

全渠道消息功能手册

Yeastar P 系列软件版

版本: v1

日期: 2024年05月28日



目录

全渠道消息功能概述.....	1
管理员手册.....	3
全渠道消息管理员手册.....	3
消息渠道设置.....	4
SMS 短信渠道.....	4
社交媒体渠道.....	71
消息队列设置.....	83
创建消息队列.....	83
管理消息队列.....	85
外部聊天记录管理.....	86
查看和管理外部聊天记录.....	86
下载外部聊天记录.....	89
坐席手册.....	91
全渠道消息坐席手册.....	91
网页端坐席操作.....	92
管理来自外部消息渠道的客户咨询消息.....	92
桌面端坐席操作.....	97
管理来自外部消息渠道的客户咨询消息.....	97
手机端坐席操作.....	102
向客户发起会话.....	102
管理来自外部消息渠道的客户咨询消息.....	104

全渠道消息功能概述

Yeastar P 系列软件版 提供全渠道消息功能，允许企业将多个数字通信渠道集成到电脑中。这样一来，企业坐席可以在单一平台上无缝地与来自各种渠道 (包括 SMS 短信、社交媒体等) 的客户进行互动，从而提高了坐席的工作效率，并增强了客户体验。

功能亮点

Yeastar P 系列软件版 全渠道消息功能提供了以下亮点：

一站式消息管理

坐席可以直接在 Linkus UC 客户端上接收和回复来自不同消息渠道的客户咨询，而无需重复手动切换应用程序或服务查看消息，从而节省时间并提高工作效率。所有消息集中存储在 PBX 服务器中，坐席可以通过 Linkus 网页端、桌面端或手机端从 PBX 上获取到所有消息会话的记录。

使用企业号码联系客户

坐席可以使用企业号码与客户联系，保护个人手机号码隐私的同时，可提升专业形象，增强客户信任感。如有需要，坐席可轻松将消息会话切换为语音通话，与客户交流并解决问题。

坐席间无缝协作

坐席可以通过转移会话将问题交给同事来解决，同事可以查看完整的聊天记录快速了解详情，并接手处理问题，实现团队内部高效沟通和问题解决。

自动会话分配

支持将来自不同消息渠道的消息路由到队列，这样一来，坐席间可分担工作量，并减少客户服务响应时间。当坐席从队列中接管会话时，系统自动将此会话分配给此坐席。

全渠道消息用户角色

用户可以根据其分配的角色使用全渠道消息功能并执行不同的操作，如下表所列。

角色	说明
管理员	系统管理员负责配置和维护全渠道消息功能，包括设置通信渠道、设置路由规则、分配代理和管理会话历史记录。 更多信息，请参见 全渠道消息管理员手册 。
坐席	坐席负责与来自各种消息渠道的客户互动，处理客户咨询，解决问题，提供支持和服务。

角色	说明
	更多信息，请参见 全渠道消息坐席手册 。

管理员手册

全渠道消息管理员手册

本手册为系统管理员提供了设置和管理全渠道消息功能的详细说明，以实现 PBX 系统上跨消息渠道的高效通信。

适用对象

本手册适用于需要负责配置和维护全渠道消息功能的系统管理员。

建立全渠道消息的步骤

1. 设置消息渠道

为了使联络中心能够处理数字消息互动，你需要在 PBX 系统中添加数字消息渠道，并对每个渠道进行设置，如消息发送速率、入站消息路由规则等。

有关渠道设置要求和详细配置，请参阅具体消息渠道的操作说明。

渠道	操作说明
SMS	<p>你可以在 PBX 上为以下支持的短信服务运营商建立 SMS 短信渠道，以便客户可以直接通过短信联系到企业。</p> <ul style="list-style-type: none">• 配置 Bandwidth SMS 短信渠道• 配置 Flowroute SMS 短信渠道• 配置 Telnyx SMS 短信渠道• 配置 Twilio SMS 短信渠道• 配置 SIPTRUNK SMS 短信渠道• 配置 VoiceMeUp SMS 短信渠道• 配置 VoIP.ms SMS 短信渠道 <p>上面未列出的 SMS 运营商也可以通过 SMS API 将短信服务集成到 Yeastar P 系列软件版上。实现对接后，你可以在 PBX 系统上为此运营商的配置 SMS 短信渠道。</p> <p>关于运营商如何集成 SMS 服务以及集成后如何设置短信渠道，请参见 通过 SMS API 将 SMS 服务集成到 Yeastar P 系列软件版。</p>
Social media	<p>要通过流行的社交媒体平台与客户进行互动，您可以在 PBX 上配置社交媒体渠道。</p> <ul style="list-style-type: none">• 配置 WhatsApp 消息渠道

2. 设置消息队列

分配一组分机用户作为队列坐席，接收入站消息。坐席从消息队列中接管会话后可回复消息，系统会自动将此会话分配给该坐席。

更多信息，请参见 [创建消息队列](#) 与 [管理消息队列](#)。

3. 管理消息历史记录

获取并管理来自各种消息渠道的客户互动的详细记录，全面了解每次对话过程。

更多信息，请参见 [查看和管理外部聊天记录](#) 与 [下载外部聊天记录](#)。

消息渠道设置

SMS 短信渠道

配置 Bandwidth SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 Bandwidth SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本**：83.12.0.23 或更高版本
- **订阅服务**：**隧道服务** 或 **视频会议**，保证 FQDN 功能可用。
- **FQDN**：确保 PBX 可通过 FQDN 访问。



注：

由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 [通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Bandwidth SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Bandwidth。更多信息，请参见 [Bandwidth 支持的消息类型](#)。

**重要：**

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：24 小时

前提条件

- 你已在 [Bandwidth 中创建子账号 \(sub-account\) 并绑定区域 \(location\)](#)。
- 你已在 [Bandwidth 中购买号码](#)。

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Bandwidth 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Bandwidth 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

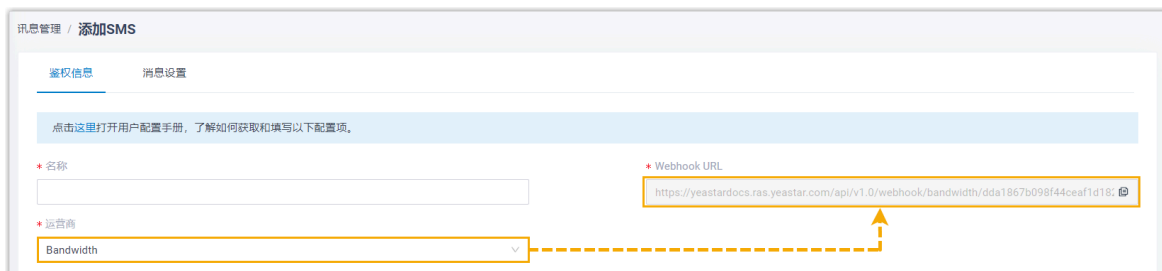
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Bandwidth**。

PBX 对应生成一个 Webhook URL，并显示在 **Webhook URL** 字段中。

**重要：**



若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。



4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Bandwidth 上配置用于 SMS 的号码



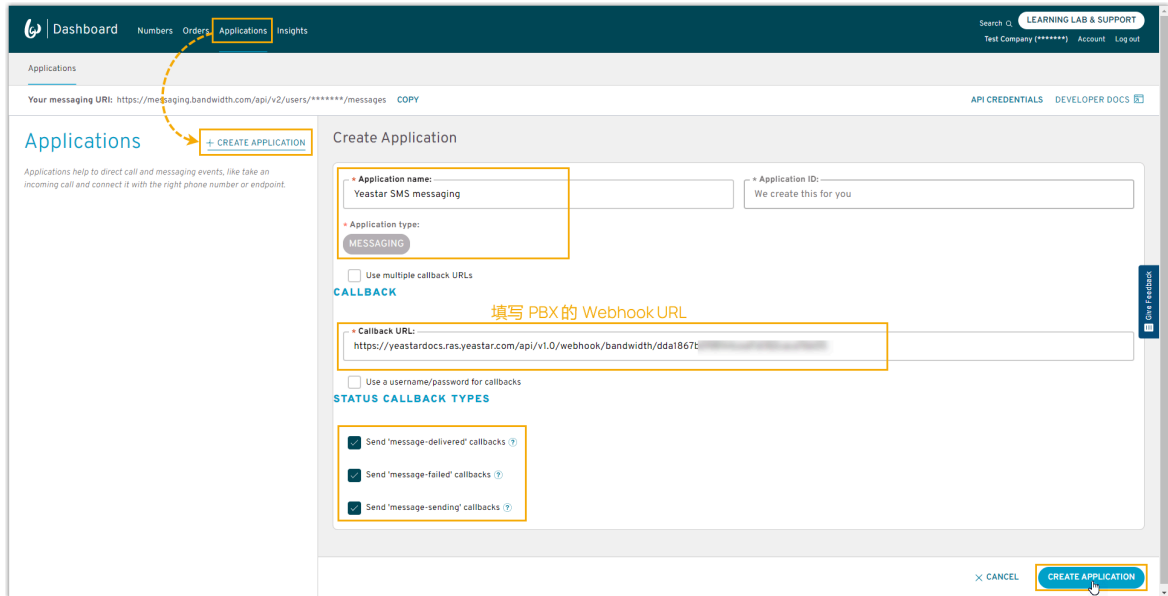
重要：

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

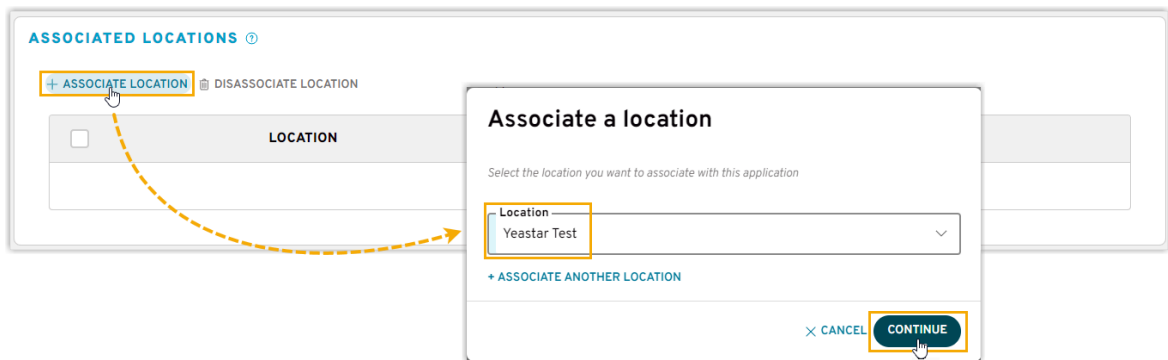
如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Bandwidth](#)，并完成以下配置：

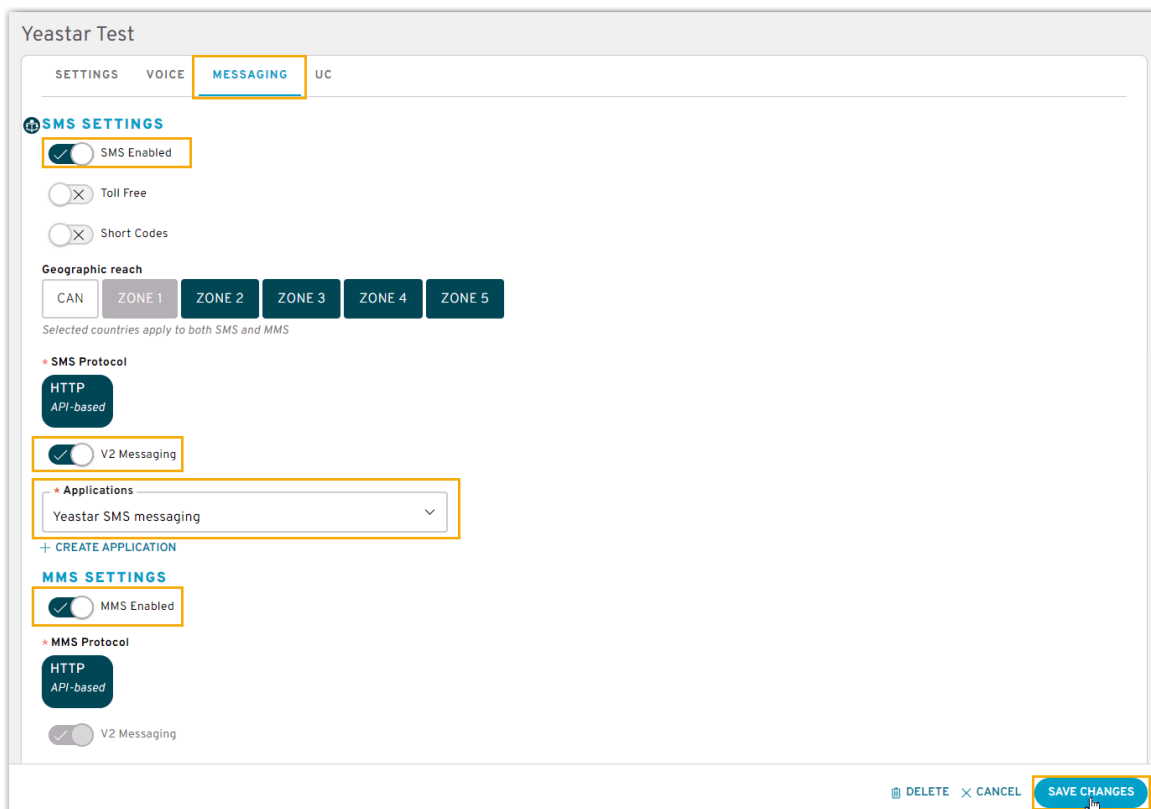
1. 使用子账号创建一个应用 (application)，并使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 设置回调地址 (Callback URL)。



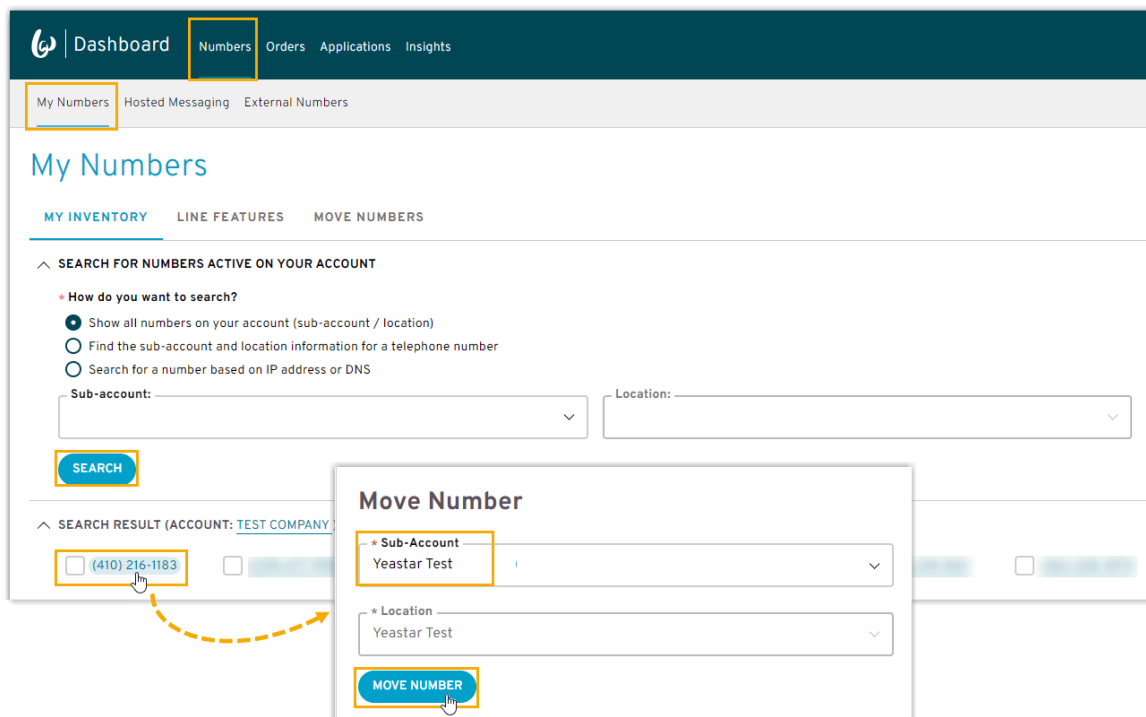
2. 在新建应用的详情页中，将应用与你的区域绑定。



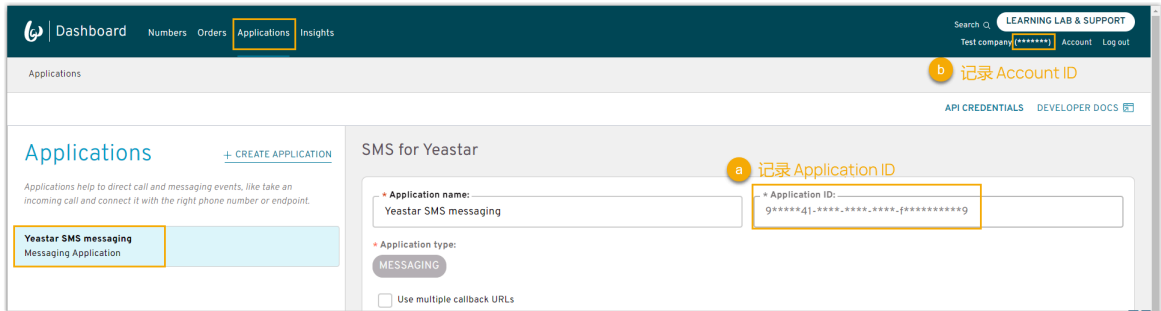
3. 为区域和绑定的应用启用 HTTP SMS 和 MMS 消息设置。



4. 搜索要使用 SMS 的号码，并与你的子账号绑定。



5. 记录下应用 ID (Application ID) 和账号 ID (Account ID)，用于与 PBX 对接。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Bandwidth 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Bandwidth 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Bandwidth**。
 - **Application ID**：粘贴从 [Bandwidth 获取的应用 ID](#)。
 - **Account ID**：粘贴从 [Bandwidth 获取的账号 ID](#)。
 - **用户名**：填写你的 Bandwidth 账号用户名。
 - **密码**：填写你的 Bandwidth 账号用户密码。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：



- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加 ×

* 号码
+14102161183

* 消息目的地
分机

* 分机
3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项 可用的

请输入搜索内容

分机号码	姓名
<input type="checkbox"/> Extension Group	Default_All_Ext...
<input type="checkbox"/> 1002	Terrell Smith
<input type="checkbox"/> 1003	Dave Haris
<input type="checkbox"/> 1004	Troy Daniel

2 项 已选择

请输入搜索内容

分机号码	姓名
<input type="checkbox"/> 1000	Leo Ball
<input type="checkbox"/> 1001	Phillip Huff

- **号码：** 以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地：** 设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。


选项	说明
	所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Bandwidth SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

注：

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

配置 Flowroute SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 Flowroute SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：83.12.0.23 或更高版本 • 订阅服务：隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用。 • FQDN：确保 PBX 可通过 FQDN 访问。 <p>注： 由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。</p> <p>有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX。</p>
Flowroute	<p>API 版本：v2.1</p> <p>注： 你可以在 Flowroute 中查看或升级 API 版本 (路径：PREFERENCE > API Control > SMS Webhook Version)。</p>

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Flowroute SMS 短信渠道支持文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Flowroute。更多信息，请参见 [Flowroute 支持的 MMS 文件类型](#)。

**重要：**

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：24 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Flowroute 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Flowroute 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Flowroute**。

PBX 对应生成一个 Webhook URL，并显示在 **Webhook URL** 字段中。



重要：

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

讯息管理 / 添加SMS

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

* Webhook URL

* 运营商

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Flowroute 上配置用于 SMS 的号码



重要：

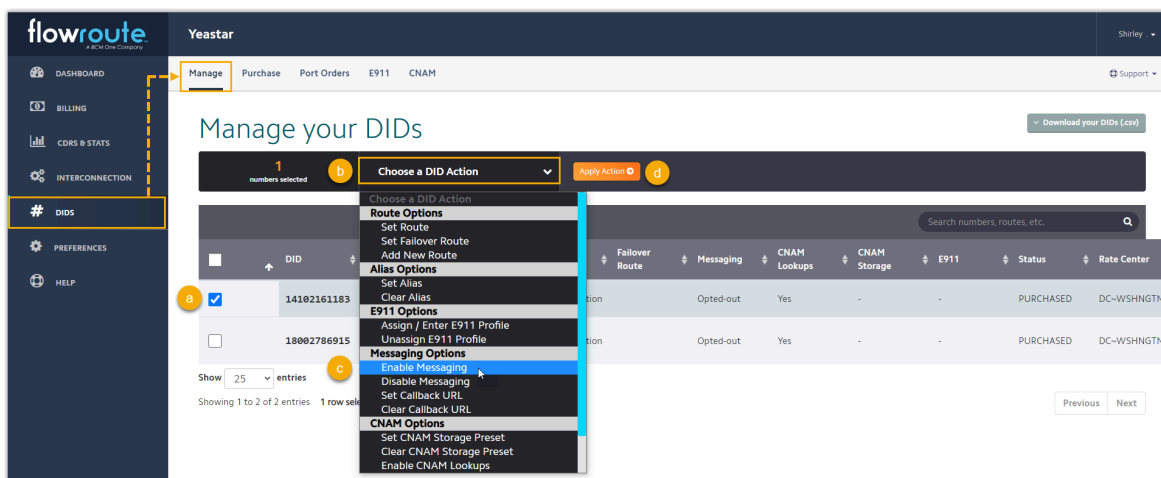


根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)” 消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

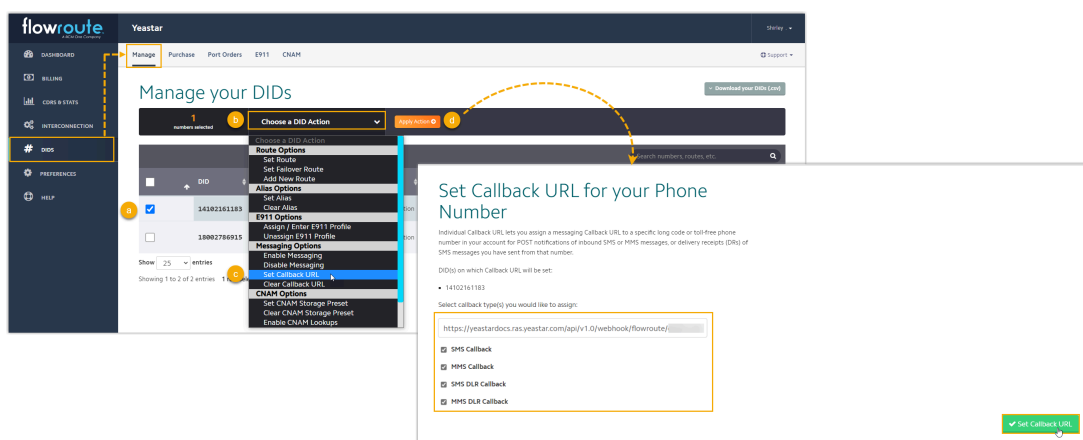
登录 [Flowroute](#)，并完成以下配置：

1. 选择 DID 号码，并启用短信功能。

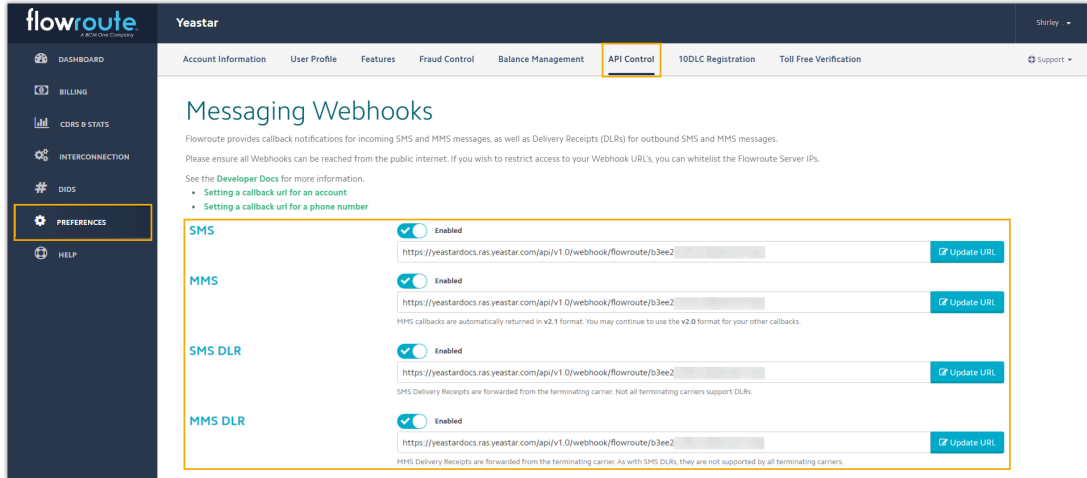


2. 根据你的需要，按照对应步骤配置消息 Webhook。

- 如果你只需要在特定号码传入消息时接收回调通知，可使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 为该号码单独配置消息 Webhook。



- 如果你需要账户中的所有号码传入消息时都接收回调通知，可使用 [PBX 的 Webhook URL](#)，根据下图所示配置全局消息 Webhook。

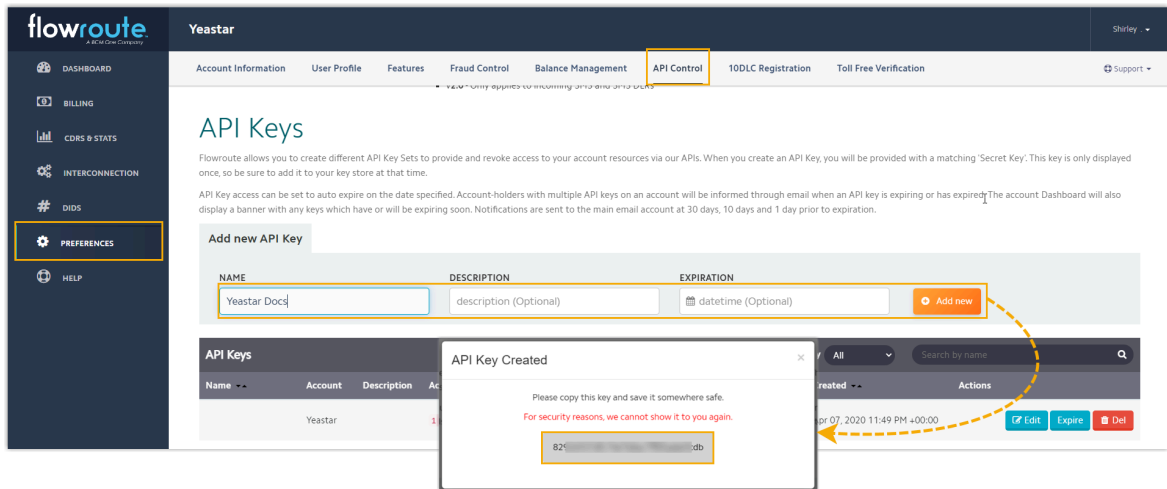


3. 创建 API 密钥，用于与 PBX 对接。

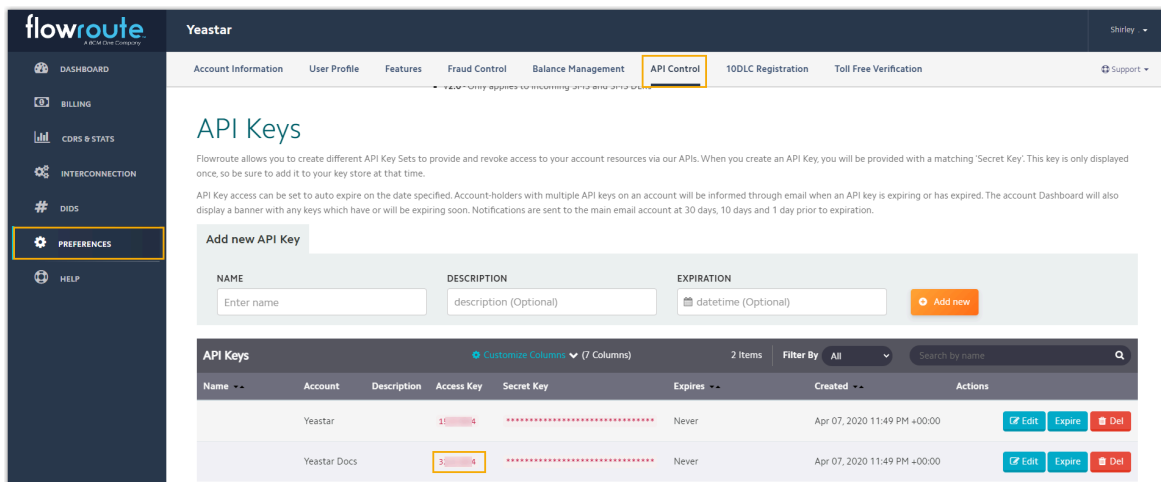


重要：

创建的 API 密钥仅显示一次，因此创建后必须马上记录生成的 API 密钥。



4. 记录 API 密钥的 **Access Key**。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Flowroute 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Flowroute 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Flowroute**。
 - **Access Key**：粘贴 [在 Flowroute 获取的 Access Key](#)。
 - **Secret Key**：粘贴 [在 Flowroute 获取的 API 密钥](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：



- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加 ×

* 号码
+14102161183

* 消息目的地
分机

* 分机
3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项 可用的

请输入搜索内容

分机号码	姓名
<input type="checkbox"/> Extension Group	Default_All_Ext...
<input type="checkbox"/> 1002	Terrell Smith
<input type="checkbox"/> 1003	Dave Haris
<input type="checkbox"/> 1004	Troy Daniel

2 项 已选择

请输入搜索内容

分机号码	姓名
<input type="checkbox"/> 1000	Leo Ball
<input type="checkbox"/> 1001	Phillip Huff

- **号码：** 以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地：** 设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。


选项	说明
	所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Flowroute SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

注：

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

配置 Telnyx SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 Telnyx SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本**：83.12.0.23 或更高版本
- **订阅服务**：**隧道服务** 或 **视频会议**，保证 FQDN 功能可用。
- **FQDN**：确保 PBX 可通过 FQDN 访问。



注：

由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 [通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Telnyx SMS 短信渠道支持文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Telnyx。更多信息，请参见 [Telnyx 支持的 MMS 文件类型](#)。



重要：

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 **国家地区 IP 访问防御** 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：24 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Telnyx 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Telnyx 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Telnyx**。

PBX 对应生成一个 Webhook URL，并显示在 **Webhook URL** 字段中。



重要：

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

信息管理 / Add SMS

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

* Webhook URL

* 运营商

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Telnyx 上配置用于 SMS 的号码



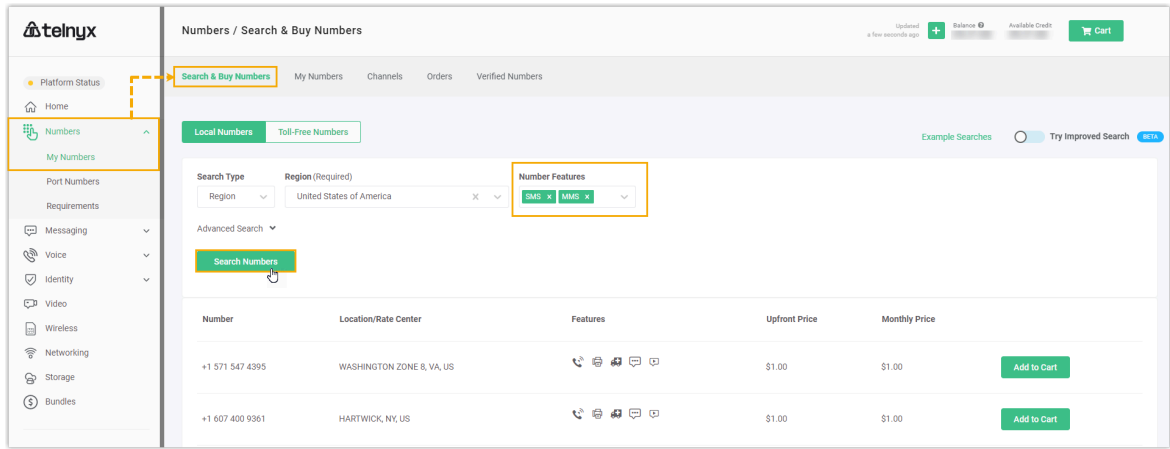
重要：

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

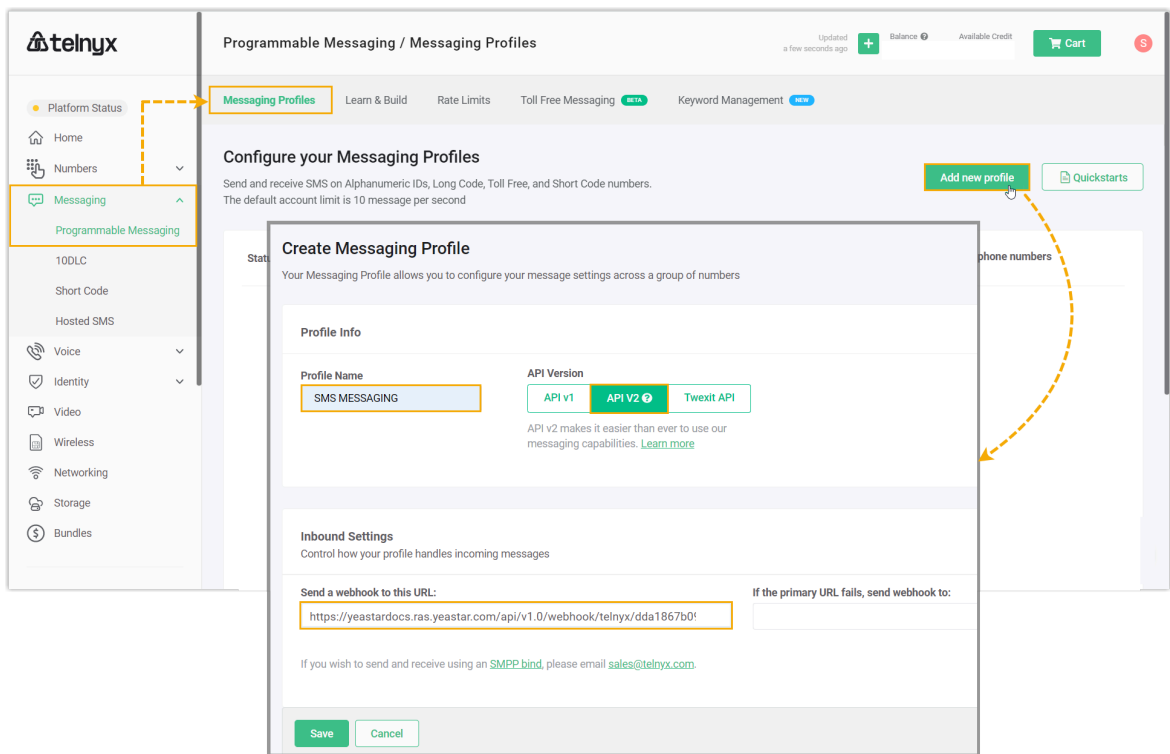
如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Telnyx](#)，并完成以下配置：

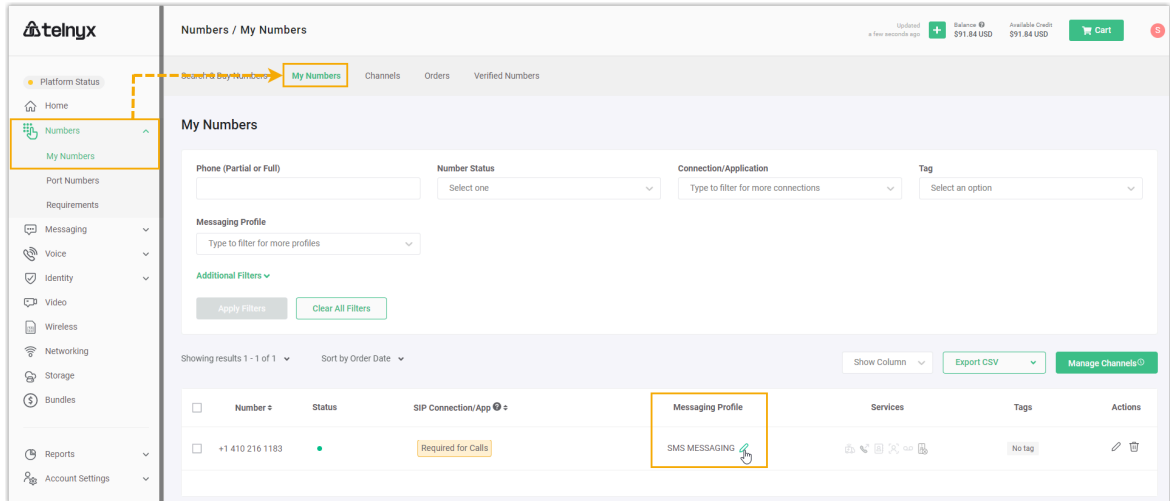
1. 搜索并购买具有 SMS 功能的 DID 号码。



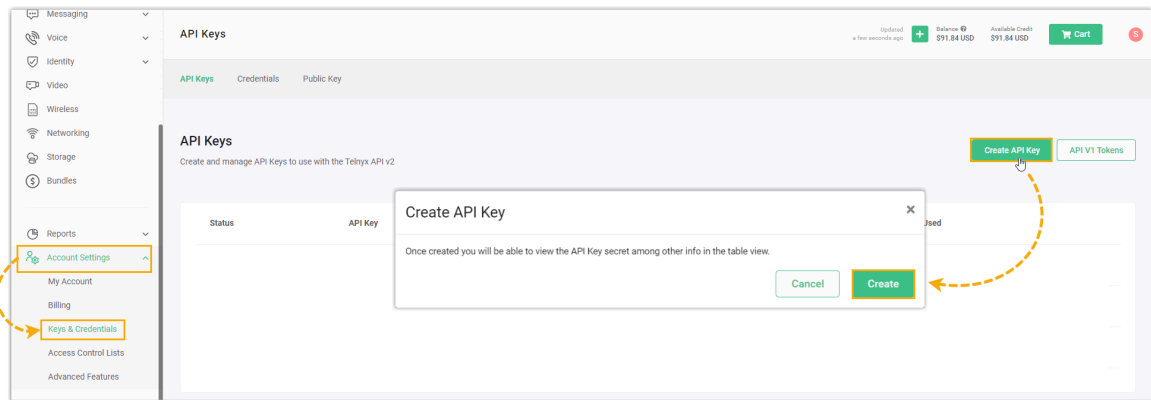
2. 创建消息配置文件，并使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 配置消息 Webhook。



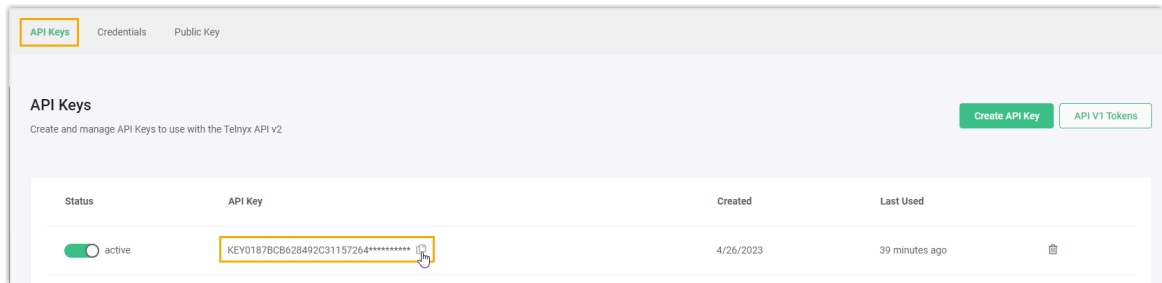
3. 将消息配置文件分配给购买的号码。



4. 创建 API 密钥，用于与 PBX 对接。



5. 在 **API Key** 页签下记录 API Key，在 **Public Key** 页签下记录 Public Key。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Telnyx 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Telnyx 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Telnyx**。
 - **API Key**：粘贴 [从 Telnyx 获取的 API Key](#)。
 - **Public Key**：粘贴 [从 Telnyx 获取的 Public Key](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间(天)** 栏中设置超时时间。

- c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

- **号码**：以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。


选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。


- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Telnyx SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

**注：**

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

配置 Twilio SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 Twilio SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本：**83.12.0.23 或更高版本
- **订阅服务：**隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用。
- **FQDN：**确保 PBX 可通过 FQDN 访问。

**注：**



由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 [通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Twilio SMS 短信渠道支持文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Twilio。更多信息，请参见 [Twilio 支持的 MMS 文件类型](#)。



重要：

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：24 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Twilio 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Twilio 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Twilio**。

PBX 对应生成一个 Webhook URL，并显示在 **Webhook URL** 字段中。



重要：



若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Twilio 上配置用于 SMS 的号码



重要：

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

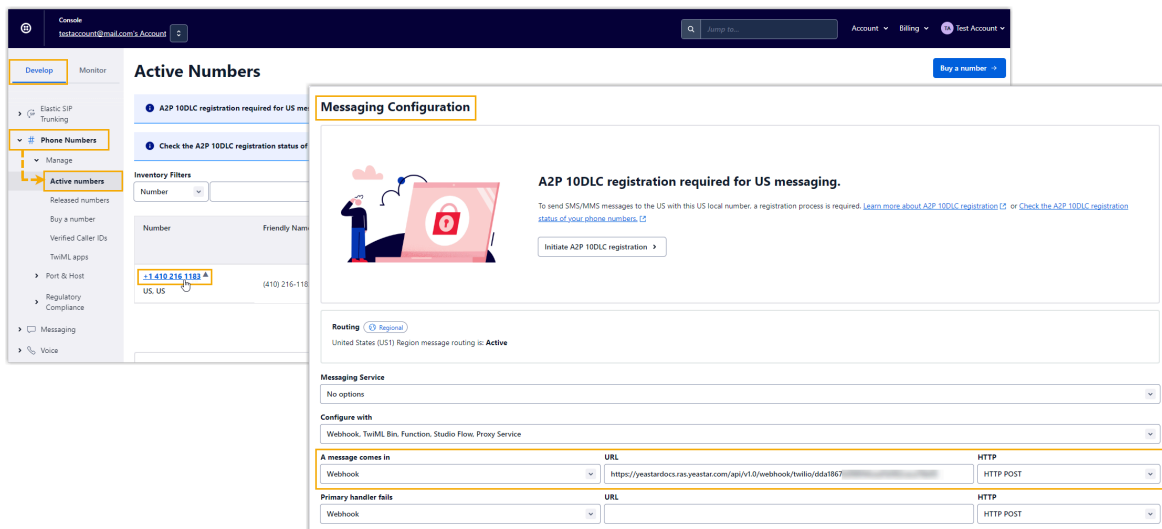
如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Twilio](#)，并完成以下配置：

1. 搜索并购买具有短信功能的号码。

Number	Type	Capabilities	Address Requirement	Monthly fee
+1 972 996 7252 ▲ Richardson, TX US	Local	Voice, SMS, MMS, Fax	None	\$1.15
+1 248 313 6929 ▲ Walled Lake, MI US	Local	Voice, SMS, MMS, Fax	None	\$1.15

2. 编辑购买的号码，使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 配置消息 Webhook。

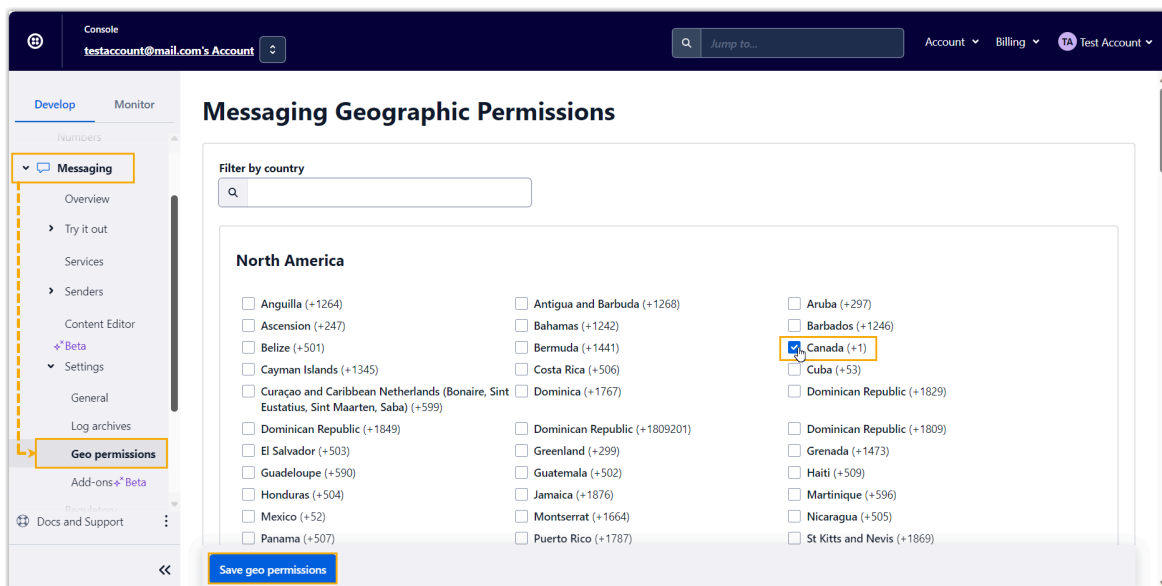


3. 启用指定区域的地理权限，以保证消息可以成功发送到该区域的号码上。



注：

此设置需在主账号中进行。

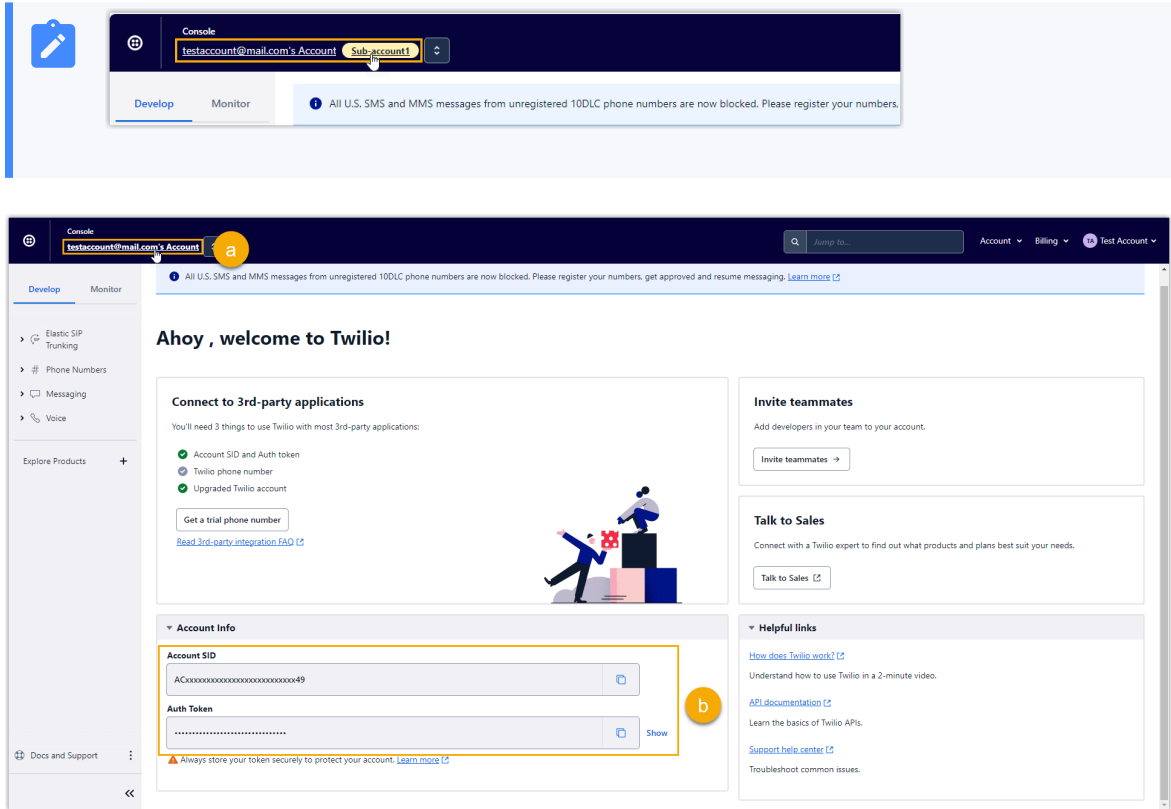


4. 进入你的账号的仪表盘，记录 **Account SID** 和 **Auth Token**，后续在 PBX 上需要使用到这些信息。



注：

此账号必须为用于购买号码的账号，即，如果使用子账号购买号码，则需要进入子账号的仪表盘获取信息。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Twilio 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Twilio 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Twilio**。
 - **Account SID**：粘贴 [从 Twilio 获取的 Account SID](#)。
 - **Auth Token**：粘贴 [从 Twilio 获取的 Auth Token](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。

a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

- **号码：** 以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地：** 设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。


选项	说明
	只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。




- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Twilio SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

注：

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

		时间筛选				
		消息数据				
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作	
+14102161183	30	20	10	8	 	

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

配置 SIPTRUNK SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 SIPTRUNK SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：83.14.0.24 或更高版本 • 订阅服务：隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用。 • FQDN：确保 PBX 可通过 FQDN 访问。 <p>注： 由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。</p> <p>有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX。</p>
SIPTRUNK	<ul style="list-style-type: none"> • 号码：DID 号码需支持 SMS/MMS 功能，且已完成 10DLC 注册。 <p>重要： 根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。</p> <p>如果企业需要与美国客户联系，请完成号码的 10DLC 注册，以保证消息传送正常。</p> <p>提示： 可向 SMS 运营商提交请求以获取满足要求的 DID 号码。更多信息，请参见 SMS Process & Expectations。</p>

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

SIPTRUNK SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 SIPTRUNK。

**重要：**

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小：**最大 100 MB
- **文件保留时间：**24 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 SIPTRUNK 上配置消息功能](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

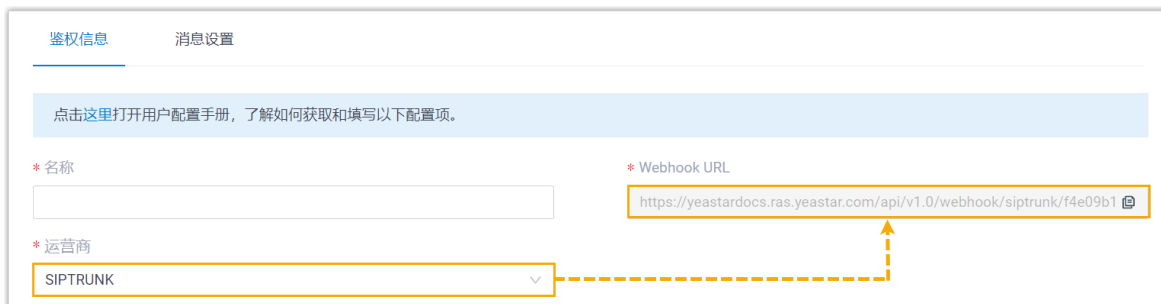
首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 SIPTRUNK 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **SIPTRUNK**。

PBX 对应生成一个 Webhook URL，并显示在 **Webhook URL** 字段中。

**重要：**

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

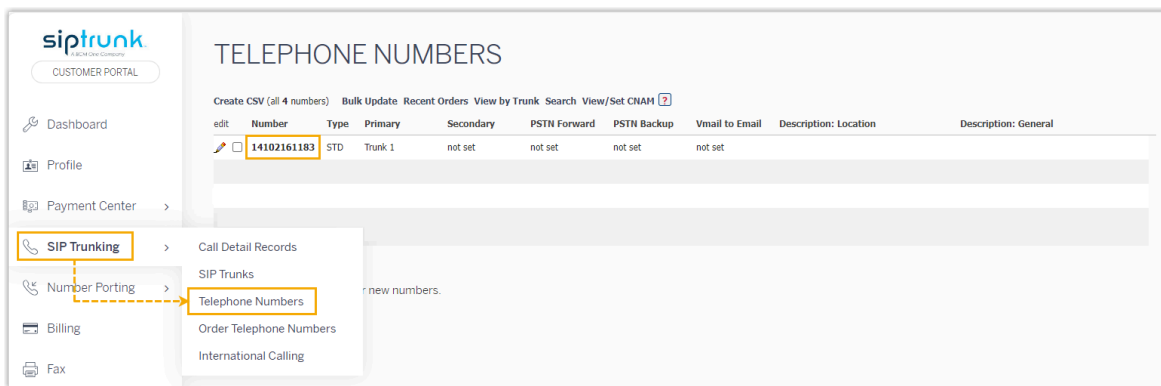


4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 SIPTRUNK 上配置消息功能

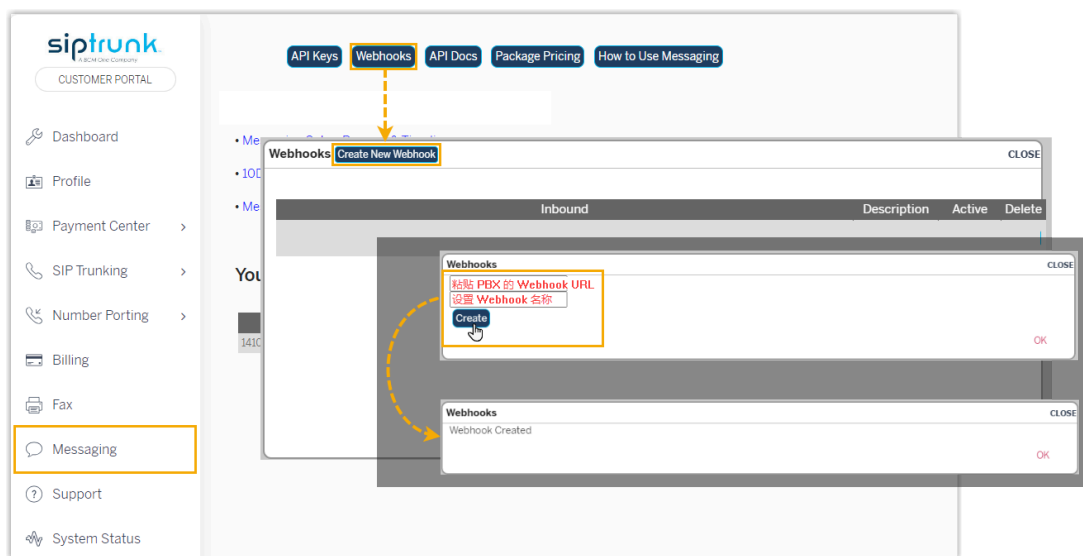
登录 [SIPTRUNK 用户界面](#)，并完成以下配置：

1. 记录要添加到 SMS 短信渠道的 DID 号码。

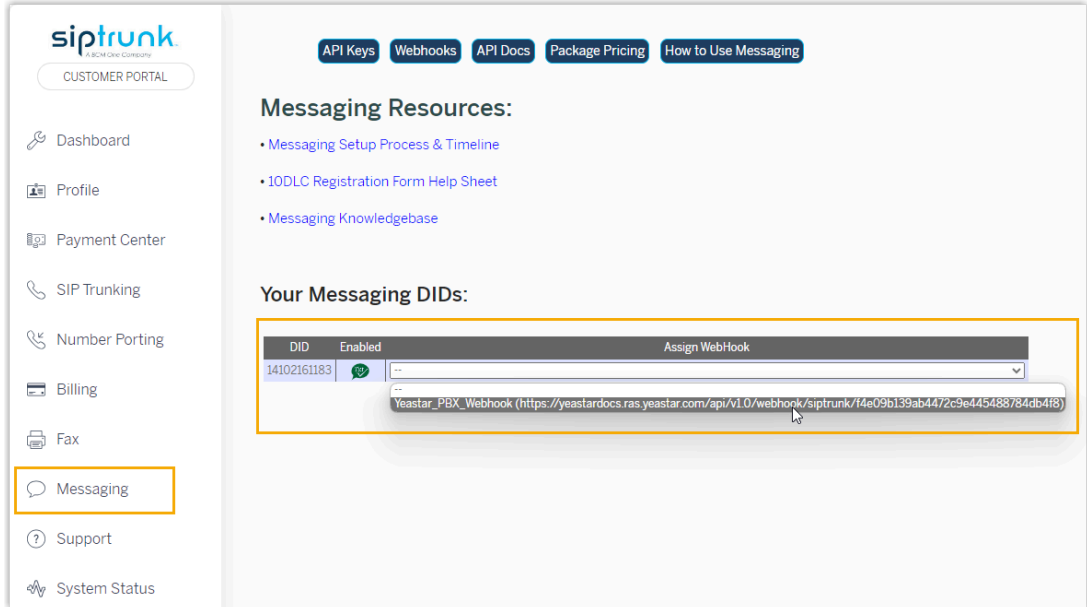


2. 为 DID 号码配置消息 Webhook，用于消息回调。

a. 使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 设置 Webhook。



b. 将 Webhook 分配给 DID 号码。

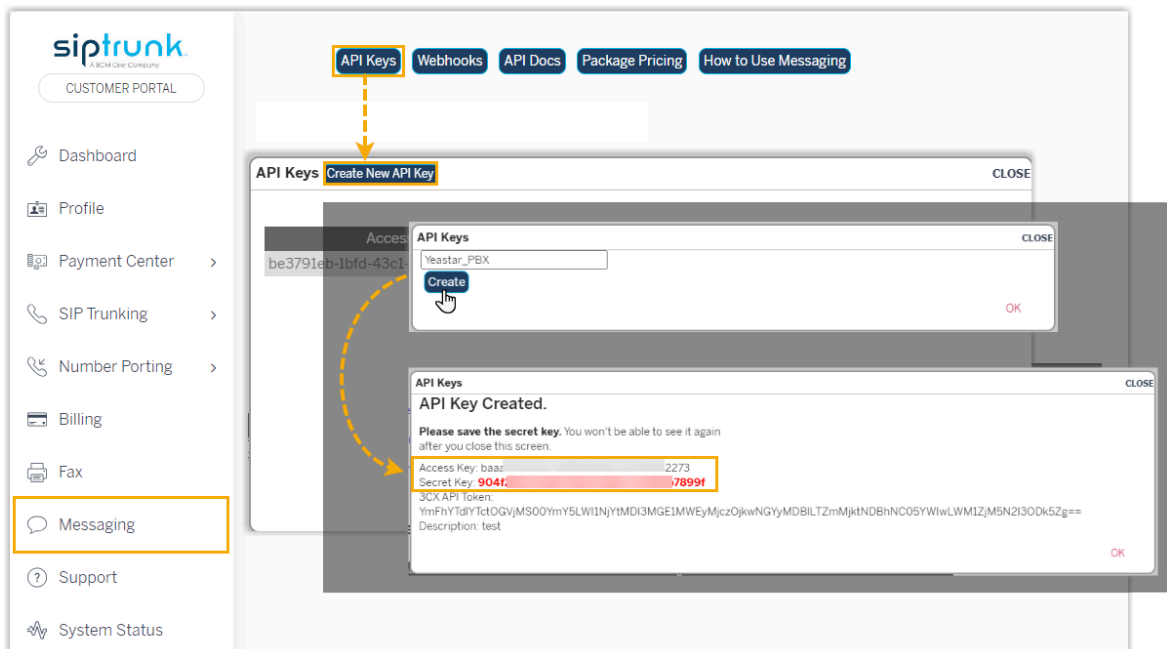


3. 创建用于与 PBX 对接的 API key，并记录 **Access Key** 和 **Secret Key**。



重要：

在关闭弹窗之前，须确保已复制并妥善保存 **Secret Key**，因为此信息只显示一次。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 SIPTRUNK 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 SIPTRUNK 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **SIPTRUNK**。
 - **Access Key**：粘贴 [从 SIPTRUNK 获取的 Access Key](#)。
 - **Secret Key**：粘贴 [从 SIPTRUNK 获取的 Secret Key](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
 - 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。
- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

- **号码**：以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		SIPtrunk SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

**注：**

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

号码	消息数据				操作
	总发送量	发送成功	发送失败	接收	
+14102161183	30	20	10	8	

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

配置 VoiceMeUp SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版 上配置 VoiceMeUp SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本**：83.14.0.24 或更高版本
- **订阅服务**：**隧道服务** 或 **视频会议**，保证 FQDN 功能可用。
- **FQDN**：确保 PBX 可通过 FQDN 访问。

**注：**



由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 [通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

VoiceMeUp SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 VoiceMeUp。



重要：

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：24 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 VoiceMeUp 上配置消息功能](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 VoiceMeUp 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **VoiceMeUp**。

PBX 对应生成一个 Webhook URL，并显示在 **Webhook URL** 字段中。



重要：



若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 VoiceMeUp 上配置消息功能

登录 [VoiceMeUp 用户界面](#)，并完成以下配置：

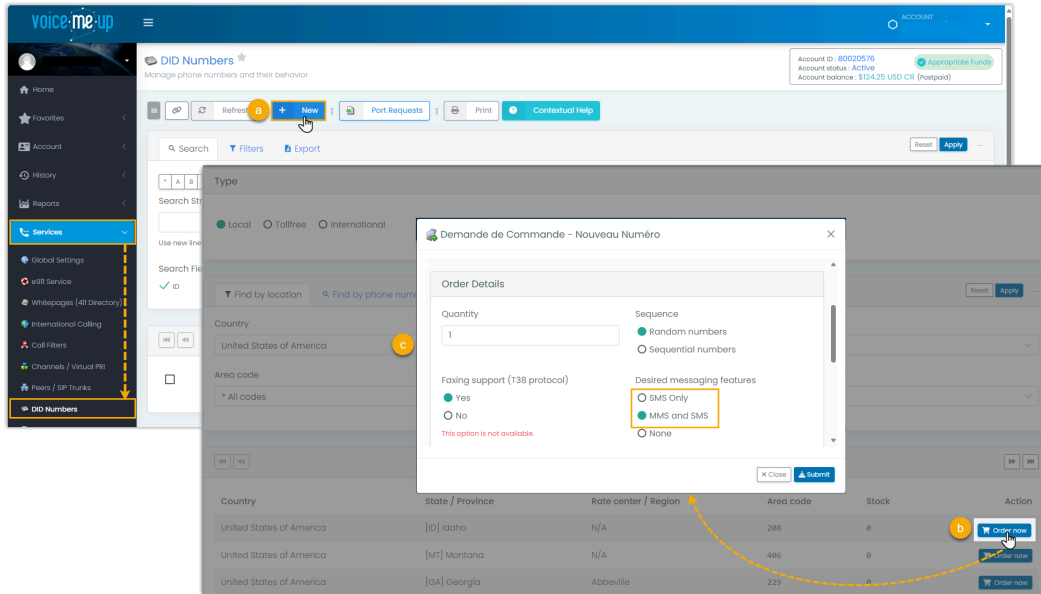
1. 购买具有 SMS 功能的 DID 号码。



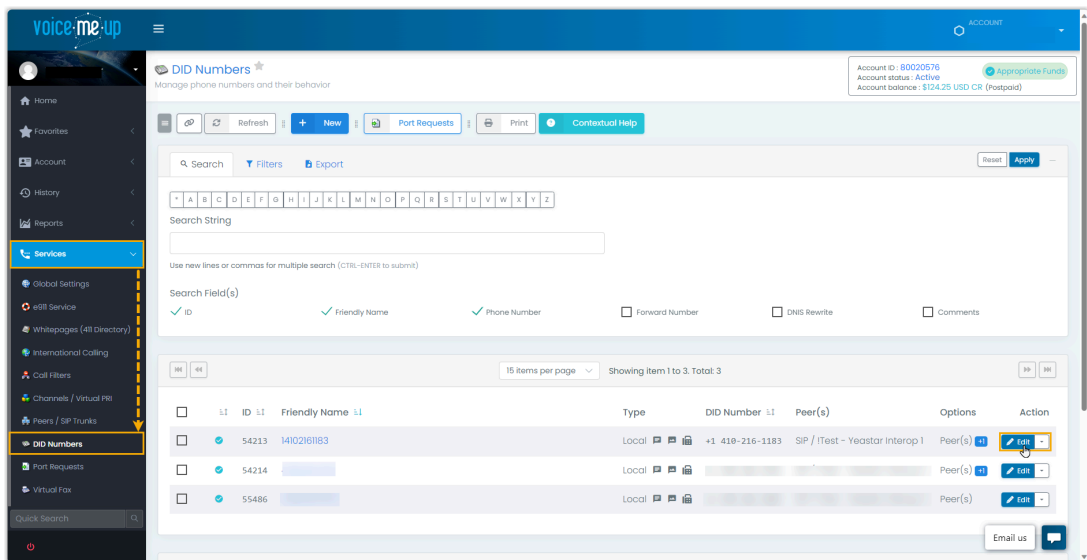
重要：

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

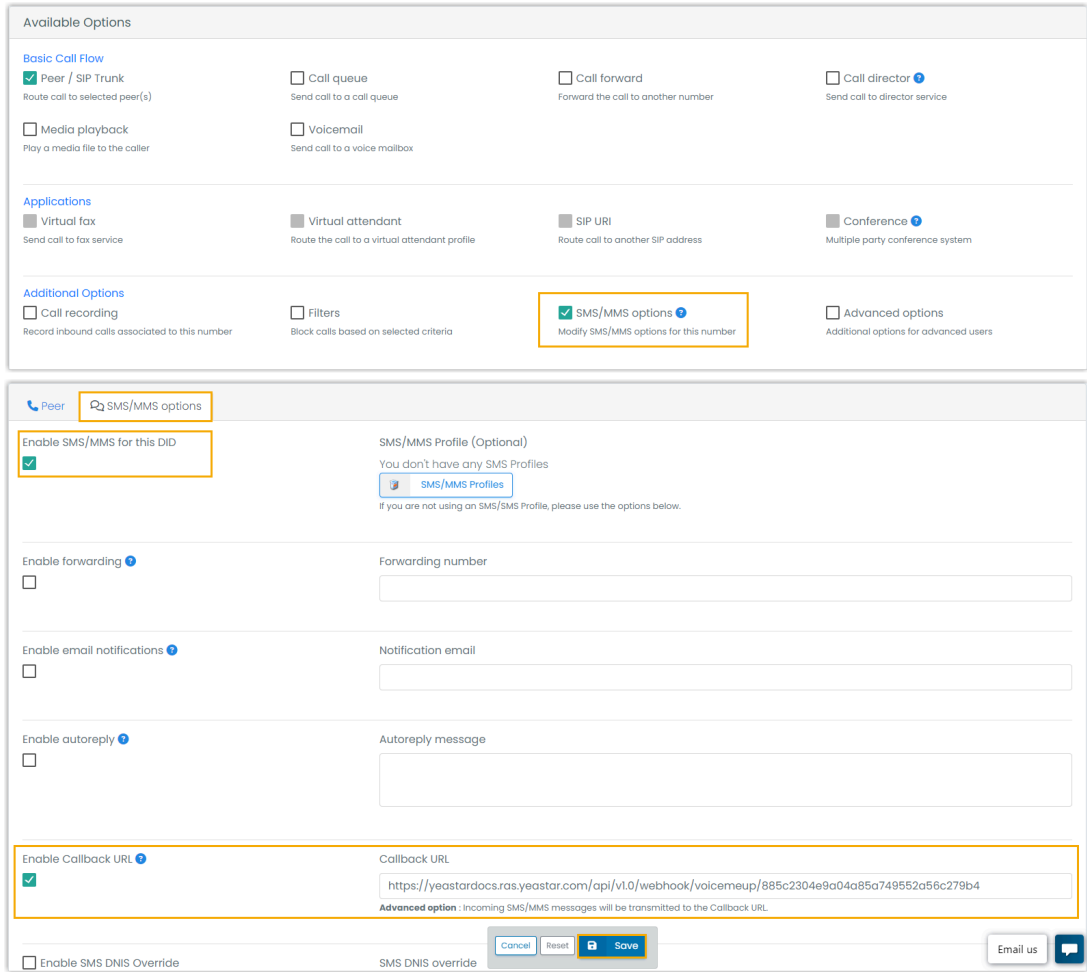
如果企业需要与美国客户联系，请联系 SMS 服务运营商完成号码的 10DLC 注册，以保证消息传送正常。



2. 为 DID 号码配置消息 Webhook。
 - a. 进入 DID 号码的编辑页面。

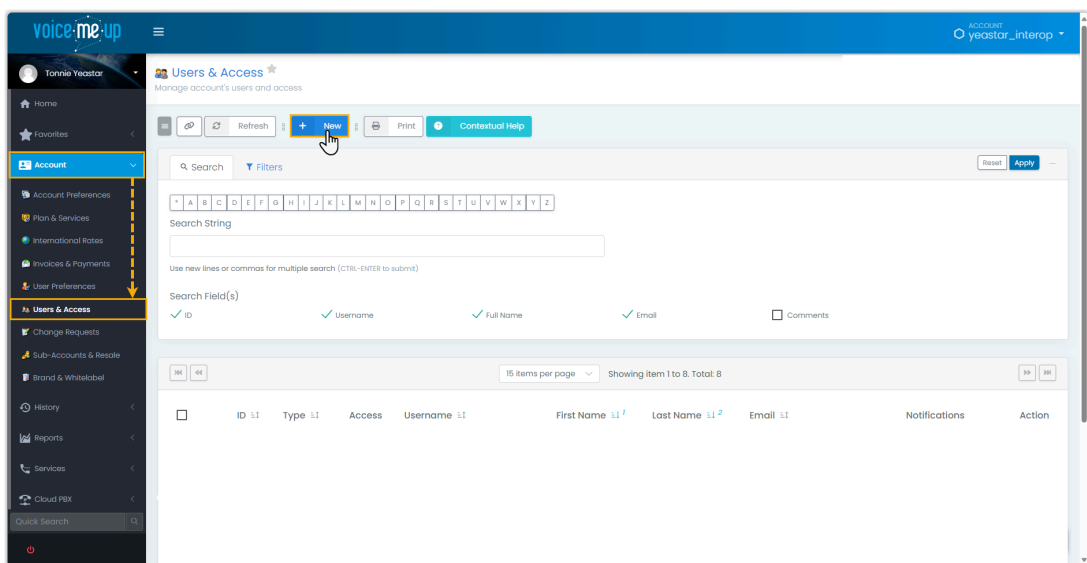


- b. 启用 DID 号码的 SMS/MMS 功能，并使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 设置回调地址 (Callback URL)。



3. 配置用户账号，用于与 PBX 的对接。

a. 创建一个用户账号。



b. 配置账号信息，并开启账号的 API 访问权限。



注：

记住此处设置的用户名，后续在 PBX 上需要填写此信息。

账号创建成功，你将返回到用户账号列表。

c. 进入账号的详情页，获取 **Auth Token** 用于对接。

步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 VoiceMeUp 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 VoiceMeUp 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **VoiceMeUp**。
 - **用户名**：粘贴 [VoiceMeUp 账号的 Username](#)。
 - **Auth Token**：粘贴 [VoiceMeUp 账号的 Auth Token](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

- c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

- **号码**：以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。


选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。




- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		VoiceMeUp SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

注：

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

The screenshot shows a table with the following data:

号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

配置 VoIP.ms SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 VoIP.ms SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本：**83.14.0.24 或更高版本
- **订阅服务：**隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用。
- **FQDN：**确保 PBX 可通过 FQDN 访问。

注：



由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 [通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX](#)。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

SMS 短信渠道中支持发送的消息类型取决于 VoIP.ms。



重要：

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：24 小时

前提条件

向 VoIP.ms 获取以下信息：

- 用于验证鉴权信息的 API 接口地址
- 用于发送消息的 API 接口地址
- 信息发送速率限制
- 用于消息渠道对接的 API key (API 密钥) 和 Secret (密钥)
- 用于发送和接收信息的电话号码



注：

如果企业需要与美国客户联系，须确保此电话号码已经完成 10DLC 注册，以防止发送到美国号码的 SMS 消息被拦截。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。

3. 在 **鉴权信息** 栏，完成以下设置。

* 名称 VoIPms SMS Channel	* Webhook URL https://docs.example.yeestar.com/api/v1.0/webhook/voipms/06257da982a74216a8d521d195
* 运营商 VoIPms	
* API Key	* Secret
* 发送消息的API接口地址 https://voip.ms/sendmessage	* 验证鉴权信息的API接口地址 https://voip.ms/verify

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
- **运营商**：选择 **VoIP.ms**。
- **API Key**：填写 VoIP.ms 提供的 API 密钥。
- **Secret**：填写 VoIP.ms 提供的 Secret 密钥。
- **发送消息的API接口地址**：填写 VoIP.ms 提供的 API 接口地址。在本例中，填写 `https://voip.ms/sendmessage`。
- **验证鉴权信息的API接口地址**：填写 VoIP.ms 提供的 API 接口地址。在本例中，填写 `https://voip.ms/verify`。
- **Webhook URL**：复制此 Webhook URL，并粘贴到 VoIP.ms 的用户界面中。

**注：**

关于在 VoIP.ms 用户界面中的 Webhook 具体设置，请联系运营商。

4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。

- 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。

**注：**

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- 可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

<input checked="" type="checkbox"/> 自动关闭会话
* 会话超时时间 (天)
1

- 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

- **号码**：以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		VoIP.ms SMS Channel	SMS	+14102161183	0	0	

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

注：

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

The screenshot shows a table with the following data:

号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

通过 SMS API 将 SMS 服务集成到 Yeastar P 系列软件版

Yeastar P 系列软件版 允许 SMS 运营商使用 SMS API 将其短信服务与 PBX 系统集成。本文介绍 SMS 运营商如何通过 API 实现与 Yeastar PBX 的 SMS 服务交互，并介绍 PBX 管理员如何在 PBX 管理网页上为 SMS 运营商设置消息渠道。

使用要求

要实现 SMS 服务与 Yeastar P 系列软件版的集成，PBX 和 SMS 运营商两个平台必须满足以下要求。

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> 固件版本： 83.14.0.24 或更高版本 订阅服务： 隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用。 FQDN： 确保 PBX 可通过 FQDN 访问。

注：

平台	要求
	<p> 由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。</p> <p>有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX。</p>
SMS 运营商	<ul style="list-style-type: none"> • API: SMS 运营商需提供以下 API 接口。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 用于验证鉴权信息的 HTTPS REST API ◦ 用于对外发送消息的 HTTPS REST API • 用户门户功能: SMS 运营商的用户门户需支持以下功能。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 可提供 API key (API 密钥)，用于验证 PBX 发送的 API 请求。 ◦ 可提供安全的 Secret (密钥)，供 PBX 验证 SMS 运营商发送的 Webhook 请求。 ◦ 可通过用户界面配置 Webhook。 • 号码格式: 号码需支持 E.164 格式。

验证请求

SMS 服务集成通过 API 交互实现，因此，SMS 运营商需提供 **API key** 和 **Secret**，用于验证集成中的 API 请求和 Webhook 请求。

• API key

API key 用于验证 PBX 向 SMS 运营商发送的 API 请求。

PBX 将在每个 API 请求的头部中通过 `Authorization` 字段传递此 API key，如下所示：

```
Authorization: Bearer {api_key}
```

收到 API 请求后，SMS 运营商会验证请求头中的 API key。如果 API key 有效，SMS 运营商需执行请求中指定的相应操作。否则，API 请求将失败。

关于具体 API 请求的说明，请参见以下章节：

- [验证 SMS 短信渠道的连接状态](#)
- [通过 SMS 运营商发送消息](#)

• Secret

Secret 用于验证 SMS 运营商向 PBX 发送的 Webhook 请求。

在通过 Webhook 向 PBX 发送消息时，SMS 运营商需使用此 Secret 通过 SHA256 算法对 Webhook 请求体数据生成一个签名，并在每个 Webhook 请求的头部中通过 `x-Signature-256` 字段传递此签名，如下所示：

 **重要：**



传递的签名必须全为小写字母。

```
X-Signature-256: sha256={signature}
```

收到 Webhook 请求后，PBX 将使用 Secret 通过 SHA256 算法对收到的 Webhook 请求体数据计算一个签名，并将计算结果与从请求头中提取的签名进行比较。如果两个值匹配，表示 Webhook 请求成功，PBX 会将从请求体中获取的消息内容传递给消息接收者。否则，Webhook 请求将被拒绝。

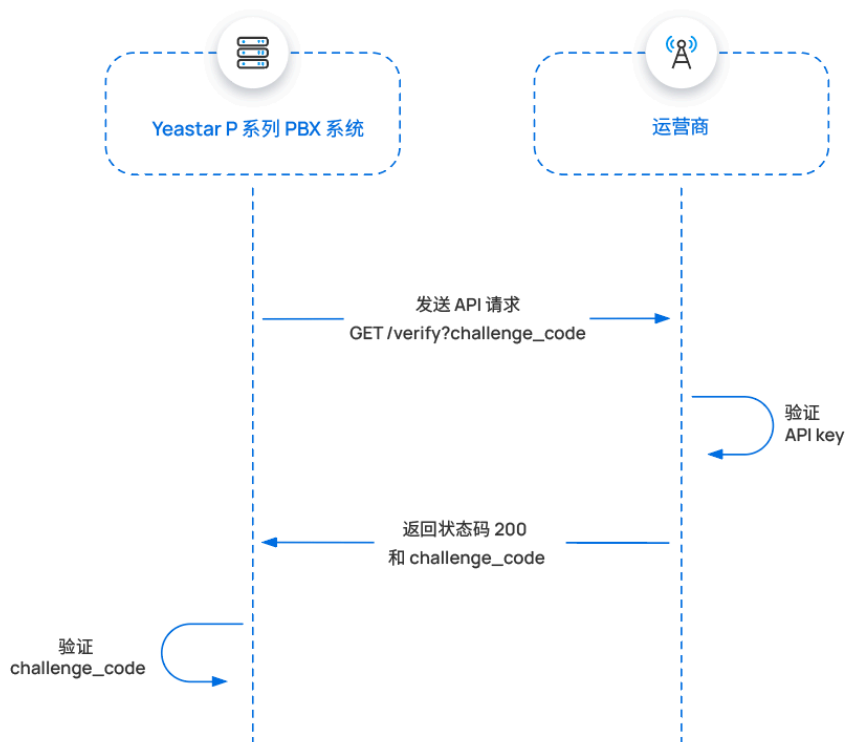
关于具体 Webhook 请求的说明，请参见 [接收来自 SMS 运营商的消息](#)。

验证 SMS 短信渠道的连接状态

在 PBX 管理网页上设置了 SMS 短信渠道后，PBX 将使用 SMS 运营商提供的 **验证鉴权信息的 API 接口地址** 和 **API key**，定期向其发送 API 请求，从而验证渠道的连接状态。

交互流程

渠道连接状态验证的过程如下所示：



1. PBX 发送 API 请求，并包含了一个随机生成的验证码 (challenge_code)。
2. 收到 API 请求时，SMS 运营商验证请求中的 API key。

3. 如果 API key 有效，SMS 运营商需返回状态码 200，并将验证码附在响应体中。
4. 收到响应时，PBX 会检查返回的验证码是否与其发送的验证码一致。
如果验证码匹配，则表明渠道连接成功。

PBX 发送的 API 请求

以下为 PBX 发送的用于验证渠道连接状态的 API 请求的结构和说明。

请求方式

GET

请求 URL

```
{api_address_for_verifying_authentication}
```

例如：

```
https://service-provider.example.com/verify
```

请求头

参数	类型	说明
Authorization	String	在请求头中传递 API key。 格式： Bearer {api_key}

查询参数

参数	类型	说明
challenge	String	验证码 (challenge_code)。由 PBX 生成的随机字符串。

请求示例

```
GET /
verify?challenge=mAWpGnyeTZgguOPYlWitGPlrJYIhoLMY
HTTP/1.1
Host: service-provider.example.com
Authorization: Bearer {api_key}
```

SMS 运营商返回的 API 响应

SMS 运营商需以 JSON 格式返回 API 响应。


成功响应

如果请求成功，SMS 运营商需在响应中返回以下信息：

- HTTP 状态码 200
- PBX 在请求中发送的验证码

以下为成功响应的示例：

```
HTTP/1.1 200 OK
Body: mAWpGnyeTZgguOPYlWitGPlRJYIhoLMY
```

若响应体中的验证码与 PBX 发送的一致，则渠道连接成功，PBX 管理网页上的渠道状态显示为  (已连接)。

异常响应

如果请求失败，SMS 运营商需在响应中根据以下格式返回错误信息。

参数	类型	说明
code	String	错误码。
title	String	错误类型 (可自定义)。
detail	String	详细的错误信息 (可自定义)。

以下为渠道连接验证失败的响应示例。

```
HTTP/1.1 401 Unauthorized
{
  "errors": [
    {
      "code": "10004",
      "title": "Authentication failed",
      "detail": "No key found matching the ID
with the provided secret."
    }
  ]
}
```

异常问题排查

如果渠道连接验证失败，PBX 管理网页上的渠道状态会显示异常。SMS 运营商可以通过检查错误码或响应体排查导致异常的原因。

· 错误码

下表列举了 PBX 中定义的错误码。

错误码	错误信息	说明
10001	channel. ErrInvalid PhoneNu mber	无效号码。
10002	channel. ErrInvalid Param	请求带有无效参数。
10003	channel. ErrUnsup portMedi a	资源类型不支持 (MMS)。
10004	channel. ErrAuthF ail	认证失败。
10005	channel. ErrAuthF ail	没有权限。
10006	channel. ErrTooM anyRequ est	请求过于频繁。
10007	channel. ErrServic eUnavail able	服务不可用。
10008	channel. ErrExcee dsSizeLi mit	文件过大。

· 异常场景

下表提供了可能出现的异常渠道状态以及对应的触发条件。

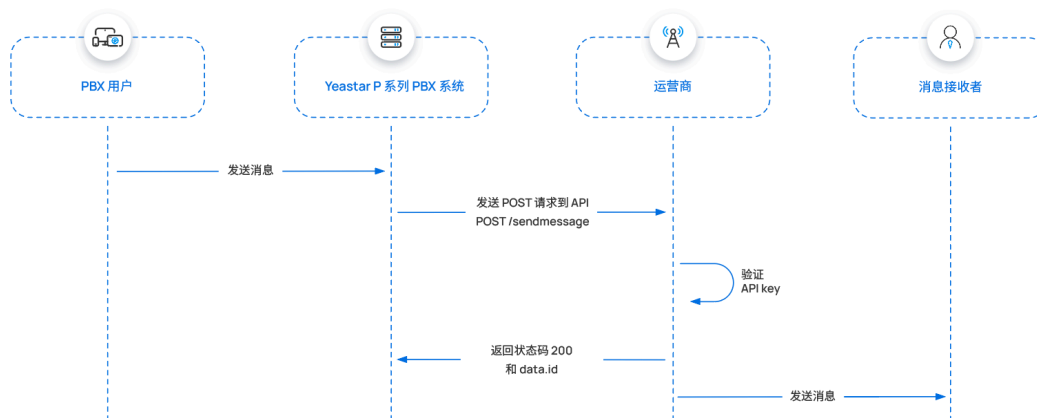
渠道状态	触发条件
未授权	<ul style="list-style-type: none"> 鉴权失败，SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 401/403/404。 返回的验证码 (challenge code) 与请求中发送的验证码不匹配。
第三方服务不可用	SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 500。
未知来源	SMS 运营商返回除 401/403/404/500 外的 HTTP 状态码，并在响应体中 根据 PBX 定义的格式 返回了错误信息。
请求失败	<ul style="list-style-type: none"> SMS 运营商未返回状态码 (可能由于 TCP 连接异常或域名不存在等情况导致)。 SMS 运营商返回除 401/403/404/500 外的状态码，且未返回响应体，或返回的响应体不符合 JSON 格式。

通过 SMS 运营商发送消息

当 PBX 用户发送消息时，PBX 会使用 SMS 运营商提供的 **发送消息的 API 接口地址** 和 **API key** 向运营商发送 API 请求，从而通过 SMS 运营商将此消息发送给外部消息接收者。

交互流程

通过 SMS 运营商发送消息的流程如下所示：



1. PBX 用户发送消息。
2. PBX 发送 API 请求，请求通过 SMS 运营商发送消息。
3. 收到 API 请求时，SMS 运营商验证请求中的 API key。

4. 如果 API key 有效，SMS 运营商需返回状态码 200，并返回一个 `data.id`，用于传递此消息的唯一 ID。
5. SMS 运营商将消息传送给消息接收者。

PBX 发送的 API 请求

以下为 PBX 发送的用于发送消息的 API 请求的结构和说明。

请求方式

POST

请求 URL

```
{api_address_for_sending_message}
```

例如：

```
POST
https://service-provider.example.com/sendmessage
```


请求头

参数	类型	说明
Content-Type	String	定义请求中负载的内容类型。 有效值： application/json
Authorization	String	在请求头中传递 API key。 格式： Bearer {api_key}

请求体

PBX 将在请求正文中传递出站信息。

参数	类型	说明
from	String	消息发送者的号码。  注： 此参数必须符合 E.164 格式。例如，+8618012121222。
to	String	消息接收者的号码。  注：

参数	类型	说明
		 此参数必须符合 E.164 格式。例如, +8618012121222。
text	String	消息的文本内容。
media_urls	Array<String>	指向消息的多媒体内容的 URL。

请求示例

以下是通过 SMS 运营商向某个电话号码发送 SMS/MMS 消息的示例。

- 发送 SMS 消息

```
POST /sendmessage HTTP/1.1
Host: service-provider.example.com
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer {api_key}

{
  "from": "+8618012121222",
  "text": "Hello, World!",
  "to": "+8618012121223"
}
```

- 发送 MMS 消息

```
POST /sendmessage HTTP/1.1
Host: service-provider.example.com
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer {api_key}

{
  "from": "+8618012121222",
  "to": "+8618012121223",

  "media_urls": [ "https://yeastardocs.ras.yeastar.com/api/chat/70dee7e2f95041ca890f222ace06c2dc" ]
}
```

SMS 运营商返回的 API 响应

SMS 运营商需以 JSON 格式返回 API 响应。

成功响应

如果请求成功，SMS 运营商需在响应中返回以下信息：

- HTTP 状态码 200
- 参数 `data.id`，用于传递此消息的唯一 ID

以下为成功响应的示例：

```
HTTP/1.1 200 OK
{
  "data": {
    "id": "b301ed3f-1490-491f-995f-6e64e69674d4",
    // 消息的唯一 ID (必填)
    "from": {
    // 消息发送者的信息
      "carrier": "PBX",
      "line_type": "VoIP",
      "phone_number": "+8618012121222"
    },
    "text": "Hello world!",
    // 消息的文本内容
    "media": [
    // 消息的多媒体内容
      {
        "content_type": null,
    // 多媒体内容的类型
        "sha256": null,
    // 多媒体内容的 SHA256 值
        "size": null,
    // 文件大小
        "url":
        "https://yeastardocs.ras.yeostar.com/
        profile_images/1142168442042118144/AW3F4fFD_400x400.
        png" // 指向多媒体内容的 URL
      }
    ],
    "to": [
    // 消息接收者的信息
      {
        "carrier": "T-MOBILE USA, INC.",
        "line_type": "Wireless",
        "phone_number": "+8618012121223",
```

```

        "status": "queued"
      }
    ],
    ...
  }
}

```

异常响应

如果请求失败，SMS 运营商需在响应中根据以下格式返回错误信息。

参数	类型	说明
code	String	错误码。
title	String	错误类型 (可自定义)。
detail	String	详细的错误信息 (可自定义)。

以下为消息发送失败的响应示例。

```

HTTP/1.1 400 Bad Request
{
  "errors": [
    {
      "code": "10001",
      "title": "Invalid 'to' address",
      "detail": "The 'to' address should be a
single valid number."
    }
  ]
}

```

异常问题排查

消息发送失败时，PBX 用户的 Linkus 客户端上会展示错误提示信息，SMS 运营商可以通过检查错误码或响应体排查原因。

· 错误码

错误码	错误信息	说明
10001	channel. ErrInvalid PhoneNu mber	无效号码。

错误码	错误信息	说明
10002	channel. ErrInvalid Param	请求带有无效参数。
10003	channel. ErrUnsup portMedi a	资源类型不支持 (MMS)。
10004	channel. ErrAuthF ail	认证失败。
10005	channel. ErrAuthF ail	没有权限。
10006	channel. ErrTooM anyRequ est	请求过于频繁。
10007	channel. ErrServic eUnavail able	服务不可用。
10008	channel. ErrExcee dsSizeLi mit	文件过大。

· 异常场景

下表提供了 PBX 用户的 Linkus 客户端上可能展示的错误提示信息，以及对应的触发条件。

异常提示	触发条件
发送失败	<ul style="list-style-type: none"> ◦ SMS 运营商未返回 data.id。 ◦ SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 404，并提示服务未找到。 ◦ 消息发送失败。SMS 运营商根据 PBX 定义的格式 返回错误信息，此错误信息将展示在异常提示中。

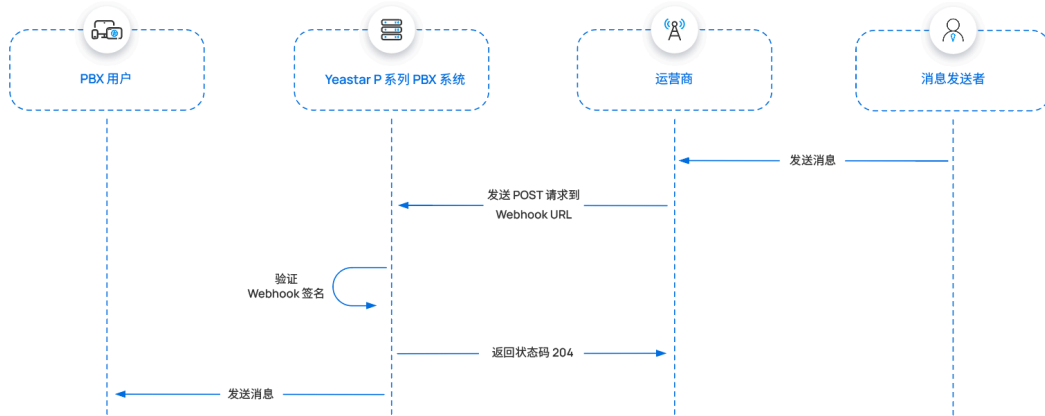
异常提示	触发条件
	<ul style="list-style-type: none"> 消息发送失败，且 SMS 运营商未返回错误信息，或返回的格式不正确。
鉴权失败	<ul style="list-style-type: none"> SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 401。 SMS 运营商返回的错误码为 10004 或 10005。
第三方平台的服务不可用	<ul style="list-style-type: none"> SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 403。 SMS 运营商返回的错误码为 10007。
无效号码	SMS 运营商返回错误码 10001。
参数无效	SMS 运营商返回错误码 10002。
根据第三方平台限制，无法发送该类型消息	SMS 运营商返回错误码 10003。
操作频繁，请稍后再试	SMS 运营商返回错误码 10006。
文件大小超过第三方平台的限制	SMS 运营商返回错误码 10008。

接收来自 SMS 运营商的消息

PBX 可通过 SMS 运营商提供的电话号码接收外部消息发送者传入的消息。当外部的消息发送者向此电话号码发送信息时，SMS 运营商可向 PBX 的 Webhook URL 发送请求，从而将此消息发送到 PBX 上。

交互流程

PBX 接收来自 SMS 运营商消息的流程如下所示：



1. 外部的消息发送者向 SMS 运营商提供的号码发送消息。
2. SMS 运营商需向 PBX 的 Webhook URL 发送请求，将入站消息包含在请求体中，并在请求头中附上 [SHA256 签名](#)。
3. 在收到 Webhook 请求时，PBX 使用 SMS 运营商提供的 Secret 对收到的 Webhook 请求体内容计算 SHA256 签名，并将计算结果与从请求头中获取的签名进行比较。

如果签名匹配，则表示 Webhook 请求有效，PBX 会向 SMS 运营商返回状态码 204。

4. PBX 将消息发送给 PBX 用户。

SMS 运营商发送的 Webhook 请求

以下是 SMS 运营商发送 Webhook 请求时需遵循的结构要求和参数说明。

请求方式

POST

请求 URL

```
{webhook_url_provided_by_pbx}
```

例如：

```
https://yeastardocs.ras.yeastar.com/
api/v1.0/webhook/general/429ced149ff9437695be795aff3
8407b
```

请求头

参数	类型	说明
Content-Type	String	定义请求中负载的内容类型。 有效值: application/json
X-Signature-256	String	传递用于 Webhook 验证的签名 (signature), 其中 <i>{signature}</i> 是使用 SHA256 算法对正文内容和密文进行加密后生成的小写结果。 格式: sha256= <i>{signature}</i>

请求体

SMS 运营商需在请求体中传递要发送到 PBX 的消息。



注:

此处只列出了必填参数。如果需要, SMS 运营商可以增加其他数据来扩展该信息。

参数	是否必填	类型	说明
data.event_type	是	String	事件类型。 有效值: message.received。
data.payload.id	是	String	消息 ID。 注: 最大字符长度为 255。
data.payload.from.phone_number	是	String	消息发送者的电话号码。 注: 此参数必须符合 E.164 格式。例如, +8618012121222。
data.payload.to.phone_number	是	String	消息接收者的电话号码。 注: 此参数必须符合 E.164 格式。例如, +8618012121222。

参数	是否必填	类型	说明
data.payload.text	是	String	消息的文本内容。  注： data.payload.text 和 data.payload.media 二者必填一个。
data.payload.media	是	Array<media>	消息的多媒体内容。  注： data.payload.text 和 data.payload.media 二者必填一个。
data.payload.received_at	是	String	收到信息的时间 (ISO 8601 格式)。 格式： YYYY-MM-DDTHH:MM:SS.mmm+/-HH:MM。 示例： 2019-12-09T20:16:07.588+08:00。
data.payload.record_type	是	String	记录类型。 有效值： message。

media

参数	是否必填	类型	说明
content_type	否	String	媒体文件类型。  提示： 可参见 MIME 类型 了解常见的媒体文件类型。
sha256	否	String	媒体文件的 SHA256 签名。
size	否	Integer	文件大小。
url	是	String	指向多媒体内容的 URL。

请求示例

以下提供了一个 SMS 运营商向 PBX 发送消息的请求示例。

```
POST /
api/v1.0/webhook/general/429ced149ff9437695be795aff3
8407b HTTP/1.1
Host: yeastardocs.ras.yeostar.com
Content-Type: application/json
X-Signature-256: sha256={signature}

{
  "data": {
    "event_type": "message.received",
    "id":
    "b301ed3f-1490-491f-995f-6e64e69674d4",
    //事件 ID
    "occurred_at":
    "2019-12-09T20:16:07.588+00:00",
    "payload": {
      "completed_at": null,
      "cost": null,
      "direction": "inbound",
      "encoding": "GSM-7",
      "errors": [],
      "from": {
        //消息发送者的信息
        "carrier": "T-Mobile USA",
        "line_type": "long_code",
        "phone_number": "+8618012121222",
        "status": "webhook_delivered"
      },
      "id":
      "84cca175-9755-4859-b67f-4730d7f58aa3",
      //消息 ID
      "media": [{
        //消息的多媒体内容
        "content_type": null,
        "sha256": null,
        "size": null,
        "url":
        "https://pbs.twimg.com/profile_images/1142168442042
        118144/AW3F4fFD_400x400.png"
      }],
      "messaging_profile_id":
      "740572b6-099c-44a1-89b9-6c92163bc68d",
```

```

    "organization_id":
    "47a530f8-4362-4526-829b-bcee17fd9f7a",
    "parts": 1,
    "received_at":
    "2019-12-09T20:16:07.503+00:00",
    //接收到消息的时间
    "record_type": "message",
    //记录类型
    "sent_at": null,
    "tags": [],
    "text": "Hello from PBX!",
    //消息的文本内容
    "to": [
    //消息接收者的信息
    {
        "carrier": "PBX",
        "line_type": "Wireless",
        "phone_number":
    "+8618012121223",
        "status": "webhook_delivered"
    }
    ],
    "type": "SMS/MMS",
    "valid_until": null,
    "webhook_failover_url": null,
    "webhook_url":
    "http://webhook.site/04bbd2e3-09b5-4c9e-95de-aldebe
    b9e675"
    },
    "record_type": "event"
    },
    "meta": {
        "attempt": 1,
        "delivered_to":
    "http://webhook.site/04bbd2e3-09b5-4c9e-95de-aldebe
    b9e675"
    }
    }

```

PBX 返回的 Webhook 响应

PBX 系统将在响应中返回一个状态码。

状态码	说明
204	成功。

状态码	说明
400	请求参数错误，在签名不正确时返回。

为 SMS 运营商配置 SMS 短信渠道

在 SMS 运营商完成与 Yeastar PBX 的 SMS 服务集成后，PBX 管理员可在 PBX 管理网页上配置短信渠道。

使用限制

项目	限制
支持的消息类型	SMS 短信渠道中支持发送的消息类型取决于 SMS 运营商。 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff9c4; padding: 10px;"> <p>重要： 发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 国家地区 IP 访问防御 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。</p> </div>
文件大小	最大 100 MB
文件保留时间	24 小时

前提条件

- 向 SMS 运营商获取以下信息：
 - 用于验证鉴权信息的 API 地址
 - 用于发送消息的 API 地址
 - 信息发送速率限制
- 从 SMS 运营商的用户界面中获取以下信息：
 - API key (API 密钥)
 - Secret (密钥)
 - 用于发送和接收信息的电话号码



注：

如果企业需要与美国客户联系，须确保此电话号码已经完成 10DLC 注册，以防止发送到美国号码的 SMS 消息被拦截。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **信息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 页签中，完成以下设置。

* 名称 General SMS Channel	* Webhook URL https://docs.example.yeastar.com/api/v1.0/webhook/general/65bf6bcee6734c0583
* 运营商 通用	
* API Key	* Secret
* 发送消息的API接口地址 https://service-provider.example.com/sendmessage	* 验证鉴权信息的API接口地址 https://service-provider.example.com/verify

- **名称**：填写一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **通用**。
 - **API Key**：填写从 SMS 运营商用户界面中获取的 API key。
 - **Secret**：填写从 SMS 运营商用户界面中获取的 Secret 密钥。
 - **发送消息的API接口地址**：填写 SMS 运营商提供的 API 地址。在本例中，填写 `https://service-provider.example.com/sendmessage`。
 - **验证鉴权信息的API接口地址**：填写 SMS 运营商提供的 API 地址。在本例中，填写 `https://service-provider.example.com/verify`。
 - **Webhook URL**：复制此 Webhook URL，并粘贴到 SMS 运营商的用户界面中。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



注：

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
 - 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。
- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加 ×

* 号码

* 消息目的地

* 分机

允许创建会话的分机

4 项 可用的

请输入搜索内容

分机号码	姓名
<input type="checkbox"/> Extension Group	Default_All_Ext...
<input type="checkbox"/> 1002	Terrell Smith
<input type="checkbox"/> 1003	Dave Haris
<input type="checkbox"/> 1004	Troy Daniel

2 项 已选择

请输入搜索内容

分机号码	姓名
<input type="checkbox"/> 1000	Leo Ball
<input type="checkbox"/> 1001	Phillip Huff

- **号码**：以 E.164 格式填写购买的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。
- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。


选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 消息渠道已创建成功，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		General SMS Channel	SMS	+12 07	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



注：

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

		消息数据				时间筛选	
		总发送量	发送成功	发送失败	接收	所有	
添加	删除	号码					
		+14102161183	30	20	10	8	 

后续操作

发送测试消息，确认指定的 PBX 用户是否可以在 Linkus 客户端上成功接收和发送消息。

社交媒体渠道

配置 WhatsApp 消息渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上配置 WhatsApp 消息渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复来自 WhatsApp 的客户消息。

使用要求

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：83.12.0.23 或更高版本 • 订阅服务：隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用。 • FQDN：确保 PBX 可通过 FQDN 访问。 <p>注： 由于第三方平台限制，FQDN 域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。</p> <p>有关 FQDN 配置的具体信息，请参见 通过 Yeastar FQDN 远程访问 PBX。</p>
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • 产品：WhatsApp Business Platform • 账户：需要准备以下两种账户 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Facebook 开发者账户 <p>注： 你只需要准备一个开发者账户，即可创建多个 Meta 应用，以集成 WhatsApp 消息渠道。PBX 系统对可集成的 WhatsApp 消息渠道 数量没有限制。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Facebook 商务管理平台账户 <p>注： 创建商务管理平台账户后，需要完成 企业认证。</p>

使用限制

了解 WhatsApp 消息渠道使用限制。

项目	说明
消息类型	<p>支持发送文字消息和多媒体消息，其中可发送的多媒体消息类型取决于 WhatsApp。更多信息，请参见 WhatsApp 支持的多媒体文件类型。</p> <p>注： 发送多媒体消息 (例如图片) 时，WhatsApp 会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 国家地区 IP 访问防御 安全规则，需确保 PBX 允许 WhatsApp 服务器所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。</p>

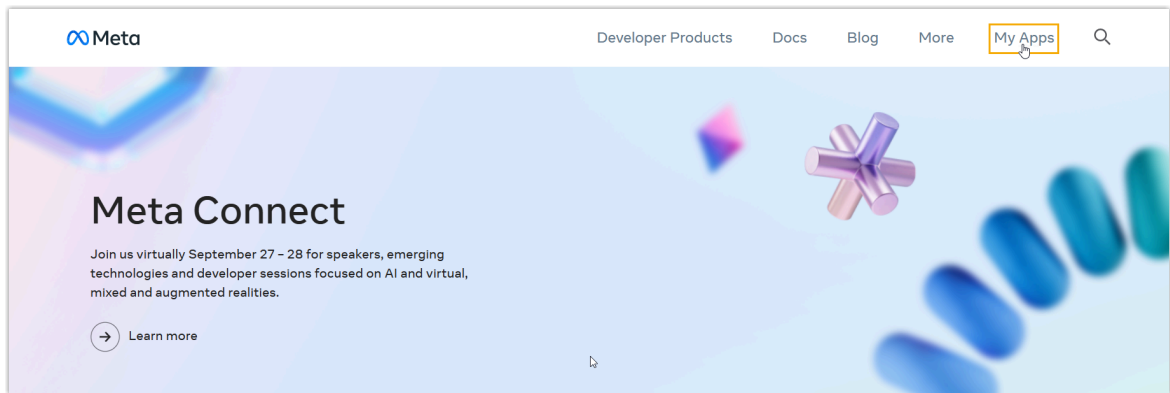
项目	说明
消息机制	仅支持接收和回复 外部送入 的消息，无法主动向客户发起会话。
消息发送速率	支持每秒钟发送最多 80 条消息。
文件大小	支持发送最大 100 MB 的文件。
文件保留时间	文件保留时间为 24 小时 。
会话自动关闭时间	在 24 小时 内没有新消息交互的会话将自动被关闭。

操作步骤

- [步骤一、在 'Meta for Developers' 平台创建 Meta 应用](#)
- [步骤二、在 'Meta Business Suite' 平台创建管理员系统用户](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 WhatsApp 消息渠道](#)
- [步骤四、在 Meta 应用中配置 Webhook](#)

步骤一、在 'Meta for Developers' 平台创建 Meta 应用

1. 登录 ['Meta for Developers' 平台](#)，从顶部菜单栏进入 **My Apps**。

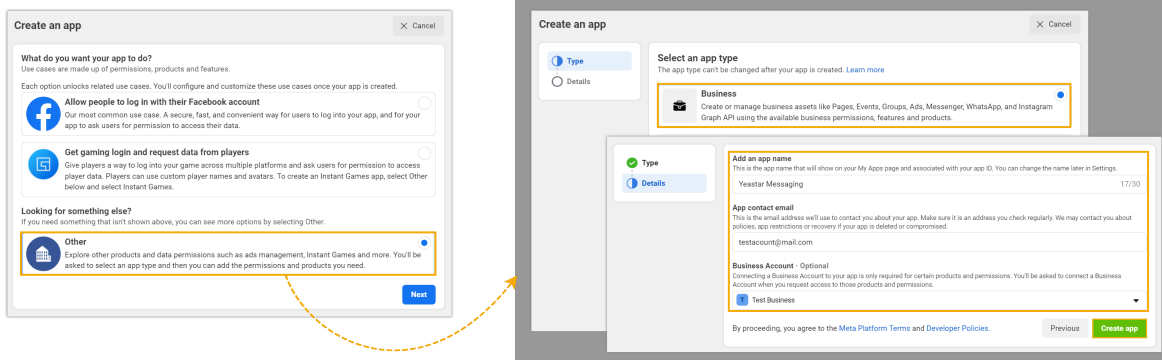


2. 创建一个 **Business** 类型的应用。

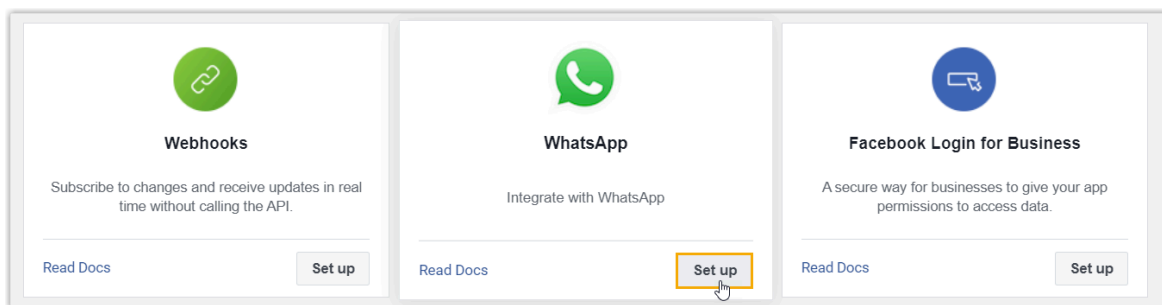


注：

在 **Business Account** 字段中，选择你的商务管理平台账户以与此应用绑定，因为需要高级访问权限的应用程序必须与已验证的企业进行绑定。

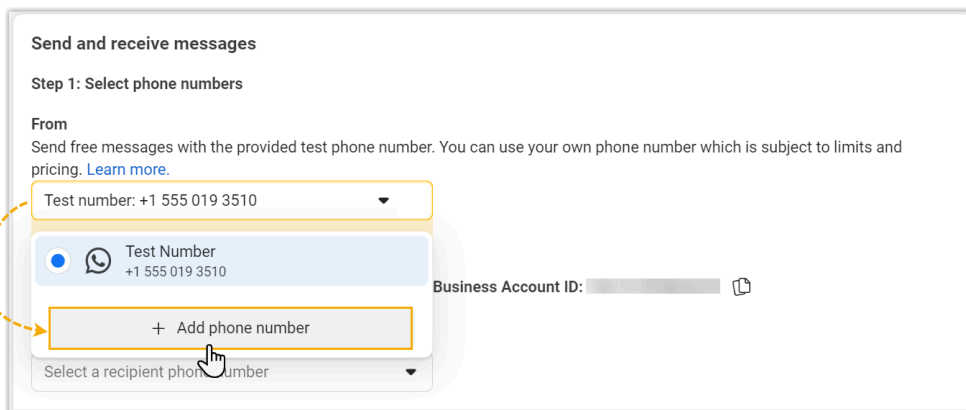


3. 在 **Add products to your app** 页面，下拉找到 **WhatsApp**，并点击 **Set up**。



你将进入 WhatsApp 产品的 **Quickstart** 页面。

4. 在左侧导航栏，进入 WhatsApp 产品的 **API Setup** 页面，并完成以下配置。
 - a. 要使用自己的 WhatsApp 号码接收消息，在 **Select phone numbers** 栏的 **From** 下拉列表中点击 **Add phone number**，添加自己的 WhatsApp 号码。



- b. 在 **From** 下拉列表中，选择要用于接收消息的号码，并记录所选号码以及对应的号码 ID，后续需要在 PBX 上添加此号码。

在本例中，选择 WhatsApp 提供的测试号码。

Send and receive messages

Step 1: Select phone numbers

From
Send free messages with the provided test phone number. You can use your own phone number which is subject to limits and pricing. [Learn more.](#)

Test number: +1 555 019 3510

Phone number ID: 1

To
Select a recipient phone number

- c. 如果使用 WhatsApp 提供的测试号码发送消息，则需在 **To** 下拉列表中添加收件者号码，否则消息发送会失败。

Step 1: Select phone numbers

From
Send free messages with the provided test phone number. You can use your own phone number which is subject to limits and pricing. [Learn more.](#)

Test number: +1 555 019 3510

Phone number ID: 1

To
Select a recipient phone number

Manage phone number list

Add a recipient phone number
You can have up to 5 phone numbers to receive free test messages.

Phone number
US +1 (800) 278-6915

By continuing, you are giving consent to receive messages at this phone number.

Cancel Next

5. 在左侧导航栏，进入 **App settings > Basic**，记录下应用的 **App secret**，后续在 PBX 上需要使用到此信息。

Dashboard

Required actions

App settings

Basic

Advanced

App ID: 9

App secret: 74

Display name: Yeastar Messaging

Namespace:

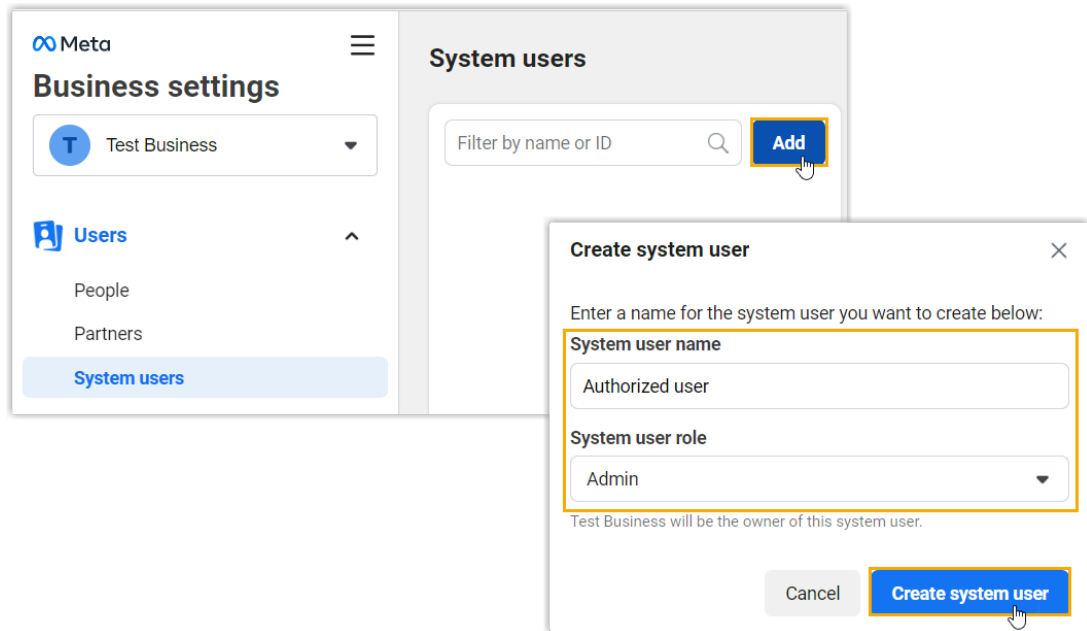
步骤二、在 'Meta Business Suite' 平台创建管理员系统用户

1. 在 '[Meta for Developers](#)' 平台的左上角，进入 **App Dashboard > Business settings**。

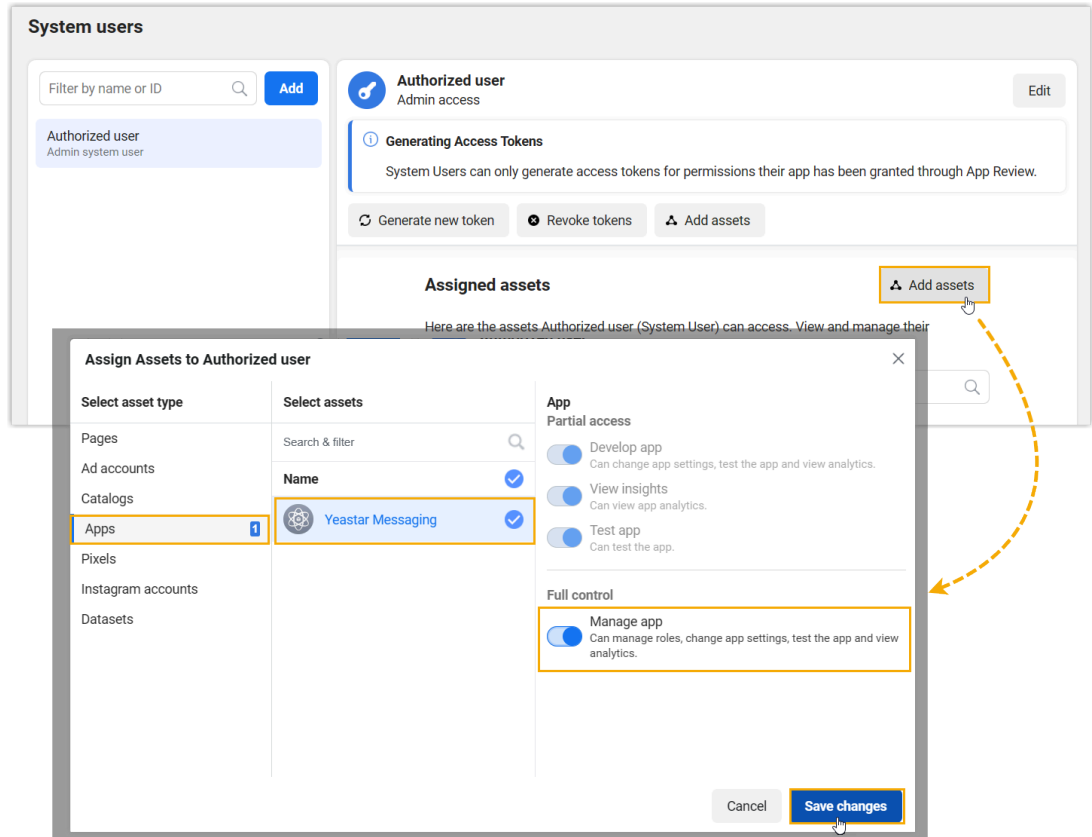


你将进入 '[Meta Business Suite](#)' 平台的 **Business settings** 页面。

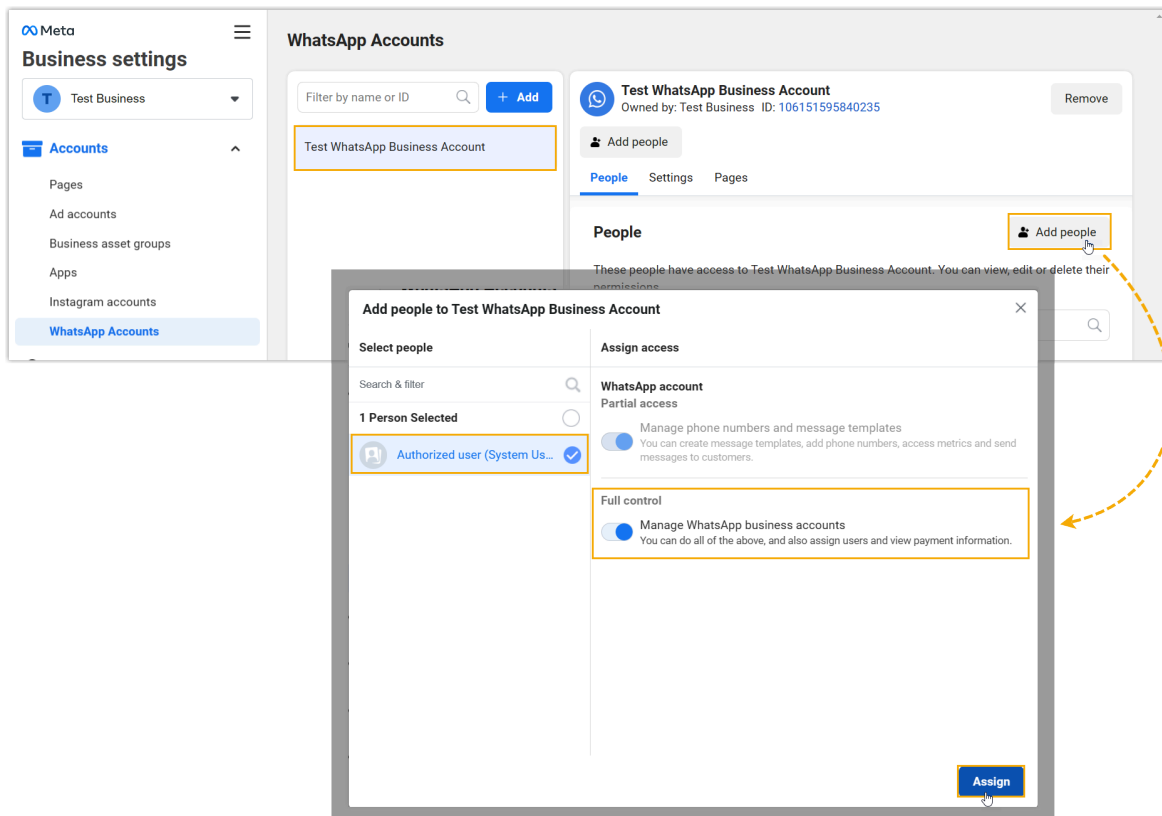
2. 进入 **Users > System users**，创建一个系统用户，并授予 app 访问权限。
 - a. 点击 **Add** 创建一个 **Admin** 角色的系统用户。



- b. 选择创建的用户，点击 **Add assets** 并向用户分配应用的完全控制权限。



3. 进入 **Accounts > WhatsApp Accounts**，将创建的用户添加到你的 WhatsApp 商业账号，并分配完全控制权限。

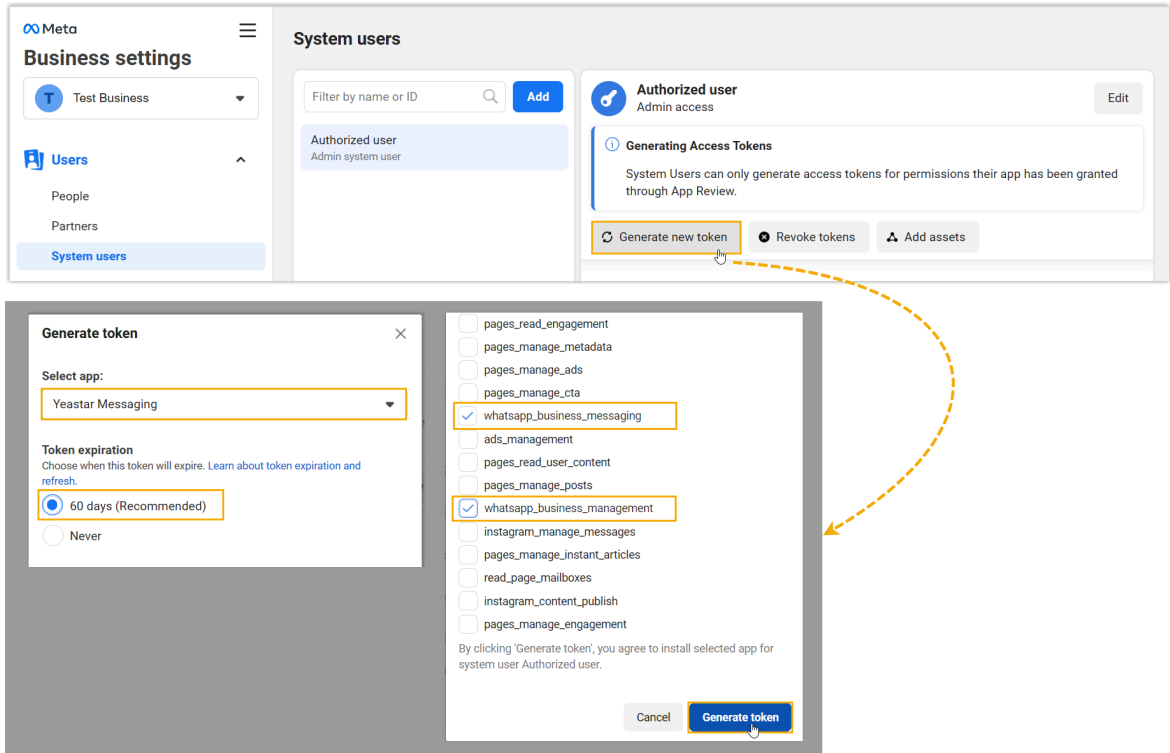


4. 返回到 **Users > System users**，为系统用户生成一个新的 Access Token，并启用 `whatsapp_business_messaging` 和 `whatsapp_business_management` 权限。



注：

本示例选择了默认的 Access Token 的过期时间 (60 days)，如果你不希望此 Token 过期，可选择 **Never**。

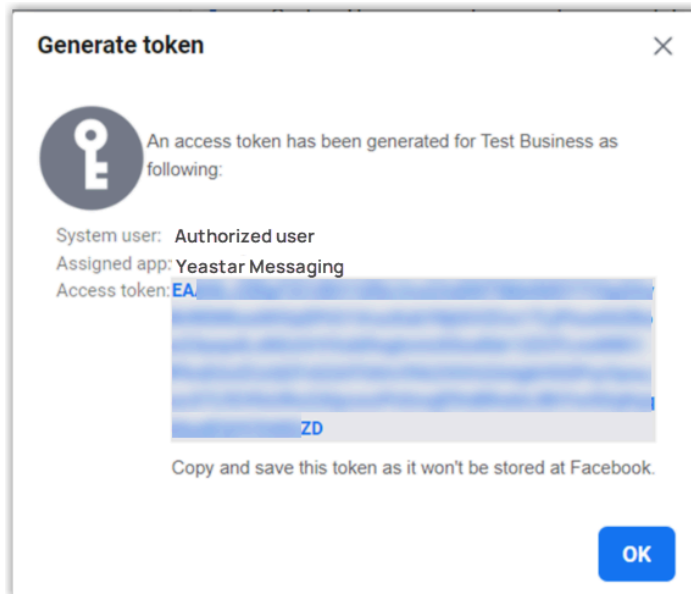


页面弹出一个窗口，显示生成的 Access Token。



重要：

Access Token 仅显示一次，务必确保在关闭弹窗之前已经复制并妥善保存此 Token。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 WhatsApp 消息渠道

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **WhatsApp**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 WhatsApp 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **Webhook URL**：记录下此 Webhook URL，后续在 WhatsApp 中需要使用到此信息。
 - **验证令牌**：记录下此验证令牌，后续在 WhatsApp 中需要使用到此信息。
 - **Access Token**：粘贴 [从 'Meta Business Suite' 平台获取的 Access Token](#)。
 - **App Secret**：粘贴 [从 'Meta for Developers' 平台获取的 App Secret](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。

- **号码**：以 E.164 格式填写 [WhatsApp 号码](#) ([+][国家区号][电话号码])。例如 +15550193510。
- **号码 ID**：粘贴 [号码 ID \(Phone number ID\)](#)。
- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

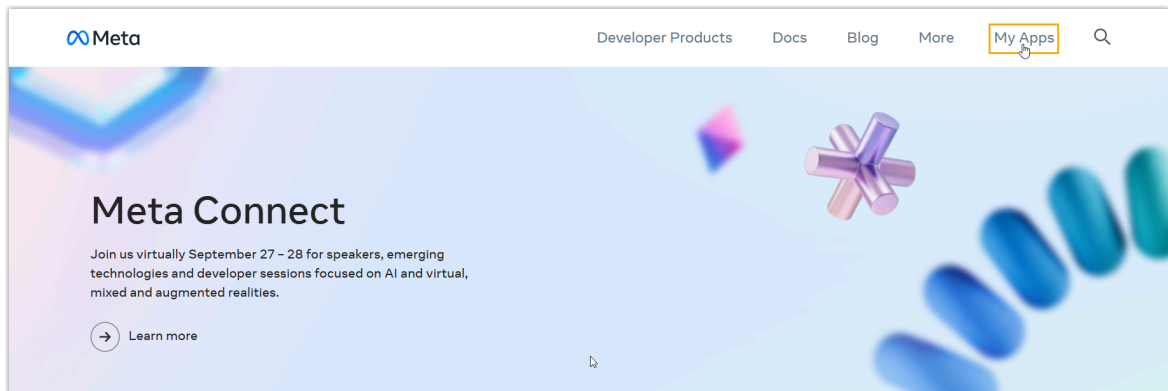
选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。

选项	说明
	所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。

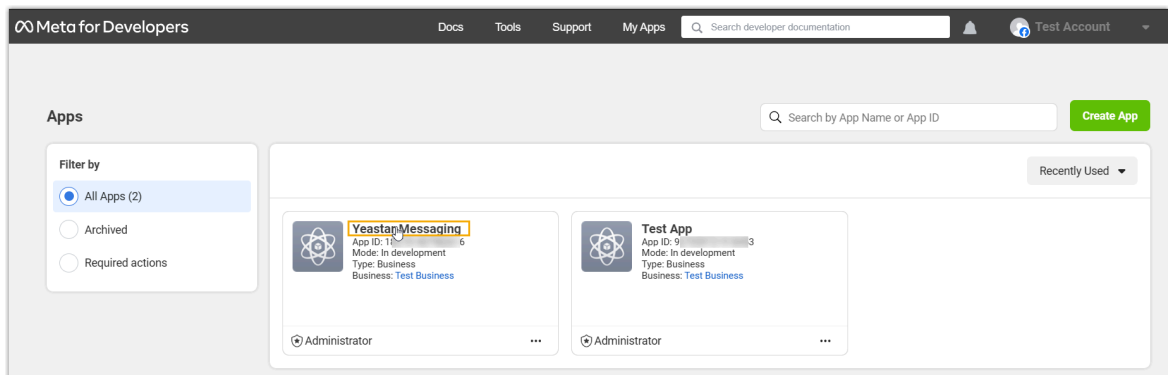
5. 点击 **保存**。

步骤四、在 Meta 应用中配置 Webhook

1. 登录 '[Meta for Developers](#)' 平台，从顶部菜单栏进入 **My Apps**。

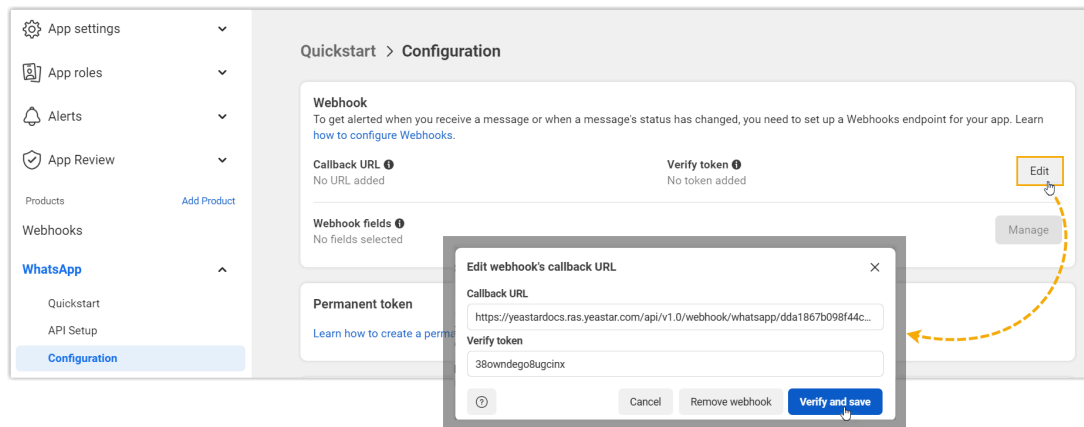


2. 点击创建的应用，进入应用详情页。

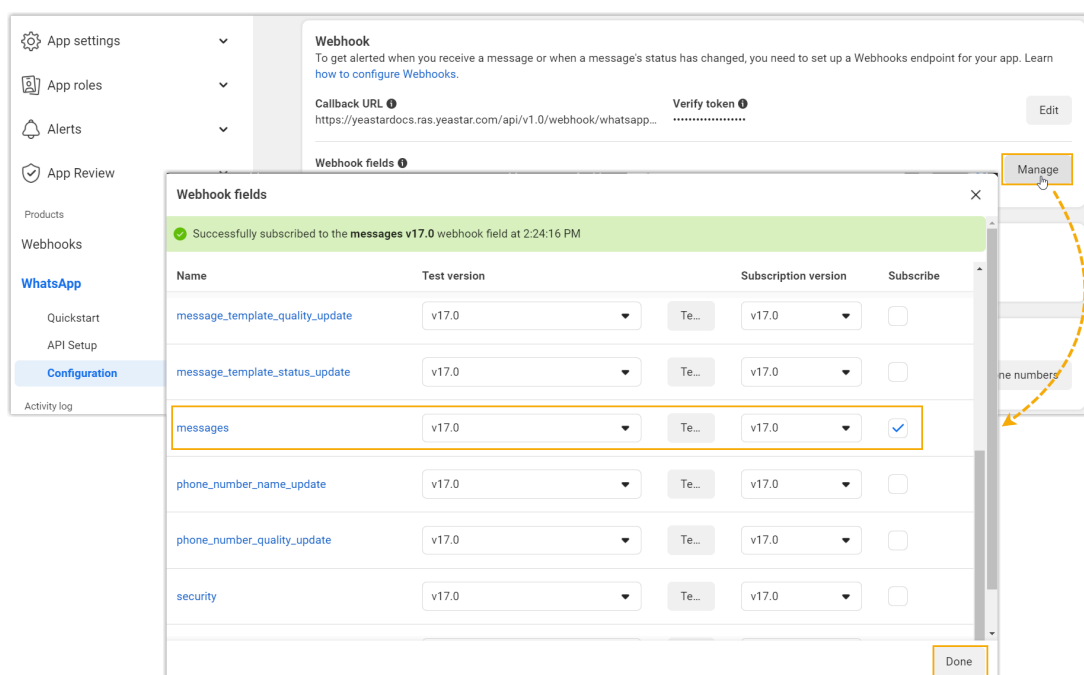


3. 进入 **WhatsApp > Configuration**，配置消息 Webhook 并订阅 Webhook 字段，以允许 PBX 接收从 WhatsApp 传入的消息。


a. 粘贴从 PBX 获取的 [Webhook URL](#) 和 [验证令牌](#)。





b. 订阅 **messages** Webhook 字段。



执行结果

- WhatsApp 消息渠道的 **状态** 变为 ，表示你已成功创建了 WhatsApp 消息渠道。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		WhatsApp channel	WhatsApp	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

 **提示：**



可使用时间筛选功能查看指定时间段内的消息数据。

号码	消息数据				操作
	总发送量	发送成功	发送失败	接收	
+15550193510	30	20	10	8	

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 - 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

消息队列设置

创建消息队列

Yeastar P 系列软件版 支持将来自不同消息渠道的消息送入到消息队列中，从而平衡坐席工作量，并减少客户服务响应时间。本文介绍如何创建消息队列。

数量限制

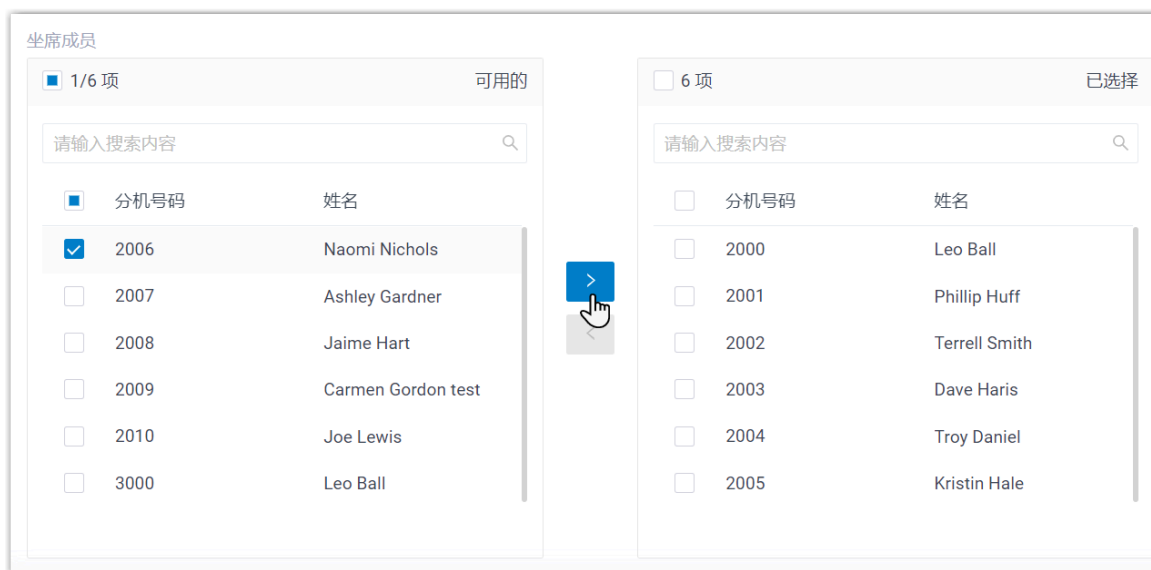
PBX 支持创建的分机数量 (N)	N ≤ 500	N > 500
消息队列	32	128
队列坐席数	60	120

使用要求

- **订阅服务：**隧道服务 或 视频会议，保证 FQDN 功能可用
- **固件版本：**83.13.0.25 或更高版本

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息队列**。
2. 点击 **添加**。
3. 在 **名称** 栏，填写一个名称，帮助你识别此队列。
4. 在 **坐席成员** 栏，选择要添加到队列的坐席，加入 **已选择** 框中。




5. 点击 **保存**。

执行结果

所有选中的分机用户都被分配为此消息队列的坐席。

后续操作

将消息队列设置为消息渠道号码的消息目的地 (路径: **讯息管理 > 消息渠道 >  > 消息设置**)。

*** 号码**

*** 消息目的地** *** 消息队列**

相关信息

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端上管理客户咨询消息](#)


[坐席手册 – 在 Linkus 桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

管理消息队列

本文介绍如何编辑消息队列，以及如何删除消息队列。

编辑消息队列


1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息队列**。
2. 点击要编辑的队列旁边的 。
3. 根据需要更改设置。
4. 点击 **保存**。

删除消息队列



重要：

在删除消息队列前，需确保此队列未被设置为消息渠道的消息目的地。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息队列**。
2. 要删除单个消息队列，操作如下：
 - a. 点击要删除的队列旁边的 。
 - b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。
3. 要批量删除消息队列，操作如下：
 - a. 勾选要删除的多个队列。
 - b. 在列表顶部，点击 **删除**。
 - c. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

外部聊天记录管理

查看和管理外部聊天记录

外部聊天记录包含了来自各种消息渠道的会话和消息。本文介绍如何在 Yeastar P 系列软件版上查看外部聊天记录 (包括会话信息, 会话操作记录和详细的历史聊天记录) 以及如何删除会话或历史聊天记录。

使用要求

Yeastar P 系列软件版的固件为 83.13.0.25 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页, 进入 **通话记录和录音 > 外部聊天记录**。
2. **可选:** 设置搜索条件筛选指定的记录。

页面上显示筛选后的外部聊天会话记录。



3. 根据需要, 查看和管理外部聊天记录。

操作	操作说明
外部聊天会话 查看外部聊天会话的操作记录	<p>a. 点击会话旁边的 .</p>  <p>页面上弹出一个窗口, 以时间轴视图呈现会话的操作记录。</p> <p>注:</p>

操作	操作说明
	<p> 只有以下操作会被记录：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 创建会话 • 转移会话 • 从消息队列中接管会话 • 关闭会话 
删除外部聊天会话	<ul style="list-style-type: none"> • 要删除单个会话，操作如下：  <ol style="list-style-type: none"> 点击要删除的会话旁边的 。 在弹出的窗口中，点击 确定。 <ul style="list-style-type: none"> • 要删除多个会话，操作如下：  <ol style="list-style-type: none"> 勾选多个会话，然后点击 删除。

操作	操作说明
	b. 在弹出的窗口中, 点击 确定 。
外部聊天历史记录 查看会话的历史聊天记录	<p>a. 点击会话旁边的 。</p>  <p>网页上显示此会话中的详细消息。</p> 
删除会话中的历史聊天记录	<p>注： 由 PBX 系统发送的消息不可删除。</p> <p>a. 点击会话旁边的 。</p>  <p>网页上显示此会话中的详细消息。</p> <p>b. 要删除单条消息, 操作如下：</p>  <p>i. 点击消息旁边的 。</p> <p>ii. 在弹出的窗口中, 点击 确定。</p> <p>c. 要删除多条消息, 操作如下：</p>

操作	操作说明
	 <p>i. 勾选多条消息, 然后点击 删除。</p> <p>ii. 在弹出的窗口中, 点击 确定。</p>

下载外部聊天记录

本文介绍如何下载外部聊天记录数据。

使用要求

Yeastar P 系列软件版的固件为 83.13.0.25 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页, 进入 **通话记录和录音 > 外部聊天记录**。
2. 要下载所有外部聊天记录, 操作如下:



时间	发信人	收信人	渠道类型	渠道号码	详情	操作
12/19/2023 00:32:58	+12... 283	Tech Support	SMS	+18... 005	 	

- a. 在列表顶部, 点击 **下载**。
 - b. 在下拉列表中, 点击 **下载全部记录**。
3. 要下载指定的外部聊天记录, 操作如下:



a. 设置搜索条件筛选指定的记录。

页面上显示筛选的外部聊天会话记录。

b. 在列表顶部，点击 **下载**，然后点击 **下载查询记录**。

执行结果

外部聊天记录被下载到电脑上。其中，每个下载的聊天会话都有两个 CSV 文件：

- **Session_Record**：该文件包含了下载列表中所有聊天会话的基本信息。
- **Chat_Data_Record**：该文件包含了整个聊天会话中的详细历史聊天记录。

坐席手册

全渠道消息坐席手册

Yeastar P 系列软件版 为全渠道消息功能提供了统一的坐席界面，可以在网页、桌面和移动设备上使用。本手册介绍了如何在坐席界面上处理和管理客户咨询消息。

适用对象

本手册适用于需要处理来自多种消息渠道的客户咨询消息的客户服务代表。

坐席界面

为了增强通信的移动性，提高坐席的工作效率，Yeastar P 系列软件版 全渠道消息功能提供了统一的坐席界面，集成在 Linkus UC 客户端中，可以在网页、桌面和移动设备上使用。坐席可以通过支持的客户端随时随地处理客户咨询。

支持的客户端	说明
Linkus 网页端	<p>Linkus 网页端允许坐席直接通过网页浏览器处理客户咨询消息。</p> <ul style="list-style-type: none">• 关于坐席在 Linkus 网页端上处理客户消息的操作说明，请参见 网页端坐席操作。• 更多关于使用 Linkus 网页端的说明，请参见 Linkus 网页端用户手册。
Linkus 桌面端	<p>Linkus 桌面端允许坐席通过安装在其电脑上的桌面应用程序处理客户咨询消息。</p> <ul style="list-style-type: none">• 关于坐席在 Linkus 桌面端上处理客户消息的操作说明，请参见 桌面端坐席操作。• 更多关于使用 Linkus 桌面端的说明，请参见 Linkus 桌面端用户手册。
Linkus 手机端	<p>Linkus 手机端作为移动应用程序，允许坐席在移动过程中，仍可通过自己的移动设备处理客户咨询消息。</p> <ul style="list-style-type: none">• 关于坐席在 Linkus 手机端上处理客户消息的操作说明，请参见 手机端坐席操作。• 更多关于使用 Linkus 手机端的说明，请参见 Linkus 手机端用户手册。

网页端坐席操作

管理来自外部消息渠道的客户咨询消息

本文介绍如何在 Linkus 网页端上管理客户咨询的对话。

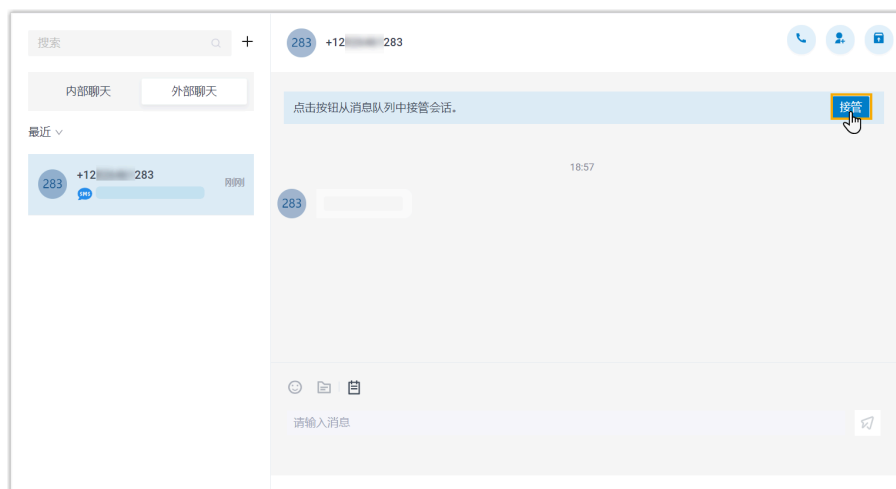
使用要求

联系管理员，检查 PBX 服务器是否满足以下要求：

- **版本**：83.12.0.23 或更高版本
- **订阅服务**：订阅“隧道服务”或“视频会议”
- **消息渠道**：PBX 上设置了至少一条消息渠道

接管会话

如果你是消息队列中的坐席，当有新会话的消息送入到队列时，你可以看到消息，并从队列中接管会话。

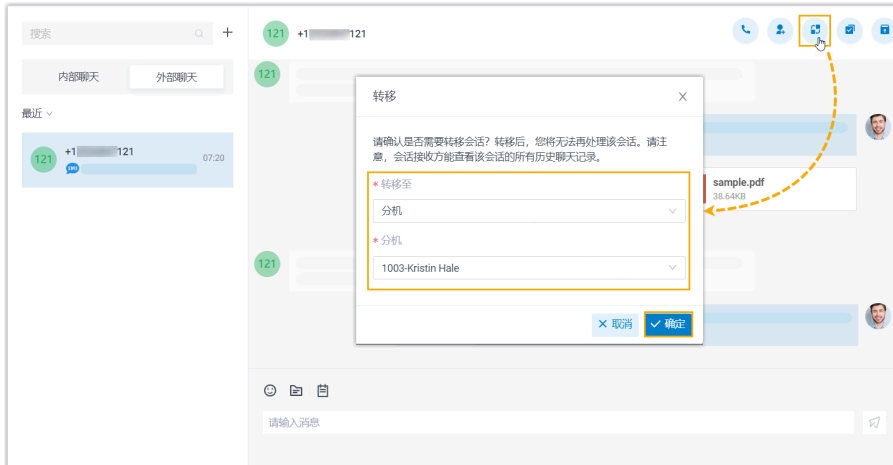


1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的顶部，点击 **接管**。

会话窗口出现一条消息提示，表示你已接管会话。接管后，只有你可以看到此会话并回复此会话中的消息。

转移会话

会话期间，你可以通过转移会话，将客户问题转交给同事或消息队列。



1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 在弹出的窗口中，选择转移目的地，并点击 **确定**。

此会话从你的外部聊天列表中被移除，会话和完整的聊天记录被转移给指定的同事或消息队列。

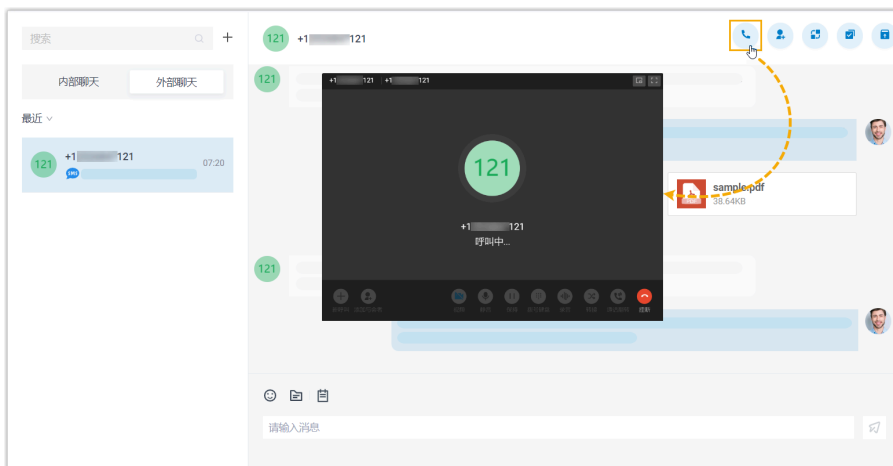
从会话中发起语音通话

如有需要，你可以直接从会话中发起语音通话，通过语音与客户交流并解决问题。



注：

此操作要求你具有拨打外线号码的权限。可联系系统管理员确认你是否具有该权限。

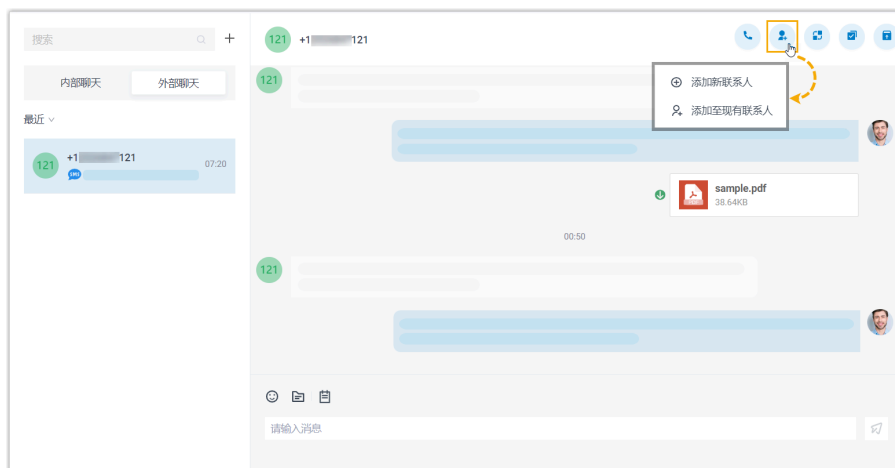



1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 。

Linkus 网页端立即拨出客户的号码，通过 PBX 发起外线呼叫。

将客户添加为联系人

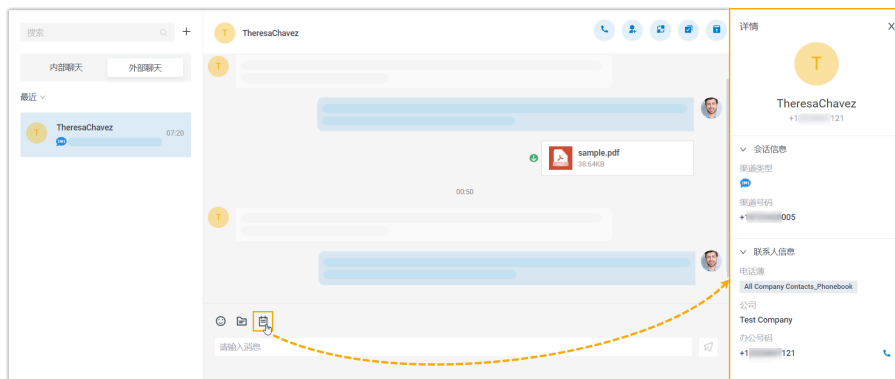
你可以直接在会话中将客户添加为联系人。




1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 。
3. 根据需要将客户添加为联系人：
 - 要将客户添加为新的联系人，点击 **添加新联系人**，并填写联系人信息。
 - 要将客户添加到现有的联系人中，点击 **添加至现有联系人**，并根据需要编辑现有联系人信息。

查看会话详情

在会话中，你可以快速查看会话的详细信息，包括消息来源渠道，消息渠道号码等。

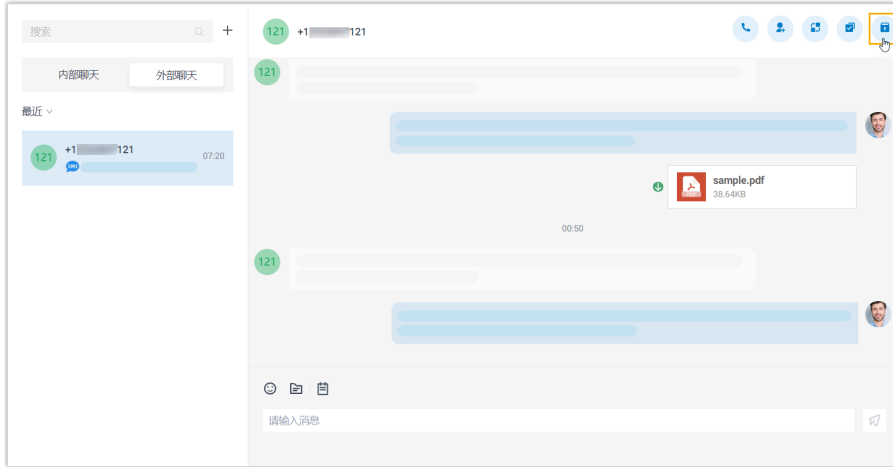


1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的左下角，点击 .

会话详情显示在会话右侧的面板中。

存档会话


如果客户暂时无回应，或你希望稍后再处理会话，可先将会话存档。



1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
 2. 在会话的右上角，点击 .
- 此会话从 **最近** 列表移动到 **已存档** 列表中。

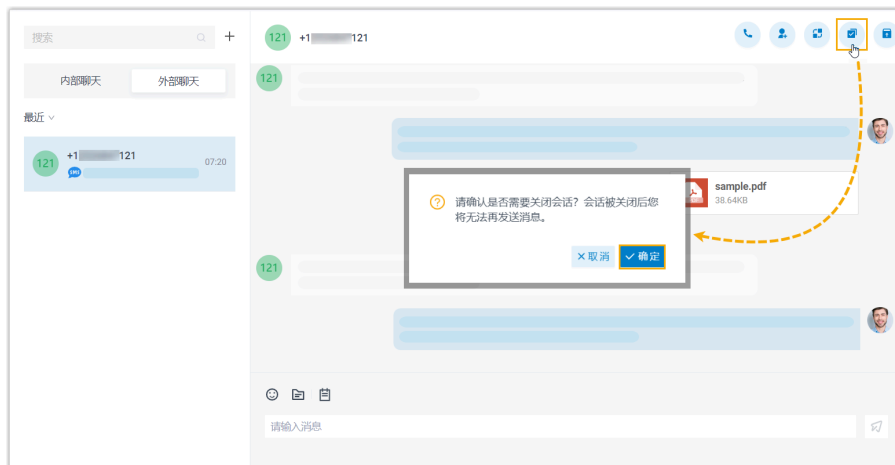


注：

要恢复对话，你可以直接在已存档的会话中发送消息，或点击会话右上角的  取消存档，会话会被移回 **最近** 列表。

结束会话

完成对客户的帮助后，你可以结束此会话。

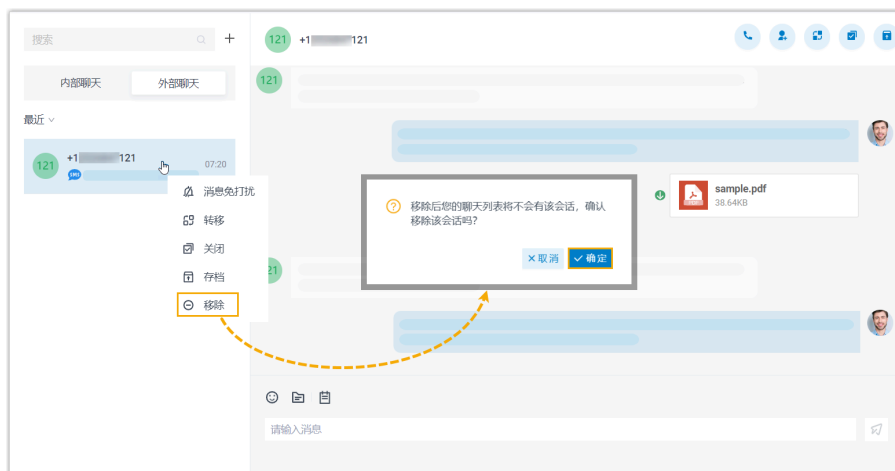


1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

此会话被关闭，并被移到 **已存档** 列表；会话关闭后，你无法再在此会话中发送消息。下一次此客户发送消息时，将创建一个新的会话。

移除会话

要移除会话，执行以下操作：



1. 在 Linkus 网页端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在外部聊天列表中，右键点击要移除的会话。
3. 点击 **移除**。
4. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

该会话从你的所有 Linkus 客户端上移除。

桌面端坐席操作

管理来自外部消息渠道的客户咨询消息

本文介绍如何在 Linkus 桌面端上管理客户咨询的消息会话。

使用要求

PBX 服务器

联系系统管理员，确保 PBX 服务器满足以下要求：

- **版本**：83.12.0.23 或更高版本
- **订阅服务**：订阅“隧道服务”或“视频会议”
- **消息渠道**：PBX 上设置了至少一条消息渠道

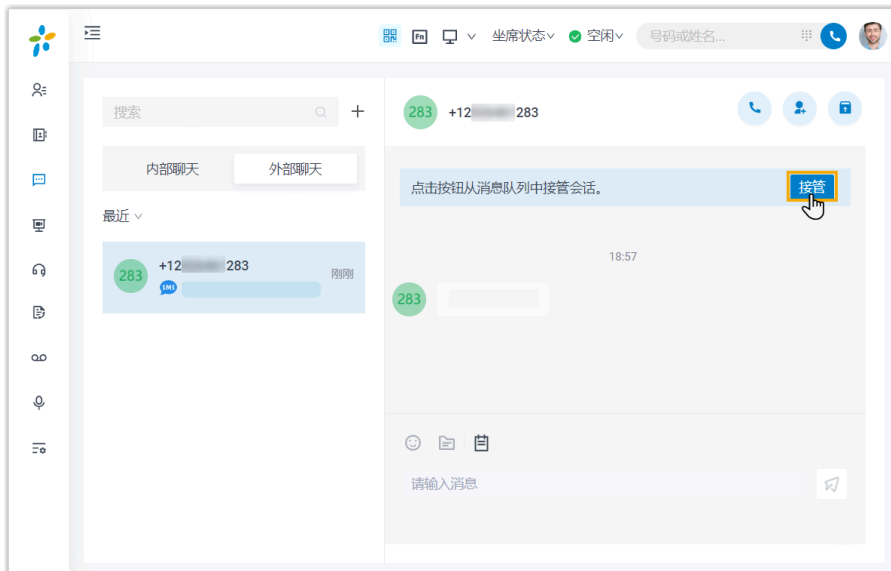
Linkus 桌面端

确保你的 Linkus 桌面端符合以下版本要求：

- **Windows 桌面端**：1.2.14 或更高版本
- **macOS 桌面端**：1.2.10 或更高版本

接管会话

如果你是消息队列中的坐席，当有新会话的消息送入到队列时，你可以看到消息，并从队列中接管会话。

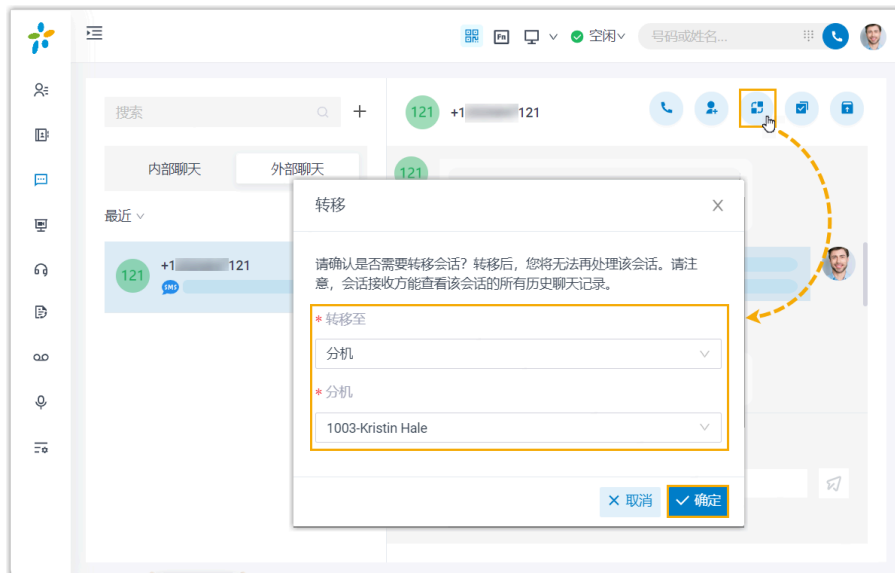


1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的顶部，点击 **接管**。

会话窗口出现一条消息提示，表示你已接管会话。接管后，只有你可以看到此会话并回复此会话中的消息。

转移会话

会话期间，你可以通过转移会话，将客户问题转交给同事或消息队列。



1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 在弹出的窗口中，选择转移目的地，并点击 **确定**。

此会话从你的外部聊天列表中被移除，会话和完整的聊天记录被转移给指定的同事或消息队列。

从会话中发起语音通话

如有需要，你可以直接从会话中发起语音通话，通过语音与客户交流并解决问题。



注：

此操作要求你具有拨打外线号码的权限。可联系系统管理员确认你是否具有该权限。

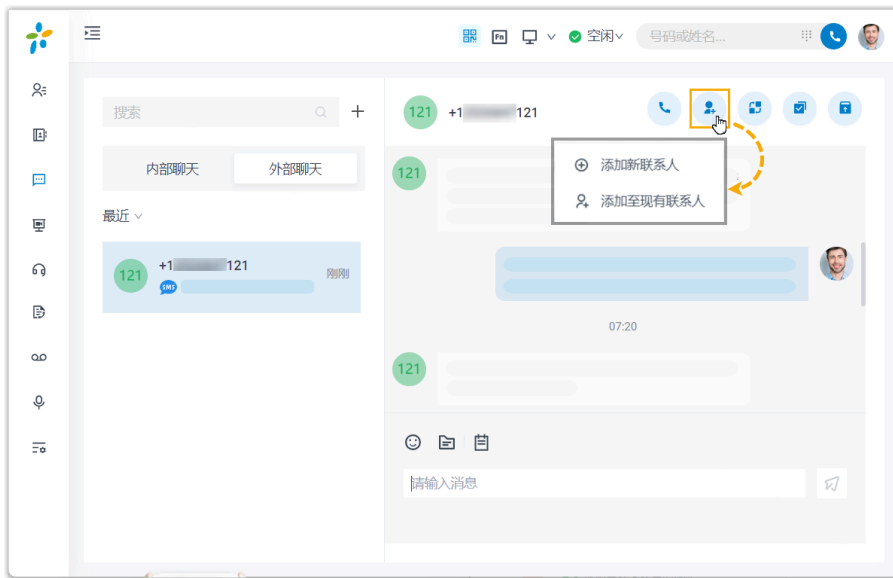
1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。

2. 在会话的右上角，点击 。

Linkus 桌面端立即拨出客户的号码，通过 PBX 发起外线呼叫。

将客户添加为联系人

你可以直接在会话中将客户添加为联系人。



1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。

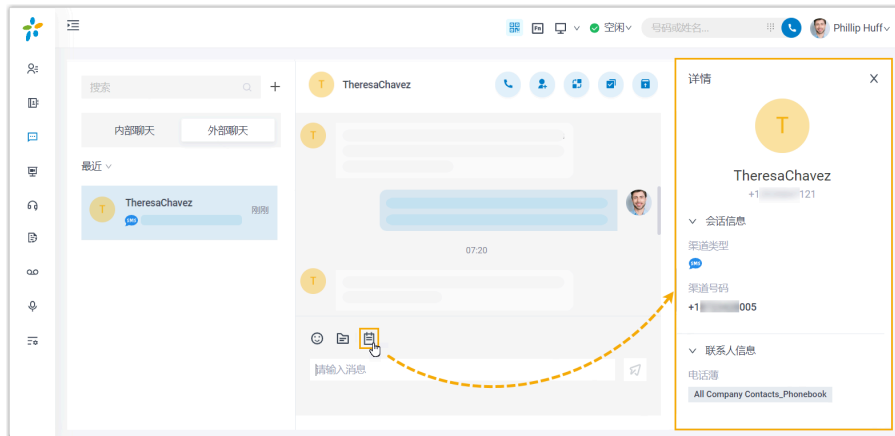
2. 在会话的右上角，点击 .

3. 根据需要将客户添加为联系人：

- 要将客户添加为新的联系人，点击 **添加新联系人**，并填写联系人信息。
- 要将客户添加到现有的联系人中，点击 **添加至现有联系人**，并根据需要编辑现有联系人信息。

查看会话详情

在会话中，你可以快速查看会话的详细信息，包括消息来源渠道，消息渠道号码等。

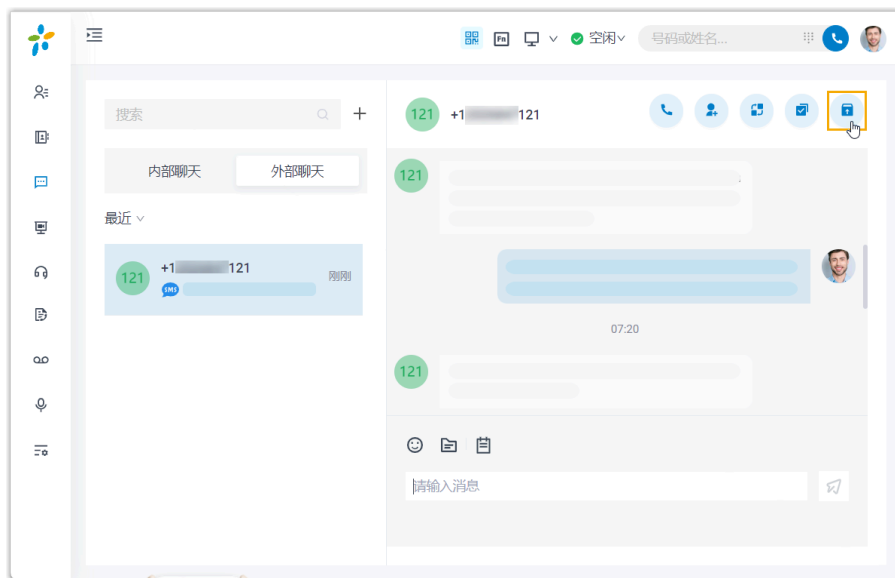



1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话左下角，点击 .


会话详情显示在会话右侧的面板中。

存档会话


如果客户暂时无回应，或你希望稍后再处理会话，可先将会话存档。



1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
 2. 在会话的右上角，点击 .
- 此会话从 **最近** 列表移动到 **已存档** 列表中。

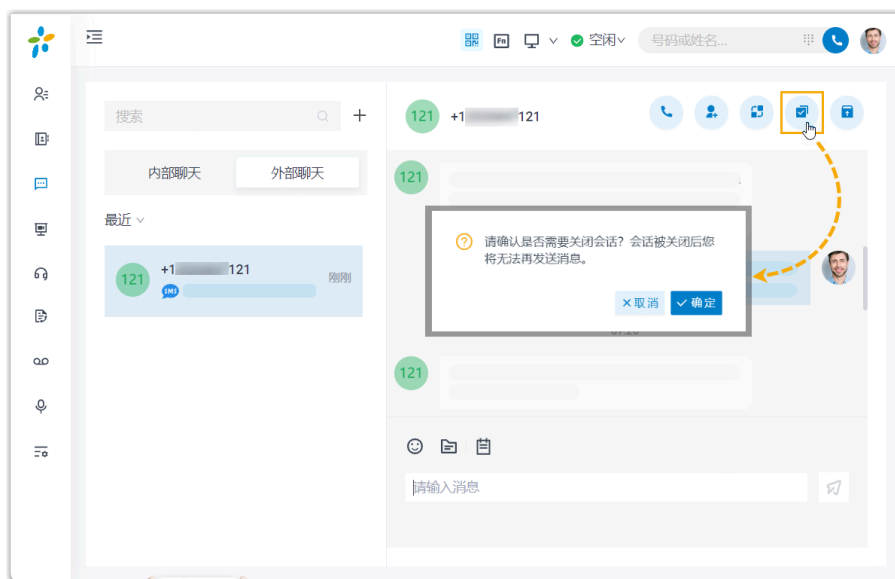
 **注：**



要恢复对话，你可以直接在已存档的会话中发送消息，或点击会话右上角的  取消存档，会话会被移回 **最近** 列表。

结束会话

完成对客户的帮助后，你可以结束此会话。

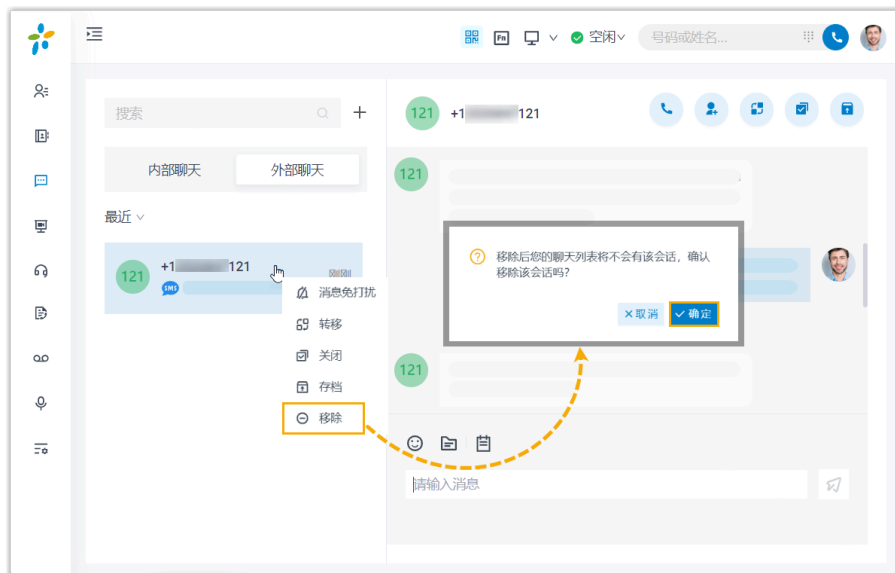


1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

此会话被关闭，并被移到 **已存档** 列表；会话关闭后，你无法再在此会话中发送消息。下一次此客户发送消息时，将创建一个新的会话。

移除会话

要移除会话，执行以下操作：



1. 在 Linkus 桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在外部聊天列表中，右键点击要移除的会话。
3. 点击 **移除**。
4. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

该会话从你的所有 Linkus 客户端上移除。

手机端坐席操作

向客户发起会话

如果你需要向客户发送通知、营销活动等消息，你可以主动向客户发起会话。



注：

仅支持通过 SMS 短信渠道向客户发起会话。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，确保 PBX 服务器满足以下要求：

- **版本**: 83.12.0.57 或更高版本
- **订阅服务**: “隧道服务” 或 “视频会议”

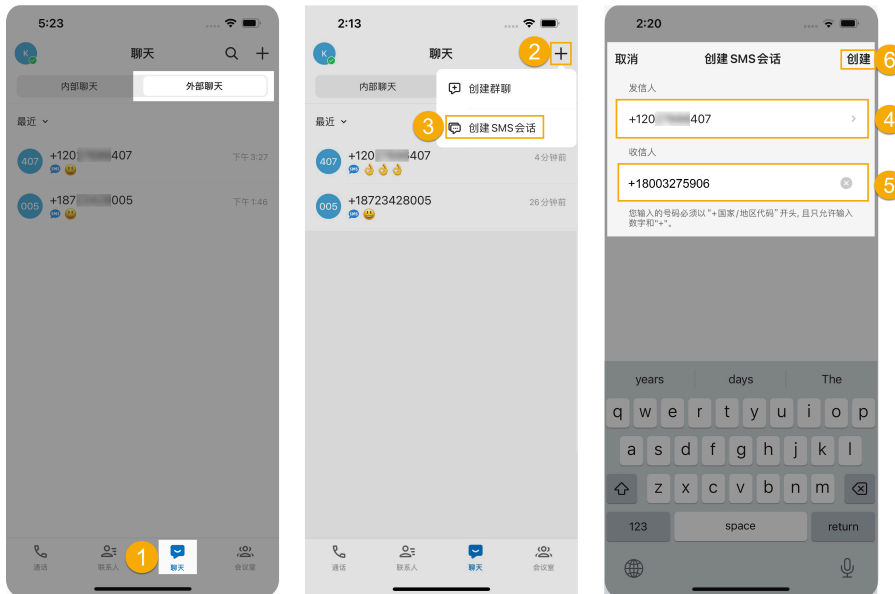
- **消息渠道**：PBX 上至少设置了一条 SMS 消息渠道

Linkus 手机端

确保你的 Linkus 手机端满足以下版本要求：

- **Linkus iOS**：5.2.9 或更高版本
- **Linkus 安卓**：4.13.16 或更高版本

操作步骤



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在右上角，点击 **+**。
3. 在下拉菜单中，选择 **创建SMS会话**。
4. 点击 **发信人**，选择用于发送消息的渠道号码。
5. 在 **收信人** 栏，以 E.164 格式填写收信人的号码 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +18003275906。
6. 在右上角，点击 **创建**。

在你发送消息后，此聊天会出现在外部聊天列表中。

相关信息

[管理来自外部消息渠道的客户咨询消息](#)

管理来自外部消息渠道的客户咨询消息

本文介绍如何在 Linkus 手机端上管理客户咨询的消息会话。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，确保 PBX 服务器满足以下要求：

- **版本**: 83.12.0.57 或更高版本
- **订阅服务**: “隧道服务” 或 “视频会议”
- **消息渠道**: PBX 上至少设置了一条 SMS 消息渠道

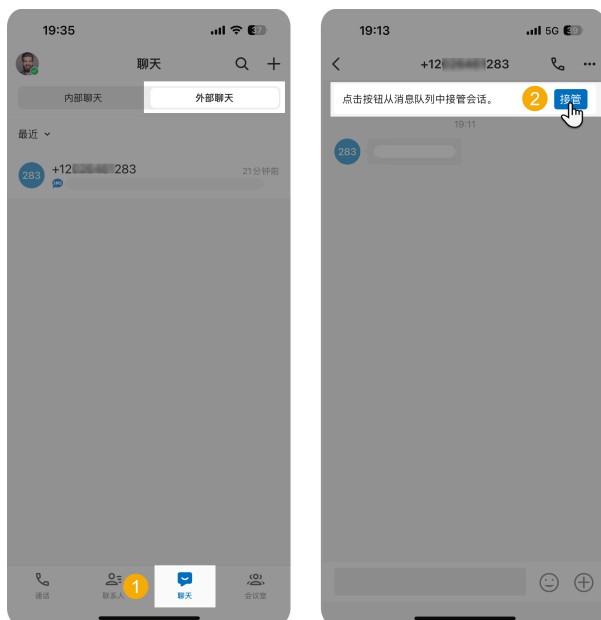
Linkus 手机端

确保你的 Linkus 手机端满足以下版本要求：

- **Linkus iOS**: 5.2.9 或更高版本
- **Linkus 安卓**: 4.13.16 或更高版本

接管会话

如果你是消息队列中的坐席，当有新会话的消息送入到队列时，你可以看到消息，并从队列中接管会话。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。

2. 在会话的顶部，点击 **接管**。

会话窗口出现一条消息提示，表示你已接管会话。接管后，只有你可以看到此会话并回复此会话中的消息。

转移会话

会话期间，你可以通过转移会话，将客户问题转交给同事或消息队列。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角，点击 **⋮**。
3. 在 **聊天信息** 页面，点击 **转移**。
4. 搜索并选择同事，然后在弹窗中点击 **确认修改**。

此会话从你的外部聊天列表中被移除，会话和完整的聊天记录被转移给指定的同事或消息队列。

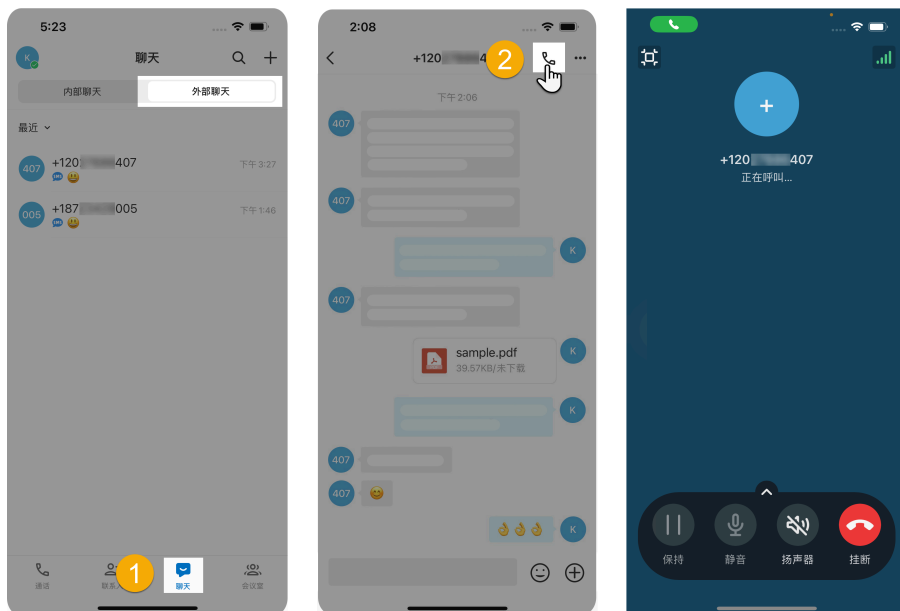
从会话中发起语音通话


如有需要，你可以直接从会话中发起语音通话，通过语音与客户交流并解决问题。



注：

此操作要求你具有拨打外线号码的权限。可联系系统管理员确认你是否具有该权限。

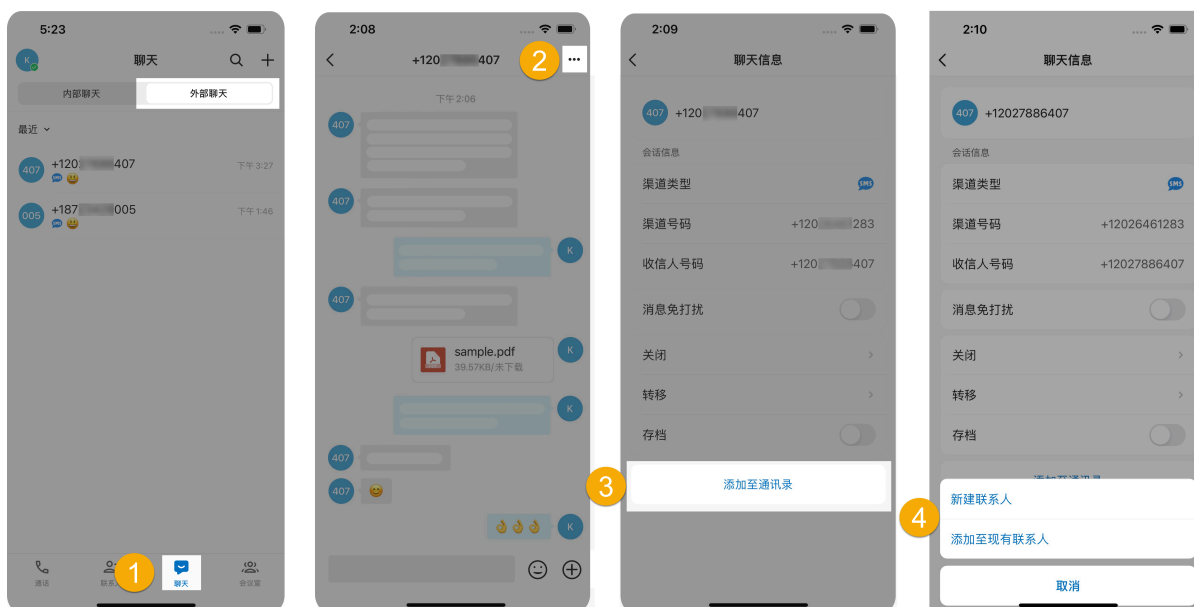


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角，点击 .

Linkus 手机端立即拨出客户的号码，通过 PBX 发起外线呼叫。

将客户添加为联系人

你可以直接在会话中将客户添加为联系人。

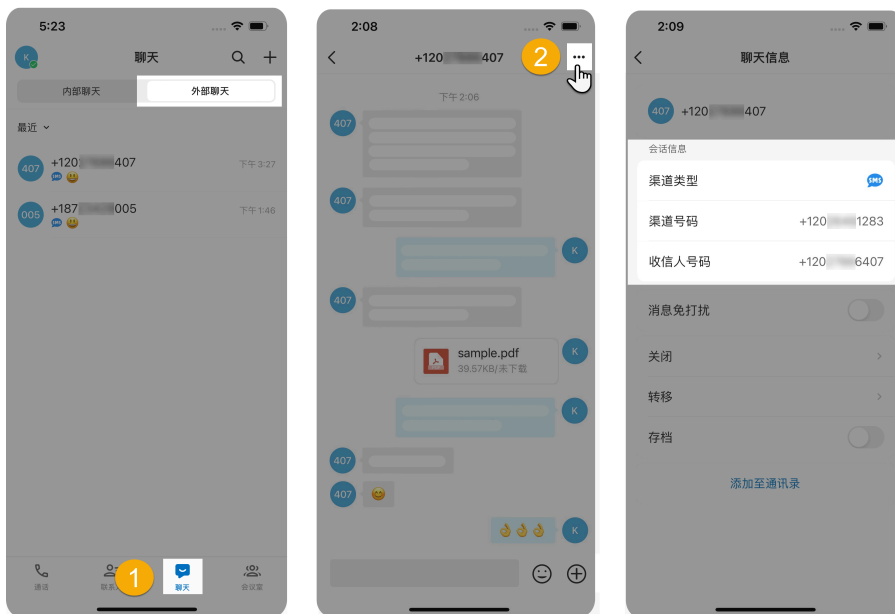


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。

2. 在会话的右上角，点击 **⋮**。
3. 在 **聊天信息** 页面底部，点击 **添加至通讯录**。
4. 根据需要，将客户添加为联系人。
 - 要将客户添加为新的联系人，在弹窗中点击 **新建联系人**，然后填写联系人信息。
 - 要将客户添加到现有的联系人中，在弹窗中点击 **添加至现有联系人**，选择联系人并根据需要编辑联系人信息。

查看会话详情

在会话中，你可以快速查看会话的详细信息，包括消息来源渠道，消息渠道号码等。

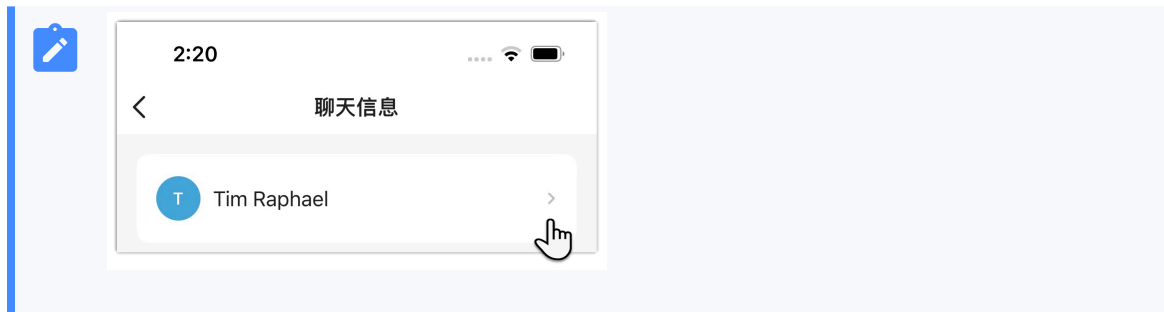


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角，点击 **⋮**。
会话的详情显示在 **会话信息** 中。



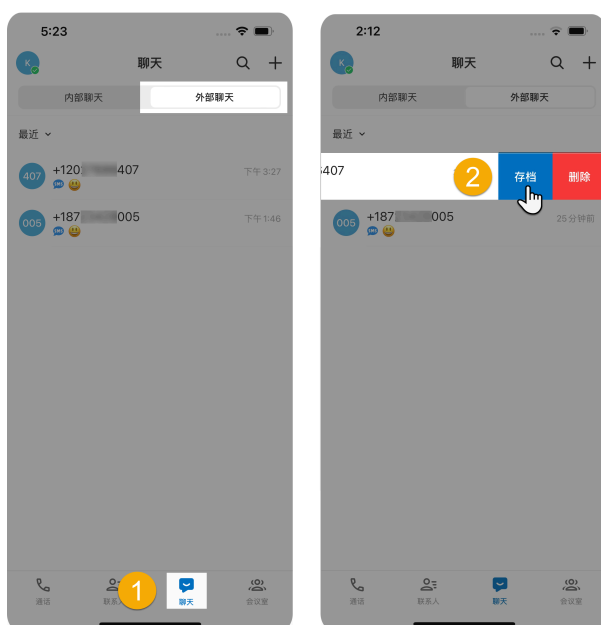
注：

如果此客户为已知联系人，还可点击查看客户信息。



存档会话

如果客户暂时无回应，或你希望稍后再处理会话，可先将会话存档。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在外部聊天列表中，长按要存档的会话，然后点击 **存档**。
此会话从 **最近** 列表移动到 **已存档** 列表中。

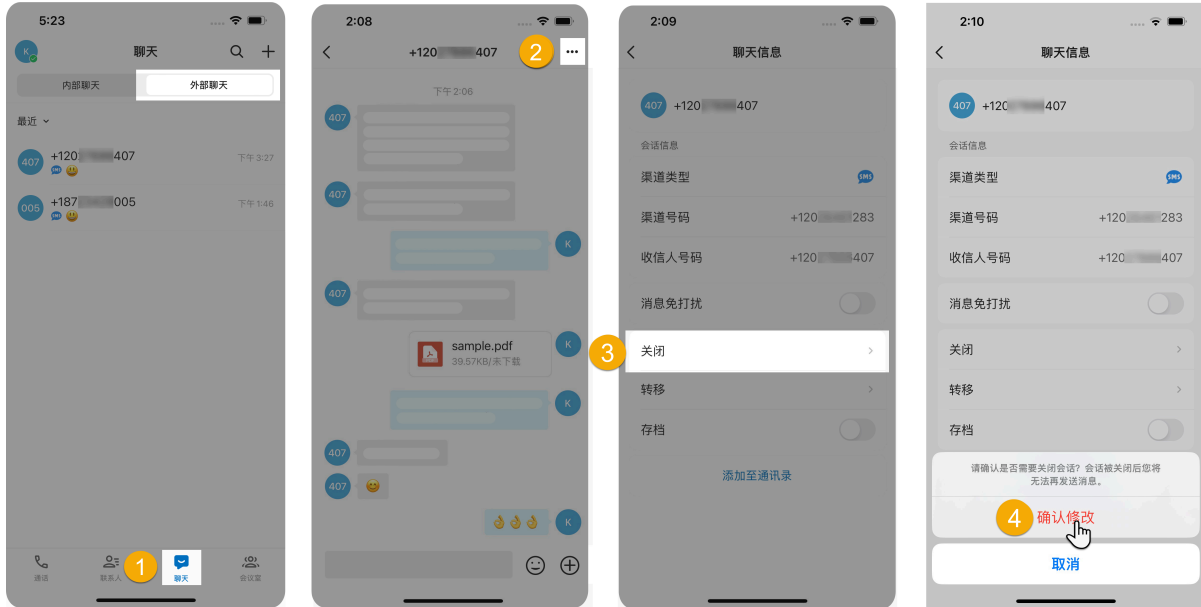


注：

要恢复对话，你可以直接在已存档的会话中发消息，此会话将自动取消存档，并被移回 **最近** 列表中。

结束会话

完成对客户的帮助后，你可以结束此会话。

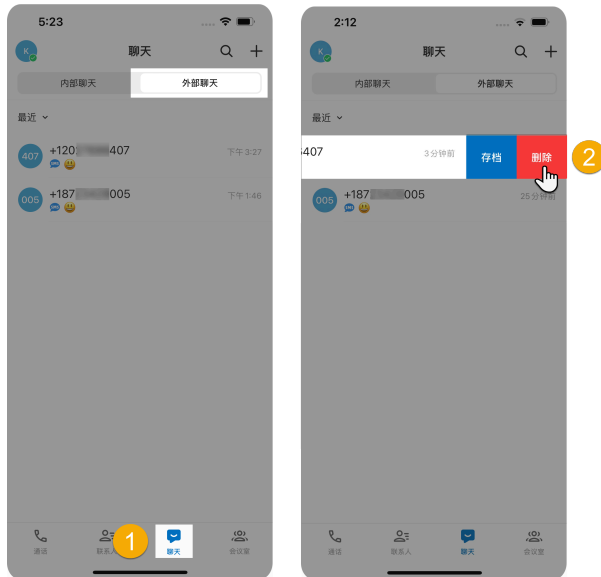


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角，点击 **⋮**。
3. 在 **聊天信息** 页面，点击 **关闭**。
4. 在弹窗中，点击 **确认修改**。

此会话被关闭，并被移到 **已存档** 列表；会话关闭后，你无法再在此会话中发送消息。下一次此客户发送消息时，将创建一个新的会话。

移除会话

要将会话从聊天列表中移除，执行以下操作：



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在外部聊天列表中，长按要移除的会话，然后点击 **删除**。
此会话从你的所有 Linkus 客户端上的聊天列表中被移除。