

## 一、简介

### 1、IVR 简介

IVR(Interactive Voice Response)即互动式语音应答，是一种功能强大的电话自动服务系统。它用预先录制或TTS文本转语音技术合成的语音进行自动应答的系统，提供一种为客户进行菜单导航的功能。您只须用电话即可进入服务中心，可以根据操作提示收听相关产品信息，也可以根据用户输入的内容播放有关的信息。

云通讯平台IVR有两种接入方式：

- (1)外呼方式：通过调用云通讯平台提供的rest IVR外呼接口；
- (2)呼入方式：通过落地电话呼入云通讯平台提供的IVR接入号或者通过云通讯平台提供的VOIP呼入serviceid。

### 2、集成流程

- (1)注册成为云通讯平台用户。
- (2)登陆云通讯平台，进入管理控制台，创建自己的应用。
- (3)下载IVR demo布置到服务器后进行测试体验。

### 3、前期准备

- (1)注册成为云通讯的用户，详见 [新手指引](#)
- (2)登陆云通讯平台，进入管理控制台，创建自己的应用，IVR只能用创建应用进行测试，demo应用不支持IVR测试。在创建IVR类应用的时候，需填写应用名称和选择应用对应的行业，并且勾选"启用IVR"后在 "IVR通知消息URL" 中填写服务器的回调地址，如果需要用的文本转语音的业务就需要勾选"启用TTS"，不必选择"启用应用回调地址"、"服务器白名单"等选项。

IVR 通知消息 URL 填写注意：

1).URL 中如果没有加上端口则是默认端口 80；

2).云通讯平台只支持 http 的消息发送，如果填写 https 则无法回调；

The screenshot displays the 'Create Application' (创建应用) page in the Yuntongxun management console. The left sidebar shows the 'Applications' (应用) menu item highlighted. The main content area contains the following fields and options:

- \* 应用名称** (Application Name): Input field containing 'myivr'. A note indicates it must not exceed 20 characters.
- 启用回调地址** (Enable Callback Address): A checkbox labeled '勾选启用' (Select to enable) which is currently unchecked.
- 启用IVR** (Enable IVR): A checkbox labeled '勾选启用 (收费功能)' (Select to enable (paid feature)) which is checked.
- IVR通知消息URL** (IVR Notification Message URL): Input field containing 'http://www.yuntongxun.com/ivr'. A note states that enabling this will incur a 100 RMB/month fee.
- 坐席管理功能开关** (Seat Management Function Switch): A checkbox labeled '勾选启用 (坐席通知消息)' (Select to enable (seat notification message)) which is unchecked.
- 启用TTS** (Enable TTS): A checkbox labeled '勾选启用 (收费功能)' (Select to enable (paid feature)) which is unchecked.
- 服务器白名单** (Server Whitelist): A checkbox labeled '勾选启用' (Select to enable) which is unchecked.
- \* 应用行业** (Application Industry): A dropdown menu currently set to '电子商务' (E-commerce).

At the bottom of the form are two buttons: '确定' (Confirm) in orange and '取消' (Cancel) in grey.

(3)应用创建成功后，在"应用列表"里面可以看见自己刚刚创建的应用，可以对该应用进行编辑和删除操作。当该应用集成完云通讯IVR能力后准备正式对外发布时，需要点击"上线"申请，此时应用才可以在云通讯的生产环境使用，否则只能在沙盒环境使用。



(4)如果需要上传IVR放音文件，在"应用列表"里面可以看见自己刚刚创建的应用，然后点创建的应用名称，在进入的页面点“语音库管理”后再点“上传新语音”即可，上传成功后就等待云通讯的审核人员进行审核了，可以在当前页面中的“语音库”中进行查看审核的状态，审核通过后才能在云通讯平台进行播放，注意单条语音最大为5M。



放音文件的格式样本如下：位速 128kbps，音频采样大小16位，频道 1(单声道)，音频采样级别 8 kHz，音频格式 PCM，这样能保证放音的清晰度。

## 4、核心概念

(1)生产环境：应用上线后的正式生产环境，对应的接入域名为：

<https://app.cloopen.com:8883>

(2)沙盒环境：应用开发测试时使用的调试环境，对应的接入域名为：

<https://sandboxapp.cloopen.com:8883>

(3)开发者主账号：每个开发者在云通讯平台对应一个主账号

(a)ACCOUNT SID：主账号id。

(b)AUTH TOKEN：主账号验证token。

(4)AppID：应用标识，每个创建的应用都对应唯一的id标识。

(5)IVR接入号：IVR呼入的号码，当应用上线后勾选“启用IVR”后由云通讯平台进行分配，一个接入号只能绑定一个应用，但是一个应用可以绑定多个接入号。需要在测试环境调试IVR呼入可以使用云通讯平台提供IVR测试接入号01082167088进行调试。

(6)serviceid：应用服务id，创建应用生成的绑定唯一id，用户VOIP的IVR接入号，等同于IVR接入号的作用，只能是绑定应用下面的子账号使用。暂时没有在官方网站提供，需要联系技术支持人员进行提供。

说明：每一个注册开发者对应一个主账号。

每一个主账号下可以创建多个App。

## 5、开发准备

(1) 解压缩有ivr.php和IvrDial.php两个开发文件，main.wav、muzic.wav、pingjia.wav、buziy.wav、thank.wav、wait.wav、timeout.wav和timeoutbye.wav八个放音文件，以及一个IVR Demo开发文档；

(2) ivr.php 是用来做服务端，布置到自己的 PHP 服务器环境中，如果布置在根目录下，在创建应用的时候“IVR 通知消息 URL”请填写 http://ip:port/ivr.php?，如果是在根目录的目录下面，例如根目录的 ivr 目录下面，“IVR 通知消息 URL”请填写 http://ip:port/ivr/ivr.php?，如果需要用域名就把 ip 更换为域名；

(3)把解压的放音文件通过云通讯的官网上传进行审核，只有审核通过后才能使用，否则在测试中会被直接挂断；

(4)确定 IVR 使用的是外呼方式还是呼入方式：

a．外呼方式请使用 IvrDial 是做为客户端用来发起 rest 请求消息；

b．呼入方式则可以不必要 IvrDial，通过呼叫 IVR 测试号码 01082167088 即可，因为所有的用户都是用 01082167088 的 IVR 接入号进行调试，所以需要在创建的应用下面进行绑定主叫号码，绑定完成后呼入就会路由到对应的应用，否则呼入只能是云通讯平台的体验。需要注意的是，多个应用下面不能绑定相同的主叫号码，否则只有一个有效。绑定主叫的号码步骤：

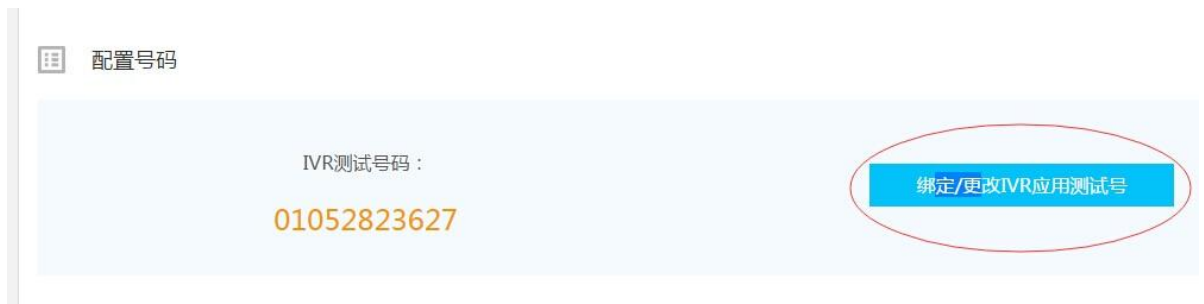
1).在“应用”列表中“号码管理”的“测试号码”页面中填写测试的号码，然后进行验证通过；



2).在“应用”列表中“应用管理”的“应用列表”页面中点击需要绑定主叫号码的应用名称；



3).在应用名称页面中找到“配置号码”后点击“IVR 测试号码”后面的“绑定/更改 IVR 应用测试号”，在弹出的页面中勾选需要绑定的主叫号码，完成后点击确定就完成配置。



## 二、开发指南

### 1.Demo 的 IVR 流程

- 1.使用 IVR 外呼或者呼入方式后放音提示用户按键：按 1 语音提示，按 2 转接人工；
- 2.用户超时没按键后继续放音提示用户按键，再超时放音提示用户后挂机；
- 3.用户按 1 键后放一段语音提示：我们会为您提供更好的服务，感谢您的来电收听，再见！放音完成后挂机；用户按 2 键后呼叫被叫，在呼叫被叫的同事放音提示：正在为您转接中，本次通话可能会被录音；用户按其他键则重新播报主菜单让用户进行按键操作；
- 4.被叫超时没有接听或者拒接后通过呼转的回调放音提示用户：转接的客服人员忙，欢迎您的来电，再见！；
- 5.当被叫接听后被叫挂机或通话时间到，通过相关的回调放音提示用户：请对我们的客服人员做评价，满意请按 1，不满意请按 2；
- 6.当用户超时没按键评价放音提示用户后挂机；当用户按键后提示用户：感谢您的来电，再见！，放音完成后挂机。

### 2.Demo 接口说明

(1) IvrDial.php

a.发送 rest IVR 外呼接口

```
function ivrDial($number,$userdata,$record)
```

b.发送 https 请求消息接口

```
function curl_post($url,$data,$header,$post=1)
```

(2) ivr.php

a.获取云通讯平台 IVR 通知消息 url 接口

```
$ref=$_SERVER['REQUEST_URI'];
```

b.获取云通讯平台 IVR 通知消息 url 中参数的接口

```
$appid=$_REQUEST['appid'];
```

c.IVR 启动业务接口

```
function startservice()
```

响应包体

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
```

```
<Response>
```

```
<Get action='firstget' numdigits='1' timeout='30'>
```

```
<Play>main.wav</Play>
```

```
</Get>
```

```
<Play>timeout.wav</Play>
```

```
<Redirect>gettimeout</Redirect>
```

```
</Response>
```

说明：主命令为按键命令并且嵌套 main.wav 的放音提示，在用户按键一个就回调通知

到'firstget'的地址，如果用户没有按键就会 30 秒超时后执行副命令，跳转通知

gettimeout。

d.IVR 用户按键超时接口

```
function gettimeout()
```

响应包体

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
```

```
<Response>
```

```
<Get action='firstget' numdigits='1' timeout='30'>
```

```
<Play>main.wav</Play>
```

```
</Get>
```

```
<Play>timeoutbye.wav</Play>
```



```
<Hangup />
```

```
</Response>
```

说明：主命令为按键命令并且嵌套 confmenu.wav 的放音提示，在用户按键一个就回调通知到'firstget'的地址，如果用户没有按键就会 20 秒超时后执行副命令，直接挂机。

e.IVR 获取用户按键接口

```
function firstget()
```

如果用户按 1 的响应包体

```
<?xml version='1.0'
encoding='UTF-8'?><Response><Play>muzic.wav</Play><Hangup /></Response>
```

给用户放音后直接挂机

如果用户按 2 的响应包体

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
<Response>
  <ConsultationCall number='13800138000' record='true' timeout='30' calltime='60'
calltimeoverurl='calltimeoverurl' hangupurl='hangupurl'>
    <Play loop='-1'>wait.wav</Play>
  </ConsultationCall>
  <Redirect>connectfail</Redirect>
</Response>
```

咨询呼叫被叫，设置超时时间 30 秒、通话时长 60 秒和通话时长到的回调 url

calltimeoverurl 以及被叫挂机后回调的 url 'hangupurl'

按其他键的响应

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
<Response>
  <Get action='firstget' numdigits='1' timeout='30'>
    <Play>main.wav</Play>
  </Get>
  <Play>timeout.wav</Play>
```

```
<Redirect>gettimeout</Redirect>
```

```
</Response>
```

f 转接失败接口

```
function connectfail ()
```

响应包体

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
```

```
<Response><Play>busy.wav</Play><Hangup /></Response>
```

说明：提示用户转接失败并挂机

g. 客服挂机后回调接口

```
function hangupurl ()
```

响应包体

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
```

```
<Response>
```

```
<Get action='pingjia' numdigits='1' timeout='20'>
```

```
<Play loop='-1'>pingjia.wav</Play>
```

```
</Get>
```

```
<Play>timeoutbye.wav</Play>
```

```
<Hangup/>
```

```
</Response>
```

说明：获取按键，提示用户进行评价

h. 通话时间到的回调接口

```
function calltimeoverurl ()
```

响应包体

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
```

```
<Response>
```

```
<Get action='pingjia' numdigits='1' timeout='20'>
```

```
<Play loop='-1'>pingjia.wav</Play>
```

```
</Get>
```

```
<Play>timeoutbye.wav</Play>
```

```
<Hangup/>
</Response>
```

说明：获取按键，提示用户进行评价

#### i. 评价接口

```
function pingjia ()
```

响应包体

```
<<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
<Response>
<Play>thank.wav</Play>
<Hangup/>
</Response>
```

说明：放音提示用户评价成功

#### j. IVR 结束业务接口

```
function stopservice()
```

响应包体

```
<Response>
<CmdNone/>
</Response>
```

说明：主命令为空命令，因为结束业务了不需要返回其他的 IVR 命令。

### 3. 参考文档

#### (1) IVR 基础命令

[http://docs.yuntongxun.com/index.php/IVR\\_%E5%9F%BA%E7%A1%80%E5%91%BD%E4%BB%A4](http://docs.yuntongxun.com/index.php/IVR_%E5%9F%BA%E7%A1%80%E5%91%BD%E4%BB%A4)

#### (2) IVR 基础通知消息：

[http://docs.yuntongxun.com/index.php/IVR\\_%E5%9F%BA%E7%A1%80%E9%80%9A%E7%9F%A5%E6%B6%88%E6%81%AF](http://docs.yuntongxun.com/index.php/IVR_%E5%9F%BA%E7%A1%80%E9%80%9A%E7%9F%A5%E6%B6%88%E6%81%AF)