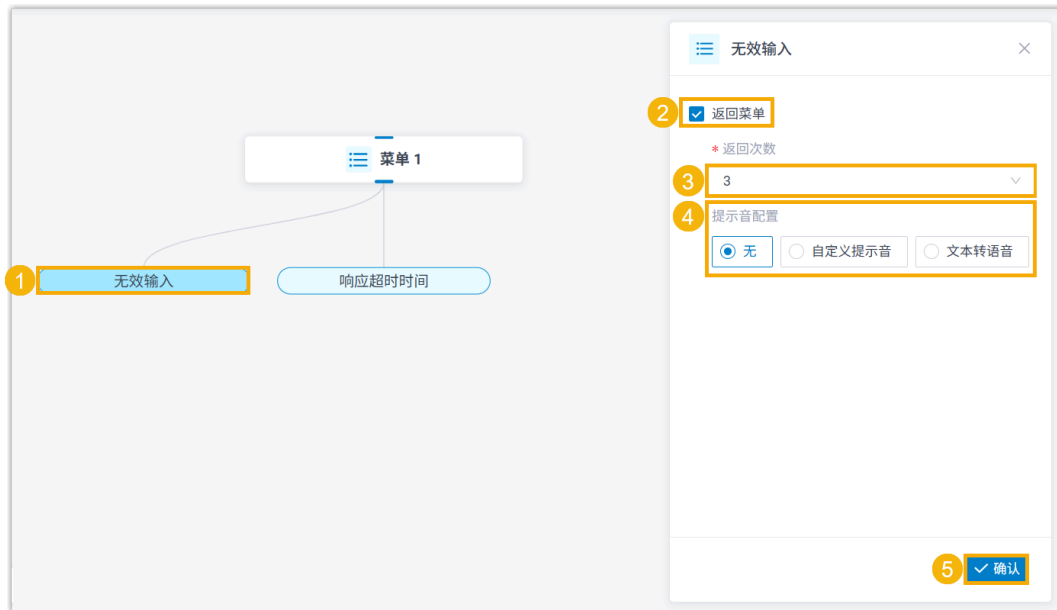
3. 在 **按键超时时长(s)** 栏，设置系统等待来电者输入下一个数字的最长时间。

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

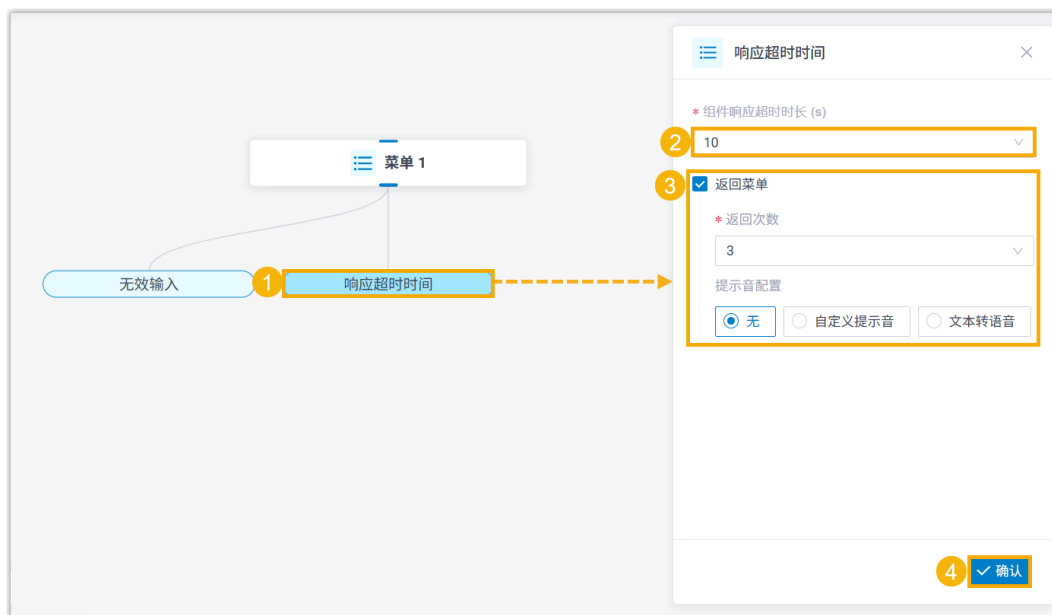
如需允许来电者在输入无效时返回组件重试，完成以下设置。



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	<div>输入按键值。</div> <div><div><div></div><div>Note:</div></div><div><div><div>只允许填写数字和字符 * #。</div><div>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：<b>通话流程设计 &gt; 选项</b>)，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。</div></div></div></div>
返回菜单	<div>如需允许来电者返回菜单，执行以下操作。</div> <div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>当来电者未做按键选择时，此功能可引导其重试。</div><div>a. 勾选 <b>返回菜单</b>。</div></div>

项目	说明
	b. 在 <b>返回次数</b> 下拉列表中，设置来电者可返回该组件的次数。 c. <b>可选：</b> 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
<code>\$Menu{index}.result</code>	String	<b>菜单</b> 组件的输出结果。  • <code>MenuResult.Timeout</code> ：来电者超时未按键，进入超时目的地。 • <code>MenuResult.ValidOption</code> ：来电者按下有效按键，进入对应目的地。 • <code>MenuResult.InvalidOption</code> ：来电者按下无效按键，进入无效输入目的地。	<code>\$Menu1.result(STRING)=MenuResult.InvalidOption</code>
<code>\$Menu{index}.ttsResult</code>	String	<b>菜单</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。  • <code>MenuTTSResult.Success</code> ：文本成功转换为语音，并播放给主叫。 • <code>MenuTTSResult.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>\$Menu1.ttsResult(STRING)=MenuTTSResult.Success</code>

变量	类型	说明	示例值
\$Menu{index}.userInput	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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

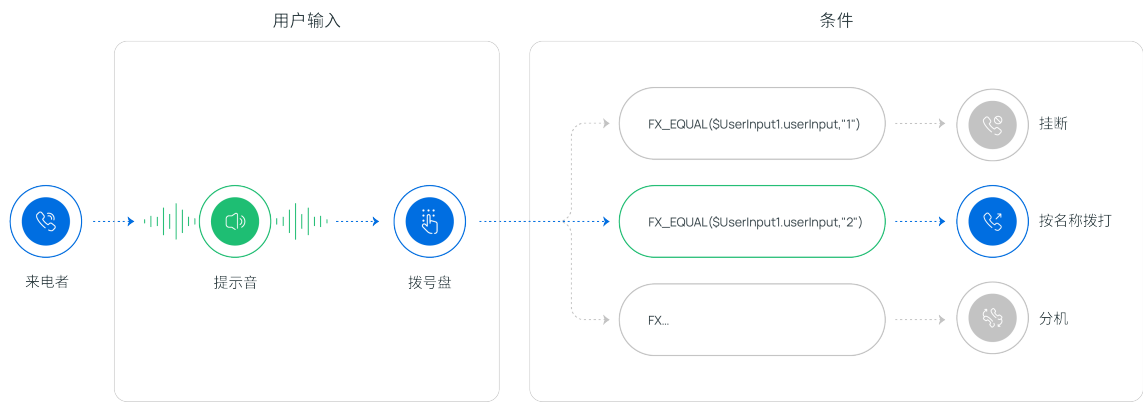
## 用户输入

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。

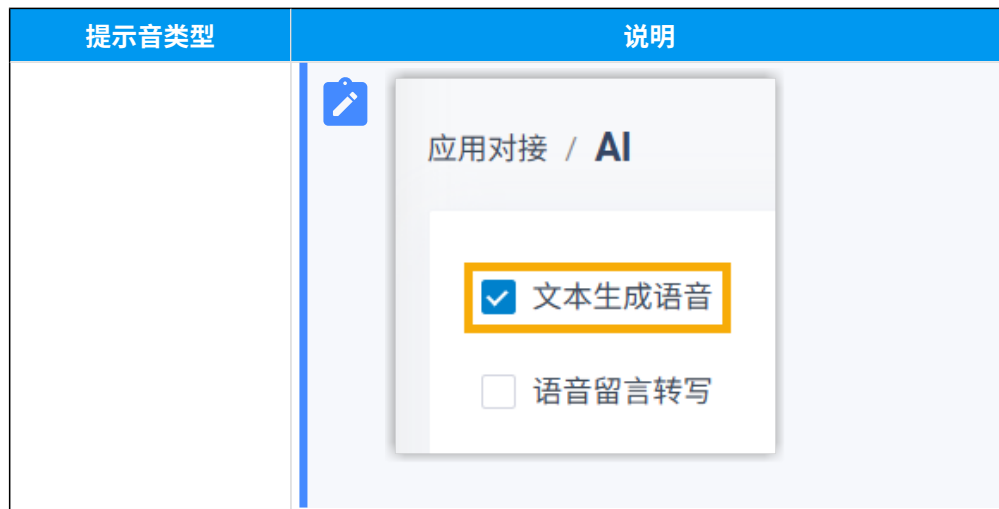
你可以设置系统停止收集来电者输入的条件，例如达到按键超时、响应超时、或来电者按下结束键。此外，还可以配置提示音或文本转语音内容，用于引导来电者输入按键。



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	<div>选择系统已有的等待音乐。</div> <div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>Note:</div></div><div>开始之前，确保在 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 等待音乐</b> 中完成相关设置。</div></div><div><div><div>提示音选项</div><div>系统提示音</div><div>等待音乐</div><div>自定义提示音</div></div><div><div>新建等待音乐列表</div><div><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></div></div></div></div>	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	<div>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。</div> <div><div><div><div></div><div></div></div><div>Note:</div></div><div>开始之前，确保已在 <b>应用对接 &gt; AI</b> 中启用对应功能。</div></div>						

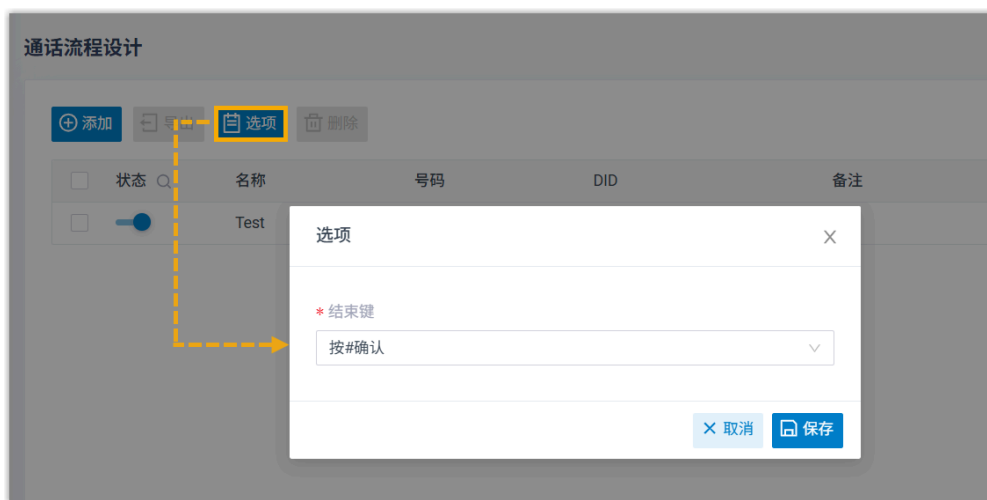




## 支持的结束键

# 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。



2. **可选：**配置提示音或文本转语音内容，引导来电者输入。

项目	说明
自定义提示音	 <p><b>提示音配置</b></p> <p><input type="radio"/> 无 <b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>自定义提示音</b> <input type="radio"/> 等待音乐</p> <p><input type="radio"/> 文本转语音</p> <p><b>b</b> * 提示音</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="button" value="⊕ 录制新提示音"/> <input type="button" value="上传"/></p> <p><b>c</b> <input type="checkbox"/> 启用循环播放</p> <p>a. 选择 <b>自定义提示音</b>。</p> <p>b. 指定要使用的提示音。</p> <p><b>Note:</b> 最多可添加 <b>5</b> 个自定义提示音。</p>

项目	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>要使用现有提示音，从 <b>提示音</b> 下拉列表中选择提示音。</li> <li>要使用新提示音，点击 <b>录制新提示音</b> 并通过分机进行录制，或点击 <b>上传</b> 上传本地音频文件。</li> </ul> <div>  <b>Note:</b> 新增的提示音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。         </div> <p>c. <b>可选：</b> 如需循环播放自定义提示音，勾选 <b>启用循环播放</b>。</p> <div>  <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。         </div>
等待音乐	<div> <div>提示音配置</div> <div> <input type="radio"/> 无           <input type="radio"/> 自定义提示音 <b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>等待音乐</b> </div> <div> <input type="radio"/> 文本转语音         </div> <div>* 等待音乐</div> <div> <b>b</b> <input type="text" value="default"/> </div> </div> <p>a. 选择 <b>等待音乐</b>。</p> <p>b. 从 <b>等待音乐</b> 下拉列表中选择等待音乐。</p> <div>  <b>Note:</b> 如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。         </div>



项目	说明
	<div>  <div> <p>提示音配置</p> <p> <input checked="" type="radio"/> 自定义提示音                     <input type="radio"/> 等待音乐                 </p> <p> <input type="radio"/> 文本转语音                 </p> <p>* 提示音</p> <div></div> <p> <input type="button" value="+ 录制新提示音"/> <input type="button" value="上传"/> </p> <p> <input type="checkbox"/> 启用循环播放                 </p> <p>✓ 确认</p> </div> </div> <p>新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p>

### 3. 配置超时时长。

\* 按键超时时长 (s)

5

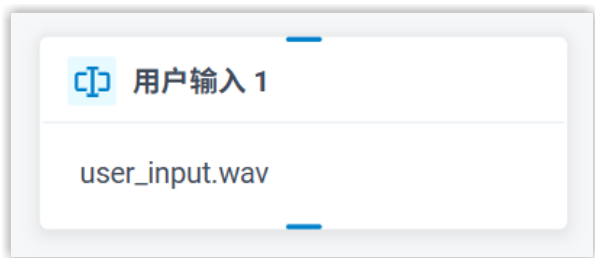
\* 组件响应超时时长 (s)

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。

### 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	<b>用户输入</b> 组件的输出结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li><code>UserInputResult.Timeout</code>：来电者超时未按键，进入超时目的地。</li> <li><code>UserInputResult.ValidOption</code>：来电者按下有效按键，进入对应目的地。</li> </ul>	<code>\$UserInput1.result(STRING)=UserInputResult.Timeout</code>
<code>\$UserInput{index}.ttsResult</code>	String	<b>用户输入</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li><code>UserInputTTSResult.Success</code>：文本成功转换为语音，并播放给主叫。</li> <li><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。</li> </ul>	<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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。

组件	说明
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。



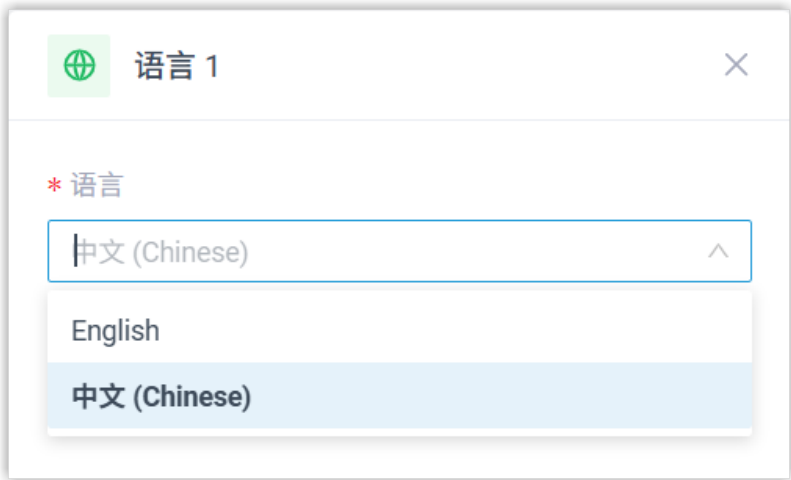


## 组件配置

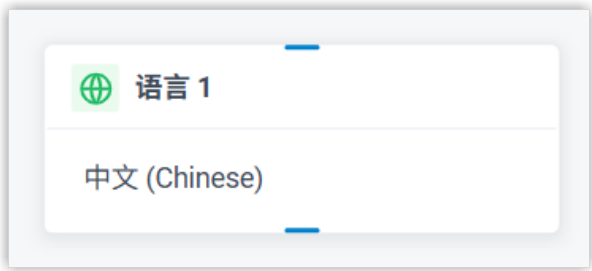
1. 将 **语言** 组件添加至通话流程后，点击组件进行配置。



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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

### 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	<div>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。</div> <div><div><div><div><div></div></div><div>Note:</div></div><div>开始之前，确保已在 <b>应用对接 &gt; AI</b> 中启用对应功能。</div></div><div><div>应用对接 / AI</div><div><div><div><div><div></div></div><div>文本生成语音</div></div><div><div><div></div></div><div>语音留言转写</div></div></div></div></div></div>

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。

**录音开始时播放提示音**



项目	说明
文本转语音	<div data-bbox="662 262 1226 1302"> <p>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 checkbox labeled '自定义录音提示音' (Customize recording prompt sound), which is checked. Below this is a section '提示音配置' (Prompt sound configuration) with three radio buttons: '无' (None), '自定义提示音' (Custom prompt sound), and '文本转语音' (Text-to-speech). The 'Text-to-speech' option is selected. Below this is a large text input area labeled '名称' (Name) with a red asterisk. Below the input area are three dropdown menus: '语言' (Language) set to '英语 (美国)' (English (US)), '发音人' (Voice) set to 'Danielle (女)' (Danielle (Female)), and '文本' (Text) with a red asterisk. The 'Text' field has 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 field are two sliders: '语速' (Speed) and '音量' (Volume), both set to 50. At the bottom right is a blue button with a checkmark and the text '确认' (Confirm).</p> </div> <p>a. 勾选 <b>自定义录音提示音</b>。</p> <p>b. 选择 <b>文本转语音</b>。</p> <p>c. 完成其余配置，将文本转换为语音。</p> <div data-bbox="714 1470 1299 1892"> <p> <b>Note:</b></p> <p>静态文本和动态文本都支持转换为语音。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>静态文本</b>：在 <b>文本</b> 栏直接填写文本。</li> <li>• <b>动态文本</b>：填写文本，并使用占位符引用 <a href="#">变量</a> 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。</li> </ul> </div>



项目	说明
	<div> <div>  <b>示例：</b> </div> <div> <p>提示音配置</p> <div> <input checked="" type="radio"/> 自定义提示音                             <input type="radio"/> 等待音乐                         </div> <div> <input type="radio"/> 文本转语音                              </div> <p>* 提示音</p> <div> <input type="text"/> </div> <div> <input type="button" value="+ 录制新提示音"/> <input type="button" value="上传"/> </div> <div> <input type="checkbox"/> 启用循环播放                             </div> </div> <div> <input type="button" value="✓ 确认"/> </div> </div> <p>新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p>

### 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{<i>index</i>}.ttsResult</code>	String	<b>录音</b> 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	<p><b>提示音</b> 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">提示音</a>。</p>
办公时间	<p><b>办公时间</b> 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">办公时间</a>。</p>
菜单	<p><b>菜单</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">菜单</a>。</p>
用户输入	<p><b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">用户输入</a>。</p>
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>

组件	说明
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

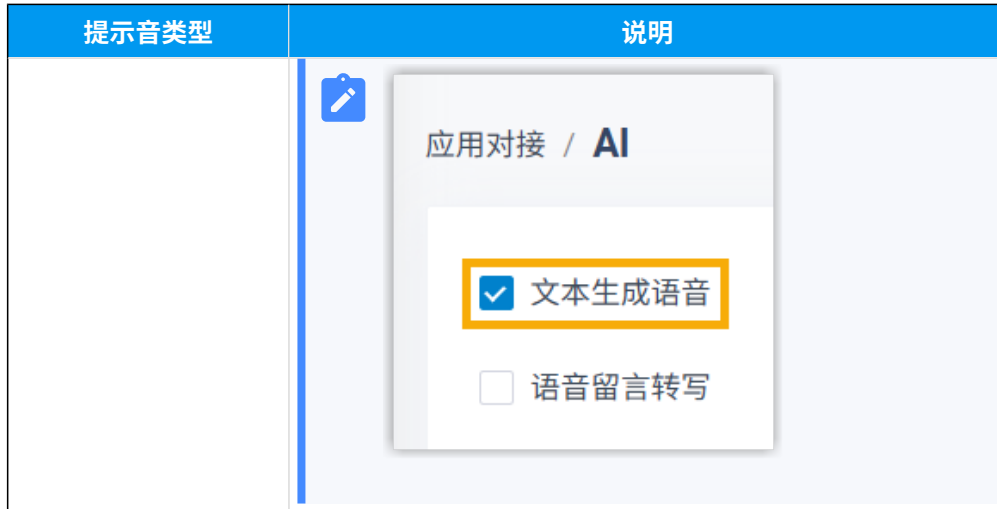


### 支持的目的地

- 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

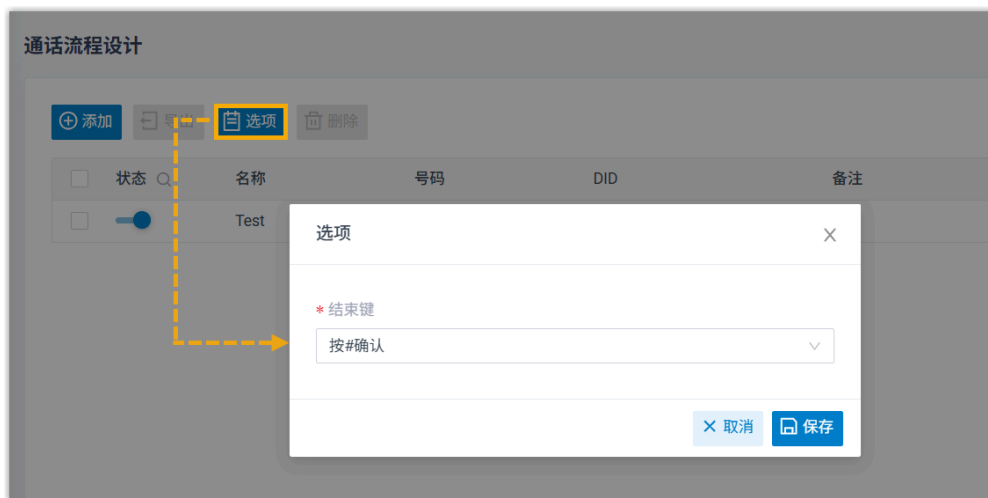
提示音类型	说明								
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。								
等待音乐	<div><div>选择系统已有的等待音乐。</div><div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>Note:</div><div>开始之前，确保在 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 等待音乐</b> 中完成相关设置。</div></div></div><div><div><div>提示音选项</div><div>系统提示音</div><div><div>等待音乐</div></div><div>自定义提示音</div></div><div><div><div>新建等待音乐列表</div></div><div><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></div></div></div></div></div></div>	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	<div><div>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。</div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>Note:</div><div>开始之前，确保已在 <b>应用对接 &gt; AI</b> 中启用对应功能。</div></div></div></div></div>								



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



项目	说明
文本转语音	<div><div>提示音配置</div><div><div><input type="radio"/> 自定义提示音</div><div><input type="radio"/> 等待音乐</div></div><div><div>a</div><div><input checked="" type="radio"/> 文本转语音</div></div><div><div>b</div><div><div>* 名称</div><div></div><div>* 语言</div><div>英语 (美国)</div><div>* 发音人</div><div>Danielle (女)</div><div>* 文本</div><div><div>+ 占位符</div><div>请输入与音频文件相同语言的文本内容。</div></div><div>* 语速</div><div><div></div>50</div><div>* 音量</div><div><div></div>50</div><div>✓ 确认</div></div></div></div>

- 选择 **文本转语音**。
- 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
	<p>b. 指定要使用的提示音。</p> <div>  <b>Note:</b>                      最多可添加 <b>5</b> 个自定义提示音。                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 要使用现有提示音，从 <b>提示音</b> 下拉列表中选择提示音。</li> <li>• 要使用新提示音，点击 <b>录制新提示音</b> 并通过分机进行录制，或点击 <b>上传</b> 上传本地音频文件。</li> </ul> <div>  <b>Note:</b>                      新增的提示音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。                 </div> <p>c. <b>可选：</b> 如需循环播放自定义提示音，勾选 <b>启用循环播放</b>。</p> <div>  <b>Note:</b>                      如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。                 </div>
等待音乐	<div> <div>提示音配置</div> <div> <input type="radio"/> 无                             <input type="radio"/> 自定义提示音 <b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>等待音乐</b> </div> <div> <input type="radio"/> 文本转语音                             <div> <b>* 等待音乐</b> <div> <b>b</b> <input type="text" value="default"/> </div> </div> </div> </div> <p>a. 选择 <b>等待音乐</b>。</p> <p>b. 从 <b>等待音乐</b> 下拉列表中选择等待音乐。</p> <div>  <b>Note:</b>                      如果后续组件配置了提示音，等待音乐将被覆盖。                 </div>

项目	说明
文本转语音	<div data-bbox="630 268 1187 1209"> <p>提示音配置</p> <p> <input type="radio"/> 无           <input type="radio"/> 自定义提示音           <input type="radio"/> 等待音乐         </p> <p><b>a</b> <input checked="" type="radio"/> <b>文本转语音</b></p> <p><b>b</b></p> <p>* 名称</p> <p>* 语言</p> <p>英语 (美国)</p> <p>* 发音人</p> <p>Danielle (女)</p> <p>* 文本</p> <p>请输入与音频文件相同语言的文本内容。</p> <p>* 语速</p> <p>50</p> <p>* 音量</p> <p>50</p> <p>✓ 确认</p> </div> <p>a. 选择 <b>文本转语音</b>。</p> <p>b. 完成其余配置。</p> <p>系统将根据此设置生成语音。</p> <div data-bbox="678 1375 1299 1528"> <p> <b>Note:</b></p> <p>新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。</p> </div>

3. 设置来电者进入该组件时可拨打的号码。





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

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

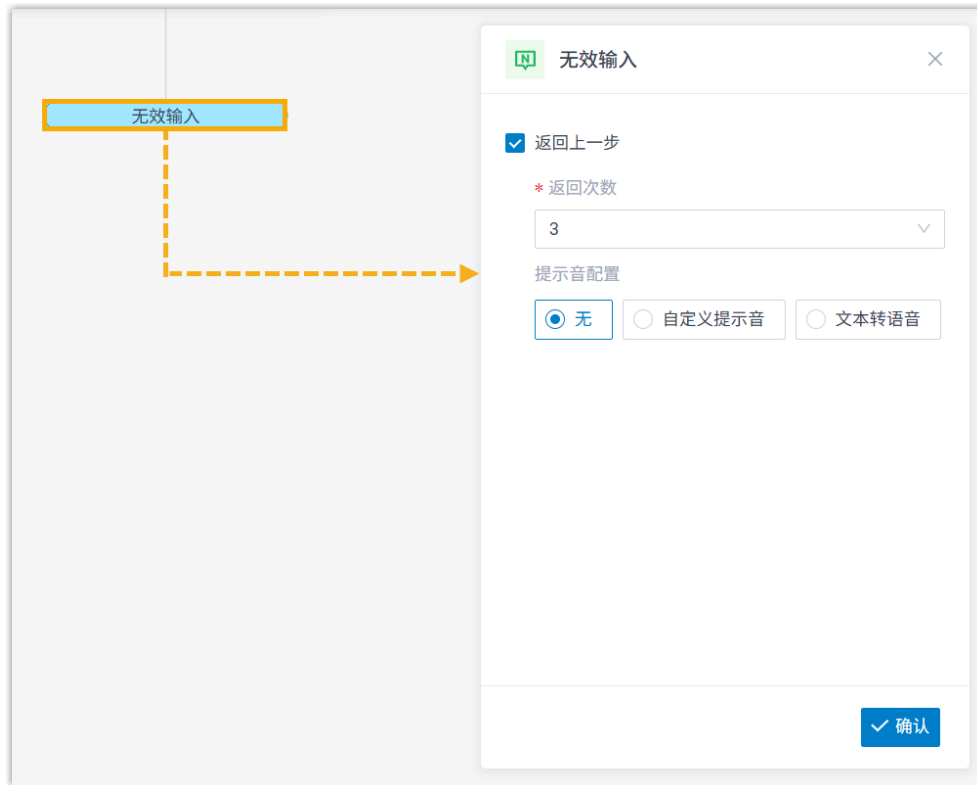
\* 组件响应超时时长 (s)

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
\$DialByNumber{index}.ttsResult	String	<b>按号码拨打</b> 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

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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 按名称拨打

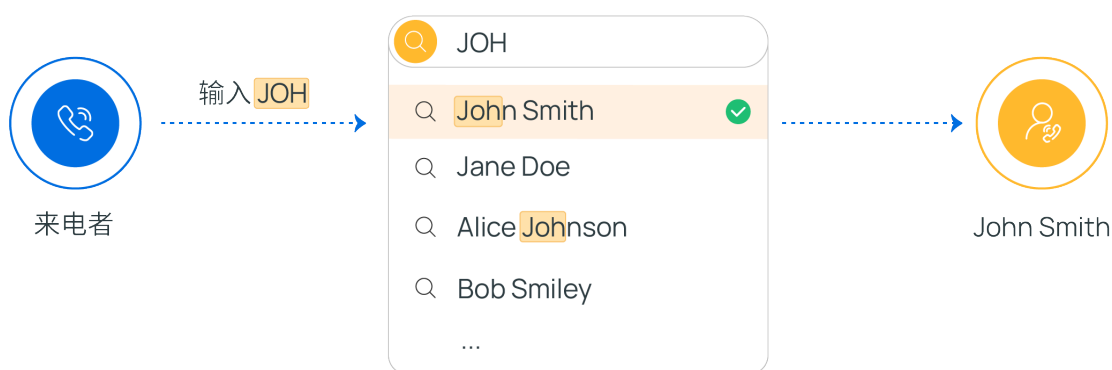
本文介绍 **按名称拨打** 组件的功能、使用限制、配置方法、使用示例以及可连接的组件类型。

### 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。

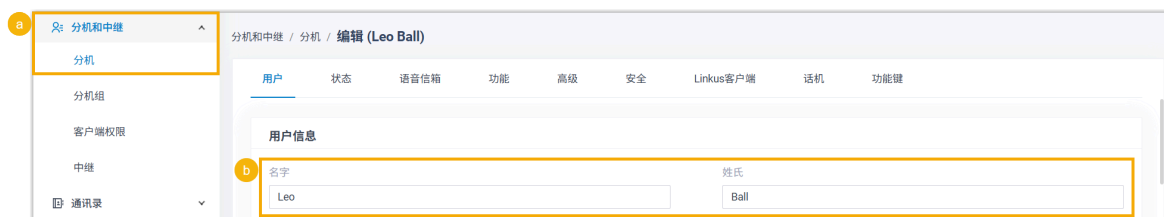


### 组件配置

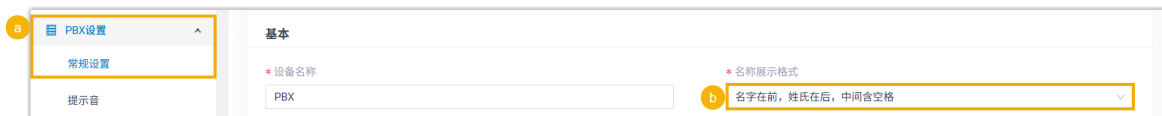
该组件无需额外配置。

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

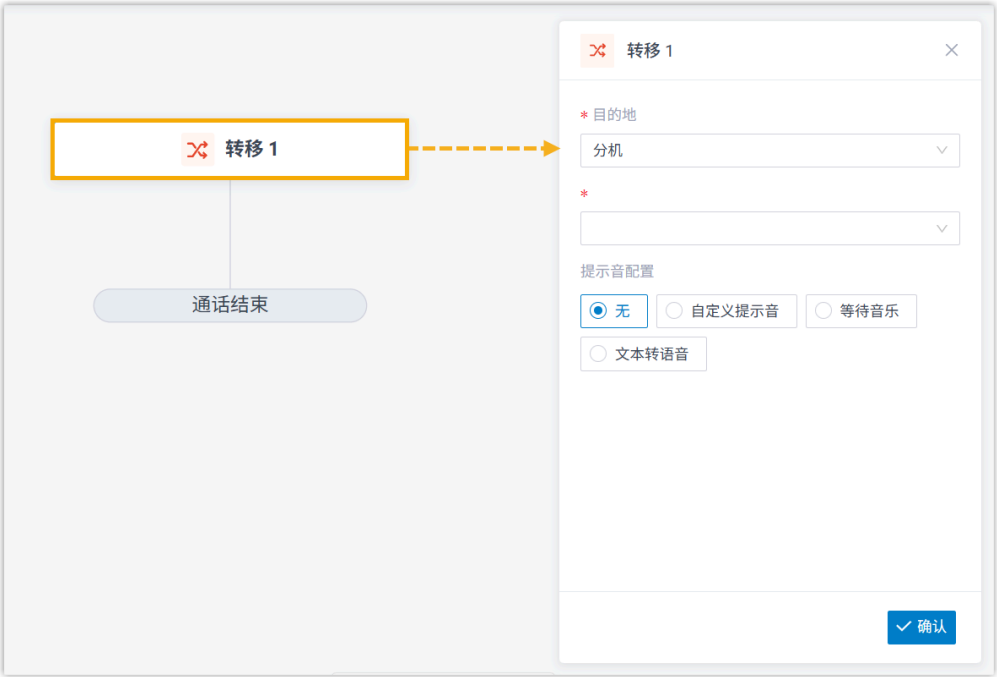
- 分机
- 分机语音信箱
- 响铃组
- 队列
- 群语音信箱
- 会议室
- 外部号码
- 通话流程
- 自定义

支持的提示音类型

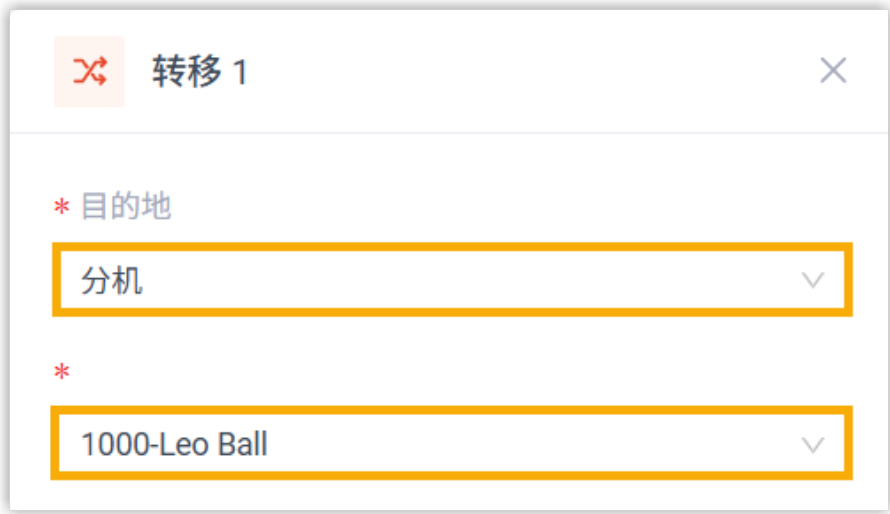
提示音类型	说明
自定义提示音	选择系统已有的自定义提示音，或通过分机录制/上传音频文件等方式来创建新的提示音。
等待音乐	<div>                     选择系统已有的等待音乐。                 </div> <div> <div>  <b>Note:</b>                     开始之前，确保在 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 等待音乐</b> 中完成相关设置。                 </div> <div>  </div> </div>
文本转语音	<div>                     输入文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

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	<p>将来电转移至自定义目的地。</p> <p>你可以通过以下任一方式自定义目的地：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>直接指定固定号码：</b>在 <b>目的地号码</b> 栏，填写一个具体的号码。</li> <li>• <b>动态指定号码：</b>点击 <b>FX</b> 配置表达式。</li> </ul> <p><b>示例：</b> <code>\$HttpRequest1.responseContent</code></p> <p>在本例中，系统通过上级 <b>HTTP 请求 1</b> 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。</p> <div>  <b>Note:</b>            更多关于表达式的信息，请参见 <a href="#">支持的变量和函数</a>。         </div> <p>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 <b>转移至语音信箱</b>，以允许来电者直接进入其语音信箱留言。</p> <div>  <b>Note:</b>  <b>对于外部号码：</b>如果启用了 <b>号码过滤</b> (路径：<b>PBX 设置 &gt; 常规设置</b>)，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 #。         </div>

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
自定义提示音	<div> <div> <div>提示音配置</div> <div> <div> <input type="radio"/> 无                             <input checked="" type="radio"/> <b>自定义提示音</b> <input type="radio"/> 等待音乐                         </div> <div> <input type="radio"/> 文本转语音                         </div> </div> <div> <div>b</div> <div> <div>* 提示音</div> <div> <div></div> <div>▼</div> </div> <div> <div>⊕ 录制新提示音</div> <div>⬆ 上传</div> </div> </div> <div> <div>c</div> <div> <input type="checkbox"/> 启用循环播放                         </div> </div> </div> </div> <div> <p>a. 选择 <b>自定义提示音</b>。</p> <p>b. 指定要使用的提示音。</p> <div> <div> <div></div> <div>Note:</div> </div> <div>                     最多可添加 <b>5</b> 个自定义提示音。                 </div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>要使用现有提示音，从 <b>提示音</b> 下拉列表中选择提示音。</li> <li>要使用新提示音，点击 <b>录制新提示音</b> 并通过分机进行录制，或点击 <b>上传</b> 上传本地音频文件。</li> </ul> </div> <div> <div> <div></div> <div>Note:</div> </div> <div>                     新增的提示音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b>。                 </div> </div> <p>c. <b>可选：</b> 如需循环播放自定义提示音，勾选 <b>启用循环播放</b>。</p> <div> <div> <div></div> <div>Note:</div> </div> <div>                     如果后续组件配置了提示音，循环播放的提示音将被覆盖。                 </div> </div> </div> </div>

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

项目	说明
	<div>  <b>Note:</b>            静态文本和动态文本都支持转换为语音。           <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>静态文本</b>：在 <b>文本</b> 栏直接填写文本。</li> <li>• <b>动态文本</b>：填写文本，并使用占位符引用 <a href="#">变量</a> 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。</li> </ul> <b>示例：</b> <div>  </div> </div> 新增的语音将保存至 <b>PBX 设置 &gt; 提示音 &gt; 自定义提示音</b> 。

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{<i>index</i>}.ttsResult</code>	String	<b>转移</b> 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](#)

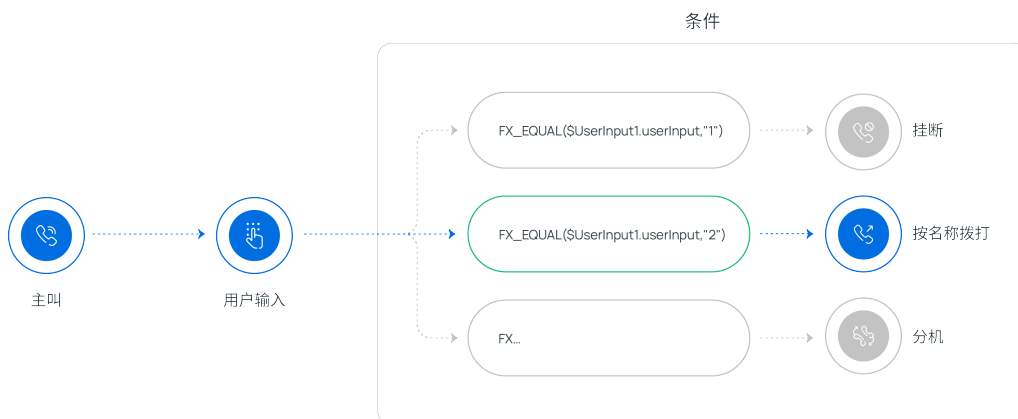
## 流程组件

### 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

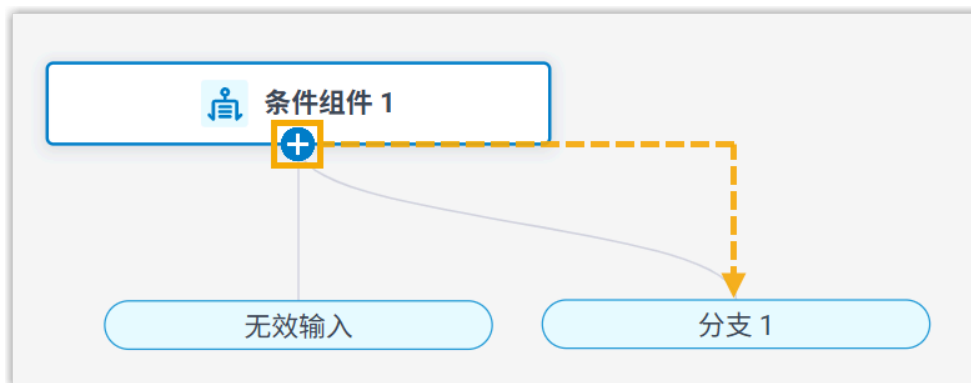
1. 点击组件上的 ，添加分支。



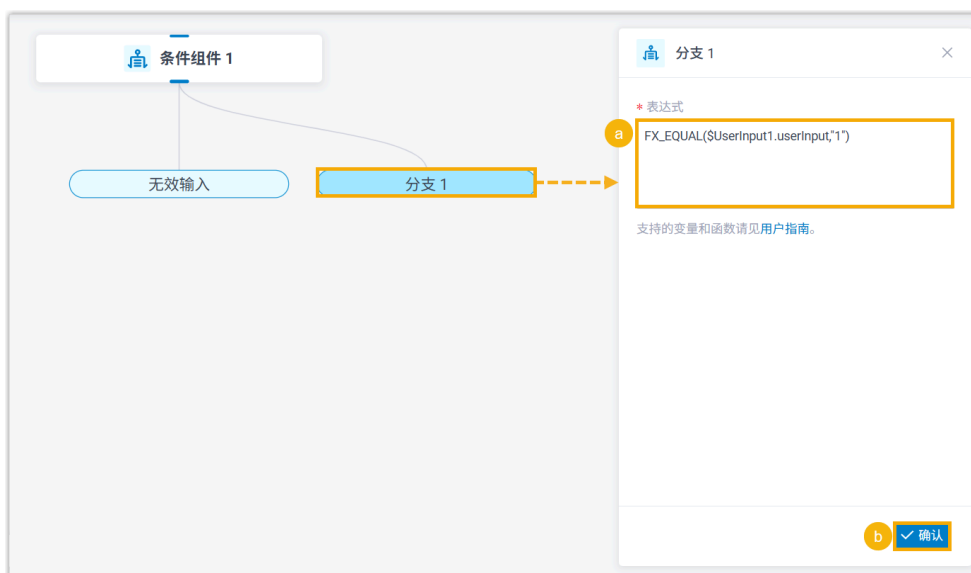
**Note:**



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。

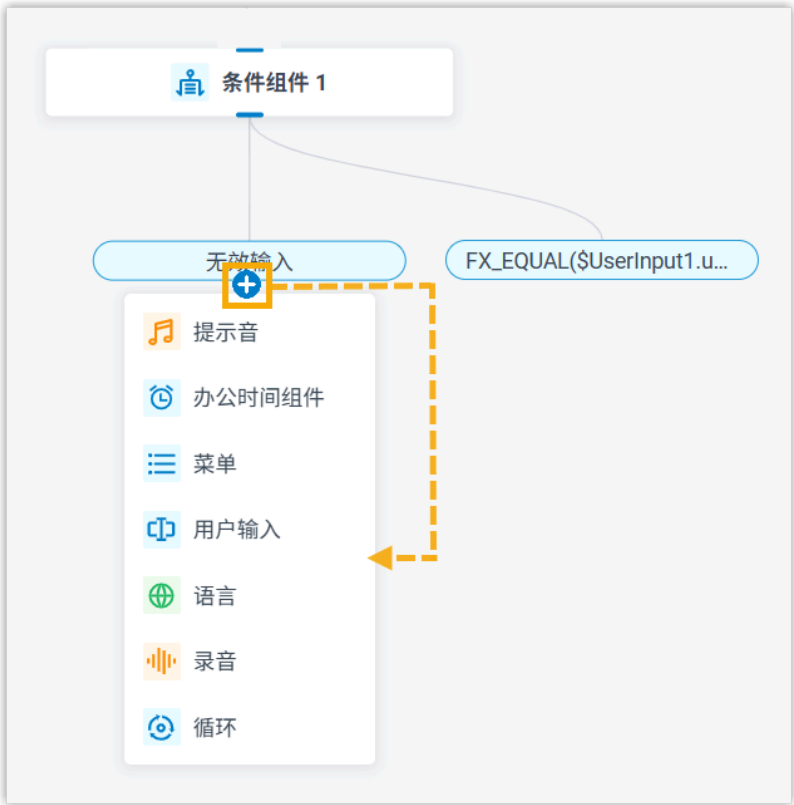


#### Note:

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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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。



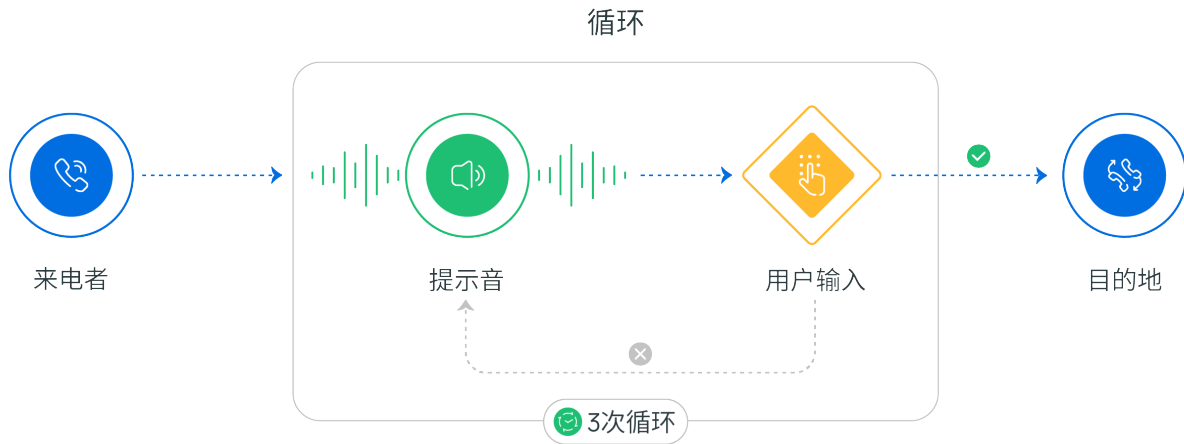
组件	说明
	更多信息，请参见 <a href="#">语言</a> 。
录音	<p><b>录音</b></p> <p>组件可用于在来电者与另一方建立通话后对通话进行录音。你可以设置提示音或文本转语音内容，在录音开始前或录音期间播放，告知通话双方正在录音。</p> <p>该组件也可用于禁用通话录音，从而覆盖系统对通话的默认录音设置。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>组件用于引导来电者通过输入号码将来电转接至指定的目的地，实现快速呼叫。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

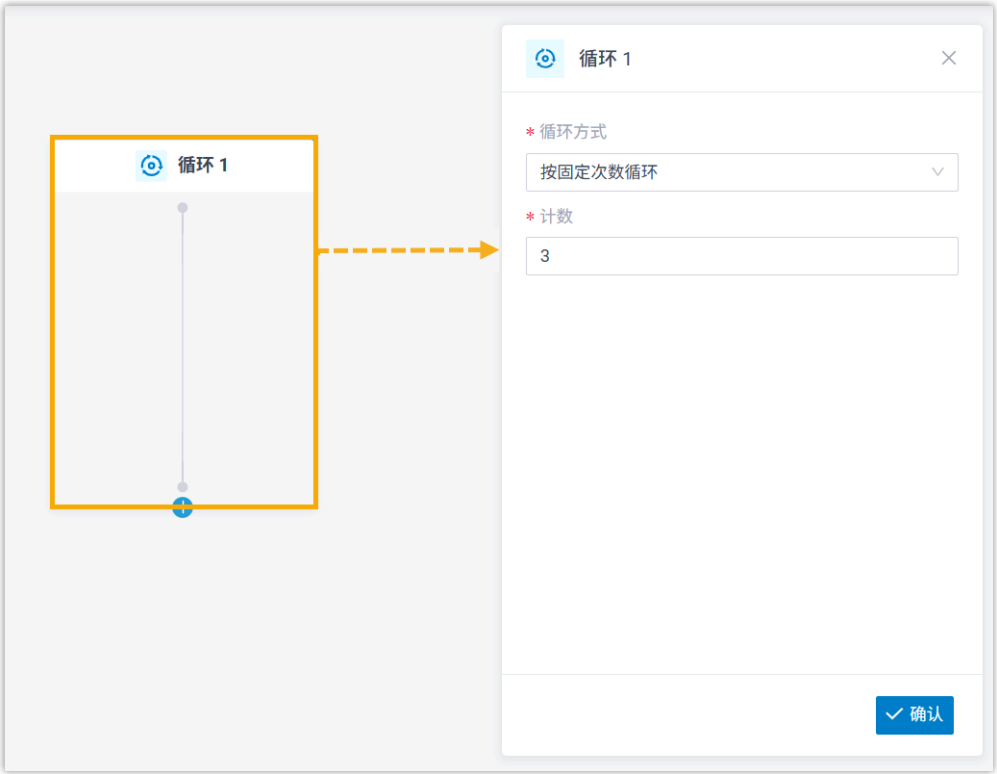
### 组件介绍

**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。



2. 设置循环方式，然后点击 **确认**。

循环方式	说明
按固定次数循环	<div>  <ol style="list-style-type: none"> <li>在 <b>循环方式</b> 下拉列表中，选择 <b>按固定次数循环</b>。</li> <li>在 <b>计数</b> 栏，设置循环次数。</li> </ol> <div>  <b>Note:</b>                      可输入 1 - 99 之间的数字。                 </div> </div>





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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

# 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

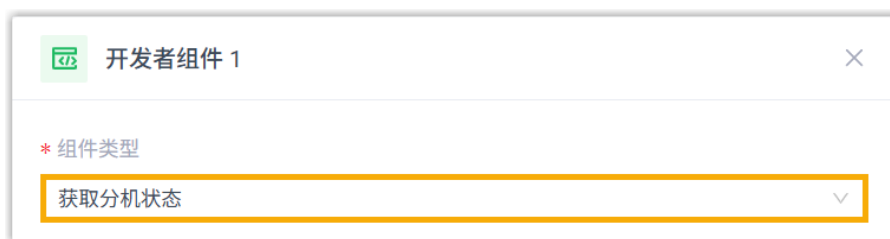
**获取分机状态** 组件用于查询指定分机的当前状态，包括在线状态、通话状态和响铃状态。你可以直接选择要查询的分机，或通过配置表达式动态指定分机。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

### 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。

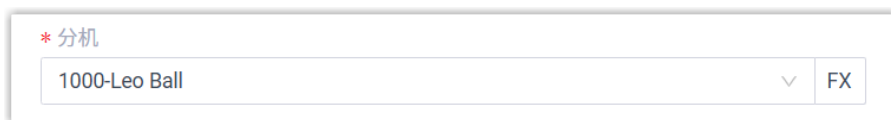


2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取分机状态**。





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。 <div> <b>Note:</b> 使用函数判断分机的在线状态时，支持的状态常量如下：<ul style="list-style-type: none"><li>• "Available"</li><li>• "Away"</li><li>• "Business Trip"</li><li>• "Do Not Disturb"</li><li>• "Lunch Break"</li><li>• "Off Work"</li></ul></div>	"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。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>True</b>：分机注册的终端至少有一个正在通话。</li><li>• <b>False</b>：分机注册的终端都未处于通话状态。</li></ul>	True
<code>\$GetExtensionStatus{index}.isInRing</code>	Boolean	分机是否正在响铃。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>True</b>：分机注册的终端至少有一个正在响铃。</li><li>• <b>False</b>：分机注册的终端都未在响铃。</li></ul>	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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。

组件	说明
用户输入	<p><b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">用户输入</a>。</p>
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> </ul>

组件	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 设置分机状态

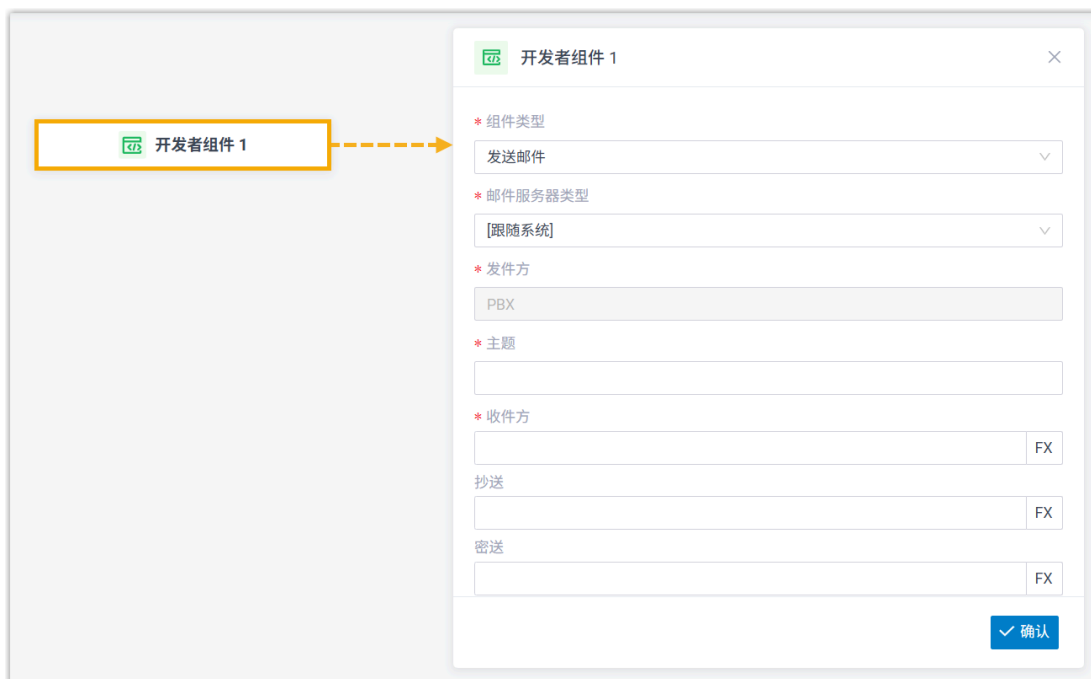
本文介绍 **设置分机状态** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

### 组件介绍

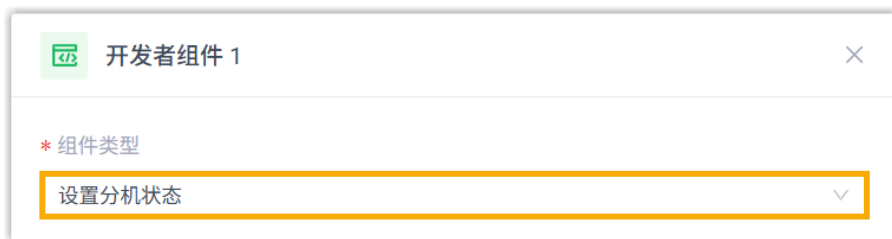
**设置分机状态** 组件用于更改指定分机的在线状态。你可以直接选择要修改状态的分机，或通过配置表达式动态指定分机，并设置要切换的状态。

### 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**。

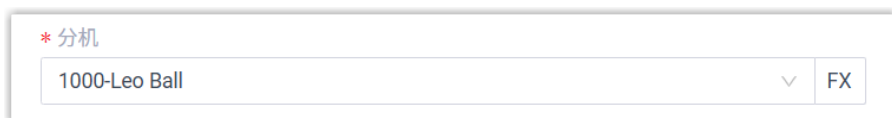


开发者组件 1

\* 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

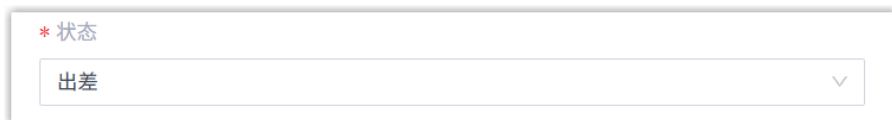
例如，输入 `$Session.ani`，表示将来电号码作为目标分机。



**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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。

组件	说明
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

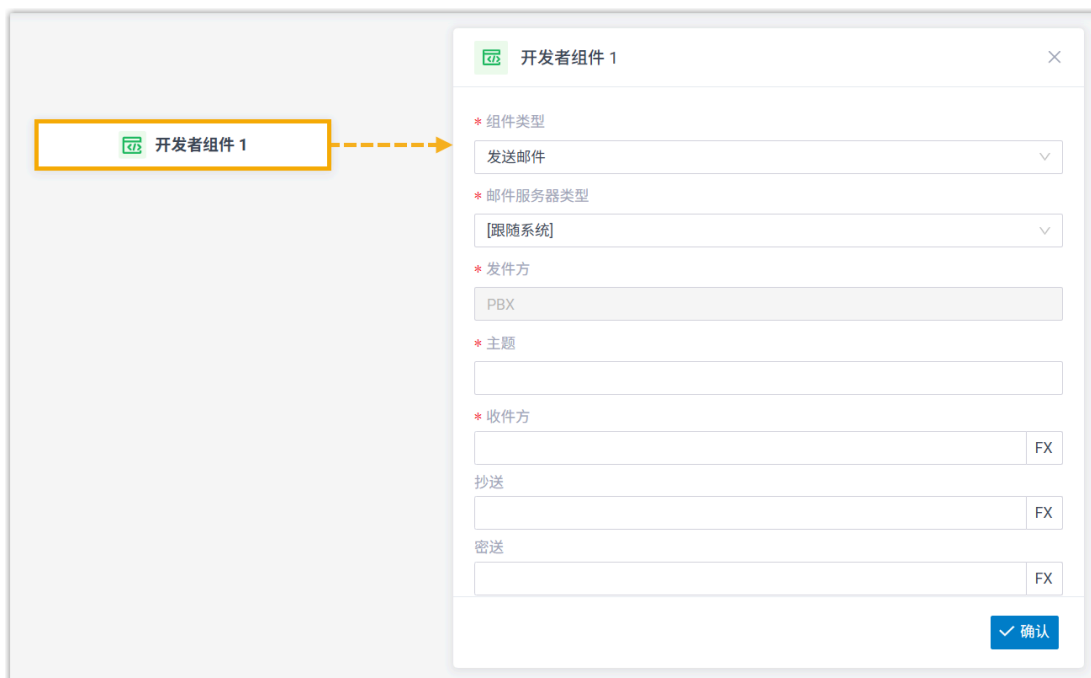
### 组件介绍

**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。

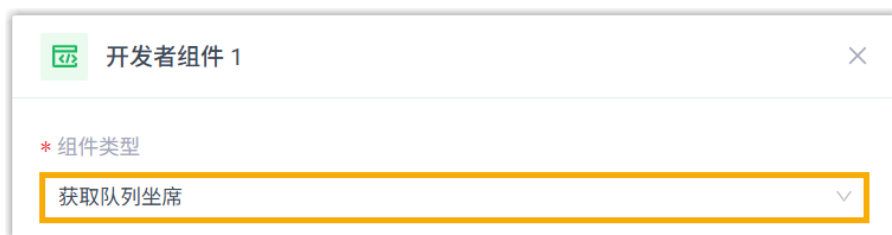
你可以直接选择要查询的队列或通过配置表达式动态指定队列，并选择要查询的坐席状态。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

### 组件配置

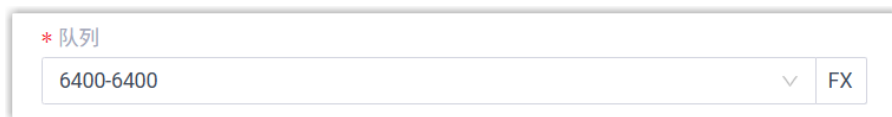
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取队列坐席**。

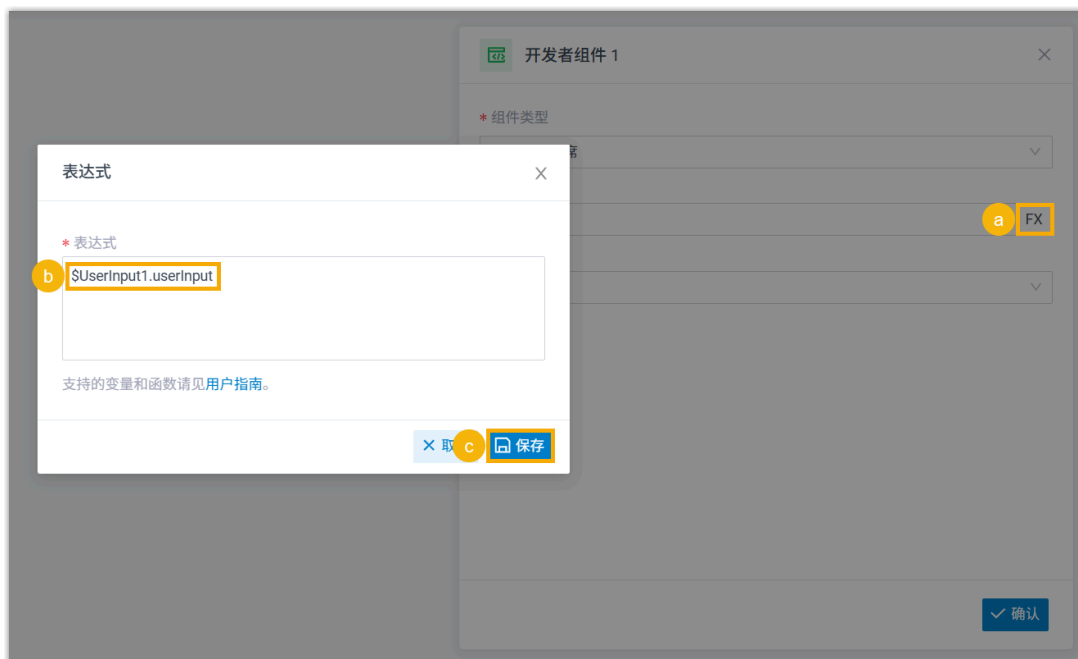


3. 通过以下任一方式指定队列。



- **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
<code>\$GetQueueAgent{index}.agentList</code>	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"
<code>\$GetQueueAgent{index}.agentNumberList</code>	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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。

组件	说明
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

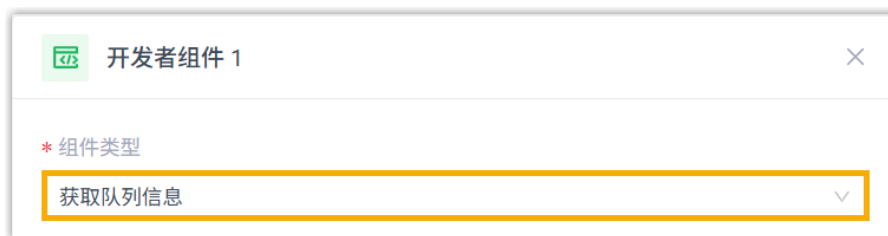
你可以直接选择要查询的队列，或通过配置表达式动态指定队列。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

### 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**：从下拉列表中选择一个队列。
- **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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

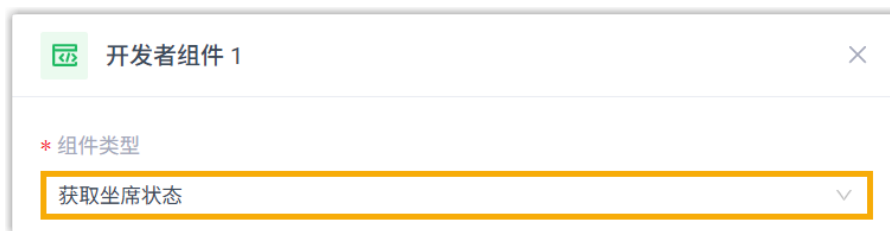
你可以直接选择要查询的队列和坐席，或通过表达式动态指定队列和坐席。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或用于条件判断。

## 组件配置

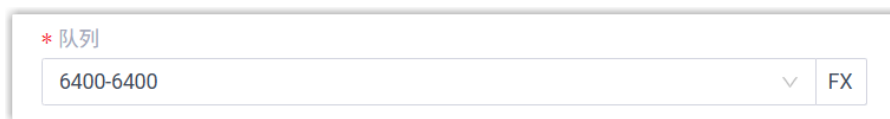
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取坐席状态**。

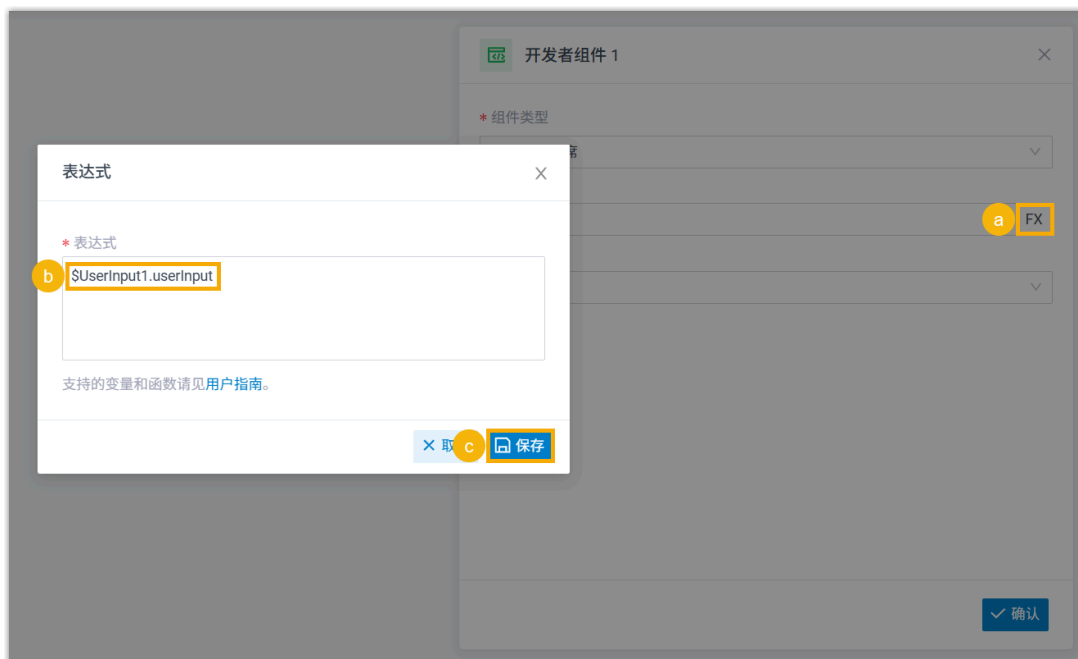


3. 通过以下任一方式指定队列。



- **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。

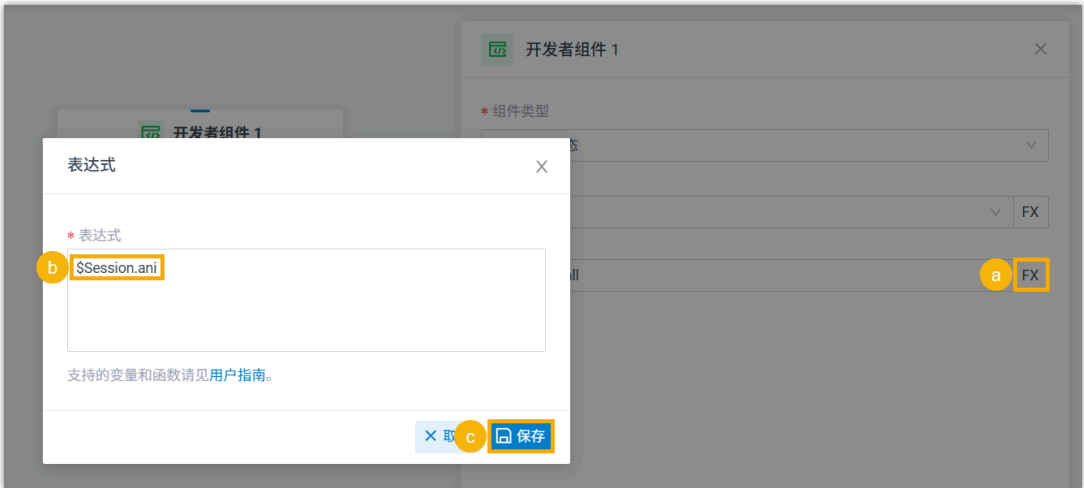
\* 坐席

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	<p>坐席当前状态名称和信息。</p> <div><b>Note:</b> 使用函数判断坐席状态时，支持的状态常量如下：<p>• 静态坐席状态：</p><ul style="list-style-type: none"><li>◦ "Pause{<i>pause_reason</i>}"</li><li>◦ "Unpause"</li></ul></div>	"Log Out"

变量	类型	说明	示例值
		<div><div>• 动态坐席状态:</div><div><div>"Log In"</div><div>"Log Out"</div><div>"Pause{pause_reason}"</div></div></div>	
<code>\$GetAgentStatus{index}.isInCall</code>	Boolean	坐席是否正在通话中。 <div><div>• True: 坐席正在通话。</div><div>• False: 坐席未在通话。</div></div>	True
<code>\$GetAgentStatus{index}.isInRing</code>	Boolean	坐席分机是否正在响铃。 <div><div>• True: 坐席分机正在响铃。</div><div>• False: 坐席分机未响铃。</div></div>	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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 设置坐席状态

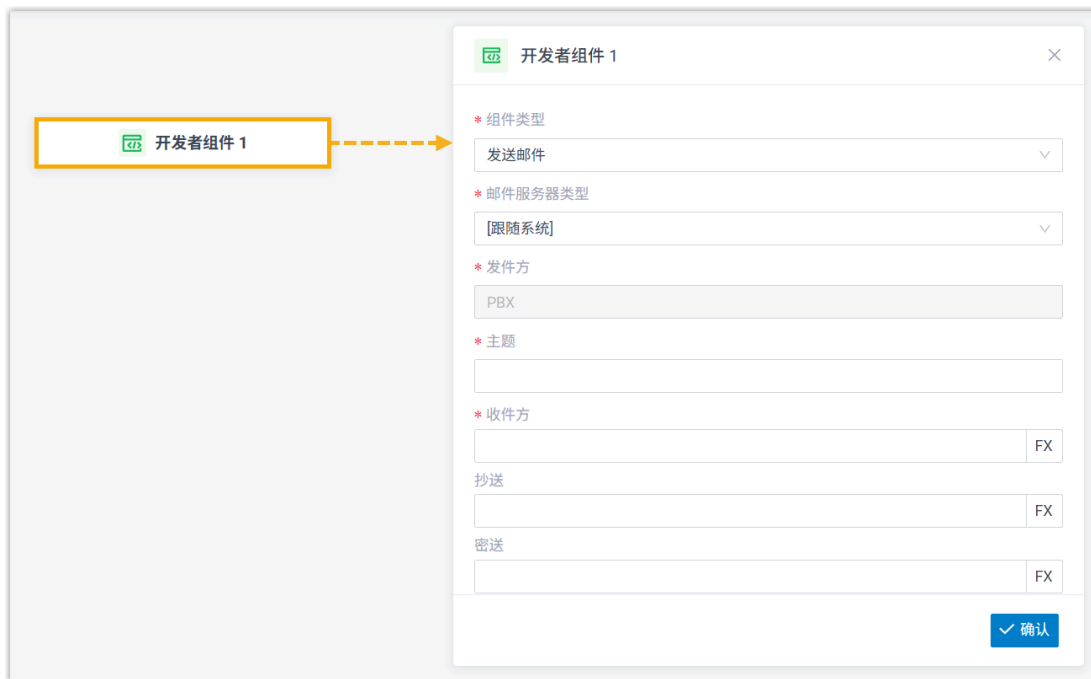
本文介绍 **设置坐席状态** 组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

### 组件介绍

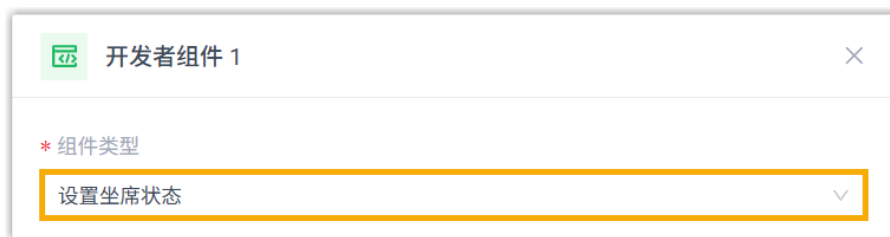
**设置坐席状态** 组件用于更改指定队列中某个坐席的状态。你可以直接选择队列和坐席，或通过表达式动态指定队列和坐席。

## 组件配置

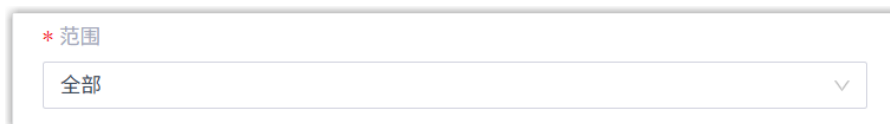
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



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。

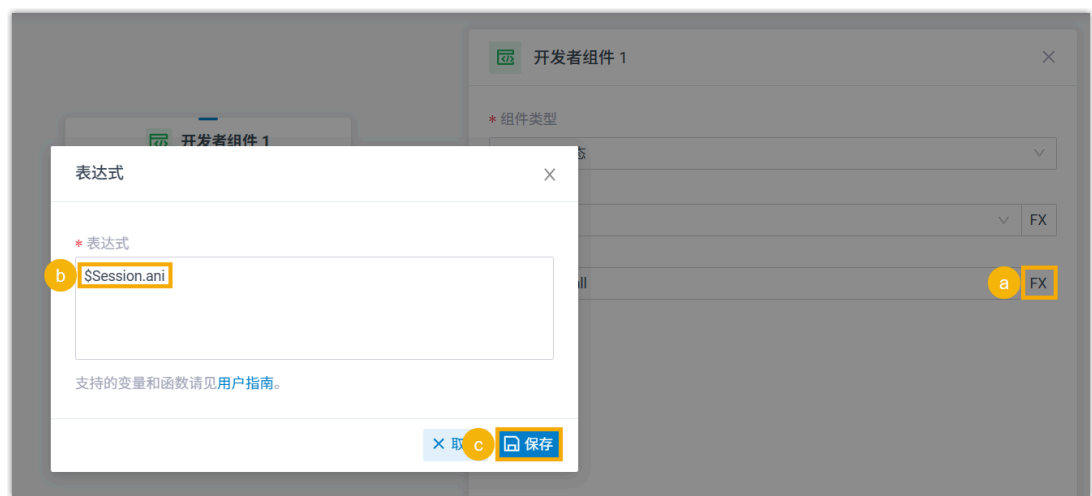
\* 坐席

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。



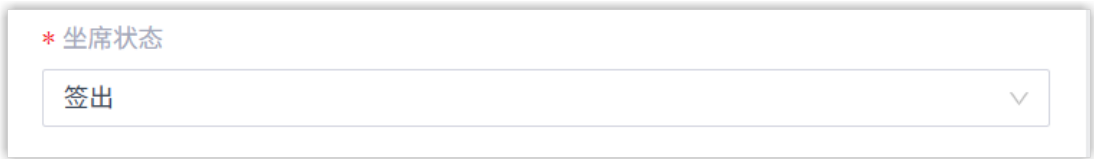
例如，输入 `$Session.ani`，表示将来电号码作为目标坐席。



**Note:**

更多关于表达式的信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

- 在 **坐席状态** 下拉列表中，选择要切换的状态。



- 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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> </ul>



组件	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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。

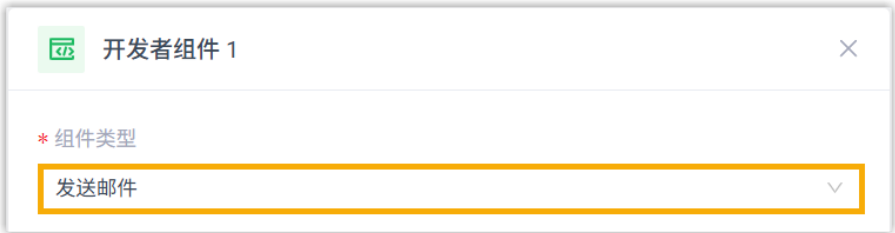
若使用 **Gmail** 或者 **Outlook**，可参考以下文章获取详细配置说明：[设置 Gmail 邮箱服务器](#) 和 [设置 Outlook 邮箱服务器](#)。

### 组件配置

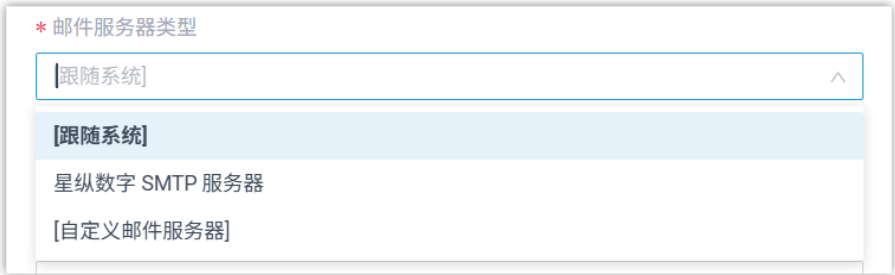
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。




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。 <div><div> <b>Note:</b> 你可以在 <b>PBX 设置 &gt; 常规设置 &gt; 设备名称</b> 中更改默认值。</div></div>

项目	说明
	<div>  </div>
主题	填写邮件主题。
收件方	<p>邮件收件人地址，将显示在 PBX 发送邮件的“收件人”字段。</p> <p>支持填写具体的邮箱地址，或点击 <b>FX</b> 配置表达式以动态指定邮箱地址。</p> <div>  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支持最多 <b>5</b> 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。</li> <li>更多关于表达式的信息，请参见 <a href="#">支持的变量和函数</a>。</li> </ul> </div> <p><b>表达式示例：</b></p> <pre>FX_TO_STRING(\$DatabaseAccess1.queryResult)</pre> <p>在本例中，上级组件 <b>数据库访问</b> 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。</p>
抄送	<p>抄送邮箱地址，将显示在 PBX 发送邮件的“抄送”字段。</p> <p>支持填写具体的邮箱地址，或点击 <b>FX</b> 配置表达式以动态指定邮箱地址。</p> <div>  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支持最多 <b>5</b> 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。</li> </ul> </div>

项目	说明
	 <ul style="list-style-type: none"> <li>更多关于表达式的信息，请参见<a href="#">支持的变量和函数</a>。</li> </ul>
密送	<p>密送邮箱地址，将显示在 PBX 发送邮件的“密送”字段。</p> <p>支持填写具体的邮箱地址，或点击 <b>FX</b> 配置表达式以动态指定邮箱地址。</p> <div>  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支持最多 <b>5</b> 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。</li> <li>更多关于表达式的信息，请参见<a href="#">支持的变量和函数</a>。</li> </ul> </div>
正文	<p>填写邮件的正文内容。</p> <div>  <b>Note:</b> <p>支持使用模板变量插入系统相关信息。</p> <div> <p><b>可用变量</b></p> <p>{{.PBXName}}: 本台PBX的设备名称，您可以在PBX设置&gt;首选项中设置设备名称。</p> <p>{{.PBXSN}}: PBX的产品序列号。</p> <p>{{.EventTime}}: 事件发生的时间。</p> </div> </div>
附件	<p>点击 <b>添加</b> 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>文件路径示例:</b> /ysdisk/syslog/pbxlog.log</li> <li><b>表达式示例:</b> /ysdisk/email/'FX_CONCATENATE("yeastar","6602")'</li> </ul> <div>  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>支持添加最多 <b>10</b> 个附件。</li> <li>更多关于表达式的信息，请参见<a href="#">支持的变量和函数</a>。</li> </ul> </div>
如果文件不存在则不发送邮件	<p>启用此项后，若任一附件不存在，系统将不会发送邮件。</p>

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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。
按名称拨打	<b>按名称拨打</b> 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 <a href="#">按名称拨打</a> 。
转移	<b>转移</b> 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 <a href="#">转移</a> 。
挂断	<b>挂断</b> 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 <a href="#">挂断</a> 。

组件	说明
条件	<b>条件</b> 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 <a href="#">条件</a> 。
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 用于连接 <b>PBX</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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

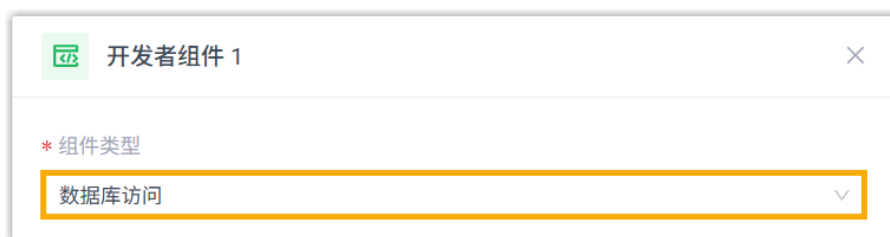
- Query
- NonQuery
- Scalar

## 组件配置

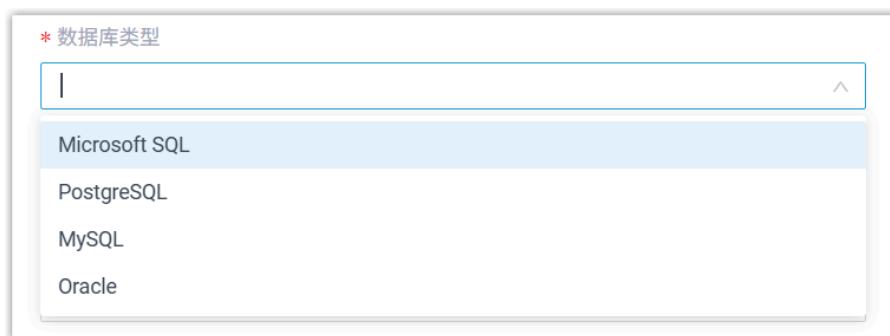
1. 添加 **开发者组件** 至通话流程后，点击组件进行配置。



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




项目	说明
	<div>                       更多关于表达式的信息，请参见<a href="#">支持的变量和函数</a>。                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>如果输入多个 SQL 语句，仅执行第一条。</li> </ul>

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)。 <div>  <b>Tip:</b>                         你可以结合以下函数，从查询结果中获取具体数据：                         <ul style="list-style-type: none"> <li>GET_TABLE_ROW_COUNT(table)：获取表格的总行数。</li> <li>GET_TABLE_CELL_VALUE(table, row, column)：获取指定行和列的单元格值。</li> </ul> </div>	"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	<p><b>提示音</b> 组件支持播放音频或将文本转为语音播放。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">提示音</a>。</p>
办公时间	<p><b>办公时间</b> 组件支持根据不同时间将来电路由至对应的目的地。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">办公时间</a>。</p>
菜单	<p><b>菜单</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">菜单</a>。</p>
用户输入	<p><b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 组件配合使用，以判断用户输入并路由来电。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">用户输入</a>。</p>
语言	<p><b>语言</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">语言</a>。</p>
录音	<p><b>录音</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">录音</a>。</p>
按号码拨打	<p><b>按号码拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按号码拨打</a>。</p>
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>

组件	说明
循环	<b>循环</b> 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 <a href="#">循环</a> 。
开发者	<b>开发者组件</b> 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>

## 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

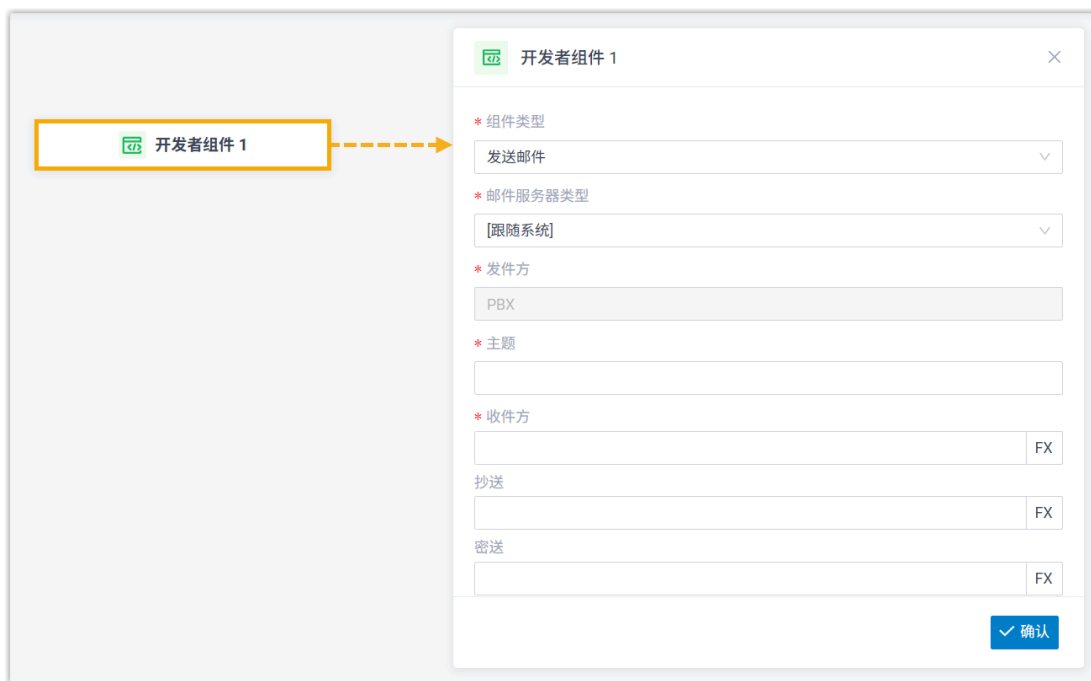
#### 支持的内容类型

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

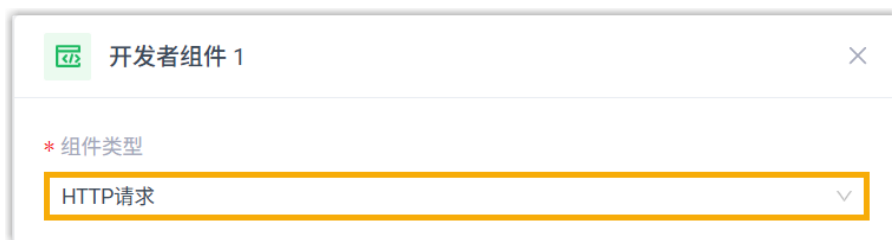
- application/xml
- application/zip
- multipart/form-data
- text/css
- text/html
- text/plain
- image/png
- image/jpeg
- image/gif

## 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	<p>输入 HTTP 请求的目标 URI。</p> <p>支持直接填写 URI，或点击 <b>FX</b> 配置表达式以动态生成 URI。</p> <p><b>表达式示例：</b></p> <pre>FX_CONCATENATE("https://crm.example.com/check-caller?callernum=", \$Session.ani)</pre> <p>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。</p> <div>  <b>Note:</b>            更多关于表达式的信息，请参见 <a href="#">支持的变量和函数</a>。         </div>
请求类型	<p>选择 HTTP 方法。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GET</li> <li>• HEAD</li> <li>• OPTIONS</li> <li>• POST</li> <li>• PUT</li> <li>• TRACE</li> <li>• DELETE</li> </ul>
请求内容类型	<p>选择请求内容类型。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• application/javascript</li> <li>• application/json</li> <li>• application/x-www-form-urlencoded</li> <li>• application/pdf</li> <li>• application/xml</li> <li>• application/zip</li> <li>• multipart/form-data</li> <li>• text/css</li> <li>• text/html</li> <li>• text/plain</li> <li>• image/png</li> <li>• image/jpeg</li> <li>• image/gif</li> </ul>
查询参数	<p>点击 <b>添加</b> 设置查询参数。</p> <p>支持直接输入参数，或点击 <b>FX</b> 配置表达式以动态指定。</p> <div>  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建议最多添加 30 个参数。</li> <li>• 更多关于表达式的信息，请参见 <a href="#">支持的变量和函数</a>。</li> </ul> </div>

项目	说明
	<p><b>表达式示例:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>参数名:</b></li> </ul> <pre>FX_CONCATENATE("call_to_", \$Session.did)</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>值:</b></li> </ul> <pre>\$Session.ani</pre> <p>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。</p>
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	<p>点击 <b>添加</b> 设置请求头。</p> <p>支持直接输入请求头，或点击 <b>FX</b> 配置表达式以动态生成请求头。</p> <div>  <b>Note:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 建议最多设置 30 个请求头。</li> <li>· 更多关于表达式的信息，请参见 <a href="#">支持的变量和函数</a>。</li> </ul> </div> <p><b>示例:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>名称:</b> X-Caller-ID</li> <li>· <b>请求头:</b> \$Session.ani</li> </ul> <p>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。</p>

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。  <div>  <b>Note:</b>                      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。                 </div>	"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	<b>提示音</b> 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 <a href="#">提示音</a> 。
办公时间	<b>办公时间</b> 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 <a href="#">办公时间</a> 。
菜单	<b>菜单</b> 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 <a href="#">菜单</a> 。
用户输入	<b>用户输入</b> 组件用于收集来电者的按键输入，通常与 <b>条件</b> 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 <a href="#">用户输入</a> 。
语言	<b>语言</b> 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 <a href="#">语言</a> 。
录音	<b>录音</b> 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 <a href="#">录音</a> 。
按号码拨打	<b>按号码拨打</b> 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 <a href="#">按号码拨打</a> 。

组件	说明
按名称拨打	<p><b>按名称拨打</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">按名称拨打</a>。</p>
转移	<p><b>转移</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">转移</a>。</p>
挂断	<p><b>挂断</b></p> <p>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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">挂断</a>。</p>
条件	<p><b>条件</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">条件</a>。</p>
循环	<p><b>循环</b> 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。</p> <p>更多信息，请参见 <a href="#">循环</a>。</p>
开发者	<p><b>开发者组件</b> 用于连接 PBX 或第三方数据库，执行数据查询或写入操作。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">获取分机状态</a></li> <li>• <a href="#">设置分机状态</a></li> <li>• <a href="#">获取队列坐席</a></li> <li>• <a href="#">获取队列信息</a></li> <li>• <a href="#">获取坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">设置坐席状态</a></li> <li>• <a href="#">发送邮件</a></li> <li>• <a href="#">数据库访问</a></li> <li>• <a href="#">HTTP 请求</a></li> </ul>



# 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{index}.ttsResult	String	<p><b>提示音</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PromptTTSResult.Success: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。</li> <li>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。</li> </ul>	\$Prompt1.ttsResult(STRING)=PromptTTSResult.Success
菜单 组件			
\$Menu{index}.result	String	<p><b>菜单</b> 组件的输出结果。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MenuResult.Timeout: 来电者超时未按键，进入超时目的地。</li> <li>MenuResult.ValidOption: 来电者按下有效按键，进入对应目的地。</li> <li>MenuResult.InvalidOption: 来电者按下无效按键，进入无效输入目的地。</li> </ul>	\$Menu1.result(STRING)=MenuResult.InvalidOption
\$Menu{index}.ttsResult	String	<p><b>菜单</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MenuTTSResult.Success: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。</li> <li>MenuTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时后，系</li> </ul>	\$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{<i>index</i>}.userInput</code>	String	来电者按下的按键，不含结束键 (# 或 *)。	"2"
<b>用户输入</b> 组件			
<code>\$UserInput{<i>index</i>}.result</code>	String	<b>用户输入</b> 组件的输出结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li><code>UserInputResult.Timeout</code>: 来电者超时未按键，进入超时目的地。</li> <li><code>UserInputResult.ValidOption</code>: 来电者按下有效按键，进入对应目的地。</li> </ul>	<code>\$UserInput1.result(STRING)=UserInputResult.Timeout</code>
<code>\$UserInput{<i>index</i>}.ttsResult</code>	String	<b>用户输入</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li><code>UserInputTTSResult.Success</code>: 文本成功转换为语音，并播放给主叫。</li> <li><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。</li> </ul>	<code>\$UserInput1.ttsResult(STRING)=UserInputTTSResult.Success</code>
<code>\$UserInput{<i>index</i>}.userInput</code>	String	来电者按下的按键，不含结束键 (# 或 *)。	"2"
<b>录音</b> 组件			
<code>\$Record{<i>index</i>}.ttsResult</code>	String	<b>录音</b> 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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>RecordTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。</li> <li>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。</li> </ul>	
<b>按号码拨打</b> 组件			
\$DialByNumber{ <i>index</i> }.ttsResult	String	<b>按号码拨打</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li>DialByNumberTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。</li> <li>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。</li> </ul>	\$DialByNumber1.ttsResult(STRING)=DialByNumberTTSResult.Success
<b>转移</b> 组件			
\$Transfer{ <i>index</i> }.ttsResult	String	<b>转移</b> 组件文本转语音 (TTS) 结果。 <ul style="list-style-type: none"> <li>TransferTTSResult.Success: 文本成功转换为语音, 并播放给主叫。</li> <li>TransferTTSResult.Timeout: 文本未在指定时间内转换为语音。超时</li> </ul>	\$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。	
<b>获取分机状态</b> 组件			
\$GetExtensionStatus{ <i>index</i> }.currentProfileName	String	<p>分机当前在线状态的名称。</p> <div>  <b>Note:</b>                      使用函数判断分机的在线状态时，支持的状态常量如下：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Available"</li> <li>• "Away"</li> <li>• "Business Trip"</li> <li>• "Do Not Disturb"</li> <li>• "Lunch Break"</li> <li>• "Off Work"</li> </ul> </div>	"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	<p>分机是否正在通话中。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>True</b>：分机注册的终端至少有一个正在通话。</li> <li>• <b>False</b>：分机注册的终端都未处于通话状态。</li> </ul>	True
\$GetExtensionStatus{ <i>index</i> }.is ringing	Boolean	<p>分机是否正在响铃。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>True</b>：分机注册的终端至少有一个正在响铃。</li> </ul>	False

变量	类型	说明	示例值
		<ul style="list-style-type: none"> <li><code>False</code>: 分机注册的终端都未在响铃。</li> </ul>	
获取队列坐席 组件			
<code>\$GetQueueAgent{index}.agentList</code>	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"
<code>\$GetQueueAgent{index}.agentNumberList</code>	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			
<code>\$GetQueueInfo{index}.availableAgents</code>	Integer	空闲坐席数量。	5
<code>\$GetQueueInfo{index}.unavailableAgents</code>	Integer	忙碌坐席数量。	1
<code>\$GetQueueInfo{index}.callsActive</code>	Integer	正在接听的队列来电数量。	2
<code>\$GetQueueInfo{index}.callsWaiting</code>	Integer	队列中等待接听的来电数量。	10
获取坐席状态 组件			
<code>\$GetAgentStatus{index}.currentProfile</code>	String	<div> <div>坐席当前状态名称和信息。</div> <div> <div></div> <div> <b>Note:</b>                      使用函数判断坐席状态时，支持的状态常量如下：                 </div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>静态坐席状态：                             <ul style="list-style-type: none"> <li><code>"Pause{pause_reason}"</code></li> <li><code>"Unpause"</code></li> </ul> </li> <li>动态坐席状态：                             <ul style="list-style-type: none"> <li><code>"Log In"</code></li> <li><code>"Log Out"</code></li> </ul> </li> </ul> </div> </div>	"Log Out"



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"
<b>HTTP 请求</b> 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。 <div> <div>  <b>Note:</b>                      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。                 </div> </div>	"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(-10000000000)
```

在本例中，函数返回 10000000000。

## 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>组件</b>：当 <b>提示音、菜单、用户输入、录音、按号码拨打、转移</b> 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 <a href="#">变量</a> 来动态组成文本。系统会将文本转换为语音，并播放给主叫。</li><li>• <b>变量</b>：支持文本转语音相关变量。<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <code>\$Prompt{index}.ttsResult</code></li><li>◦ <code>\$Menu{index}.ttsResult</code></li><li>◦ <code>\$UserInput{index}.ttsResult</code></li><li>◦ <code>\$Record{index}.ttsResult</code></li><li>◦ <code>\$DialByNumber{index}.ttsResult</code></li><li>◦ <code>\$Transfer{index}.ttsResult</code></li></ul></li></ul>	84.20.0.128 或更高版本
2025年8月5日	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>转移</b> 组件：支持 <b>自定义</b> 目的地。</li><li>• <b>表达式</b>：支持以下 JSON 函数。<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <code>JSON_GET_STRING</code></li><li>◦ <code>JSON_GET_INTEGER</code></li><li>◦ <code>JSON_GET_OBJECT</code></li></ul></li></ul>	84.20.0.21 或更高版本
2025年7月7日	首次发布。	84.19.0.110 或更高版本