

消息流程设计手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 1.0

日期: 2026年09月21日



Contents

消息流程设计概述.....	1
消息流程配置.....	4
基于模板创建消息流程.....	4
手动创建消息流程.....	10
基于现有流程创建新消息流程.....	15
消息流程管理.....	22
导出消息流程.....	22
启用或禁用消息流程.....	22
组件基础知识.....	24
消息组件.....	24
发送消息.....	24
发送WhatsApp模板消息.....	28
等待回复.....	35
菜单.....	39
流程组件.....	47
办公时间组件.....	47
等待.....	55
条件组件.....	58
循环.....	62
开发者组件.....	70
内部数据操作组件.....	70
发送邮件.....	87
数据库访问.....	92
HTTP请求.....	98
结束组件.....	105
转移.....	105
关闭.....	110
表达式基础知识.....	114
支持的变量和函数.....	114

消息流程设计概述

Yeastar 消息流程控制器支持你轻松构建智能、可自定义的消息路由，以自动执行基于时间的路由、自动回复、数据库查询等操作。

使用要求

PBX 的固件为 84.24.0.122 或更高版本。

限制条件

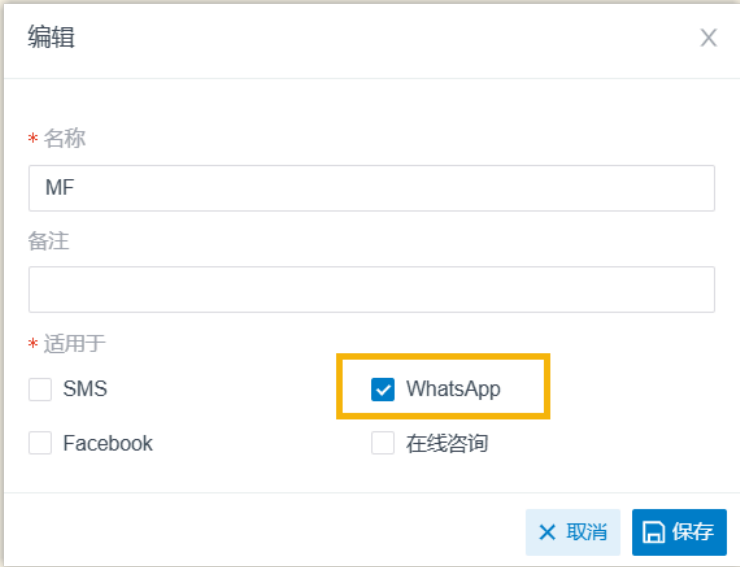
- 系统支持的消息流程总数：80
- 单个消息流程支持的组件和分支总数：300
- 单个消息流程支持的步骤总数：50

消息流程创建方式

创建方式	说明
基于模板创建消息流程	Yeastar P 系列云 PBX 内置多个消息流程模板，覆盖常见业务场景。可直接选用模板，快速搭建消息流程。 更多信息，请参见 基于模板创建消息流程 。
手动创建消息流程	从零开始搭建消息流程，自由添加和配置组件，灵活适配各种业务场景。 更多信息，请参见 手动创建消息流程 。
基于现有流程创建新消息流程	通过复制现有流程或导入 JSON 文件，快速复用和编辑消息流程。 更多信息，请参见 基于现有流程创建新消息流程 。

支持的组件

组件	说明
会话开始	会话开始 组件是消息流程的起点。此组件不可编辑。
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息 。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。

组件	说明
	 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。

组件	说明
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： · 获取分机状态 · 获取分机信息 · 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

消息流程日志

通过消息流程处理的所有消息会话被记录在 [外部聊天记录](#) 中 (路径：[通话记录和录音](#) > [外部聊天记录](#) > [外部聊天记录](#))。

消息流程配置

基于模板创建消息流程

Yeastar P 系列云 PBX 内置多个消息流程模板，覆盖常见业务场景。你可以直接选用模板，快速搭建消息流程。

模板介绍

Yeastar P 系列云 PBX 提供以下三种消息流程模板。

模板	介绍	示意图
基于时间条件分配会话	该模板支持根据默认时区配置的办公时间将入站消息路由至不同目的地。	
基于对话内容分配会话	该模板支持根据对话内容将入站消息路由至不同目的地。	

模板	介绍	示意图
订单查询	该模板支持根据入站消息中的内容从外部 Web 服务器查询客户订单。	

操作步骤

- [步骤一、基于模板创建消息流程](#)
- [步骤二、编辑组件](#)
- [步骤三、启用消息流程](#)

步骤一、基于模板创建消息流程

1. 登录 PBX 网页，进入 **自动化工作流 > 消息流程设计器**，然后点击 **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

MF

备注

*

创建方式

模板创建

*

模板名称

基于时间条件分配会话

✕ 取消

保存

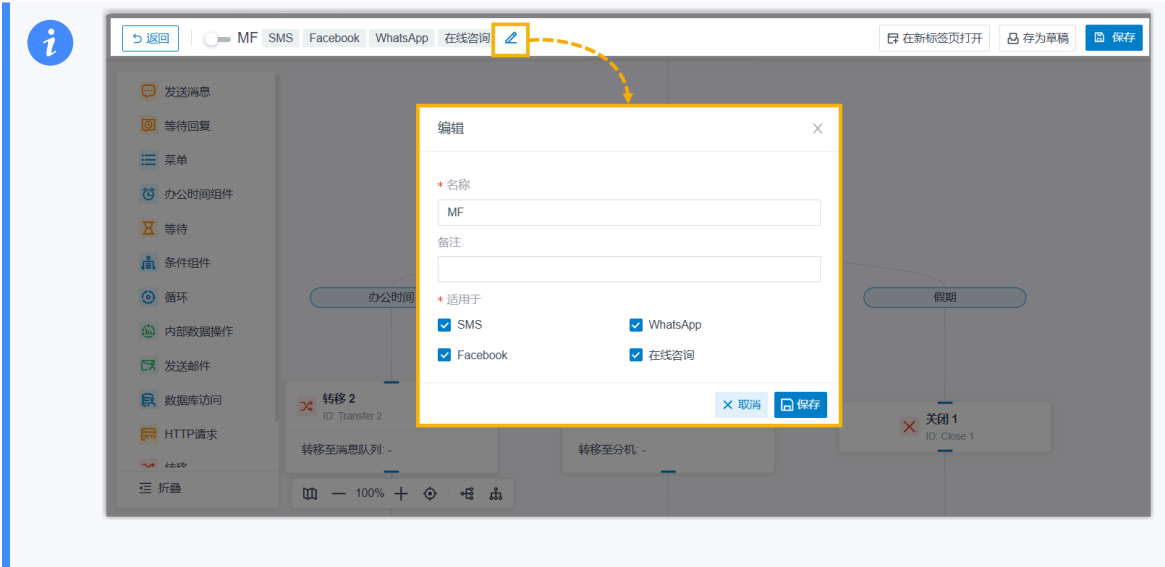
- **名称**：输入名称以识别该消息流程。
- **备注**：填写备注信息。
- **创建方式**：选择 **模板创建**。
- **模板名称**：选择一个模板。

消息流程创建成功，网页跳转至配置页面。



Tip:

如有需要，你可以点击配置页面顶部的  修改流程基本信息，包括名称、备注、以及适用的渠道类型。



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**，以在独立页面继续编辑。



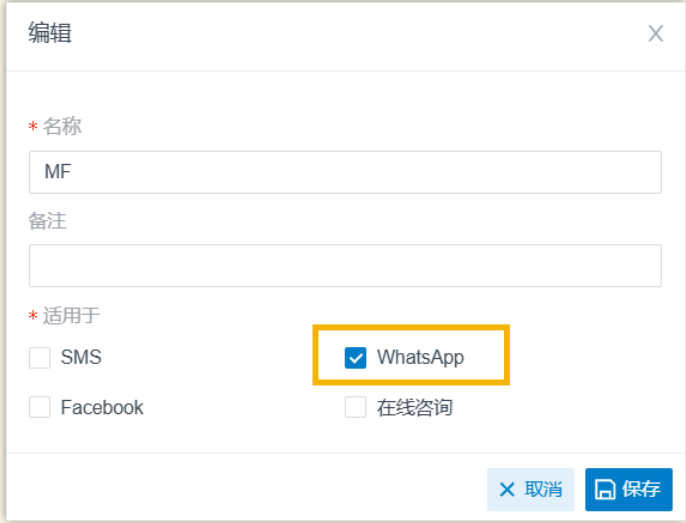
1. 点击组件，编辑相关配置。



Note:
要添加更多组件，在分支上点击 **+**，然后选择目标组件。

关于各组件的介绍及配置，详见下表。

组件	说明
会话开始	会话开始 组件是消息流程的起点。此组件不可编辑。
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。

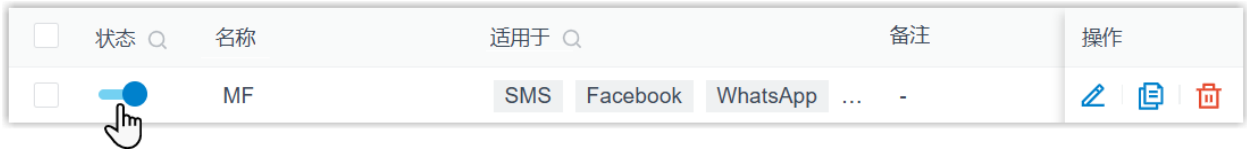
组件	说明
	更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

2. 点击右上角的 **保存**。

步骤三、启用消息流程

在消息流程列表中，打开目标消息流程的开关，并在弹出的窗口中点击 **确定**。



后续步骤

进入 **讯息管理 > 消息渠道**，将消息流程设置为适用的渠道类型的目的地。

配置后，通过相关渠道接收到的入站消息将被直接路由至该消息流程，系统将自动执行流程中的路由策略。

手动创建消息流程

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。

操作步骤

- [步骤一、手动创建通话流程](#)
- [步骤二、添加并连接组件](#)
- [步骤三、启用消息流程](#)

步骤一、手动创建通话流程

1. 登录 PBX 网页，进入 **自动化工作流 > 消息流程设计器**，然后点击 **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

MF

备注

*

创建方式

手动创建

*

适用于

☒ SMS

☐ WhatsApp

☐ Facebook

☐ 在线咨询

取消

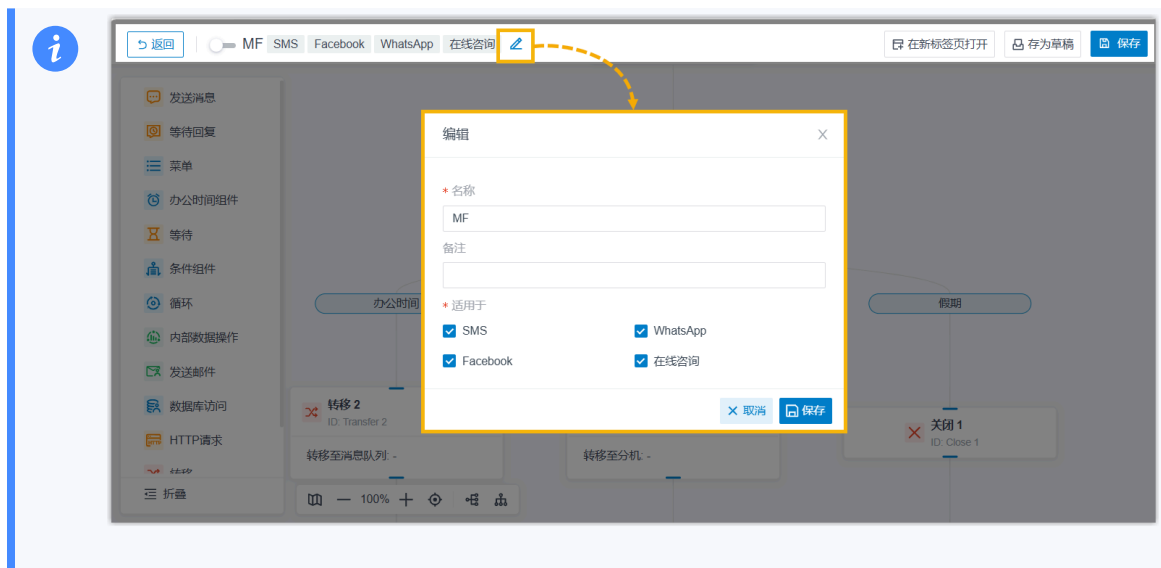
保存

- **名称**：输入名称以识别该消息流程。
- **备注**：填写备注信息。
- **创建方式**：选择 **手动创建**。
- **适用于**：选择该消息流程适用的渠道类型。

消息流程创建成功，网页跳转至配置页面。

i Tip:

如有需要，你可以点击配置页面顶部的  修改流程基本信息，包括名称、备注、以及适用的渠道类型。



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**，以在独立页面继续编辑。



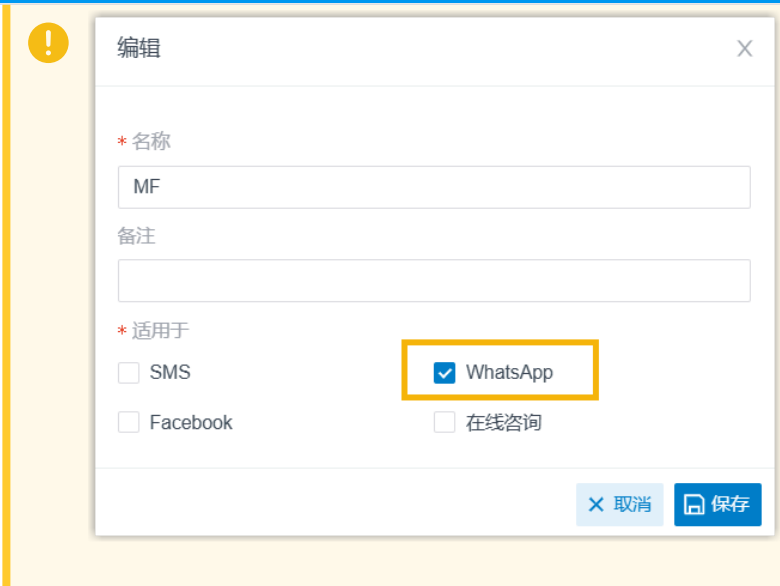
1. 使用以下任一方式添加组件。

- 点击组件上的 **+**，然后选择组件。



- 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
会话开始	会话开始 组件是消息流程的起点。此组件不可编辑。
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息 。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 ! Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。

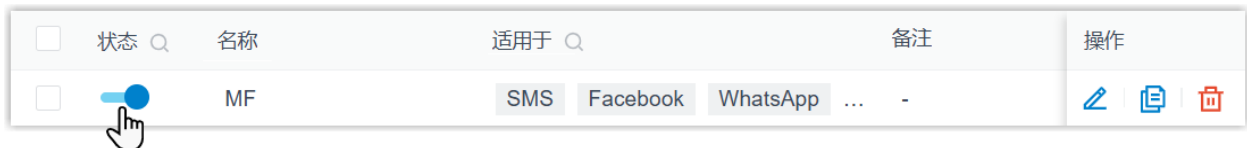
组件	说明
	 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态

组件	说明
	• 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

3. 点击右上角的 **保存**。

步骤三、启用消息流程

在消息流程列表中，打开目标消息流程的开关，并在弹出的窗口中点击 **确定**。



后续步骤

进入 **信息管理 > 消息渠道**，将消息流程设置为适用的渠道类型的目的地。

配置后，通过相关渠道接收到的入站消息将被直接路由至该消息流程，系统将自动执行流程中的路由策略。

基于现有流程创建新消息流程

你可以通过复制现有流程或导入 JSON 文件，快速搭建消息流程。

操作步骤

- [步骤一、基于现有流程创建新通话流程](#)
- [步骤二、编辑组件](#)
- [步骤三、启用消息流程](#)

步骤一、基于现有流程创建新通话流程

1. 登录 PBX 网页，进入 **自动化工作流 > 消息流程设计器**。
2. 使用以下任一方式创建消息流程。

方式	操作说明
复制现有通话流程	a. 点击通话流程右侧的。  b. 在弹出的窗口中，完成以下新消息流程的设置，然后点击保存。  • 名称：编辑流程名称。 • 备注：编辑备注信息。

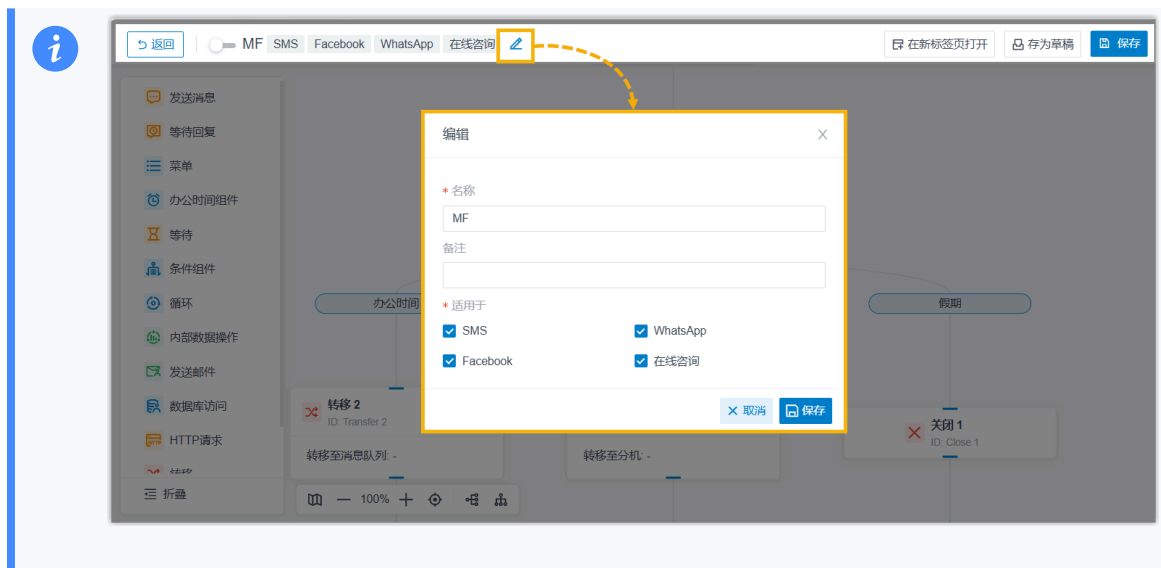
方式	操作说明
	• 适用于：选择该消息流程适用的渠道类型。
导入通话流程 (JSON 文件)	 Note: 准备一个文件大小不超过 50 MB 的 JSON 文件。要快速复用，你可以从另一台 P 系列 PBX 系统 导出消息流程。 a. 在列表顶部，点击 添加。 b. 在弹出的窗口中，完成以下设置，然后点击 保存。 添加 * 名称 MF 备注 * 创建方式 导入文件创建 * 上传文件 17470 上传 取消 保存 • 名称：输入名称以识别该消息流程。 • 备注：填写备注信息。 • 创建方式：选择 导入文件创建。 • 上传文件：点击 上传，上传 JSON 文件。

消息流程创建成功，网页跳转至配置页面。



Tip:

如有需要，你可以点击配置页面顶部的  修改流程基本信息，包括名称、备注、以及适用的渠道类型。



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**，以在独立页面继续编辑。



1. 点击组件，编辑相关配置。

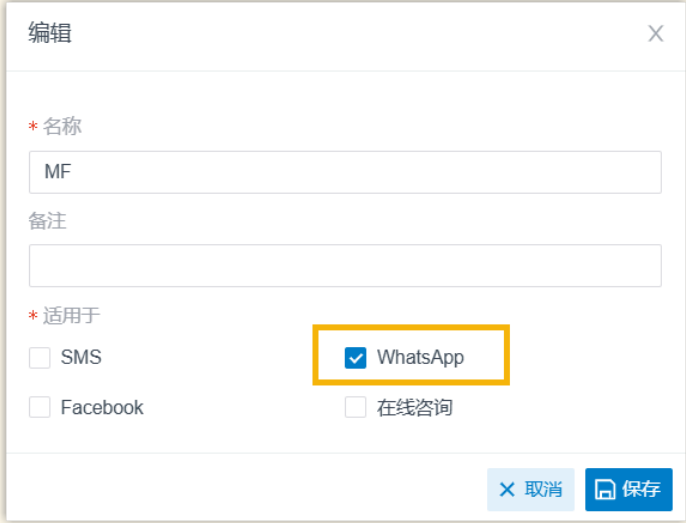


Note:

要添加更多组件，在分支上点击 **+**，然后选择目标组件。

关于各组件的介绍及配置，详见下表。

组件	说明
会话开始	会话开始 组件是消息流程的起点。此组件不可编辑。
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。

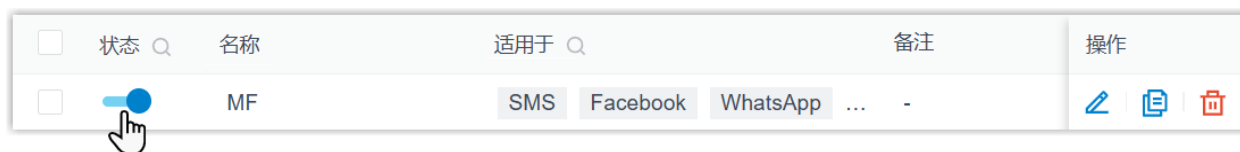
组件	说明
	更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

2. 点击右上角的 **保存**。

步骤三、启用消息流程

在消息流程列表中，打开目标消息流程的开关，并在弹出的窗口中点击 **确定**。



后续步骤

进入 **讯息管理 > 消息渠道**，将消息流程设置为适用的渠道类型的目的地。

配置后，通过相关渠道接收到的进站消息将被直接路由至该消息流程，系统将自动执行流程中的路由策略。

消息流程管理

导出消息流程

Yeastar P 系列云 PBX 支持将配置的消息流程导出，并导入到其他 P 系列 PBX 使用。本文介绍如何导出消息流程。

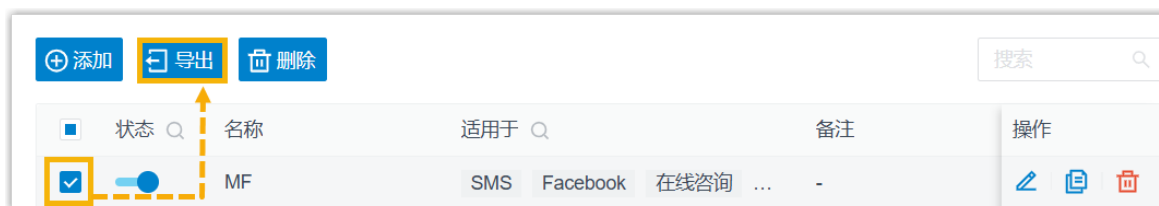


Important:

导出消息流程后，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 **自动化工作流 > 消息流程设计器**。
2. 勾选要导出的消息流程，然后点击 **导出**。



执行结果

- 如果导出的是单个消息流程，系统将下载一个 **.json** 文件到本地。
- 如果导出的是多个消息流程，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:

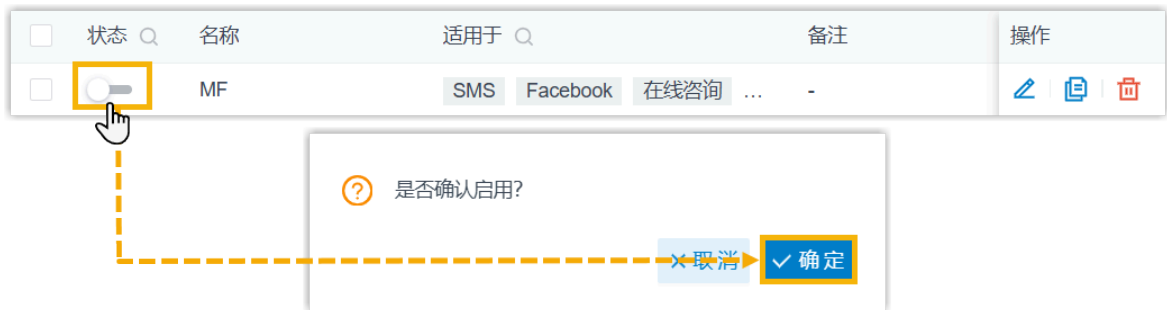
如需将 **.json** 文件导入到其他 P 系列 PBX，请参见 [通过导入 JSON 文件配置消息流程](#)。

启用或禁用消息流程

本文介绍日后人启用或禁用消息流程。

启用消息流程

1. 登录 PBX 网页，进入 **自动化工作流 > 消息流程设计器**。
2. 打开目标消息流程的开关，然后在弹出的窗口中点击 **确定**。



消息流程已启用，你可以将其设置为适用渠道的目的地，以将从渠道收到的入站消息路由至该消息流程。

禁用消息流程



Note:

如果消息流程已设置为渠道目的地，删除该流程后，相关渠道的目的地配置失效。你必须为相关渠道重新配置新的目的地。

1. 登录 PBX 网页，进入 **自动化工作流 > 消息流程设计器**。
2. 关闭目标消息流程的开关，然后在弹出的窗口中点击 **确定**。



组件基础知识

消息组件

发送消息

本文介绍发送消息组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

发送消息 组件支持在入站消息被路由至该组件时，自动发送消息给客户。

组件配置

- 1. 将 **发送消息** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



- 2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。
 - a. 使用以下任一方式填写要发送给客户的消息内容。

方式	操作说明
文件上传	点击 文件 并上传包含了要发送的内容的文件。  Note:

方式	操作说明
	文件大小不超过 100 MB。 * 消息内容 文件 文本 auto-message.txt 4 bytes
文本输入	点击 文本 并在文本框中填写要发送的内容。 • 要插入固定文本，直接输入纯文本和表情符号。 • 要插入变量，点击 FX，输入变量并点击 保存。 Note: 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 FX 查看并选择系统支持的函数，输入 \$ 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。 关于函数和变量的更多信息，请参见 支持的变量和函数。 表达式 * 表达式 \$GetExtensionInfo1.number 支持的变量和函数请见用户指南。 取消 保存 * 消息内容 文件 文本 您可以在文本中插入变量。点击 FX 查看所有可用变量。建议在编辑器中编辑变量后，再插入到文本框中。 \$GetExtensionInfo1.number 在编辑器中添加的表达式自动插入文本框。

b. 点击 **确认**。
配置的内容显示在组件上。



3. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 **+** 以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

发送消息 组件默认包含两个分支 **发送成功** 和 **发送失败**，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。

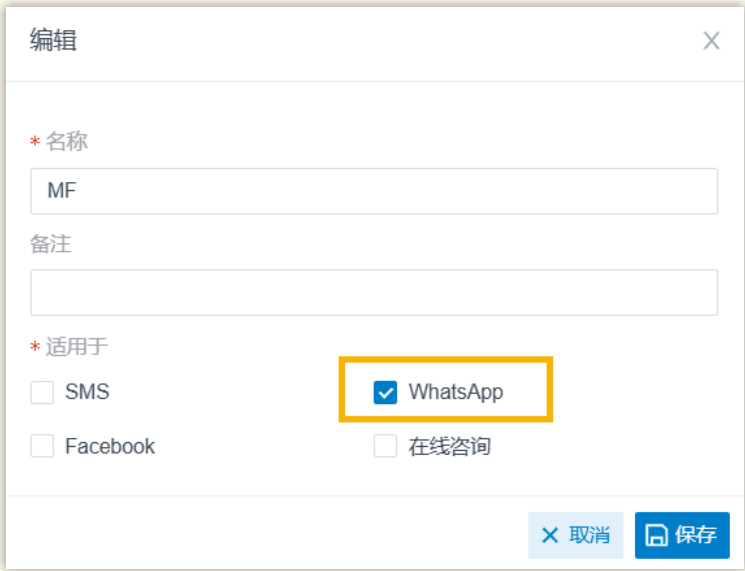


Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。

组件	说明
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

发送WhatsApp模板消息

本文介绍发送WhatsApp模板消息组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

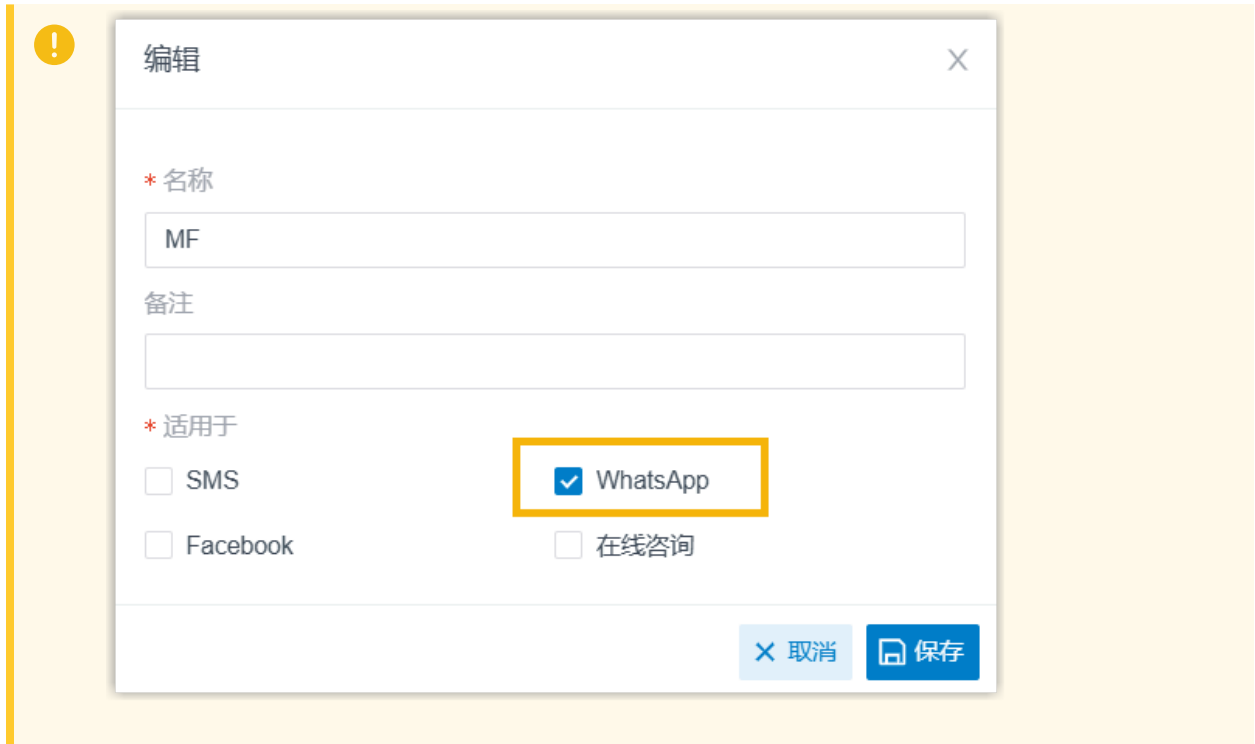
组件介绍

发送WhatsApp模板消息 组件支持在入站消息被路由至该组件时，自动发送模板消息给客户。



Important:

此组件仅在消息流程仅适用于 **WhatsApp** 消息渠道类型时可用。



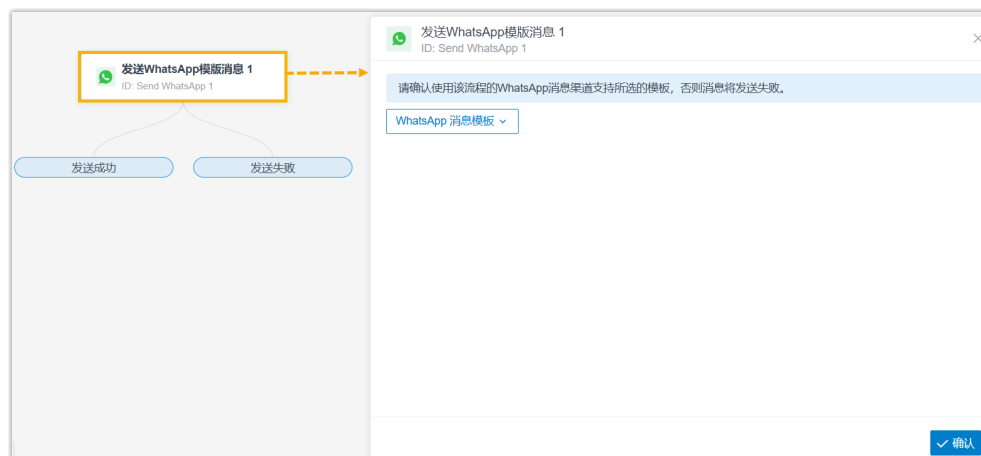
组件配置

前提条件

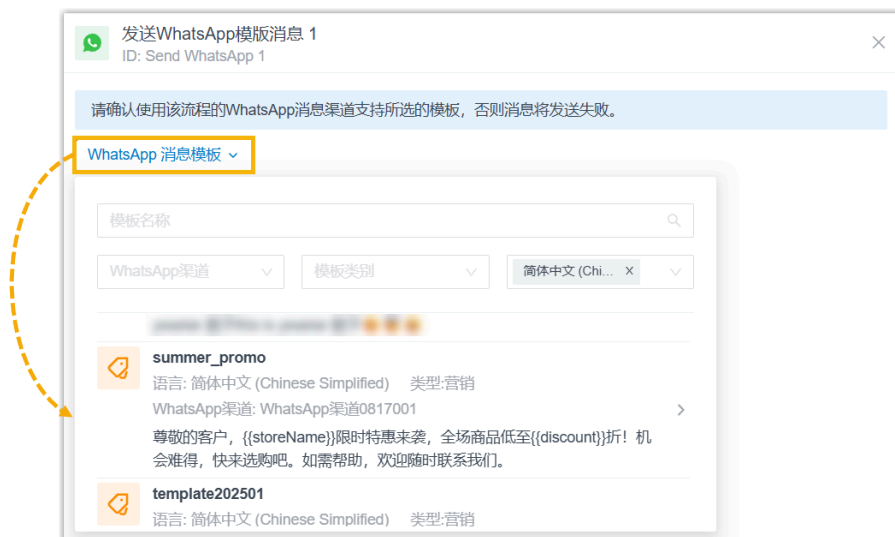
已[配置至少一个 WhatsApp 消息渠道](#)并[同步消息模板至 PBX](#)。

操作步骤

1. 将 **发送WhatsApp模板消息** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。
 - a. 点击 **WhatsApp 消息模板**，在列表中过滤并选择模板。



选中模板的配置和预览显示在网页上。

b. 如果模板包含媒体或变量占位符，上传所需的媒体文件，并为所有变量填写具体的值。

- 上传媒体文件。



- 为所有变量填写值。

- 要指定常量为变量的值，直接点击 **{{##}}** 并输入纯文本。



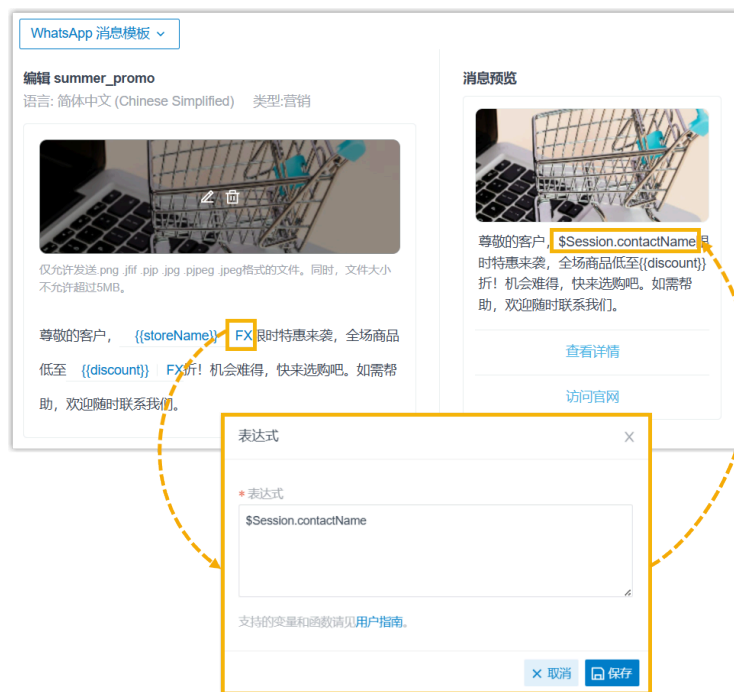
- 要指定表达式为变量的值，点击 **{{##}}** 旁的 **FX**，输入表达式并点击 **保存**。



Note:

表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。

关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。



Note:

对于位置信息, 你可以直接粘贴 [Google 地图](#) 的链接, 系统会自动识别信息并填写名称和坐标, 但你需要手动为 `{{##}}` 变量输入详细地址。



c. 点击 **确认**。

配置的内容显示在组件上。



3. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 **+** 以添加后接组件。
- 关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

发送WhatsApp模板消息 组件默认包含两个分支 **发送成功** 和 **发送失败**，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。

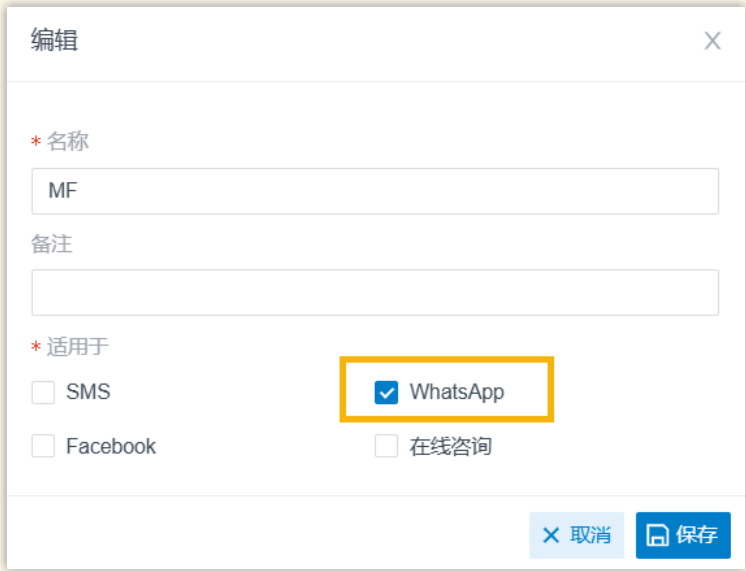


Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。

组件	说明
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

等待回复

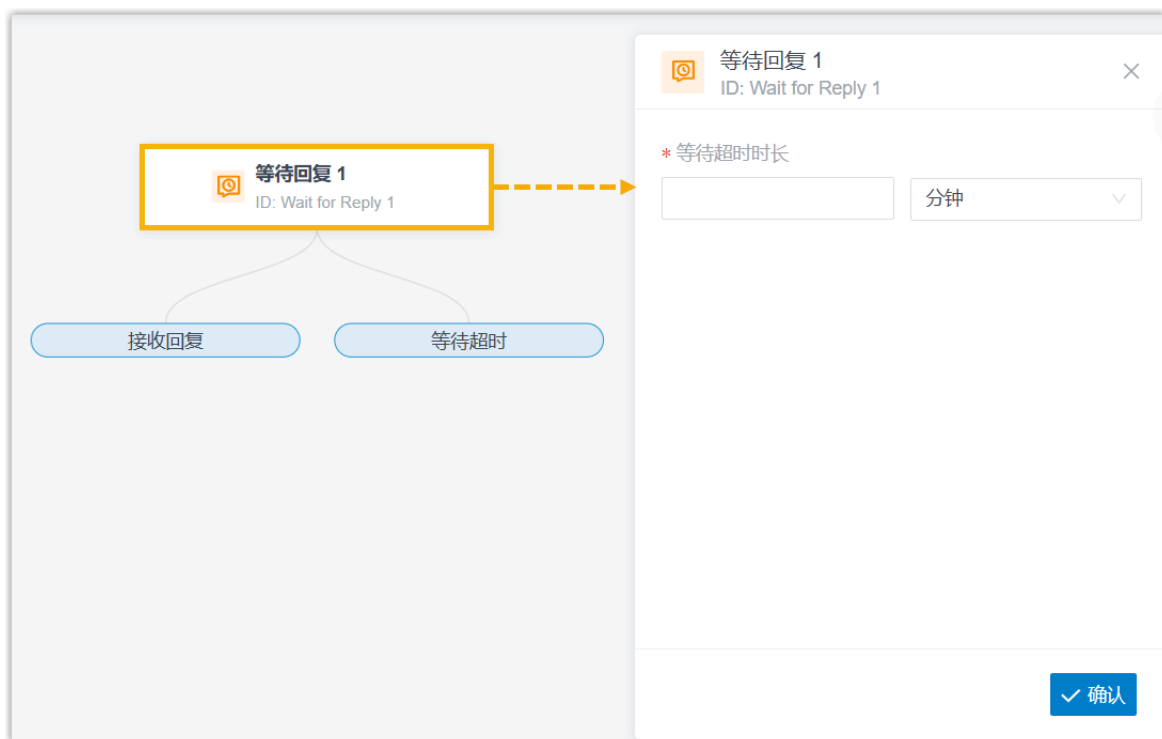
本文介绍等待回复组件的功能、配置方法、变量以及可连接的组件类型。

组件介绍

等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。客户回复的消息保存在变量中，可作为后续组件的输入或条件判断。

组件配置

1. 将 **等待回复** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，配置等待超时时长并点击 **确认**。

配置的等待超时时长显示在组件上。



3. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 **+** 以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **等待回复** 组件后，系统将客户回复的消息存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。



Note:

由于同一消息流程中可添加多个 **等待回复** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 Wait For Reply 1、Wait For Reply 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>\$WaitForReply{index}.receivedMessage</code>	String	客户回复的消息内容。	"转人工。"

组件连接

等待回复 组件默认包含两个分支 **接收回复** 和 **等待超时**，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



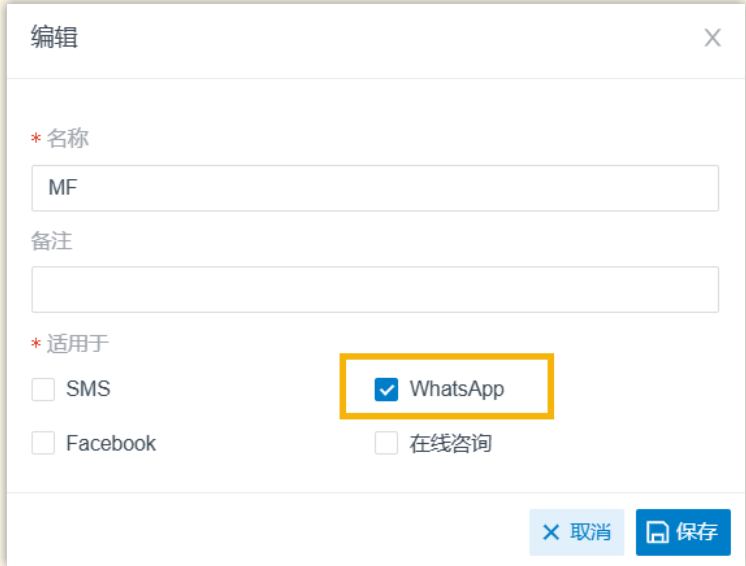
Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。

组件	说明
发送WhatsApp模板消息	更多信息，请参见 发送消息。 发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。  Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

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 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。客户回复的消息存储在变量中，可作为后续组件的输入或条件判断。

组件配置

将 **菜单** 组件添加至消息流程后，你可以配置等待超时时长、菜单的匹配值以及无匹配项或无回复的重试规则。

- [配置菜单内容和回复超时时长](#)
- [设置超时重试规则](#)
- [设置无匹配重试规则](#)
- [配置菜单匹配值](#)
- [\(可选：\) 在分支上添加后接组件A](#)

配置菜单内容和回复超时时长

1. 点击 **菜单** 组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。
- a. 使用以下任一方式配置要发送给客户的菜单内容。

方式	操作说明
文件上传	点击 文件 并上传包含要发送的内容的文件。 Note: 文件大小不超过 100MB。 * 消息内容 文件 文本 menu-option1.txt 4 bytes
文本输入	点击 文本 并在文本框中填写要发送的内容。 • 要插入固定文本，直接输入纯文本和表情符号。

方式	操作说明
	* 消息内容 文件 文本 您可以在文本中插入变量。点击 FX 查看所有可用变量。建议在编辑器中编辑变量后，再插入到文本框中。 😊 请选择您需要的服务。 1、购买 2、售后 3、其他 • 要插入变量，点击 FX，输入变量并点击保存。 📌 Note: 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 FX 查看并选择系统支持的函数，输入 \$ 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。 关于函数和变量的更多信息，请参见 支持的变量和函数。 表达式 表达式 \$GetExtensionInfo1.number 文档的变量和函数请参见支持的变量和函数。 取消 保存 消息内容 文件 文本 您可以在文本中插入变量。点击 FX 查看所有可用变量。建议在编辑器中编辑变量后，再插入到文本框中。 😊 \$GetExtensionInfo1.number 在编辑器中添加的表达式自动插入文本框。

b. 设置等待超时时长。

*** 等待超时时长**

分钟

日

小时

分钟

c. 点击 **确认**。

配置的内容和超时时长显示在组件上。



设置超时重试规则

要允许客户在回复超时后返回该组件重试，完成以下设置。



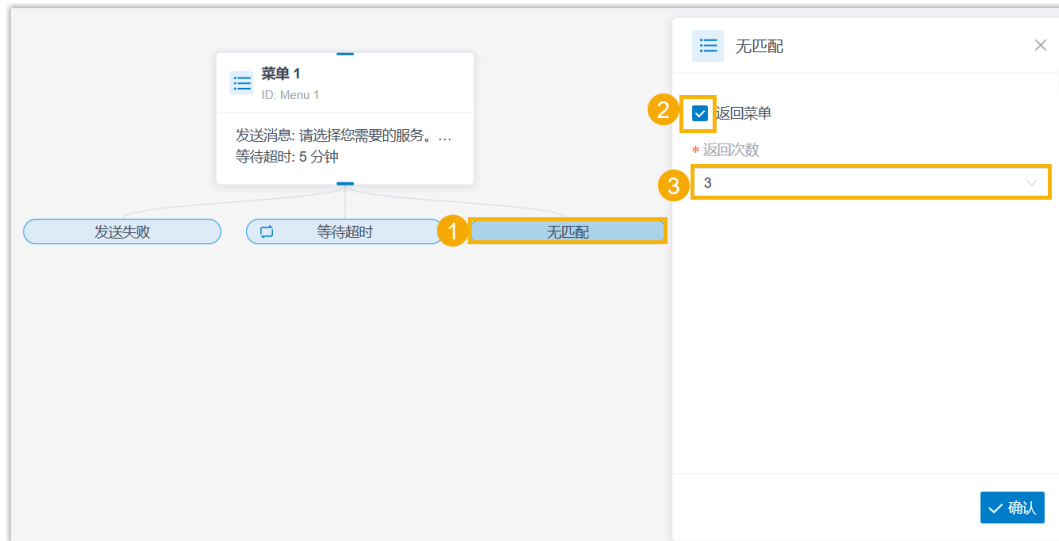
1. 点击 **等待超时** 分支。

2. 勾选 **返回菜单**。

3. 在 **返回次数** 下拉列表中，选择客户在超时后可以返回该组件的次数。
4. 在右下角，点击 **确认**。

设置无匹配重试规则

要允许客户在回复内容无匹配值时返回该组件重试，完成以下设置。



1. 点击 **无匹配** 分支。
2. 勾选 **返回菜单**。
3. 在 **返回次数** 下拉列表中，选择客户在超时后可以返回该组件的次数。
4. 在右下角，点击 **确认**。

配置菜单匹配值

至少要为 **菜单** 组件配置一个匹配值。

1. 在组件上点击 **+**，为匹配值添加分支。

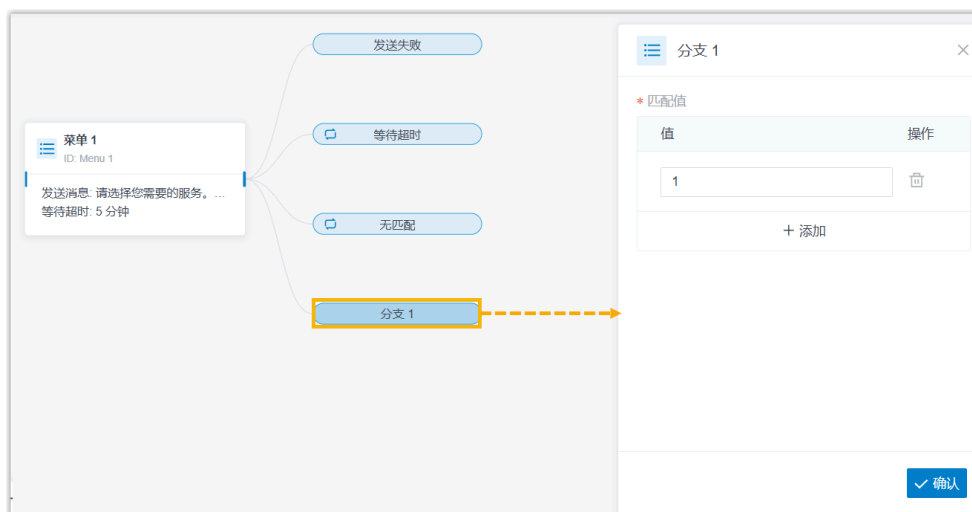


Note:

支持最多 **100 个分支**，每个分支对应一个不同的匹配值。



2. 点击新增的分支进行配置。



3. 在弹出的右侧面板中，在 **值** 列中输入一个值，并点击 **确认**。



Note:

要允许多个值进入此分支以触发其后续策略，点击 **添加** 并输入其他值。每个分支最多支持 20 个不同的值。

(可选：) 在分支上添加后接组件A

要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **菜单** 组件后，系统将客户回复的消息存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。



Note:

由于同一消息流程中可添加多个 **菜单** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 Menu 1、Menu 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}.receivedMessage</code>	String	客户回复菜单的消息内容。	"1"

组件连接

菜单 组件默认包含三个分支 **发送失败**、**等待超时** 和 **无匹配**，另外最多支持 100 个匹配值分支，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



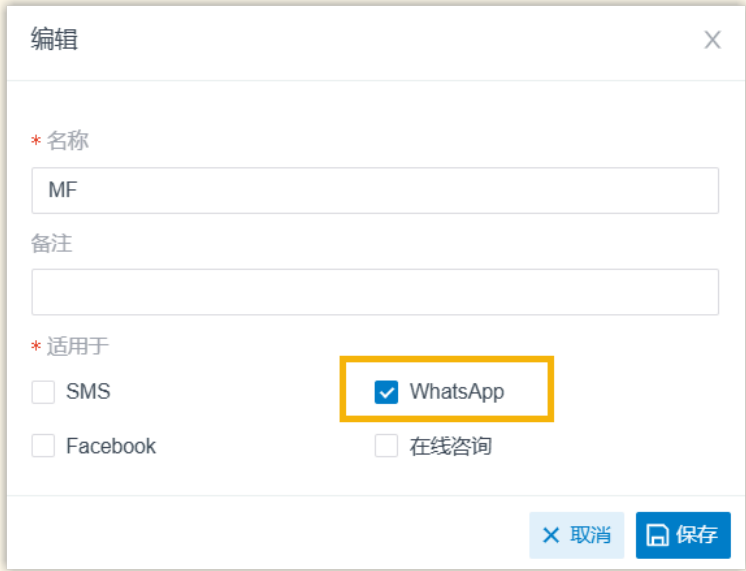
Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息 。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。

组件	说明
	 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。

组件	说明
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

流程组件

办公时间组件

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

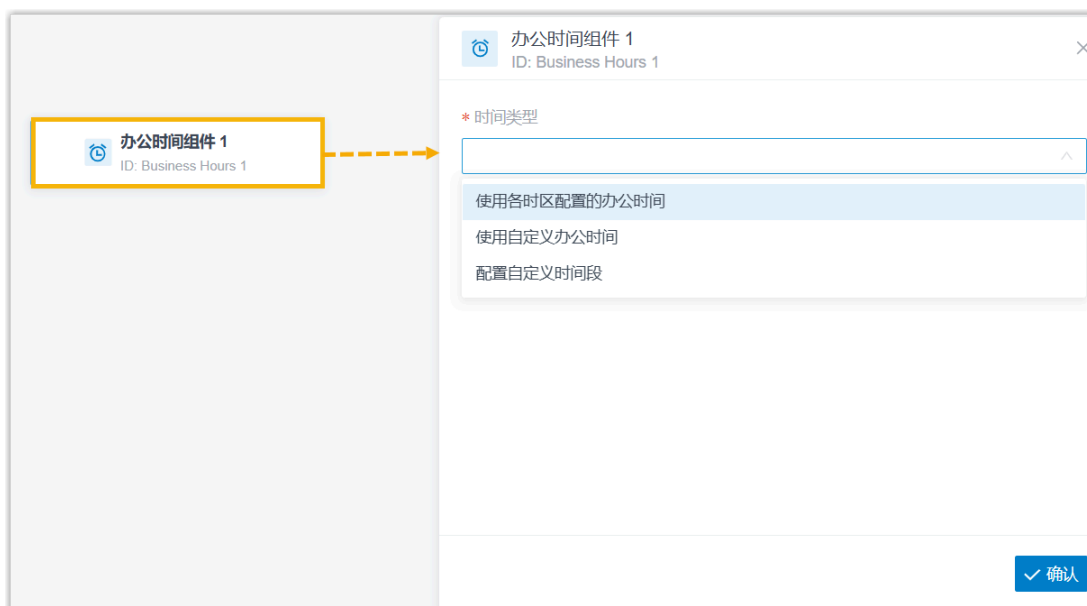
办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。系统提供多种时间类型，方便你自定义办公时间，并基于时间条件路由来电。

类型	说明
各时区配置的办公时间	使用系统中已配置的各时区办公时间。  Note:

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

组件配置

1. 将 **办公时间组件** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，根据企业办公时间选择时间类型，然后完成相关配置。

场景	操作说明
	Note: 办公时间和休息时间各支持最多 20 个时间段。 e. 可选： 启用 假期，并添加假期。 Note: 支持最多 50 个假期。 f. 点击右下角的 确认。 自定义时间段显示在组件上，且系统自动创建多个时间分支。 
配置自定义时间段	办公时间组件 1 ID: Business Hours 1 办公时间 8 China (Beijing) 08:45-11:45 13:00-18:00 周一至周五 办公时间 非办公时间 假期 a 配置自定义时间段 b 时区 8 China (Beijing) c 夏令时 启用 d 假期 名称 假期类型 日期 操作 添加 修改 删除 添加 修改 删除 总 1 1 10 条记录 办公时间组件 1 ID: Business Hours 1 办公时间 8 China (Beijing) 默认 分支 1 自定义时间段 1 周日 周一 办公时间 开始时间 09:00 终止时间 11:45 操作 删除 开始时间 13:00 终止时间 18:00 操作 删除 休息时 开始时间 终止时间 操作 添加 确认 a. 在 时间类型 下拉列表中，选择 配置自定义时间段。 b. 在 时区 下拉列表中，选择时区。 c. 在 夏令时 下拉列表中，选择是否启用夏令时。 d. 可选： 启用 假期，并添加假期。

场景	操作说明
	Note: 支持最多 50 个假期。 e. 点击右下角的 确认。 f. 将鼠标悬停在组件上，点击 ，添加并配置自定义时间段。 Note: 支持最多 50 个自定义时间段。 时区和多个时间分支显示在组件上。 办公时间组件 1 ID: Business Hours 1 办公时间 8 China (Beijing) 假期 默认 09:00-11:45 13:00-18:00... Note: 默认 分支用于处理未匹配任何时间段的来电。

3. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 以添加后接组件。
- 关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

办公时间组件 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。支持的组件详见下表。

Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。 编辑 * 名称 MF 备注 * 适用于 ☐ SMS ☒ WhatsApp ☐ Facebook ☐ 在线咨询 取消 保存 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 等待回复 。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单 。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件 。
等待	等待 组件支持在回复超时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待 。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

等待

本文介绍等待组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。

组件配置

1. 将**等待** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



配置的等待时长显示在组件上。



2. **可选：** 要路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在组件上，然后点击  以添加后续组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

等待 组件可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



Note:

如果已有组件连接到该组件，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击  并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息 。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。  Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。

组件	说明
	 编辑 * 名称 MF 备注 * 适用于 ☐ SMS ☒ WhatsApp ☐ Facebook ☐ 在线咨询 取消 保存 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章：

组件	说明
	• 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

条件组件

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 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。你可以在表达式中使用变量、常量和函数来拟定条件，一旦满足条件，会话将被路由至连接的组件。

组件配置

将 **条件组件** 添加至消息流程后，你可以使用表达式配置分支，以根据特定条件路由会话。

1. 点击分支配置表达式，然后点击 **确认**。



Note:

- 每个分支仅支持添加一个表达式。
- 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。



关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。



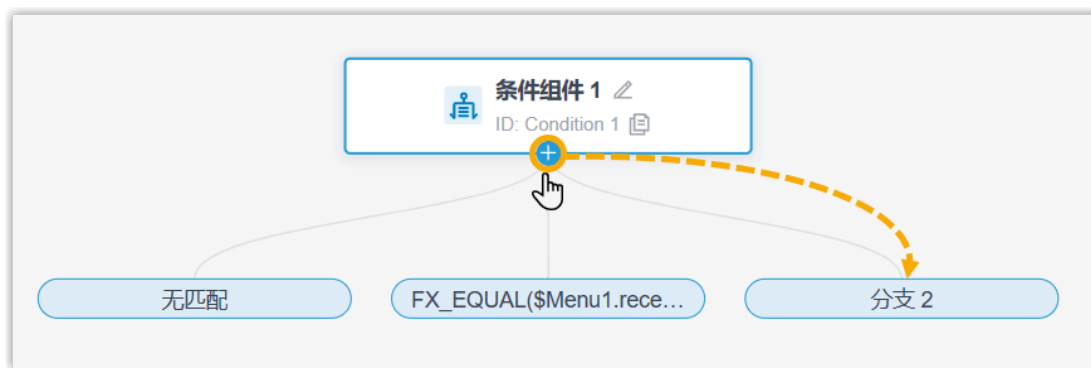
在本例中，输入 `FX_EQUAL($菜单1.receiveMessage, "1")`，用于检查客户回复 ID 为 **Menu 1** 的菜单的消息内容是否为 1。如果匹配，会话将被路由至该分支连接的组件。

- 可选：** 要添加更多条件，将鼠标悬浮在组件上，点击 添加更多，然后重复 [步骤 1](#)。



Note:

支持添加最多 9 个额外分支。



- 可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

条件组件 组件包含两个内置分支 **无匹配** 和 **分支 1**，以及 9 个额外的条件分支，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息 。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。

组件	说明
	• 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

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 组件支持基于以下任一循环策略重复执行多个组件，常用于重复发送菜单项或返回上级菜单等场景。

- 运行循环，直至达到指定次数。
- 满足设定的条件时，运行循环。

组件配置

1. 将**循环** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，按需配置循环策略。

循环方式	操作说明
按固定次数循环	要运行循环直至达到指定次数，完成以下设置。 a. 在 循环方式 下拉列表中，选择 按固定次数循环。

循环方式	操作说明
	b. 在 计数 栏，设置循环次数。 Note: 可输入 1 - 99 之间的数字。 c. 在右下角点击 确认。 配置的策略显示在组件上。 循环 1 ID: Loop 1 按固定次数循环: 3
按条件循环	要在满足条件时运行循环，完成以下设置。

循环方式	操作说明
	 关于函数和变量的更多信息，请参见支持的变量和函数。 c. 在右下角点击 确认。 配置的策略显示在组件上。 

3. 在循环体内部点击 ，以添加需重复执行的组件。



Note:

如需添加嵌套的 **循环** 组件，最多支持 **3 层嵌套**。



4. **可选：** 要在循环结束后路由消息会话或触发其他操作，在循环组件边框上点击  以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

循环 组件可连接 **一个** 组件，该组件策略将在循环完成后执行。支持的组件详见下表。



Note:

如果已有组件连接到该组件，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击  并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。 编辑 * 名称 MF 备注 * 适用于 ☐ SMS ☒ WhatsApp ☐ Facebook ☐ 在线咨询 取消 保存 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 等待回复 。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单 。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件 。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待 。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

开发者组件

内部数据操作组件

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在线状态。

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条件判断。

组件配置

1. 将**内部数据操作** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。

内部数据操作 1
ID: Internal Data Ops 1

* 组件类型
a 获取分机状态

* 分机
b 1004-1004 FX

c 确认

- a. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取分机状态**。
- b. 在 **分机** 字段，通过以下任一方式指定分机。
 - 从下拉列表选择一个分机。
 - 点击下拉列表旁的 **FX**，输入表达式并点击 **保存**。

**Note:**

表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。

关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。



c. 在右下角点击 **确认**。

配置的信息显示在组件上。



3. **可选：** 要路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在组件上，然后点击  以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **获取分机状态** 组件后，系统将目标分机状态存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。



Note:

由于同一消息流程中可添加多个 **获取分机状态** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 Get Extension Presence Status 1、Get Extension Presence Status 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

变量	类型	说明	示例值
<code>\$GetExtensionStatus{ index}.currentProfileName</code>	String	分机当前在线状态的名称。 Note: 使用函数判断分机的在线状态时，支持的状态常量如下： • "Available" • "Away" • "Business Trip" • "Do Not Disturb" • "Lunch Break" • "Off Work"	"Available"
<code>\$GetExtensionStatus{ index}.currentProfile</code>	String	分机当前在线状态名称和详细信息。	"Available,work"
<code>\$GetExtensionStatus{ index}.isUnavailable</code>	Boolean	分机是否未注册。	False

组件连接

获取分机状态 组件可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



Note:

如果已有组件连接到该组件，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。
结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。 编辑 * 名称 MF 备注 * 适用于 ☐ SMS ☒ WhatsApp ☐ Facebook ☐ 在线咨询 取消 保存 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 等待回复 。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单 。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件 。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待 。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

获取分机信息

本文介绍获取分机信息组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

获取分机信息 组件用于查询分机相关信息，包括分机号码、分机姓名、邮箱地址和手机号码。

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条件判断。



Note:

如果匹配到多个分机，系统会返回最新创建的分机。

组件配置

1. 将**内部数据操作** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。

a. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取分机信息**。

b. 使用以下筛选项设置分机搜索条件。

筛选项	说明
关键字	输入关键字模糊搜索分机，包括分机姓名、邮箱地址或分机号码。
名称	输入分机姓名。
邮箱	输入分机邮箱地址。
号码	输入分机号码。
分机组	选择分机组，系统将在所选分机组中搜索。  Note: 若未指定，系统将在所有分机组中搜索。
部门	选择部门，系统将在所选部门中搜索。  Note: · 仅当启用 部门管理 功能 (路径：PBX 设置 > 常规设置 > 部门管理) 时才显示此项。

筛选项	说明
	• 配置后，系统将在所选部门及其子部门中搜索。若未指定，系统将在所有部门中搜索。



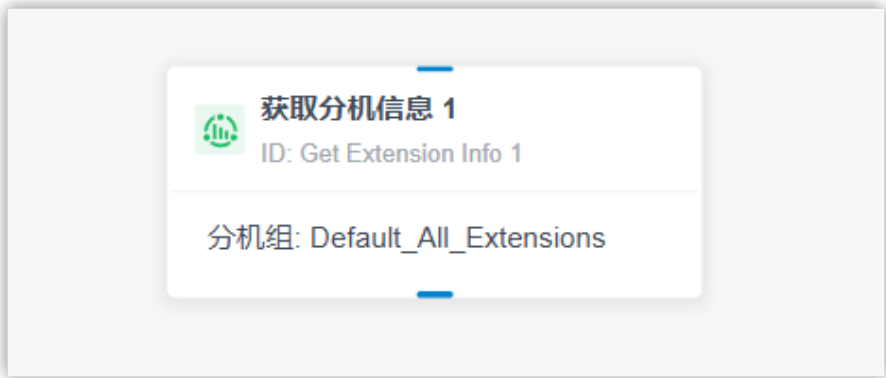
Note:

对于 **关键字**、**名称**、**邮箱** 和 **号码** 筛选项，可以点击 **FX** 配置表达式动态指定分机。

表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。

关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

- c. 在右下角点击 **确认**。
- 配置的信息显示在组件上。



- 3. **可选：** 要路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在组件上，然后点击  以添加后接组件。
- 关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **获取分机信息** 组件后，系统将分机信息存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。



Note:

由于同一消息流程中可添加多个 **获取分机信息** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 Get Extension Info 1、Get Extension Info 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
\$GetExtensionInfo{index}.number	String	分机号码。	"1001"
\$GetExtensionInfo{index}.name	String	分机名称。	"Phillip Huff"
\$GetExtensionInfo{index}.email	String	邮箱地址。	"phillip@sample.com"
\$GetExtensionInfo{index}.mobileNumber	String	手机号码。	"15880123456"

组件连接

获取分机信息 组件可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



Note:
如果已有组件连接到该组件，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。
结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息 。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。

组件	说明
	 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章：

组件	说明
	• 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

获取企业联系人信息

T本文介绍 **获取企业联系人信息** 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

获取企业联系人信息 组件用于查询企业联系人相关信息，例如联系人姓名、电话号码、邮箱地址等。

你可以直接指定要查询的联系人，或通过配置表达式动态指定联系人。查询结果将存储在变量中，可作为后续组件的输入或条件判断。



Note:

如果匹配到多个联系人，系统会返回最新创建的联系人。

组件配置

1. 将**内部数据操作** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。



- a. 在 **组件类型** 下拉列表中，选择 **获取企业联系人信息**。
- b. 使用以下筛选项设置联系人搜索条件。

筛选项	说明
姓氏	输入联系人姓氏。
名字	输入联系人名字。
邮箱	输入联系人邮箱地址。
号码	输入联系人电话号码。  Note: 搜索联系人时，系统会按照号码匹配规则 (路径：通讯录 > 企业联系人 > 选项 > 号码匹配) 进行搜索。若选择不匹配，系统将进行精确号码匹配。
电话簿	选择企业联系人群组，系统将在所选群组中进行搜索。  Note: 若未指定，系统将在所有企业联系人群组中搜索。
公司	输入公司信息的关键字。



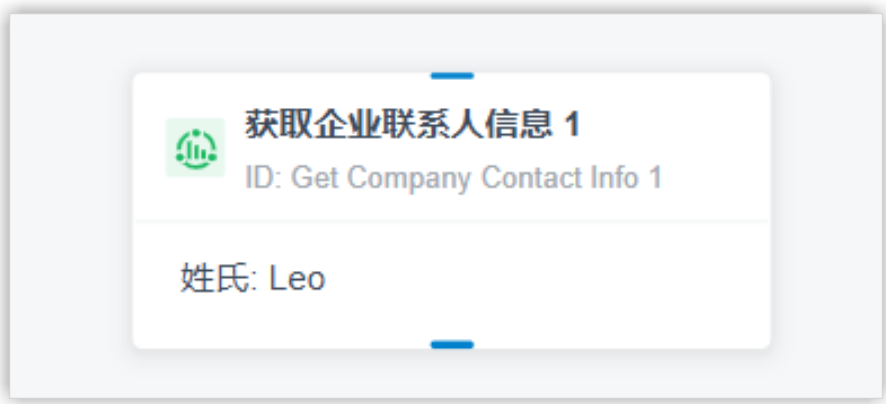
Note:

对于 **姓氏**、**名字**、**邮箱**、**号码** 以及 **公司** 筛选项，可以点击 **FX** 配置表达式动态指定联系人。

表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。

关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

- c. 在右下角点击 **确认**。
- 配置的信息显示在组件上。



3. **可选：**要路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在组件上，然后点击  以添加后接组件。
- 关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **获取企业联系人信息** 组件后，系统将联系人信息存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。

**Note:**

由于同一消息流程中可添加多个 **获取分机信息** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 Get Company Contact Info 1、Get Company Contact Info 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>\$GetCompanyContactInfo{index}.contactName</code>	String	联系人姓名。	"Leo Poll"
<code>\$GetCompanyContactInfo{index}.company</code>	String	公司名称。	"YS"
<code>\$GetCompanyContactInfo{index}.email</code>	String	邮箱地址。	"leo@ys.com"
<code>\$GetCompanyContactInfo{index}.phonebookList</code>	String	联系人所属的企业联系人群组。	"All"
<code>\$GetCompanyContactInfo{index}.remark</code>	String	备注信息。	"remark"
<code>\$GetCompanyContactInfo{index}.business</code>	String	办公号码。	"01082345678"

变量	类型	说明	示例值
\$GetCompanyContactInfo{index}.business2	String	办公号码 2。	"02160123456"
\$GetCompanyContactInfo{index}.mobile	String	手机号码。	"13800001234"
\$GetCompanyContactInfo{index}.mobile2	String	手机号码 2。	"15900005678"
\$GetCompanyContactInfo{index}.home	String	家庭号码。	"01087654321"
\$GetCompanyContactInfo{index}.home2	String	家庭号码 2。	"075523456789"
\$GetCompanyContactInfo{index}.businessFax	String	公司传真。	"01082345679"
\$GetCompanyContactInfo{index}.homeFax	String	家庭传真。	"02160123457"
\$GetCompanyContactInfo{index}.other	String	其他号码。	"4008880000"

组件连接

获取企业联系人信息 组件可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。

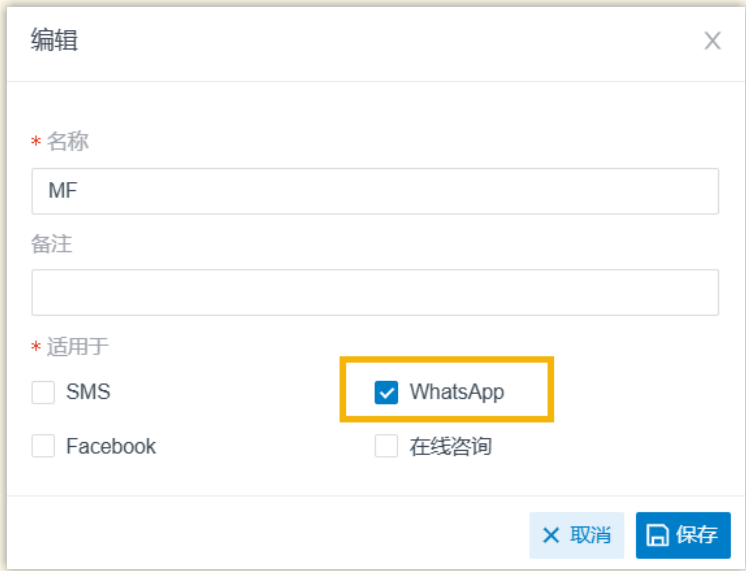


Note:

如果已有组件连接到该组件，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。

组件	说明
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

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 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。你可以在该组件上自定义邮件字段，例如收件方 (收件人、抄送人、密送人)、邮件主题、邮件正文、附件。

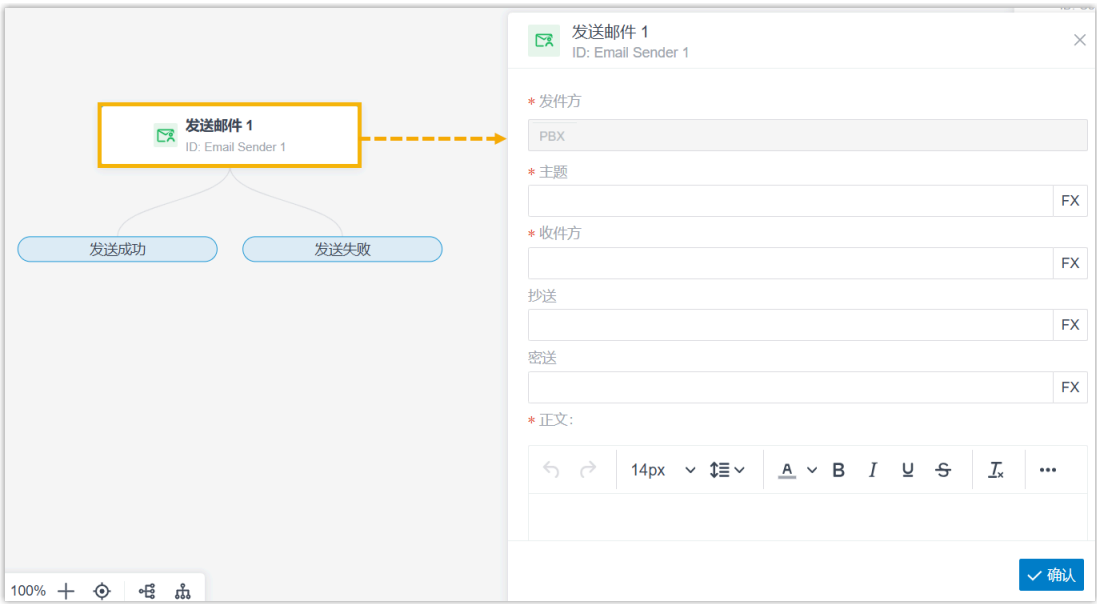


Note:

你可以在 **系统 > 邮箱 > 邮件服务器** 查看配置的邮件服务器，在 **系统 > 邮箱 > 邮件发送日志** 查看邮件发送日志。

组件配置

1. 将**发送邮件** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置并点击 **确认**。

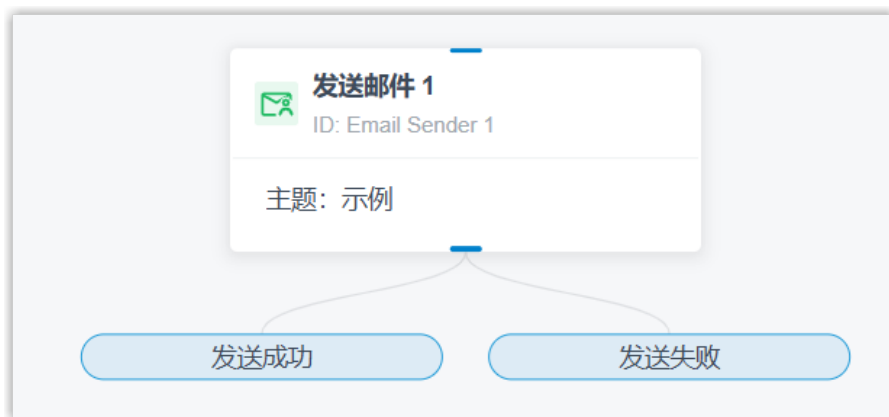


Note:
可使用包含变量、常量和函数的表达式定义以下邮件字段。
可点击 **FX** 配置表达式。在表达式编辑器中，输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。
关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

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

项	说明
	
主题	填写邮件主题。
收件方	邮件收件人地址，将显示在 PBX 发送邮件的“收件人”字段。 Note: 支持最多 5 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。
抄送	送邮箱地址，将显示在 PBX 发送邮件的“抄送”字段。 Note: 支持最多 5 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。
密送	密送邮箱地址，将显示在 PBX 发送邮件的“密送”字段。 Note: 支持最多 5 个邮箱地址；多个邮箱之间用半角逗号 , 分隔。
正文	填写邮件正文内容。 Note: 如需插入系统相关信息，复制模板变量并粘贴到正文。 可用变量 {{.PBXName}}: 本台PBX的设备名称，您可以在PBX设置>首选项中设置设备名称。 {{.PBXSN}}: PBX的产品序列号。 {{.EventTime}}: 事件发生的时间。

配置的信息显示在组件上。



3. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击 **+** 以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件连接

发送邮件 组件默认包含两个分支 **发送成功** 和 **发送失败**，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。

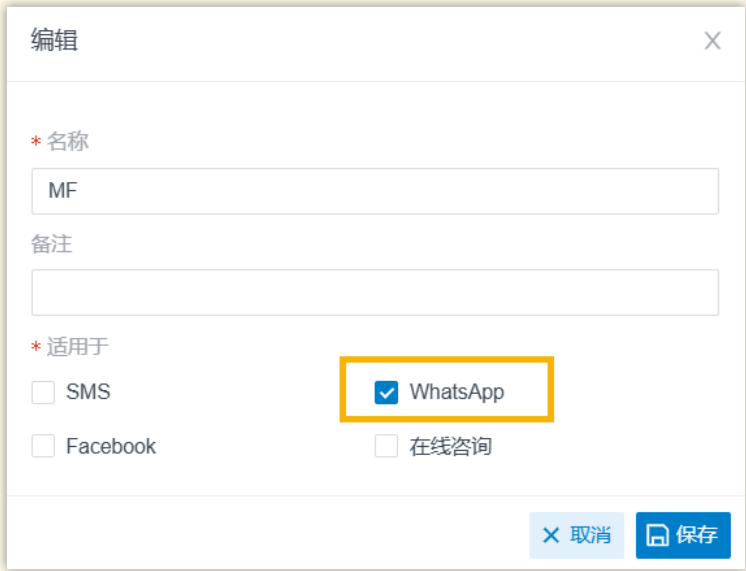


Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。

组件	说明
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

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 组件用于在消息流程中连接第三方数据库，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

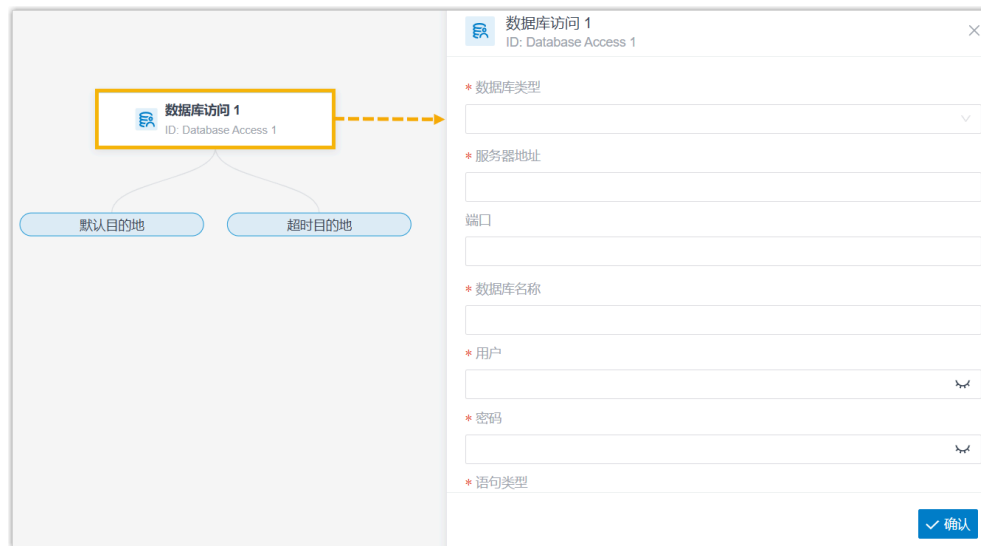
组件配置

前提条件

- 获取外部数据库的基本信息，包括服务器地址、端口、数据库名称、用户名和密码。
- 确保 PBX 可以访问目标外部数据库。

操作步骤

1. 将**数据库访问**组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在 **数据库类型** 下拉列表中，选择数据库类型。

* 数据库类型

Microsoft SQL

PostgreSQL

MySQL

Oracle

3. 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

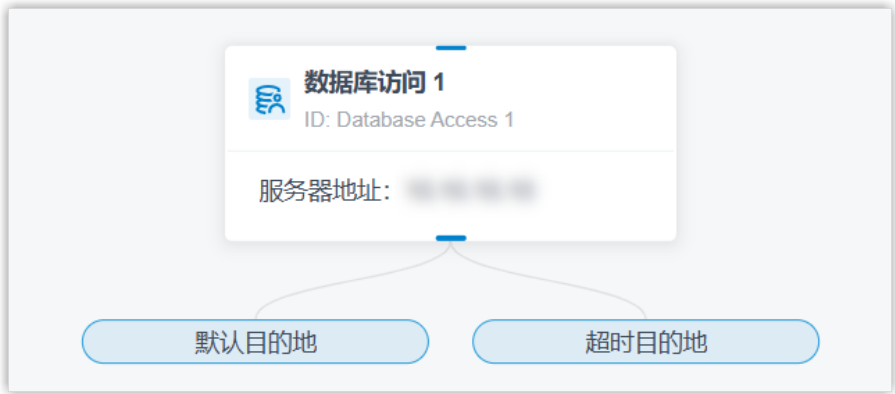
.....

4. 配置 SQL 操作和超时设置。

配置项	说明
语句类型	选择 SQL 操作类型。 • Query: 执行查询操作，返回一条或多条记录 (如 SELECT)。 • NonQuery: 执行修改操作，不返回记录 (如 INSERT、DELETE、UPDATE)。 • Scalar: 执行查询操作，返回单个数值 (如 SUM、COUNT)。
超时时长 (秒)	设置等待 SQL 操作执行的最长时间，超时则停止尝试。
SQL 语句	输入要执行的 SQL 语句。 Note: • 对于 Microsoft SQL Server 和 PostgreSQL，SQL 语句需包含 schema 名称。

配置项	说明
	 假设 schema 为 pbx，应填写 <code>SELECT * FROM pbx.user;</code>。 - 支持配置表达式动态获取数据。 例如，输入 <code>SELECT email_addr FROM contant WHERE number='\$Session.contactNumber';</code>以返回与客户号码对应的邮箱地址。 关于函数和变量的更多信息，请参见支持的变量和函数。 - 如果输入多个 SQL 语句，仅执行第一条。

5. 在右下角点击 **确认**。
- 配置的信息显示在组件上。



6. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击  以添加后接组件。
- 关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **数据库访问** 组件后，系统将数据库信息存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。



Note:

由于同一消息流程中可添加多个 **数据库访问** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 Database Access 1、Database Access 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>\$DatabaseAccess{index}.queryResult</code>	Object	查询语句返回的结果集 (表格形式)。 Tip: 你可以结合以下函数，从查询结果中获取具体数据： <code>GET_TABLE_ROW_COUNT(table)</code>：获取表格的总行数。 <code>GET_TABLE_CELL_VALUE(table, row, column)</code>：获取指定行和列的单元格值。	"demo%40yeastar.com"
<code>\$DatabaseAccess{index}.nonQueryResult</code>	Integer	非查询语句返回的受影响的行数。	99
<code>\$DatabaseAccess{index}.scalarResult</code>	String	Scalar 查询语句返回的单一值。	"10"

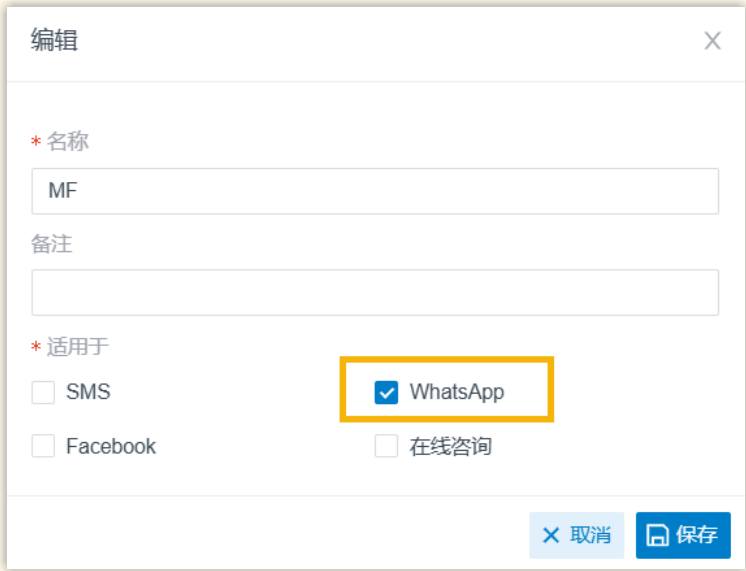
组件连接

数据库访问 组件默认包含两个分支 **默认目的地** 和 **超时目的地**，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。

Note:

如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。

结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。

组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。  更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。 更多信息，请参见 等待回复。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待。

组件	说明
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭。

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. 将**HTTP请求** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，配置 HTTP 请求并点击 **确认**。



Note:
可使用包含变量、常量和函数的表达式定义 **URI**、**查询参数**、**正文** 以及 **请求头** 字段。

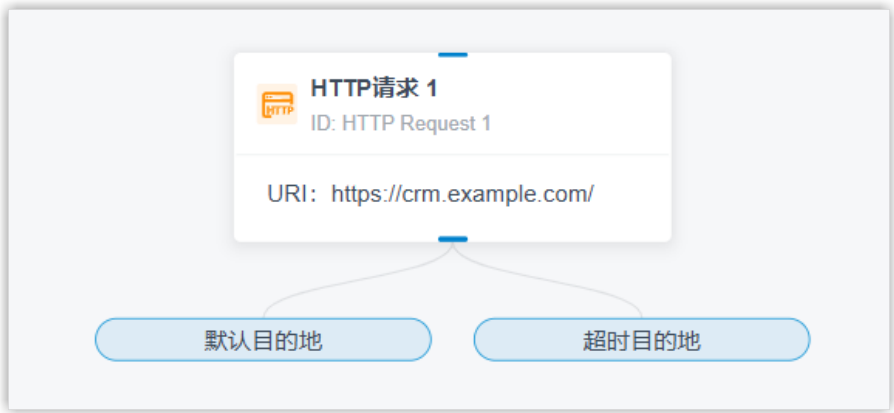
可点击 **FX** 配置表达式。在表达式编辑器中，输入 **FX** 查看并选择系统支持的函数，输入 **\$** 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。

关于函数和变量的更多信息，请参见 [支持的变量和函数](#)。

项	说明
URI	输入 HTTP 请求的目标 URI。
请求类型	选择 HTTP 方法。 • GET • HEAD • OPTIONS • POST • PUT • TRACE • DELETE
请求内容类型	选择请求内容类型。 • application/javascript • application/json • application/x-www-form-urlencoded

项	说明
	• application/pdf • application/xml • application/zip • multipart/form-data • text/css • text/html • text/plain • image/png • image/jpeg • image/gif
查询参数	点击 添加 设置查询参数。  Note: 建议最多添加 30 个参数。
正文	输入要发送给服务器的请求内容。  Note: 如果在正文中插入了变量或函数，使用单引号 <code>' '</code> 将其包围。
超时时长(秒)	设置 HTTP 请求的超时时长。
请求头	点击 添加 设置请求头。  Note: 建议最多设置 30 个请求头。

配置的信息显示在组件上。



3. **可选：** 要在满足组件的分支条件时路由消息会话或触发其他操作，将鼠标悬停在分支上，然后点击  以添加后接组件。

关于支持连接的组件的更多信息，请参见 [组件连接](#)。

组件变量

在消息流程中添加 **HTTP请求** 组件后，系统将数据库信息存储至变量中。你可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用这些变量查询存储的值，以灵活控制会话。



Note:
由于同一消息流程中可添加多个 **HTTP请求** 组件，系统会按照添加顺序为每个组件 ID 编号 (如 HTTP Request 1、HTTP Request 2)。为确保正确获取到指定组件的输出结果，使用变量时需带上对应的编号。

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

组件连接

HTTP请求 组件默认包含两个分支 **默认目的地** 和 **超时目的地**，每个分支可连接 **一个** 组件。支持的组件详见下表。



Note:
如果一个组件已经连接到分支，且你需要在它们之间插入一个新组件，将鼠标悬停在两者之间的线上，点击 **+** 并选择目标组件。选择的组件被自动插入并与两端分别建立连接，无需删除已有连接、添加新组件再手动重连。
结束组件 **转移** 和 **关闭** 不能通过此方式插入。



组件	说明
发送消息	发送消息 支持自动向客户发送消息。 更多信息，请参见 发送消息。
发送WhatsApp模板消息	发送WhatsApp模板消息 支持使用指定的 WhatsApp 消息模板自动向客户发送消息。 Important: 此组件仅在消息流程仅适用于 WhatsApp 消息渠道类型时可用。 编辑 * 名称 MF 备注 * 适用于 ☐ SMS ☒ WhatsApp ☐ Facebook ☐ 在线咨询 取消 保存 更多信息，请参见 发送WhatsApp模板消息。
等待回复	等待回复 组件支持配置等待超时时长，并根据是否收到回复路由消息会话。

组件	说明
	更多信息，请参见 等待回复 。
菜单	菜单 组件可用于向客户提供一组菜单选项，并根据其回复的值路由消息会话。 更多信息，请参见 菜单 。
办公时间组件	办公时间组件 组件支持根据不同时间将消息会话灵活路由至对应的目的地。 更多信息，请参见 办公时间组件 。
等待	等待 组件支持在回复超时时自动将消息会话路由至连接的组件并执行指定的操作。 更多信息，请参见 等待 。
条件组件	条件组件 组件支持基于逻辑表达式路由消息会话。 更多信息，请参见 条件组件 。
循环	循环 组件支持基于循环策略重复执行多个组件。 更多信息，请参见 循环 。
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。
转移	转移 可用于将消息会话转移至指定目的地以终止当前会话。 更多信息，请参见 转移 。
关闭	关闭 组件可用于自动关闭消息会话以终止当前会话。 更多信息，请参见 关闭 。

结束组件

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 组件是消息流程中的一种结束组件。当消息会话被路由至该组件时，系统可将此会话转移至以下目的地。

- 分机
- 消息队列
- 第三方分析平台(消息通过二次开发接口传递)

**Note:**

仅当 PBX 服务器已[通过 API 与第三方消息分析平台对接](#)时，此目的地类型才可用。

组件配置

1. 将**转移** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。



2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。
- a. 按需指定转移会话的目的地。

目的地	操作说明
分机	要将消息会话转移至分机，在 目的地 下拉列表中选择 分机 并使用以下任一方式指定目标分机。 • 从下拉列表选择一个分机。 • 点击下拉列表旁的 FX，输入表达式并点击 保存。  Note: 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 FX 查看并选择系统支持的函数，输入 \$ 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。 关于函数和变量的更多信息，请参见 支持的变量和函数。

目的地	操作说明
	* 分机 FX 表达式 * 表达式 \$GetExtensionInfo1.mobileNumber 支持的变量和函数请见用户指南。 取消 保存
消息队列	要将消息会话转移至指定消息队列的坐席，在 目的地 下拉列表中选择 消息队列 并使用以下任一方式指定目标队列。 - 从 消息队列 下拉列表中选择队列。 - 点击下拉列表旁的 FX，输入表达式并点击 保存。 Note: 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 FX 查看并选择系统支持的函数，输入 \$ 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。 关于函数和变量的更多信息，请参见 支持的变量和函数。

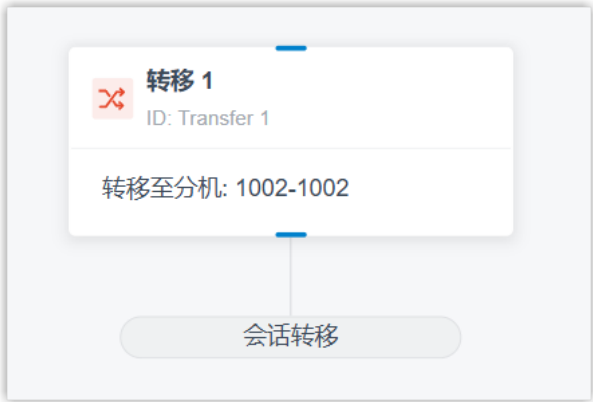
目的地	操作说明
	* 消息队列 FX 表达式 * 表达式 FX_GET_LIST_ITEM(\$DatabaseAccess1.queryResult,2) 支持的变量和函数请见用户指南。 取消 保存
第三方分析平台(消息通过二次开发接口传递)	要将消息会话转移至第三方分析平台执行高级处理，在 目的地 下拉列表中 选择 第三方分析平台(消息通过二次开发接口传递)。 Note: 此项仅当 PBX 服务器已通过 API 与第三方消息分析平台对接时可用。

b. 使用以下任一方式填写消息内容，通知客户消息会话将被转移。

方式	操作说明
文件上传	点击 文件 并上传包含了要发送的内容的文件。 Note: 文件大小不超过 100 MB。 * 消息内容 文件 文本 auto-message.txt 4 bytes

方式	操作说明
文本输入	点击 文本 并在文本框中填写要发送的内容。 - 要插入固定文本，直接输入纯文本和表情符号。 - 要插入变量，点击 FX，输入变量并点击 保存。 Note: 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 FX 查看并选择系统支持的函数，输入 \$ 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。 关于函数和变量的更多信息，请参见 支持的变量和函数。

- c. 在右下角点击 **确认**。
- 配置的目的地显示在组件上。



组件连接

转移 组件默认包含一个分支 **会话转移**，该分支可连接 **一个** 开发者组件。支持的组件详见下表。

组件	说明
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件 。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问 。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求 。

关闭

本文介绍关闭组件的功能、配置方法以及可连接的组件类型。

组件介绍

关闭 组件是消息流程中的一种结束组件。当消息会话被路由至该组件时，系统会自动关闭会话。

组件配置

1. 将**关闭** 组件添加至消息流程后，点击组件进行配置。

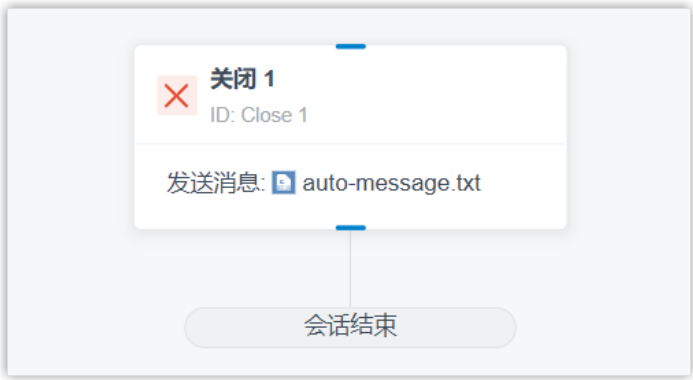


2. 在弹出的右侧面板中，完成以下设置。
- a. 使用以下任一方式填写消息内容，通知客户消息会话将被关闭。

方式	操作说明
文件上传	点击 文件 并上传包含了要发送的内容的文件。 Note: 文件大小不超过 100 MB。 * 消息内容 文件 文本 auto-message.txt 4 bytes
文本输入	点击 文本 并在文本框中填写要发送的内容。

方式	操作说明
	- 要插入固定文本，直接输入纯文本和表情符号。 - 要插入变量，点击 FX，输入变量并点击 保存。 Note: 表达式包含包括变量、常量和函数。你可以输入 FX 查看并选择系统支持的函数，输入 \$ 查看并选择已存储在当前消息流程中的变量。 关于函数和变量的更多信息，请参见 支持的变量和函数。 表达式 表达式 \$GetExtensionInfo1.number 支持的变量和函数请见用户指南。 取消 保存 消息内容 文件 文本 您可以在文本中插入变量。点击 FX 查看所有可用变量。建议在编辑器中编辑变量后，再插入到文本框中。 ⊕ \$GetExtensionInfo1.number 在编辑器中添加的表达式自动插入文本框。

- b. 在右下角点击 **确认**。
- 配置的内容显示在组件上。



组件连接

关闭 组件默认包含一个分支 **会话转移**，该分支可连接 **一个** 开发者组件。支持的组件详见下表。

组件	说明
内部数据操作	内部数据操作 组件可用于从 PBX 内部数据库查询数据。 更多信息，请参见以下文章： • 获取分机状态 • 获取分机信息 • 获取企业联系人信息
发送邮件	发送邮件 组件支持使用配置的邮件服务器自动发送电子邮件并记录发送日志，可用于实时通知。 更多信息，请参见 发送邮件。
数据库访问	数据库访问 组件可用于在消息流程中连接第三方数据库，执行数据查询或写入操作。 更多信息，请参见 数据库访问。
HTTP请求	HTTP请求 组件可用于向外部 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。 更多信息，请参见 HTTP请求。

表达式基础知识

支持的变量和函数

本文介绍 Yeastar 消息流程设计中支持的变量和函数。

变量

可在支持表达式的组件中 (如 **条件组件**) 使用变量动态获取存储在当前消息流程中的值。Yeastar 消息流程设计支持以下两种类型的变量：

- **Session 变量**：存储当前消息会话中的相关信息，在消息流程中全局可用，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消息流程后可用。
更多信息，请参见 [组件变量](#)。

Session 变量

变量	类型	说明	示例值
<code>\$Session.contactNumber</code>	String	客户号码。	"15812340987"
<code>\$Session.channelNumber</code>	String	消息渠道号码。	"LC00113"
<code>\$Session.contactName</code>	String	与客户号码匹配的联系人的姓名。	"Leo Bell"
<code>\$Session.contactFirstName</code>	String	与客户号码匹配的联系人 的名称。	"Leo"
<code>\$Session.contactLastName</code>	String	与客户号码匹配的联系人 的姓氏。	"Bell"

组件变量

 **Note:**



- 在将下表中的组件添加到消息流程中后，系统将组件的返回信息存储在相应的变量中。支持表达式的组件可以在整个消息流程中使用这些变量。
- 由于同一消息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 ID 编号 (如 Menu 1、Menu 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
菜单 组件			
\$Menu{index}.receivedMessage	String	客户回复菜单的消息内容。	"1"
等待回复 组件			
\$WaitForReply{index}.receivedMessage	String	客户回复的消息内容。	"转人工。"
获取分机状态 组件			
\$GetExtensionStatus{index}.currentProfileName	String	分机当前在线状态的名称。 Note: 使用函数判断分机的在线状态时，支持的状态常量如下： • "Available" • "Away" • "Business Trip" • "Do Not Disturb" • "Lunch Break" • "Off Work"	"Available"
\$GetExtensionStatus{index}.currentProfile	String	分机当前在线状态名称和详细信息。	"Available,work"

变量	类型	说明	示例值
\$GetExtensionStatus{index}.isUn available	Boole an	分机是否未注册。	False
获取分机信息 组件			
\$GetExtensionInfo{index}.number	String	分机号码。	"1001"
\$GetExtensionInfo{index}.name	String	分机名称。	"Phillip Huff"
\$GetExtensionInfo{index}.email	String	邮箱地址。	"phillip@sa mple.com"
\$GetExtensionInfo{index}.mobile Number	String	手机号码。	"158801234 56"
获取企业联系人信息 组件			
\$GetCompanyContactInfo{index}. contactName	String	联系人姓名。	"Leo Poll"
\$GetCompanyContactInfo{index}. company	String	公司名称。	"YS"
\$GetCompanyContactInfo{index}. email	String	邮箱地址。	"leo@ys.co m"
\$GetCompanyContactInfo{index}. phonebookList	String	联系人所属的企业联系人 群组。	"All"
\$GetCompanyContactInfo{index}. remark	String	备注信息。	"remark"
\$GetCompanyContactInfo{index}. business	String	办公号码。	"010823456 78"
\$GetCompanyContactInfo{index}. business2	String	办公号码 2。	"021601234 56"
\$GetCompanyContactInfo{index}. mobile	String	手机号码。	"138000012 34"
\$GetCompanyContactInfo{index}. mobile2	String	手机号码 2。	"159000056 78"
\$GetCompanyContactInfo{index}. home	String	家庭号码。	"010876543 21"
\$GetCompanyContactInfo{index}. home2	String	家庭号码 2。	"075523456 789"
\$GetCompanyContactInfo{index}. businessFax	String	公司传真。	"010823456 79"
\$GetCompanyContactInfo{index}. homeFax	String	家庭传真。	"021601234 57"

变量	类型	说明	示例值
\$GetCompanyContactInfo{index}.other	String	其他号码。	"4008880000"
数据库访问 组件			
\$DatabaseAccess{index}.queryResult	Object	查询语句返回的结果集 (表格形式)。  Tip: 你可以结合以下函数，从查询结果中获取具体数据： • GET_TABLE_ROW_COUNT(table): 获取表格的总行数。 • GET_TABLE_CELL_VALUE(table, row, column): 获取指定行和列的单元格值。	"demo%40yeastar.com"
\$DatabaseAccess{index}.nonQueryResult	Integer	非查询语句返回的受影响的行数。	99
\$DatabaseAccess{index}.scalarResult	String	Scalar 查询语句返回的单一值。	"10"
HTTP Request component			
\$HttpRequest{index}.responseContent	String	HTTP 请求响应的正文内容。	{"authenticated": true, "user": "10000"}
\$HttpRequest{index}.responseStatusCode	String	HTTP 请求响应码。  Note:	"200"

变量	类型	说明	示例值
		 使用函数判断响应码时，确保比较的常量为纯数字，不包含状态消息短语。	

函数

函数用于判断条件和处理数据，实现对消息流程的灵活控制。Yeastar 消息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($Menu1.reveivedMessage, "1"),
FX_EQUAL($Session.contactNumber, "15812340987"))
```

在本例中，当客户回复菜单 1 的消息内容为 "1" 且客户号码为 "15812340987" 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($Session.contactNumber,"15812340987"),
FX_NOT($GetExtensionStatus1.isUnavailable))
```

在本例中，满足以下任一条件时，函数返回 **True**：

- 客户号码为 "15812340987"。
- 分机已注册。

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.isUnavailable)
```

在本例中，如果分机未注册，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**：Any
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_EQUAL($Session.contactNumber,"15812340987")
```

在本例中，如果客户号码完全等于"15812340987"，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**: Any
- **响应类型**: Boolean

示例

```
FX_NOT_EQUAL($GetExtensionStatus1.isUnavailable,True)
```

在本例中，如果分机已注册，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($GetCompanyContactInfo1.company,"Yeastar")
```

在本例中，如果公司名称包含 "Yeastar"，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($DatabaseAccess1.nonQueryResult, 20)
```

在本例中，如果 **数据库访问 1** 组件非查询语句返回的受影响行数大于 20，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($DatabaseAccess1.nonQueryResult, 20)
```

在本例中，如果 **数据库访问 1** 组件非查询语句返回的受影响行数大于或等于 20，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($DatabaseAccess1.nonQueryResult, 20)
```

在本例中，如果 **数据库访问 1** 组件非查询语句返回的受影响行数小于 20，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($DatabaseAccess1.nonQueryResult, 20)
```

在本例中，如果 **数据库访问 1** 组件非查询语句返回的受影响行数小于或等于 20，函数返回 **True**。

TO_BOOLEAN

将指定值转换为布尔类型。



Note:

如果参数是字符串 "0"、"False" 或 null，则此函数返回 **False**。

语法

```
FX_TO_BOOLEAN(value)
```

- **请求类型**：Any
- **响应类型**：Boolean

示例

```
FX_TO_BOOLEAN($GetExtensionStatus1.currentProfileName)
```

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**。组件返回任意有效的状态值时，此函数返回 **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("Customer Name: ", $Session.contactName)
```

在本例中，拼接字符串 "Customer Name: " 和客户对应的联系人名称，函数返回 "Customer Name: Leo Bell"。

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, "user")
```

在本例中，**HTTP 请求 1** 组件返回的 JSON 内容如下：

```
{
  "authenticated": true,
  "user": "10000"
}
```

函数返回 `user` 对应的值 `"10000"`。

TO_STRING

将指定值转换为字符串。

语法

```
FX_TO_STRING(value)
```

• 请求类型: Any

• 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 "2026-08-12 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 **数据库访问 1** 组件查询结果的行数。

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 **数据库访问 1** 组件查询结果的项数。

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，函数从组件 **HTTP 请求 1** 组件返回的 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`: Any
 - `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 **数据库访问 1** 组件结果中第 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 **数据库访问 1** 组件结果中的第三项。

GET_JSON_ARRAY_ITEM

从 JSON 数组中指定索引的对象中获取指定字段的值。

语法

```
FX_GET_JSON_ARRAY_ITEM(jsonData,arrayKey,index,fieldName)
```

- **请求类型:**
 - jsonData: String
 - arrayKey: String
 - index: Integer

- `fieldName`: String
- **响应类型**: Object

示例

```
FX_GET_JSON_ARRAY_ITEM($HttpRequest1.responseContent
,"data",0,"phoneNumber")
```

在本例中，函数返回 JSON 数组中 data 第一个对象的 phone-Number 字段的值。

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,"da
ta")
```

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