

即时通信 IM

客服场景

产品文档





【版权声明】

©2013-2024 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有,未经腾讯云事先书面许可,任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算(北京)有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标,依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况,部分产品、服务的内容可能有所调整。您 所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定,除非双方另有约定,否则, 腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。



文档目录

客服场景
快速入门
集成指引
集成座席端
选择合适的方案
方案一:无需开发直接使用
方案二:SDK 集成
座席端 SDK API 文档
座席端 SDK 常见问题
无 UI 用户端集成
配置渠道
即时通信 IM 渠道(荐)
网站渠道
管理员操作手册
配置座席主动联系 IM 用户
登录管理端
集成业务系统(来电弹屏)
客服管理
客服角色权限管理
上线状态与小休的原因
技能组管理
会话服务流管理
新建并绑定会话服务流
会话服务流模块
满意度评价
快捷回复
会话路由与接待设置
座席操作手册
座席主动联系 IM 用户
登录与上线
座席工作台
座席状态与会话分配
接待与结束会话
快捷回复
会话转接



满意度评价 在线服务记录与会话详情 下线与退出登录



客服场景 快速入门

最近更新时间:2024-02-06 09:18:34

概览

客服插件分为**用户端**与**座席端**,分别给您的用户、客服人员使用,见下图说明:



术语介绍

管理端:管理人工客服相关信息的管理平台,如创建人工客服、设置人工客服优先级等。详细说明请参见管理员操 作手册。

工作台:座席处理用户咨询、回复用户消息的平台。详细说明参见座席工作台。

座席/客服:指通过在线会话完成用户服务任务的工作人员。

技能组:不同职能的人工客服分组,可以按服务类型区分技能组(例如:售前、售后、投诉等),也可按地区分技 能组。详细说明请参见技能组管理。



会话服务流:用户进入在线客服服务时的引导流程,可设定向用户发送欢迎语,导航等。您可以在会话服务流中配置分支、转人工等功能。详细说明请参见新建并绑定会话服务流。

接入渠道:会话服务流的不同接入载体,支持即时通信 IM 和网页渠道。各种接入渠道的详细介绍和对比请参见 配置 渠道。

您可以按照以下步骤进行开发集成:

接入指引

开通客服插件

创建即时通信 IM 应用,并进入 IM 控制台开通客服插件。

登录客服管理端

方式一:进入IM 控制台客服插件,选择功能配置,单击前往客服插件管理端,免密登录管理端。

即时通信 IM	在线客服 当前数据中心:新加坡 ③ 加入 Telegram 技术交流群组 加入 WhatsApp 交流群
- 三 応用管理	
管理与配置	▲ 客服括供(TIIICustomerServicePlugin) ● ● ■ ■ ● ● ■
出 概 览	
	客服插件(TUICustomerServicePlugin)提供开箱即用的在线客服来应答应用内的用户咨询,提供了客服工作台、路由分配、快捷回复、满意度评价等功能。
2 账号管理	价格 座原许可数
晶 群组管理	3
□□ 功能配署 >	
∽ 回调配置	功能配置
④ 数据统计	7.5.453 學
插件服务	客履播件名称 29002148-客服播件
🖸 推送 🖌 🖌	
○ 智能机器人	明住在沙漠的子前迷路
● 客服插件	
开发辅助	
✓ 京时收款	
İ 开发工具 🔹 👻	
□ 集成指南	

方式二:开通客服插件后,腾讯云站内信会收到管理端的登录账号及密码,可凭此内容直接登录客服管理端。



导欨旳腾讯云	用尸, 沤好!	
您的腾讯云账	号(账号 ID: ■ ■ ■ ■, 昵称 ■ 已成功创建云联络中心实例) (SD
KAppID:	• • • •	
该 云联络中心 (的默认管理员账号如下:	
账号:		
密码: 🗖 💻	•	
点击下方链接。	,即可快速登录云联络中心。	
	点击登录腾讯云联络中心	
温馨提示:		
1. 建议使用最新	的谷歌浏览器访问腾讯云联络中心。	

添加客服

进入管理端,选择客服管理,添加客服,客服管理的其他操作,可参见文档客服管理。



□ 工作台 💾 管理端	 ▲ 服务记录 	記置指
₩ 概览	HOT 限时特惠座席标准版 元/个/月起,高级版 折起! 立即抢购>>	
 ● 数据分析 	客户管理 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进入会话 🛛。	
Ⅲ 服务记录 ⑦ 实时监控	新手配置指引	
 ① 在线客服 ② 通用设置 	● 在线客服配置	
2 客服管理	O1 配置客服 配置客服 02 配置技能组 ・您可以通过客服管理功能进行云呼叫中心人员的增加、删除、修改和查询等操作。 03 配置会话服务流 ・添加客服有单个添加和批量添加两种方式,批量添加需要先下载模板再导入。 04 配置渠道 ・	
	客服工号 客服邮箱 客服姓名 手机号 技能组 ▼	
	 客服被强制下线后,需要管理员恢复上线权限才能正常登录 	

配置技能组

技能组是用来区分不同职能的客服,您可以根据业务需求,将客服人员添加进不同的技能组。

若不需要对客服人员分组,则创建一个技能组并添加全部客服即可。

1. 左侧导航栏单击**在线客服 > 技能组管理**进入技能组管理页面,单击**添加技能组**,创建用于接待用户咨询的技能 组。



□ 工作台 冒 管理端	L 服务记录				■ 新手配置指
器 概 览	HOT 限时特惠座席标准版 元/个/	月起,高级版 析起! 立即抢购>>			
☆ 数据分析 □ 昭を記書	技能组管理 如您在使用过程中遇	到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进	入会话 🖸 。		
 □ 旅労比求 ④ 实时监控 	新手配置指引				
 ① 在线客服 ^ 人能组管理 	• 在线客服配置				
会话服务流管理满意度评价	01 配置客服 02 配置技能组	配置技能组 客服技能组用来区分不同职能的客 若不需要可客服人员分组 回问组 	服,您可以根据业务需求,将客服人员添加进不同的 一个技能组并添加全部实照印可	的技能组。	
• 渠道管理	03 配置会话服务流		1.3XHE227T////小工口/石/IKU/~3。		
• 在线客服设置	04 配置渠道				
◎ 通用设置					
≥ 客服管理	+ 添加技能组				请输入技能
	技能组名称	技能组ID	接待上限	座席数量	操作
	体验用	8212	1	3	编辑
	在线体验技能组	7977	6	7	编辑
	共 2 条				10 ▼ 条 / 页 🛛 🛛

2. 单击编辑,将客服添加进技能组。技能组管理的其他操作,可参见文档 技能组管理。

创建会话服务流

会话服务流是当用户进入在线客服服务时的引导流程,可设定向用户发送欢迎语,导航等。 您可以在会话服务流中配置分支、转人工等功能。

左侧导航栏单击在线客服 > 会话服务流管理进入会话服务流管理页面,在页面左上角单击新建。
 输入会话服务流名称:在会话服务流画布左上角输入会话服务流名称,例如:在线会话接待。



《 电话外呼 [] 工作台	▋▋ 管理端 (L 服务记录
器 概览	÷	在线会话接待 M/	AIN 🖍 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点音
🎰 数据分析	拖动以亲	 折增节点	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
□ 服务记录	基础模块	次	
☆ 实时监控 ☆		分支	
○ 在线客服		服务时间	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
。 技能组管理		转人工	开始
。 会话服务流管理		消息发送	
。 满意度评价		文本机器人	
• 渠道管理			

3. 连接模块:根据您的场景需要拖拽相应模块到画布区域合适的位置释放,连接模块并在各个模块填写相应信息 (具体可参见会话服务流模块)。每个会话服务流程必须以开始模块为第一个模块,以结束模块为最后一个模块。



4. 保存会话服务流配置完成后在画布右上角单击保存后回到会话服务流列表。

配置渠道

接下来,可以根据您的使用场景,配置相应的渠道:

渠道	适应场景
即时通信 IM 渠道	在您的 IM 应用中集成客服功能。



(荐)	您的用户向 IM 客服虚拟号发送咨询,分流到不同的客服人员。 支持多种平台,通过快速集成 UIKIT 支持自定义 UI。
网站渠道	无需开发,直接配置出一个网页版客服页面,可以嵌入或链接到您的 App 任意位置。 支持 web 及 h5,但 UI 无法自定义。

开发指引

配置好后,您可以按照以下步骤进行开发集成:

步骤	操作
1	集成座席端,您可以不开发直接使用,或者使用 SDK 集成 将座席工作台嵌入到您自己的系统。 具体效果可以参见文档选择合适的方案。
2	集成用户端,参见不含 UI 方式集成用户端。
3	管理员可以参见 管理员操作手册。 客服人员可以参见 座席操作手册。



集成指引 集成座席端 选择合适的方案

最近更新时间:2024-02-06 09:19:15

方案介绍

以下两种方案都能使用完整的功能,也可以同时使用两种方案(注意一个客服账号只能在一处登录)。

方案	说明	适用对象
方案一:无需开发直 接使用	直接访问 客服工作台 就能使用,支持电脑 web、微信小程序。	适用于不想开发的企业。
方案二:SDK 集成	通过开发集成 座席端 SDK,可以将座席工作台 集成到企业自有的任意系统,实现高度定制化、 二次开发。	适用于有开发能力,拥有自己的 信息系统,希望用这些信息定制 集成的企业。

您可以选择适合您的方案进行下一步,或者两种方案结合使用。

效果展示

无需开发的客服工作台

SDK 集成效果

web版	微



	开始时间:02:59:14 服务时长:00:00:51 来源: viktor派]试用@			
您所在的技能组排队情况(0) ~ 电话客服1组:0人	14:59		标题	回复内容	操作
电话体验技能组: 0人 adrien tes: 0人		五体没有	へ 常用语		
Viktor: 0人			开头语	您好,很高兴	/ 使用
viktor: 0人等1个 服务中(1) ∨	您好,欢迎来到我们的服务热线,目前的服务时 00。接下来将转接客服,请根据以下提示进行[售前咨询请按1,	J间为8:00至24: 回复操作:	接入语	请问有什么可…III123	▶ 使用
离线 访客_2322 刚刚 你好,请问怎么接 V	售后咨询请按2, 投诉建议请按3。		接入语	您好,请提供	▶ 使用
已结束(0) 🗸	访 客 2322		等待语1	好的,请稍等	▶ 使用
无已结束的记录	1: 售前咨询		等待语2	请稍等,为您	▶ 使用
		系统消息 🚗	等待语3	您好,请稍等	✔ 使用
	转接人工成功,00790号	客服为您服务。	等待语4	请耐心等待,	▶ 使用
			等待回来	感谢您的耐心	▶ 使用
	您好,很高兴为您服务	换行	12332133333123123	▶ 使用	
			AX56U	请把家里面有路由器登录地	▶ 使用
	 ジ ☑ ☑ ☑ ☑ ☑ ☆ "Enter"键发送, "Shift+Enter"键换行, "#"键快捷回复 	Ċ	文档	腾讯云服务器	▶ 使用
			✔ 致歉类		
			◇ 提现		
		发送(ENTER)	+ #) #	2 .36	
			◇ 木友贞, !	εα	

可以将完整的座席工作台集成到您自己的系统,效果如下:



	≡	Q	Search		÷	3	vikto
MENU		呼口	以中心sdk demo			Tables /	[/] Respc
🛆 Dashboard	01			- *			
🖬 Layouts	~		外部会话 内部会话	访客_2322 开始时间:02:59:11 服务时长:00:09:22 来源: viktor测试用@网站渠道 结束会话			
APPS			您所在的技能组排队情况(0) >				
🛱 Calendar		王內中	服务中(1) 🗸	1: 皆則谷词	Ids		
凸 Chat	New	S	离线 访客_2322 9分钟前	系统消息 👝			
쭙 Ecommerce	~		已结束(0) 🗸	转接人工成功,00790号客服为您服务。			
🖂 Email	~	Ŀ	无已结束的记录	viktor 🧑		操作	ſ
🖺 Invoices	~	0		您好,很高兴为您服务			
Contacts	~			访客_2322			
PAGES		1/21		你好,请问怎么接入客服插件?			
Authentication	~						
Utility	~			② 2 1 □ 2 ☆ [*Enter"留龙洪, "Shift+Enter"留独行, "#"留钟捷回复			
COMPONENTS							
A UI Elements	~						
Sorms	9			发送(ENTER)			G
≔ Tables	~	202	3 © Minible.	Cra	fted wit	h 🎔 by T	Them

交流与反馈

单击进入 IM 社群, 享有专业工程师的支持, 解决您的难题。



方案一:无需开发直接使用

最近更新时间:2024-02-06 09:19:25

客服插件提供了 座席工作台,可以无需任何开发直接使用完整的功能。

前提条件

确保已完成以下操作: 1.参见快速入门开通并配置好在线客服 2.管理员参见客服管理添加好客服账号

登录座席工作台

1. 步骤一:打开客服工作台,并输入对应的账号密码(参见登录与上线)。

S 時讯云 TCCC 云联络中	心			
9	安 既 络 中 心 て の に の た の ま の ま の ま の ま の ま の ま の た の れ の ま の た の ま の た の ま の た の ま の た の ま の た の ま の た の ま の た の ま の ま	TCCC) 帮助企业快速搭建集电话,在 联络中心可观差被集成于业务系统,为 于提升企业服务与营销的数智化竞争 产品文档	账号登录 手机号登录 環結入版時 環結入20時時 環結入20時時 (第私入型码) 愛 我已刷读井開章 (講私协议) 和 (用户协议) 登録 正記書稿 首次登录稿明	
		帮助与文档		
	产品简介 帮助您快递了解腊讯云联络中心产品概述、功能 介绍、功能列表、产品优势和应用场景。	快速入门 快速开通应用,仅需1天完成SDK集成,即刻具备 电话、在线与音视频答服能力。	定价 腾讯云联络中心费用组成包括:1、使用平台功能 对应的座席费用;2、配合电话功能申请号码产生 的通信费用。	
	电话使用指南 勝讯武政结中心功忽提供电话呼入、呼出能力接入、配置与使用指南。	在线会话使用指南 所示联络中心为您提供在线图文会话接入、配 重与使用指带。	 ・价格说明 ・折扣活动 ・虚席陽実指引 ・他活号段购买指引 ・地活号段购买指引 ・地活号和助いせつ! 	

2. 步骤二: 进入应用选择页面, 单击对应应用进入工作台。





3. 后续步骤您可以参见 座席操作手册、管理员操作手册 进行操作。

使用座席小程序

步骤1:微信扫码关注公众号,以便接收消息通知:



步骤2:扫码进入小程序"腾讯云联络中心"





步骤3:使用"微信登录"方式,这样才能接收新消息通知。



步骤4:选择**客服账号绑定的手机号**登录。





步骤5:选择目标实例,并登录:





工作台效果展示



📞 电话外呼 🛛 🛄 工 f	f台 🕒 服务记录 🔠 管理端 🔑 客户管理	·川·背景音降噪 🕓 🖪 1/21	
外部会话 内部会话	访客_2322 开始时间:02:59:14 服务时长:00:00:51 来源: viktor测试用@ 结束会话	Q. 搜索快捷回复	新建
 您所在的技能组排队情况(0) ~ 电话客服1组:0人 电话体验技能组:0人 adrien tes:0人 Viktor:0人 viktor:0人 viktor:0人等1个 服务中(1) ~ 防客_2322 M例 	14:59 系统消息 您好,欢迎来到我们的服务热线,目前的服务时间为8:00至24: 00。接下来将转接客服,请根据以下提示进行回复操作: 售前咨询请按1, 售后咨询请按2, 投诉建议请按3。	标题 回复内容 ▲ 常用语 开头语 您好,很高兴 接入语 请问有什么可Ⅱ1123 按入语 您好,请提供	操作 · · · · · · · · · · · · · · · · ·
路接 你好,请问怎么接 ど 已结束(0) ✓ 无已结束的记录	访客_2322 1:售前咨询 系统消息 转接人工成功,00790号客服为您服务。	等待语1 好的,请稍等 等待语2 请稍等,为您 等待语3 您好,请稍等 等待语4 请耐心等待,	· 使 · 使 · 使
	viktor 您好,很高兴为您服务	等待回来 感谢您的耐心 换行 12332133333123123 AX56U 请把家里面有路由器登录地	✓ (使✓ (使✓ (使✓ (使
	 ② 記 Ⅰ ④ ⑦ 介 "Enter"键发送, "Shift+Enter"键换行, "#"键快捷回复 	文档 腾讯云服务器 > 致軟类 ・ 提现 ・ 未发货,更改	▶ 使



<	访客_2322	
消息来派	原:网站渠道 结	束会话
	14:59	
	您好,欢迎来到我们的服务热线,目前 的服务时间为8:00至24:00。接下来将 转接客服,请根据以下提示进行回复操 作: 售前咨询请按1,售后咨询请按 2,投诉建议请按3。	
2	1: 售前咨询 转接人工成功,00790号客服为您服	
	务。	
	您好,很高兴为您服务	
	你好,请问怎么接入客服插件?	
	(

管理工作台





服务记录与录音播放



📞 电话外呼	[〕工作台	管理端(└) 服务记录							
■ 概览		服务记录	如您在使用过利	星中遇到任何问题	题,欢迎随时联系	我们,微信扫码加入	TCCC技术服务交流	詳。			
💮 数据分析		电话客服	在线客服	音频客	服 视频客	服 内线通词	舌				
🖻 服务记录											
		起止时间	2022-12-20	~ 2022–12–20	主叫号	Э		被叫号码			
○ 在线客服	~	客服名称			客服工			呼叫类型	全部类型		•
、 电话客服	~	技能组	请选择		▼ 备注			接入状态	请选择		~
	~	挂断方	请选择		~						
▶ 视频客服	~										
③ 通用设置	~	查询	导出	导出录音							
2 客服管理											
宮 客户管理	~	时	ΪĴ	呼叫类型	座席操作端	主叫号码	备注	被印	니号码	接入状态	通话时长
		2022–12–2	20 15:04:14	呼出	电脑		_	0086075	5****3388	正常结束	00:00:54
		2022-12-2	20 15:00:39	呼出	电脑		-	0086075	5****3388	正常结束	00:01:02

交流与反馈

点此进入IM社群,享有专业工程师的支持,解决您的难题。



方案二:SDK 集成

最近更新时间:2024-02-06 09:19:37

集成效果

叫中心sdk demo	D									Tables / Responsive
当前所在环境:正式	、环境 (私有:	默认)								
正式环境 🖌	私人环境	名	殳有就留空	切换:	不境			•		
请选择	译需要外呼的	内坐席	✔ 外呼	callerPhone	Number	skillGroupId	servi	ngNumberGroupIds		
刷新列表								-		
主叫	被叫	0	外部会话	内部会话	访客_0db5 服务时长:00:0	0:57 来源: <mark>网站渠道</mark>		结束会话	坐席状态	操作
清空	역	≧闲中	服务中(1)				你好你好,	有什么可以帮你吗?		
event name		S	1 访客_0db5	। अग्र			系统消	息 2022-05-02 21:43		操作
onlineStateChange	ed		已结束(0)		医疗保险是 人接受诊疗	指以保险合同约定的医疗行为 期间的医疗费用支出提供保障	发生为给付保险 的保险。	全金条件,为被保险		
		Ŀ			访客_0db5 20	22-05-02 21:43				
onlineStateChange	ed				转人工					
					♥ ☑ □ "Enter"键发送,	€ ☆ "Shift+Enter"键换行,"#"银		S		
		0								
onlineStateChange	ed	E , 1/2						发送(ENTER)		

软件要求

座席端要求微软 Edge 或 Google Chrome 浏览器(版本70以上),下载地址如下:

微软 Edge

谷歌 Chrome

集成步骤

您可以按照以下步骤进行开发集成:

1. 参考《快速入门》开通并配置好在线客服。



2. 可以直接使用 Demo 跑通,或者自己初始化。

使用 Demo 跑通

我们提供了不同框架下的 Demo, 您可以下载后快速运行:

Vue Demo

React Demo

下载完成后,根据 README.md 文档指引运行。您也可以继续根据后面的文档集成进您自己的项目。

自行初始化SDK

原理

客服插件提供 JavaScript SDK 给开发者,开发者将 SDK 以 script 方式引入到页面中,即完成 SDK 的初始化,集成 交互图如下:

("腾讯云联络中心"就是客服插件)



关键概念

SdkAppId:您开通的客服插件 appid,称之为 SdkAppId,通常为160开头。

UserID:座席或管理员在腾讯云联络中心内配置的账号,通常为邮箱格式,管理员参考《客服管理》添加客服账号。

SecretId 和 SecretKey:开发者调用云 API 所需凭证,通过 腾讯云控制台 创建。



SDKURL:初始化 Web SDK 时的 JS URL,通过云 API 创建,该 URL 有效时长为10分钟,请确保只使用一次,在需要初始化 SDK 时请求创建,SDK 初始化成功后无需重复创建。

SessionId:用户从开始接入到结束过程中的唯一ID,通过 SessionId,开发者可以关联不同的录音、服务记录和事件推送等。

步骤1:获取必备参数

1. 获取腾讯云账号的 SecretId 和 SecretKey , 可参见 获取密钥。

2. 获取客服插件的 sdkappid, 在客服插件页面的"功能配置"界面, 点击"前往客服插件管理端"



3. 在跳转过去的页面 URL 上,可以找到160开头的数字,这串数字就是客服插件的 sdkappid。



步骤2:获取 SDK URL



说明:该步骤需要接入方后台开发实现。

1. 引入 tencentcloud-sdk, 引入方式可参见 SDK 中心 对应语言。

2. 调用接口 CreateSDKLoginToken。

3. 将获取到的 SdkURL 返回给接入方前端。

下文将使用接口名称 /loginTCCC 来说明该步骤开发的接口。

以下代码以 Node.js 为例,其他语言示例代码请参见 CreateSDKLoginToken。







```
// tencentcloud-sdk-nodejs的版本要求大于或等于4.0.3
const tencentcloud = require('tencentcloud-sdk-nodejs');
const express = require('express');
const app = express();
const CccClient = tencentcloud.ccc.v20200210.Client;
app.use('/loginTCCC', (req, res) => {
    const clientConfig = {
    // secret获取地址: https://console.tencentcloud.com/cam/capi
    credential: {
        secretId: 'SecretId',
    }
}
```



```
secretKey: 'SecretKey'
   },
   region: '',
   profile: {
     httpProfile: {
      endpoint: 'ccc.tencentcloudapi.com'
     }
    }
   };
  const client = new CccClient(clientConfig);
  const params = {
    SdkAppId: 140000000, // 请替换为自己的 SdkAppId
    SeatUserId: 'xxx@qq.com' // 替换为座席账号
  };
  client.CreateSDKLoginToken(params).then(
    (data) => {
      res.send({
        SdkURL: data.SdkURL
      })
   },
      (err) => {
         console.error('error', err);
         res.status(500);
     }
   );
})
```

步骤3:在 Web 前端请求获取 SDK URL 并完成初始化

说明:该步骤需要接入方前端开发进行。

1. 请求第二步实现的 /loginTCCC 接口,得到 SdkURL。

- 2. 将 SdkURL 以 script 方式插入页面。
- 3. 监听事件 tccc.events.ready 成功后,执行业务逻辑。









```
function injectTcccWebSDK(SdkURL) {
    if (window.tccc) {
        console.warn('已经初始化SDK了, 请确认是否重复执行初始化');
        return;
    }
    return new Promise((resolve, reject) => {
        const script = document.createElement('script');
        script.setAttribute('crossorigin', 'anonymous');
        // 需要渲染进的 DomId
        // 为保证工作台 UI 完整, 渲染的 Dom 最小高度为480px, 最小宽度为760px
        // script.dataset.renderDomId = "renderDom";
```



```
script.src = SdkURL;
     document.body.appendChild(script);
     script.addEventListener('load', () => {
       // 加载JS SDK文件成功,此时可使用全局变量"tccc"
       window.tccc.on(window.tccc.events.ready, () => {
        /**
         * TCCC SDK 初始化成功,此时可调用外呼、监听呼入事件等功能。
         * 注意△:请确保只初始化一次SDK
         * */
         resolve('初始化成功')
       });
       window.tccc.on(window.tccc.events.tokenExpired, ({message}) => {
         console.error('初始化失败', message)
         reject(message)
       })
     })
   })
}
// 请求第二步实现的接口 /loginTCCC
// 注意△:以下仅为代码样例,不建议直接运行
fetch('/loginTCCC')
 .then(res => res.json())
 .then((res) => \{
   const SdkURL = res.SdkURL; // 请确保SdkURL都是通过请求返回的, 否则可能会出现不可预知的错
   return injectTcccWebSdk(SdkURL);
 })
  .catch((error) => {
   // 初始化失败
  console.error(error);
 })
```

交流与反馈

单击进入 IM 社群, 享有专业工程师的支持, 解决您的难题。



座席端 SDK API 文档

最近更新时间:2024-02-06 09:19:47

注意

TCCC 是加载 SDK 后的全局变量,可直接访问。

通用结构

AgentStatus

座席状态。

字段	描述
free	空闲
busy	忙碌
arrange	话后整理
notReady	示忙
rest	小休

CommonSDKResponse

参数		类型	必填	备注
options	status	'success' 'error'	是	SDK API 调用结果: 成功:返回 success 失败:返回 error
	errorMsg	string	否	错误信息,当 status 为 error 时返回

Chat (在线客服相关接口函数)

接听会话

tccc.Chat.accept(options): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注



options	sessionId	String	是	指定会话 ID

结束会话

tccc.Chat.end(options): Promise<CommonSDKResponse>

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

转接会话

tccc.Chat.transfer(): Promise<CommonSDKResponse>

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID
	skillGroupId	String	否	转接到指定技能组
	userId	String	否	转接到指定座席

Agent(座席状态相关接口函数)

上线

tccc.Agent.online(): void

下线

tccc.Agent.offline(): void

设置座席状态

tccc.Agent.setStatus(optoins): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注
options status	String	是	座席状态,可选值: free: 空闲 rest: 小休 arrange: 话后整理 notReady: 示忙 stopNotReady: 停止示忙



restReason	String	否	小休原因

获取座席状态

tccc.Agent.getStatus():AgentStatus

Devices (设备相关接口函数)

检测当前浏览器是否支持

tccc.Devices.isBrowserSupported(): boolean

说明

TCCC Web SDK 支持 Chrome 56、Edge80以上的浏览器。

返回麦克风设备列表

tccc.Devices.getMicrophones(): Promise<MediaDeviceInfo []>

返回扬声器设备列表

tccc.Devices.getSpeakers(): Promise<MediaDeviceInfo []>

UI(用户界面相关接口函数)

隐藏 SDK 所有 UI

tccc.UI.hide(): void

显示 SDK 所有 UI

tccc.UI.show(): void

显示浮动按钮

tccc.UI.showfloatButton(): void

隐藏浮动按钮

tccc.UI.hidefloatButton(): void

显示工作台

tccc.UI.showWorkbench(): void



隐藏工作台

tccc.UI.hideWorkbench(): void

Events (事件)

事件监听

tccc.on(event, callback)

取消事件监听

tccc.off(event, callback)

SDK 初始化完成

tccc.events.ready

当 SDK 初始化完成时触发,此时可安全调用 API。

会话呼入

tccc.events.callIn

会话呼入类型包括: phone:电话会话

im:在线会话

voip:音频会话

video:视频会话

internal:内线会话

在线会话呼入

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	会话 ID
	type	'phone'	是	电话会话类型
	timeout	Number	是	会话接入超时时长,0代表不超时
	nickname	String	是	用户昵称
	avatar	String	否	用户头像
	remark	String	否	备注


peerSource	String	否	渠道来源
channelName	String	否	自定义参数
clientData	String	否	用户自定义参数

座席接入会话

tccc.events.userAccessed

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

会话超时转接事件

tccc.events.autoTransfer

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

会话结束事件

tccc.events.sessionEnded

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID
	closeBy	String	是	表示挂断方: client:用户挂断 seat:座席挂断 admin:系统挂断 timer:定时器挂断
	mainReason	String	否	仅在电话类型,并且挂断方为"admin"时存在,表示挂断原因
	subReason	String	否	仅在电话类型,并且挂断方为"admin"时存在,表示挂断的详细原因

会话转接事件

tccc.events.transfer



参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

座席状态变更事件

tccc.events.statusChanged

参数		类型	必填	备注
options	status	AgentStatus	否	详细说明请参见 座席状态



座席端 SDK 常见问题

最近更新时间:2024-02-06 09:19:58

TCCC Web SDK 支持什么框架?

TCCC Web SDK 是纯 JavaScript 实现的,支持运行在 Vue、React、uni-app、PHP、JSP 等环境。

初始化 SDK 时, Userld 是什么?

Userld 是客服插件管理工作台的登录账号,一般为邮箱格式,可以在管理后台添加客服。

SDK 怎么切换账号?

重新使用不同的 Userld 初始化 SDK, 会自动切换账号。

为什么使用 SDK 要使用 HTTPS 部署页面?

因为浏览器的限制,只能在 HTTPS 下获取麦克风权限。

Token 需要续期吗, 过期了怎么办?

SDK 初始化完成后,不需要续期 Token,请开发者确保初始化 SDK 时保证 Token 在有效期内。

登录之后提示设备错误

- 1. 检查网站 URL 是否为 HTTPS。
- 2. 检查是否允许麦克风权限。
- 3. 使用 检测网站,按照步骤执行。
- 4. 开发可以根据 SDK 提供的 API, isBrowserSupported 和 isEnvSupported 做自定义提示。

提示			
麦克风:麦克风设备 音视频呼入将听不到	}错误,请检查设备, J用户的声音	麦克风不可用,	电话呼入,和
	前往检查设备	取消	



无UI用户端集成

最近更新时间:2024-02-06 09:39:56

前提条件

1. 了解在线客服相关术语及相关配置,并已完成以下步骤:添加客服、配置技能组、创建会话服务流,详情请参见 快速入门。

2. 集成 IM SDK,并跑通登录、发单聊消息等功能。详情请参见 含 UI 集成方案(荐)。

流程说明

流程说明将描述从接入客服虚拟号到一次会话服务流结束的过程。

步骤1:创建客服虚拟号并将客服虚拟号会话加入用户端会话列表

请您先跟随 管理端配置 创建客服虚拟号,绑定会话服务流并将客服虚拟号加入会话列表。

步骤2:进入虚拟号会话触发会话流

在用户端进入客服虚拟号会话时,请对此虚拟号 IM 用户发送触发会话服务流消息,以此自动触发会话服务流并接收 会话评价设置消息。

步骤3:执行会话服务流

在线客服通过不同的自定义消息来完成各种会话服务流交互操作,每一种自定义消息对应一个事件或一种类型的消息,例如,用户发送自定义消息完成会话流中**会话启动、提**交客服评价等交互操作,即时通信 IM 后台下发自定义消息给用户以展示分支消息、表单消息等。

IM 后台会根据您配置的会话服务流流程,进行各种类型消息的下发或转接人工客服等操作,直到这一次的会话流程结束。

步骤4:会话流结束

会话流结束时会下发会话结束标志位,标志此次会话流程结束。 不同自定义消息的格式可见下方文档,您可以根据自定义消息的字段进行自主开发。

自定义消息格式

本文介绍的自定义消息的 data 字段为 JSON 结构体经过序列化后的值,不同平台获取自定义消息的 data 字段的方式可见各自平台的文档(Android&iOS&Mac&Windows / Web&小程序&uni-app / Flutter / Unity / React Native)



在线客服的自定义消息通过 JSON 结构体的 src 字段的值来区分不同类型的消息。

下方展示了自定义消息字段的说明与示例

字段名	字段类型	字段含义
customerServicePlugin	Number	在线客服自定义消息标志位,0代表此消息为在线客服自定 义消息
src	String	在线客服自定义消息类型 例如"15" 代表此消息为在线客服的分支类型消息
content 或 menuContent	Any	在线客服自定义消息的内容,不同类型的消息包含不同类型 的内容

示例:





{

```
"customerServicePlugin": 0,//当此字段为0时,表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
"src": "15",// 自定义消息类型, 15为分支消息类型
"content": {// 分支消息内容
    "header": "请输入您想接入的功能",
    "items": [{
        "content": "人工",
        "desc": ""
    }, {
        "content": "表单选项分支",
        "desc": ""
```



```
}, {
    "content": "表单输入",
    "desc": ""
}, {
    "content": "返回",
    "desc": ""
}],
    "tail": ""
}
```

触发会话服务流消息 (src = 7)

消息说明:

用户进入客服虚拟号会话页面后,可发送如下 data 字段的自定义消息,以自动触发会话服务流。 后台在接收到此消息后会下发会话评价设置消息(src = 23),以确定用户端是否可以主动发送客服评价。 因此我们建议在进入会话页面时主动发送此自定义消息。

注意:

发送时需要将参数 onlineUserOnly 设置为 true 。

消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。





```
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "7"
}
```

评价消息(src = 9)

消息说明:

满意度评价一般用于客服与用户会话结束后收集用户的满意度评价信息。



满意度评价的设置与详细说明可见 满意度评价。

用户评价后, selected 字段为用户选择的选项。

注意:

请确保用户的 selected 字段不为空, 否则提交记录无效。

消息样式:











```
{
```

```
"customerServicePlugin": 0,
"src": "9",
"menuContent": {
    "head": "感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!",//评价标题
    "tail": "感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!",//评价结尾
// 评价结构 content为此档评价的描述
"menu": [
    { "id": "101", "content": "非常不满意" },
    { "id": "102", "content": "不满意" },
    { "id": "103", "content": "一般" },
```



```
{ "id": "104", "content": "满意" },
    { "id": "105", "content": "非常满意" },
],
    "type": 2,// 1代表星级评价, 2代表数字评价
    "sessionId": "7a67f6bb-8fac-41e5-8bab-78c0259ae5a9",// 评价消息的标识:
    "effectiveHour": 12, // 评价消息有效小时
    "expireTime": 1691074320 // 评价消息过期时间
"selected": {id: '105', content: '非常满意'} // 如果已经选择过评价, 这里即为选择的
    },
}
```

评价选择消息(src = 10)

消息说明:

用户在接收到评价消息后,可发送如下 data 字段的自定义消息,以通知后台用户此次的评价结果。 后台在收到选择消息之后,评价消息(src=9)的 selected 的字段会填充此次选择的数据。

注意:

发送时需要将参数 onlineUserOnly 设置为 true。

消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。







正在输入状态(src = 12)

消息说明:

当座席端客服在输入框输入消息时,会下发如下 data 字段的自定义消息,表示座席端客服处于正在输入状态,收 到该消息时可在 UI 界面展示 "对方正在输入"。

注意:

发送时需要将参数 onlineUserOnly 设置为 true。

消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。





```
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "12"
}
```

分支消息(src = 15)

消息说明:

分支消息用于对用户不同服务类型需求进行分流。



分支消息的设置与详细说明可见会话服务流模块。

用户选择分支后, selected 字段为用户选择的选项。

注意:

分支消息的分支触发为用户端发送文本消息。

分支消息的选择匹配为文本的强等匹配,用户端发送的文本消息中的文本必须与分支的文本相同时才会触发此分 支。

消息样式:

		5月20日 14:58	
分支标题 ——	Q .	您好,欢迎咨询腾讯 z 心产品~可以点击以下 解详情	云呼叫中 内容了
分支选项内容		如何购买	>
		哪款产品适合我	>







会话结束标志位(src = 19)

消息说明:

当会话流正常结束时后台会下发如下 data 字段的自定义消息。

消息样式:

如您需要展示会话结束标识,可渲染此消息。





```
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "19"
}
```

会话因超时结束标志位(src = 20)

消息说明:

当会话流因为超时结束时后台会下发如下 data 字段的自定义消息。



消息样式:

如您需要展示会话超时结束标识,可渲染此消息。



```
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "20"
}
```



表单收集消息(src = 21)

消息说明:

表单收集消息通过提示语引导用户输入信息,用户输入信息将被存储在设定的变量名中,表单类型支持收集文本和 选项。

表单收集消息的设置与详细说明可见 会话服务流模块。

用户填写收集信息后, selected 字段为用户填写的内容。

注意:

表单收集消息的收集触发为用户端发送文本消息。

消息样式:

Ż	工本表单收集:	选项表单收集:		
收集表单提示语———	*你喜欢吃什么?		你喜欢吃什么?	
	西瓜		苹果	
表单选项 ————		•	西瓜	
		ещ 💽	草莓	
收集成功提示语 ——— 🧲	收集成功!			







```
}, {
                      "content": "西瓜",
                      "desc": ""
              }, {
                      "content": "草莓",
                      "desc": ""
              }],
       // 1为选项表单
              "type": 1,
       // 若填写过,则内容为提交的内容
              "selected": {
                     "content": "苹果"
              }
       }
}
// 文本表单结构
{
       "customerServicePlugin": 0,
       "src": "21",
       "content": {
       // 收集标题
              "header": "你喜欢吃什么?",
       // 0为文本表单
              "type": 0,
       // 若填写过,则内容为提交的内容
              "selected": {
                      "content": "桃子"
              }
       }
}
```

卡片消息(src = 22)

消息说明:

卡片消息为一种商品名片类的消息,是将商品名称、描述、图片、与跳转链接集合为一体的自定义消息。用户端可 主动发送此类消息给座席端。

消息样式:









```
{
    "src": "22",
    "content": {
    // 商品标题
        "header": "这里是标题",
    // 商品描述
        "desc": "这里是描述",
    // 商品图片链接
        "pic": "https://cloudcache.tencent-cloud.com/qcloud/portal/kit/imag
    // 商品跳转链接
        "url": "https://www.qcloud.com/"
```



```
},
"customerServicePlugin": 0
```

会话评价设置消息(src = 23)

消息说明:

}



当用户发送触发会话流消息(src = 7)时,后台会下发此消息。不同值的 menuSendRuleFlag 代表不同的发送规则,具体可见下方。

消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。







主动拉取客服评价消息(src = 24)

消息说明:

当用户端**进入人工服务**且评价消息的发送规则包括**用户可发送**时,可发送如下 data 字段的自定义消息,以通知后 台下发评价消息。后台收到此消息会下发评价消息(src = 9)。

注意:

发送时需要将参数 onlineUserOnly 设置为 true 。

消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。





```
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "24",
}
```

人工会话状态(src = 26)

消息说明:

当用户发送触发会话流消息(src = 7)时,后台会下发此消息。不同值的 content 代表不同人工会话状态。



消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。



```
// 值为 inSeat 代表接入了人工座席
// 值为 outSeat 代表没有接入人工座席
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src":"26",
    "content":{
```



```
"command":"updateSeatStatus",
"content":"inSeat"
}
```

用户主动结束人工会话(src = 27)

消息说明:

}

当用户端**接入了人工座席**时,可发送如下 data 字段的自定义消息,以主动结束此次人工会话。 注意:

发送时需要将参数 onlineUserOnly 设置为 true 。

消息样式:

此消息为标志位消息,无需在消息列表中渲染。





{	

```
"customerServicePlugin": 0,
"src": "27",
```

}



配置渠道 即时通信 IM 渠道(荐)

最近更新时间:2024-02-06 09:41:12

介绍

需要先集成 IM SDK,此后由即时通信 IM 托管用户向客服虚拟号发送的消息,可配置分流到不同的人工客服。 客服虚拟号:用户咨询客服的统一入口。用户咨询该虚拟号时,会触发会话服务流,并可配置分流到不同的人工客服。 服。

注意:

虚拟号为您的 IM 应用中的一个普通账号,该账号不会有实际用户或人工客服登录。

前提条件

1.参考快速入门,了解在线客服相关术语及相关配置,并完成以下步骤:添加客服、配置技能组、创建会话服务流。
 2.集成 IM SDK,并跑通登录、发单聊消息等功能。请参考 含 UI 集成方案(荐)。

配置即时通信 IM 渠道

1. 进入渠道管理页面选择即时通信 IM 渠道, 单击添加 IM 客服虚拟号。

🗌 Iffa 🕒	服务记	▶ 📑 管理端							三 新手(
■ 概览		渠道管理 如您在使用过程中遇到	任何问题,欢迎随时联系我们,咨问	向热线:0755-36564058,或点击)	加入TCCC技术服务交流群。		切换实例		
⊗ 数据分析		微信公众号 微信小程序	网站渠道 微信客服	即时通讯IM渠道					
🖻 服务记录									
④ 实时监控		 在线客服的开通配置可参考<u>有</u> 	E线客服最佳实践 12						
○ 在线客服	~								
◎ 通用设置	÷	+添加IM客服虚拟号							
△ 客服管理	×	客服头像	客服虚拟号昵称	IM SdkAppId	IM UserID	会话服务流	是否支持TCCC UIKIt	满意度	操作
							是	-	编辑删除
		共 1 条							15 👻 条 / 页 🛛 🖂 🚽 🔰 1

2. 在弹出的窗口中设置头像、名称,并关联已创建的会话服务流。



虚拟座席头像 ×		还未上传图片		
		选择图片		
	在IM客户端看到的	的座席头像		
虚拟客服名称 *			\odot	
	标题将显示在用户	的聊天标题栏		
关联会话服务流 *	请选择	•	新增会话服务流	\odot
关联满意度评价	请选择	▼		
支持TCCC UIKit *				

接入即时通信应用

您可参见以下步骤集成在线客服 IM 渠道。

步骤1.获取客服虚拟号UserID

在创建IM 客服虚拟号后,您可以在客服虚拟号列表中看到对应 SdkAppId 中虚拟号的 IM UserID。



+添加IM客服虚拟号							
客服头像	客服虚拟号昵称	IM SdkAppId	IM UserID	会话服务流	是否支持TCCC UIKit	满意度	操作
G	100	1400187352	iaZ76jBked4Yfyzt9M2wUdzQnL Otv8MY	在线客服体验	是	-	編辑 删除
	在线电商客服	1400187352	ialYgpWe2OajVLs6l0x1u5ne3tsk fzZ5	summery 服务流	是	summeryxia	编辑删除
	100	1400187352	iaNOnSee0dtwXDe8Fey0fhltNlMi hxng	vinson会话流	是	vinson满意度配置	编辑删除
\odot	shyfge	1400187352	ia4CYG61ameP1QuitRTM3bJKC vPpxmQN	shyfge会话流	是	shyfgeNumber	编辑删除
		1400187352	iaNZwLBBhpStDO8w7DU3uiFnm AmV1pr2	dramonliang-测试	是	-	编辑删除
	測试专用客服	1400187352		guannong会话流	是	guannong	编辑删除
	weijunyi	1400187352	iaAbNaO5h3yPfdNHTPtmU6UVz Mf4pene	dramonliang-测试	是	-	编辑删除
共 7 条						15 🔻 条 / 页	H 4 1

步骤2.触发会话服务流

根据获取到的虚拟号用户ID,对虚拟号发消息即可触发您对虚拟号绑定的会话服务流。

注意:

在线客服自定义消息的渲染可以使用我们的UI组件库(web(含UI)/Flutter(含UI)),根据文档流程即可快速渲染 所有的在线客服自定义消息并完成消息交互。您也可以根据 IM SDK集成指引(无 UI)自行渲染。



11:09 く 详细资料		() 1911 () 1919 () 191			
开发专用 ID: ia4CYG6 暂无个性签名	Dev4 1ameP1QuitRTM3b.	JKCvPpxmQN			
查找聊天内容 >					
置顶聊天					
消息免打扰					
发送消息					
=		<			




步骤3.座席工作台处理用户咨询

您在用户端触发会话服务流中转人工的节点后,座席就可以在工作台中处理用户的咨询。







网站渠道

最近更新时间:2024-02-06 09:22:06

介绍

网站渠道根据您在管理端配置的会话服务流等信息,自动为您生成一个打开即用的包含在线客服功能的网页。 您可以在 App 中使用 WebView,或在浏览器中访问网站渠道链接,快速接入在线客服。

でで で で な が 好 で て て 定 2 3 4 5 67 の が う の 、 の の の 、 の の の の の の の の の の の の の				
TCCC工程师1234567 请问有什么可以帮助您的吗?				
		已读	你好,请问怎样使用web	
	2023/3/29 17:31			
您好,请描述一下您遇到什么问题	ī,并提供一下sdkappid、呼叫中心名称	、电话号码等信息,这边帮你忙	快速定位问题点,谢谢~	
 · · · · · · · ·				
				_

前提条件

1.参考快速入门,了解在线客服相关术语及相关配置,并完成以下步骤:添加客服、配置技能组、创建会话服务流。

新建网站渠道



前往管理端 > 在线客服 > 渠道管理 > 网站渠道新建,并选择上述新建的会话服务流。

《 电话外呼		工作台 管理端 ① 服务记录				₾ 新寺
# 概览		渠道管理 如您在使用过程中遇到任何问题,家	欢迎随时联系我们,微信扫得	<mark>玛加入</mark> TCCC技术服务交流群。		
↔ 数据分析		微信公众号 微信小程序 网站渠	[道 微信客服	即时通信IM渠道		
🗈 服务记录		新增网站	4. 点击网站渠道			
② 实时监控		5. 点击新建		6. 填写标题、关联服	务流,保存	
● 在线客服		桌面网站名称	网页	D //	会话服务流	满意度评价
· 技能组管理	2. 点击在约	test3	新增网站			未关联满意度评价
• 会话服务流管	理	test2	041-01-02-01	-		未关联满意度评价
• 满意度评价	3. 点击渠〕	道管理 viktor测试专用	标题 *	标题将显示在用户的 ^{II} 天标题栏		满意度评价测试
 ・渠道管理 ・ 在线客服设置 		viktor测22	关联会话服务流 *	请选择	▼ 新增会话服务流	未关联满意度评价
1. 由话客服		IM	关联满意度评价	请选择	✓ 新増満意度评价	未关联满意度评价
♀ 音频客服		腾讯云呼叫中心小助手		70.00	NK	未关联满意度评价
▶ 视频客服		test3		0用 XE 其X)月	未关联满意度评价
◎ 通用设置		共7项				每页显示行 15 🔻
은 客服管理						

获取访问链接

新建成功后,单击接入方式,即可获取专属的接入链接。



新手配置指引				
● 在线客服配置	接入方式		×	
01 配置客服 戦信公众部 02 配置技能组 ① 第定 03 配置会话服务流 ・ 計	方法一:内嵌插件 <script src="https://test.cccweb.pstn.avc.qcloud.com/web/im/ir
3322d0f25d4"></script>	nPublish.js?webAppId=b9e0fb0d683297a1e5808	复制	
信公众号 微信小程序 网站渠道 信问品 桌面网站名称	方法二: 链接地址 https://test.cccweb.pstn.avc.qcloud.com/web/im/chat/?webApplo	H=b9e0fb0d683297a1e58083322d0f25d4 我勉強了	复制 立即体验	
test-dramon				
shyfge			未关联满意度评价	
共2项				每页显示行 15 ▼ 1∢



管理员操作手册 配置座席主动联系 IM 用户

最近更新时间:2024-02-06 09:22:43

座席端可以通过 IM 虚拟号主动与 IM 用户发起会话,使用此功能前,请在管理端进行功能配置。

说明:

仅支持座席主动联系即时通信 IM 渠道用户,其他渠道暂不支持。

开启主动联系 IM 用户功能

1. 直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击**在线客服 >** 在线客服设置进入在线客服设置页面。勾选**允许座席主动联系** 用户。

● 在线客服● 技能组管理	通用设置	
 会话服务流管理 満意度评价 渠道管理 	接待设置	 ✓ 自动接待③ ✓ 超时转接③ 超时时间 - 15 + 秒
 ・ 住线各版设直 ② 通用设置 、 ② 客服管理 、 	其他设置	 ✓ 超时转接后目动重为小体① ✓ 允许座席添加黑名单 ✓ 允许座席添加黑名单
		■ 2001年/m 60 + 秒 超时自动结束时间 60 +

2. 设置座席主动发起会话的超时时间。

说明:

超时时间的设置范围为 60s 到 86400s(一天)。

配置座席联系 IM 用户可用的虚拟号



在添加、编辑 IM 客服虚拟号时,可以选择该虚拟号主动联系用户的技能组。在此技能组内的客服,可使用此虚拟号 对 IM 用户进行发起会话的操作。

设置完成之后,座席可在工作台对 IM 用户进行座席主动联系 IM 用户操作。

 ■ 概覧 ● 数据分析 	 在线客服的开通配置可参考<u>在线</u> 	客服最佳实践 12			
■ 服务记录	+添加IM客服虚拟号				
 ② 実时监控 ④ 在线客服 			编辑 IM St	还未上传图片	
• 技能组管理		开发专用Dev1	虚拟座席大 际 *		
 会话服务流管理 满意度评价 	6 *		14001	选择图片 在IM客户端看到的座席头像,大小 1MB 以内	
 ・ 渠道管理 在线客服设置 			虚拟客服名称 ★ 1400	标题将显示在用户的聊天标题栏	
④ 通用设置	\odot		关联会话服务流 * 1400 关联遗章度评价	请选择 √ 新增会话服务流	
▲ 客服管理			14001 可主动联系用户的技能组	请选择 •	
			14001	Qdramon技能组	
	avinwjwan R.⊖		1400187352	│ fancy技能组	
	A Shushi The Shushi Shu		1400187352	gerry ymx会话流	
3		化 上药标	1400187352		5小市



登录管理端

最近更新时间:2024-02-06 09:22:56

在正式使用客服插件管理端之前,需要获取管理端的账号密码,用来进行管理配置或使用。

前提条件

已完成客服功能开通。

默认管理员首次登录指引

开通客服插件后将为您创建默认管理员,您可以通过以下方式登录管理端。

方式一:免密登录

进入 IM 控制台客服插件,选择功能配置,单击前往客服插件管理端,默认管理员免密登录管理端。



方式二:账号密码登录

开通客服插件后,您的腾讯云站内信会收到管理端的登录账号及密码,可凭此内容直接登录管理端。



S 腾讯云 TCCC 云联络中心			
	云联络中心TCCC	账号登录 手机号登录	
		请输入账号	
	9911124493中心,Finite Charles Contact Central C	请输入密码	
	<i>h</i> .	2 我已阅读并同意《隐私协议》和《用户协议》	
	免费注册 Demo体验	型 汞 忘记密码 首次登录指引	
			_

非默认管理员登录指引

步骤1:管理员创建其他管理员账号

管理员登录 管理端,参见客服管理创建管理员账号。

步骤2:前往邮箱,查看登录密码

进入填写的管理员邮箱,查找腾讯云联络中心邮件,邮件中包含登录密码。单击邮件内登录链接,进入管理端登录 页面。



⁽ ¹) 腾讯 <mark>云呼叫中心</mark> 邮件	
▼ 收件人:	2021年12月1日 星期三 15:17
金腾讯云呼叫中心	
尊敬的腾讯云呼叫中心用户:	
请下载最新版本谷歌浏览器并使用以下密码登录云呼叫中心,首次登录需要进行密码修改。	
随机密码.	
点击登录腾讯云呼叫中心	
或复制以下链接登录腾讯云呼叫中心	
https://tccc.qcloud.com/login	
	此致
	腾讯云呼叫中心团队

步骤3:前往管理端登录

在管理端登录页面选择账号登录,账号为管理员邮箱、密码为邮件中的随机密码,单击登录。

➢ 腾讯云│TCCC 云呼	叫中心	
	云呼叫中心TCCC	账号登录 手机导登录
9	腾讯云呼叫中心(Tencent Cloud Call Center, TCCC)帮助企业快速搭建集电话,在线交流,音视频通话为一体的客户联络平台,腾讯云呼叫中心可灵活被集成于业务系统,为企业 业务提供坚实稳定、融合统一的通信基座,致力于提升企业服务与营销的数智化竞争力。	
	免费注册 Demo体验 🖻 产品文档	\$ 2 8933

座席首次登录指引

步骤1:管理员在管理端创建座席账号

管理员前往 管理端,参见客服管理创建座席。

步骤2:前往邮箱,查看登录密码



单击邮件内登录链接,进入管理端登录页面。

	2021年12月1日 星期三 15:17
金腾讯云呼叫中心	
尊敬的腾讯云呼叫中心用户:	
请下载最新版本谷歌浏览器并使用以下密码登录云呼叫中心,首次登录需要进行密码修改。)
随机密码.	
点击登录腾讯云呼叫中心	
或复制以下链接登录腾讯云呼叫中心	
https://tccc.qcloud.com/login	
	此致
	腾讯云呼叫中心团队

步骤3:前往管理端登录

在管理端登录页面选择账号登录,账号为管理员邮箱、密码为邮件中的随机密码,单击登录。

\leftarrow \rightarrow C \triangleq tccc.qcloud.com/login			or ≜ ★ 🖬 😩 :
S 腾讯云 TCCC 云呼叫中心			
	云呼叫中心TCCC	账号登录 手机号登录 @tencent.com	
9	腾讯云呼叫中心(Tencent Cloud Call Center, TCCC)帮助企业快速搭建集电话。在线交 流。首视频通话为一体的客户联络平台。期讯云呼叫中心可灵活被集成于业务系统,为企业 业务提供坚实稳定、融合统一的通信基度,致力于提升企业服务与营销的数智化竞争力。	 ジ 我已阅读并同意(隐私协议)和(用户协议) 	
	免费注册 Demo体验	登录 忘记密码	



集成业务系统(来电弹屏)

最近更新时间:2024-02-06 09:23:13

支持通过 iframe 方式嵌入您的业务系统,解决工作台与业务系统对接的问题。 当有新的会话时,可以自动调取业务系统数据,展示给客服人员使用。

来电弹屏效果展示

🌜 电话外FF 📔 I作台 🕒 服务记录					
外部会话 内部会话		创建电话工单	间历史工单		
服务中(0)		···· ① 云呼叫中心	服务记录电话录音		
Bia≅(3) 金郎先成 152、10790 1124		圓 服务记录	《 服务记录 有效服务记录 待日	明建工单记录 🔹 已創建	工单记录
用户挂断 02:09			开始时间 请选择	~	6客服 请选择
173 - 8071 11:15 用户挂断 02:09 忆		- 来电弹屏	主叫 搜索	三克へ收起	
1570207 10.31			□ ~ 服务客服	开始时间	呼叫类型
76-128 ar 03:31			1 🤤 张二	2022-05-30 13:47	呼入
			2 () 文酬二	2022-05-30 13:13	呼入
			3	2022-05-30 11:22	野入
			4 🚯 🕬 🗂	2022-05-30 11:13	呼入
			5 () 氏()	2022-05-30 08:34	野入
	暫无肖息				
		1.0			
					5 Goog

操作步骤

1. 直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击通用设置 > 来电弹屏进入来电弹屏页面, 右上角单击添加来电弹屏。



📞 电话外呼	I 🗆	工作台 🛨 管理端 🕒 服	务记录						
器 概览		来电弹屏 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进入会话 22。							
↔ 数据分析									
🗈 服务记录		① 最多只能添加10个来电弹屏							
⑦ 实时监控		百百夕秒	IIDI	帝日	华杰	白宁议室府			
○ 左线変服	,	贝固石协	URL	吊亚	47.83	日正义见度			
 ↓ 133 E m ↓ 电话客服 	~	控制后台	https://adminJuncom/			默认			
	~	1.3平台	https://www.'			默认			
▶ 视频客服	~								
◎ 通用设置	^	腾讯云	https://cloud.tencent.com/			默认			
• 来电弹屏									

2. 在添加来电弹屏对话窗口中填写如下信息:

页面名称:填写后于客服工作台来电弹屏标签中展示。

URL:为了保证您的通话数据安全性,腾讯云联络中心系统仅支持 HTTPS 协议方式登录,所以来电弹屏仅支持

HTTPS 协议的 URL。例如: https://andon.XXXX.com/ticket/list/

```
常显:启用后,来电弹屏页面会常驻显示,否则只会在有呼入时弹出展示。
```

状态:需打开后来电弹屏有效。

添加来电弹屏		×
页面名称	工单系统	*
URL	https://andon.xxxx.com/tick	*
自定义宽度		
常显		
状态		
	确定 取消	

3. 配置完成后前往工作台刷新页面即可查看。

来电弹屏调用发送自定义卡片

效果展示





操作步骤

您可以通过业务系统中调用 ccc-sdk 实现向当前在线会话中发送卡片消息,卡片消息支持4个字段 标题、描述、图 片、和单击后跳转的 URL。 调用方法如下所示:





```
window.parent.postMessage({
    source: 'ccc-sdk',
    payload: {
        event: 'sendCard',
        message: {
            header: '这里是标题',
            desc: '这里是描述',
            pic: 'https://cloudcache.tencent-cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presa
            url: 'https://www.qcloud.com/'
        }
    }
}
```



}, '*')

来电弹屏调用发送自定义消息

操作步骤

您可以通过业务系统中调用 ccc-sdk 实现向当前在线会话中发送自定义消息,自定义消息支持4个字段 标题、描述、 图片、和携带的自定义字段。 调用方法如下所示:





```
window.parent.postMessage(
 {
   source: 'ccc-sdk',
   payload: {
     event: 'sendCustomMessage',
     message: {
       title: '这里是标题',// 必传参数 自定义消息的标题
       description: '这里是描述',// 必传参数 自定义消息的标题
       iconUrl: 'https://cloudcache.tencent-cloud.com/qcloud/portal/kit/images/pre
       fromPostMessage: 1,// 发送消息标记位,请不要去掉
       extension: {
        extenson: 1,
       },// 自定义消息的自定义字段
     },
   },
 },
 ·*',
);
```

来电弹屏调用发送文本消息

操作步骤

您可以通过业务系统中调用 ccc-sdk 实现向当前在线会话中发送文本消息。 调用方法如下所示:





```
window.parent.postMessage(
    {
        source: 'ccc-sdk',
        payload: {
           event: 'sendTextMessage',
           message: 'test',// 发送的文本消息
        },
        },
        '*',
);
```





客服管理

最近更新时间:2024-02-06 09:23:26

企业可通过客服管理功能进行客服座席人员的增加、删除、修改和查询等操作。

添加客服

1. 直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击客服管理进入客服管理页面, 在客服管理页面左上角单击添加客服。

⊗ 数据分析												
🗈 服务记录		9	客服工号	1	客服邮箱		客服姓名	1	手机号		技能组	Ŧ
⑦ 实时监控												
○ 在线客服	~		查询 清雪	Z								
し 电话客服	~	-										
	v	(客服被强制下线 	后,需要管理员恢复上线权限才	能正常登录							
▶ 视频客服	~	Г										
③ 通用设置	v		添加客服	批量添加客服								
2 客服管理			工号	客服姓名	对外昵称	客服曲	『箱	手机号	分机号	客服角色	技能组	操作
			1002		川试客服	н	Jom	008(.77639		管理员	售前服务	编辑 密码重置 强制下线 删除
			8008		junjun	weij	com	008		管理员	在线体验技能组, 售前	编辑 密码重置 强制下线 删除
			10000	3	Jasmine	zhon;	۱t	0086 3352		管理员	电话体验技能组, 在线	编辑 密码重置 强制下线 删除
			共3条								15 👻 条 / 页	H 4 1 /1页 →

2. 填写客服姓名、昵称、客服工号、邮箱、角色等信息,填写完成单击**确定**。添加成功后系统会向该客服的邮箱发送一封含有随机密码的邮件,可提示客服查收邮箱后登录。

说明

技能组为非必填项,可以创建好技能组后在技能组管理中将客服添加至相应的技能组。



新建	
姓名 *	李红
昵称 *	红红
客服工号 *	1001
邮箱 *	Rengillens con
角色 *	普通座席 ▼
技能组	请选择
	确定取消

批量添加客服

1. 在客服管理页面左上角单击**批量添加客服**。

数据分析										
🗈 服务记录		客服工号		客服邮箱	客服約	挂名	手机号		技能组	Ψ
④ 实时监控										
○ 在线客服	v	查询	清空							
し 电话客服	÷									
	~	() 客服被强制	川下线后,需要管理员恢复上约							
□ 视频客服	~	_								
◎ 通用设置	×	添加客服	批量添加客服							
▲ 客服管理		工号	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	分机号	客服角色	技能组	操作
		1002		自试客服	it@q .com	00861 7639		管理员	售前服务	编辑 密码重置 强制下线 删除
		8008		junjun	weij t.com	00861 3469		管理员	在线体验技能组,售前	编辑 密码重置 强制下线 删释
		10000		Jasmine	zhr ent	008€ 3352		管理员	电话体验技能组, 在线	编辑密码重置强制下线删除
		共3条							15 💌 条 / 页	₩ ◀ 1 /1页

2. 在批量导入对话框中单击下载模板。在模板的表格中填写客服姓名、昵称、客服工号、邮箱、角色等信息。
 3. 填写完成后单击上传文件,上传成功后单击确定。添加成功后系统会向客服的邮箱发送一封含有随机密码的邮件,可提示客服查收邮箱后登录。



密码重置

若客服忘记密码或未收到含有随机密码的邮件,管理员在目标客服的操作列单击**密码重置**即可向客服的邮箱发送一 封含有随机密码的邮件,原密码失效,可提示客服登录邮箱查收新的随机密码。

些 数据分析		客服管理							添加客服
□ 服务记录									
④ 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ŧ	
○ 在线客服	×								
☺ 电话客服	×	查询 清空							
🗟 全媒体客服	×								
ⓒ 音频客服	×	() 客服被强制下线后,需要管理员	恢复上线权限才能正常登陆						
◎ 通用设置	v								
▲ 客服管理		IS	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 强制下线

编辑客服

在目标客服的操作列单击**编辑**即可修改客服姓名、昵称、技能组信息。其他信息暂时不支持修改,您可以删除客服 重新添加。

S #	Ŀ								
➡ 数据分析		客服管理							添加客服 批
〔◎ 服务记录									
🕓 实时监控		客服工号	客服却箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	v	
○ 在线客服									
ⓒ 电话客服	÷	查询 清空							
♀ 全媒体客服	÷								
ⓒ 音频客服	÷	() 客服被强制下线后,需要管理员	恢复上线权限才能正常登陆						
◎ 通用设置	÷								
▲ 客服管理		IS	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	全 作
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 恢复上线

删除客服

在目标客服的操作列单击**删除**,删除后该客服将无法登录。



 S ■ 0 	Ŀ								
些 数据分析		客服管理							添加客服 批
□ 服务记录									
♂ 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ψ.	
○ 在线客服									
ℰ 电话客服	~	查询 清空							
🗟 全媒体客服									
◎ 音频客服		 客服被强制下线后,需要管理员制 	新期目前 新期目前 新期目前 新期目前 新期目前 新期目前 新期目前 新期目前						
◎ 通用设置	~								
▲ 客服管理		IS	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 恢复上线
		100011	小虹	优优	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线

强制下线

在目标客服的操作列单击**强制下线**,操作后该客服无法再次登录。

& ∷ ⊡								
➡ 数据分析	客服管理							添加客服 批
圖 服务记录								
♂ 实时监控	客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ť	
○ 在线客服								
☺ 电话客服 ~	查询 清空							
◎ 音频客服 ~	() 客服被强制下线后,需要管理员	恢复上线权限才能正常登陆						
③ 通用设置 ~								
▲ 客服管理	IS	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
	100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 强制下线
	100011	小红	ttt	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线
	100012	小黑	优优	@qq.com		普通座席	adrienlei	编辑 密码重置 强制下线

恢复上线

在给客服设置强制下线后,如需解除对客服的登录限制,可在目标客服的操作列单击**恢复上线**,该客服可继续登录。



% ∺ ©								
▶ 数据分析	客服管理							添加客服
□ 服务记录								
③ 实时监控	客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ŧ	
○ 在线客服								
◎ 电话客服	查询 清空							
☆ 全媒体客服 ~								
◎ 音频客服 ~	 客服被强制下线后,需要管理员修 	與复上线权限才能正常登陆						
 通用设置 								
▲ 客服管理	工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
	100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	編輯 密码重置 恢复上
	100011	小紅	优优	@qq.com		普通座席		编辑 密码重置 强制下



客服角色权限管理

最近更新时间:2024-02-06 09:23:39

企业可通过角色权限管理去定义角色的权限范围,灵活控制管理人员的能力。

新建角色

1. 直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击**客服管理 > 角色权限**管理进入角色权限管理页面, 在客服管理页面左上角 单击新建角色。

⊗ 数据分析										
■ 服务记录		客服工号	客語	民 創新	客服装	:8	手机号		技能组	•
④ 实时监控										
○ 在线客服	~	查询 清空								
📞 电话客服	~									
	~	() 客服被强制下线后,	需要管理员恢复上线权限才能	正常登录						
□ 视频客服	~									
◎ 通用设置	~	添加客服 批量	添加客服							
❷ 客服管理		Itt	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	分机号	客服角色	技能组	操作
		1002		测试客服	it	0086 .77639		管理员	售前服务	编辑 密码重置 强制下线 删除
		8008		junjun	weij	008 56469		管理员	在线体验技能组, 售前	编辑 密码重置 强制下线 删除
		10000	3	Jasmine	zhon, tt	0086 3352		管理员	电话体验技能组, 在线	编辑 密码重置 强制下线 删除
		共3条							15 * 条/页	≪

2. 为新角色设定名称。



▓ 概览		← 新建角色 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系:	我们,咨询热 结	: 0755-36564058,或微t	信扫码加入TCCC技术服务交流群。
💮 数据分析					
🗈 服务记录		角色名称★ 请输入角色名称			
⊘ 实时监控		成员 * 选择成员		已选择 (0)	
)在线客服	~	请输入座席名称进行过搜索	Q,		
🖕 电话客服	~	▶ □ 1			
♀ 音频客服	~	▶ □ 1111			
• 视频客服	~	▶ □ 321			
》通用设置	~	▶ 33333			
		▶ 400按键112	+	>	
る 客服管理	^	aaaaaaa			
• 客服管理		Adrien			
• 角色权限管理		▶ adrien			
• 安户答理	~	▶ Adrien			
		▶ adrien test			
		adrien test im			

3. 选择要被赋予新权限的成员。

■ 概览	•	- 新建角色 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们	门,咨询热线:	0755-36564058,或微信扫码加入TCCC	技术服务交流群。
🛞 数据分析					
🖻 服务记录		角色名称 ★ 请输入角色名称			
④ 实时监控		成员 * 选择成员		已选择 (0)	清空
○ 在线客服		请输入座席名称进行过搜索	Q,		
📞 电话客服	v	▶ □ 1			
登 音频客服	~	► 1111			
□ 视频客服		▶ <u>321</u>			
◎ 通用设置		► 33333 ► 400#581112	\leftrightarrow		
○ 客服管理		 accogene 112 accogene 112 accogene 112 			
 客服管理 		► Adrien			
 角色权限管理 		▶ adrien			
- 次白崎珊		Adrien			
∟ 告广管理		adrien test			
		r i sinnan taet im			
		角色权限 * 选择角色权限		已选择(0)	清空
		请输入权限名称进行过搜索	Q,	工作台	
		✓ 工作台		服务记录(本人)	
		₩ 展务记录(本人)			
		概 览			
		▶ _ 数据分析	\leftrightarrow		
		 □ IK77 IG/K ▶ 实时监控 			
Ξ		▶ □ 在线客服			
_		▶ 由任安昭			

4. 选择该角色的权限范围。

选择该角色在管理端的可见范围,针对数据分析、服务记录、实时监控等模块支持设置在此类模块内能查看的技能 组范围。(例如:选择**数据分析 > 电话客服**后,技能组范围设置为 A,该角色在**数据分析 > 电话客服**模块内仅能查 看 A 技能组的数据)



## ## ##	Adrien
	► adrien test
⊗ 数据分析	Advisor tast im
■ 服务记录	角色权限*选择角色权限 已选择(0) 清空
④ 实时监控	请输入权限名称进行过提索 Q 工作台
○ 在线客服	☑ 工作台 服务记录(本人)
🌜 电话客服	☑ 服务记录(本人)
♀ 音频客服	- 概范
▶ 視频客服	▶数据分析
③ 通用设置	> □ 服务记录 ↔
0 SPREASIN	▶ □ 实时监控
△ 音版官理 ^	▶ _ 在线客服
 客服管理 	▶ □ 电话答服
 角色权限管理 	
□ 客户管理 🗸	
	选择权限范围
	说明 请配置该角色在所造模块内可见的技能组
	技能组范围 请选择技能组范围
	保存 取消
=	

变更角色

创建完新角色后,可在客服管理页面,将其他客服的角色设置为新建角色。 1.选择需要变更角色的客服人员,单击编辑。



🥄 电话外呼 ┃ 🗌 工作台 🕂 管理端 ① 服务记录 🔛 新手配置指引 🔍 (
⑦ 您的400号码呼入套餐包已用尽,请前往 控制台 ☑ 购买										
■ 概览		客服管理 如您在	王使用过程中遇到任何问题,;	欢迎随时联系我们,咨询想	热线:0755-36564058,或	8微信扫码加入TCCC技术I	服务交流群。			
🚱 数据分析										
🗈 服务记录		客服工号		客服邮箱		客服姓名		手机号		
♂ 实时监控		技能组		r						
○ 在线客服	~									
📞 电话客服	×	查询	清空							
♀ 音频客服	×									
▶ 视频客服	×	() 客服被强制	下线后,需要管理员恢复上线	权限才能正常登录						
◎ 通用设置	×									
<u>△ 客服管理</u>	^	添加客服	批量添加客服							
• 客服管理		工号	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	分机号	客服角色	技能组	操作
• 角色权限管理		100010	小明	优优111	100010@qq.com	00861111111111		管理员	测试1, ttim_test	编辑密码重置
客户管理	ř	10001011	小明	优2	100010@qqq.com			管理员	Adrien, viktor	编辑 密码重置 :
		100011	小紅	优优	100011@qq.com			普通坐席	测试1, viktor	编辑 密码重置 :
		10001112	小红	优优	100011@qqq.com			普通坐席	Adrien, viktor	编辑 密码重置 ?
		100012	小黑	优优	100012@qq.com			普通坐席	测试1, viktor	编辑 密码重置 ?
T		10001213	小黑	优优	100012@qqq.com			普通坐席	Adrien, viktor	编辑 密码重置 -

2. 为客服人员选择合适的角色。



编辑	
姓名 *	小明
对外昵称 *	优优111
客服工号 *	100010
邮箱 *	100010@qq.com
角色 *	管理员
手机接听设置	Q
手机接听设置 开启手机外呼	Q yeontest yeontest1
手机接听设置 开启手机外呼 技能组	Q yeontest yeontest1 管理员
手机接听设置 开启手机外呼 技能组	Q yeontest yeontest1 管理员 质检员
手机接听设置 开启手机外呼 技能组	Q yeontest yeontest1 管理员 质检员 普通坐席



上线状态与小休的原因

最近更新时间:2024-02-06 09:23:51

客服上线后默认状态

直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击**通用设置**后单击**基础设置**。 示闲:座席上线后呈现空闲状态,系统会直接分配用户。 示忙:座席上线后呈现示忙状态,用户自动进入排队,座席可手动将状态置为空闲

基础设置	
上线后客	服默认状态
默认状态	 ○■示闲 ○■示忙 上线后呈现空闲状态,系统会直接分配客户

小休原因设置

您可在小休原因设置对话框中新建小休原因,并设置是否启用。启用后座席在工作台小休时可选择预先设置好的小休原因,便于后续管理统计。

小休原因设置		
状态名称	是否启用	操作
就餐		编辑删阅
会议		编辑删除
培训		编辑删段
考试		保存取洋
+新建		



技能组管理

最近更新时间:2024-02-06 09:24:03

技能组用来区分不同职能的客服,可以按服务类型区分技能组(例如:售前、售后、投诉等),也可按地区分技能 组(例如:华南区、华北区)。若不需要对客服人员分组,则创建一个技能组加入所有客服人员即可。

添加技能组

1. 直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击在线客服 > 技能组管理进入技能组管理页面。单击添加技能组。

 ● 数据分析 ■ 服务记录 	+ 添加技能组				请输入技能组名称或客服姓名、邮箱
○ 成为比求 ④ 实时监控	技能组名称	技能组ID	接待上限	座席数量	操作
○ 在线客服 ^	售前服务	6986	10	3	编辑 删除
 技能组管理 	在线体验技能组	3004	20	2	编辑删除
. 会话服务流管理	共 2 条				10 * 条/页 🖂 4 1 /1页
· 满意度评价					

2. 在添加技能组对话框中填写技能组名称与接待人数上限后单击确定。(接待人数上限即1个在线客服单次可以服务的最多人数)。

添加技能组	
技能组名称 *	售前服务
技能组属性 *	在线
接待人数上限 *	- 10 +
	确定取消



技能组内添加客服

1. 在目标技能组操作列单击编辑,在技能组内座席右侧单击添加座席。

编辑技能组					×
技能组名称 *	售前服务				
技能组属性 *	在线	•			
接待人数上限 *	- 10 +				
技能组内座席	添加座席				
	客服姓名	邮箱	优先级 🛈	操作	
	it	it@com	3 🧨	删除	
	junjun	weij >nt.c	3 🎤	删除	
	zha	zhonį ce	1 🎤	删除	
	共3条	10 💌 条 / 页	Į M M	1 /1页 🕨	
保存	取消				

2. 从客服列表中勾选需要添加至该技能组的客服,单击确定。



添加客服							×
选择客服				已选客服			
请输入客服姓名或邮箱			Q	客服名称	优先级	邮箱地址	
✓ 客服名称	优先级	邮箱地址	_	it	1 👻	it Im.com	8
🗹 it	3	it n.com		zh oda	3 -	zho ه@ten	0
Zhongminda	3	zhongent.c	↔				•
							
确定取消							

设定客服服务优先级

当路由能力设置为"按技能组客服优先级分配"时,用户会话进入时,系统将会话优先分配给优先级高的客服。在技能 组内添加客服时,客服的优先级1为最高,5为最低,默认为3。



编辑技能组				×
技能组名称 *	售前服务			
技能组属性 *	在线	-		
接待人数上限 *	- 10 +			
技能组内座席	添加座席			
	客服姓名	邮箱	优先级	操作
	it	it .com	3 🎤	删除
	junjun	weibent.c	3 🎤	删除
	zh 🗾 da	zhon 🔳 ce	3 🎤	删除
	共 3 条	10 ▼ 条 / 页	₩ 4	1 /1页 🕨 🕨
保存	取消			

技能组内删除客服

在目标技能组单击**查看技能组成员**,在成员列表的操作列单击**删除**,可在技能组内移除指定客服。



编辑技能组					×
技能组名称 *	售前服务				
技能组属性 *	在线	•			
接待人数上限 *	- 10 +				
技能组内座席	添加座席				
	客服姓名	邮箱	优先级 🛈	操作	
	it	in.com	3 🎤	删除	
	junjun	we ent.c	3 🌶	删除	
	zł da	zhc ce	3 🎤	删除	
	共 3 条	10 ▼ 条 / 页		1 /1页 🕨	
保存	取消				

编辑与删除技能组

编辑技能组:在目标技能组单击**编辑**,可修改技能组名称。

删除技能组:在目标技能组单击**删除**,可删除目标技能组。技能组删除后,组内客服不再关联当前技能组,相应的客服信息不会被删除。

+ 添加技能组				请输入技能组名称或客服姓名、邮箱
技能组名称	技能组ID	接待上限	座席数量	操作
售前服务	6986	10	3	编辑删除
在线体验技能组	3004	20	2	编辑删除
共 2 条				10 💌 条 / 页 🛛 🤘 🖌 1 🛛 🖊 1 🗖



会话服务流管理 新建并绑定会话服务流

最近更新时间:2024-02-06 09:24:21

会话服务流是当用户进入在线客服服务时的引导流程,可设定向用户发送欢迎语,导航等。您可以在会话服务流中 配置分支、转人工、文本机器人等功能。

操作步骤

步骤1:新建会话服务流

直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击**在线客服 > 会话服务流管理**进入会话服务流管理页面, 在页面左上角单击**新** 建。

步骤2:输入会话服务流名称

在会话服务流画布左上角输入会话服务流名称,例如:在线会话接待。

《 电话外呼 [C作台	■■ 管理端	∟ 服务记录
册 概览		← [在线会话接待	MAIN 🖍 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进入会话 🖸 。
🔤 数据分析	拖	拖动以新增节点		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
□ 服务记录	基	础模块		
♂ 实时监控		-5	分支	
○ 在线客服 ^		ß	服务时间	
• 技能组管理			转人工	开始
。 会话服务流管理			消息发送	
• 满意度评价		•	文本机器人	
• 渠道管理				

步骤3:连接模块

根据您的场景需要拖拽相应模块到画布区域合适的位置释放,连接模块并在各个模块填写相应信息(具体可参见 会 话服务流模块)。每个会话服务流程必须以**开始**模块为第一个模块,以**结束**模块为最后一个模块。




步骤4:保存会话服务流

配置完成后在画布右上角单击保存后回到会话服务流列表。

步骤5:绑定会话服务流

进入渠道管理页面选择需要绑定该会话服务流的渠道,单击编辑。

 在线客服 	02 配置技能组	制定公众号 请扫码绑定微信公众平台	 2 配置渠道 第定会) 	舌服务流		(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)
• 权能站官理	03 配置会话服务流		 - 绑定溝) 	意度评价		
。 会话服务术管理	04 配置渠道					
• 满意度评价						
 渠道管理 	微信公众号 微信小程序 网站渠	道 微信客服				
 - 在线客服设置 	+绑定公众号					
。 又本机器人						
ⓒ 电话客服 ∽	公众号名称	公众号ID	绑定时间	会话服务流	满意度评价	操作
◎ 音频客服 ~	腾讯云联络中心TCCC	wx e8f626	2022年06月26日 23:04:39	在线客服体验	未关联满意度评价	解绑 编辑
□□ 视频客服 ~	共1项				每页显示行 15 🔻	
④ 通用设置 ~						

步骤6:执行会话服务流

在对话窗口中,选择需要关联的会话服务流程后,单击**关联**。关联完成后,当用户向该渠道发送消息时,将按照配置的会话服务流程执行。



1	编辑					×	1
ľ	关联会话服务流:	在线会话接待		•	新增会话服务流		
ID	关联满意度评价:			•	新增满意度评价		₹ 话
ibe8							线智
	_		关联	_		_	



会话服务流模块

最近更新时间:2024-02-28 14:37:12

您可通过拖拽组合模块完成会话服务流程的搭建。

开始模块与系统参数

开始模块作为会话服务流程第一个模块自动出现在画布中,不可删除。开始模块中提供了系统参数可用于其他模块 中的引用。

关键参数	说明	示例
\${WaitNo}	排队时当前用户前面的 排队人数	当前有\${WaitNo}人排队中,您可继续等待或稍后再次 咨询。
\${StaffNo}	用户接入客服代表的工 号	转接成功, \${StaffNo}号客服为您服务。
\${StaffNickName}	用户接入客服代表的对 外昵称	转接成功, \${StaffNickName}为您服务。
\${ClientAppID}	在线客服的渠道 ID	与接口调用配合使用,获取用户咨询的入口
\${ClientAppName}	在线客服的渠道名称	与接口调用配合使用,获取用户咨询的入口
\${SystemClientUserID}	用户的 UserID	与接口调用配合使用,通过 UserID 去业务后台查询用 户资料



· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	开始	×
	属性	
	节点D main menu	Б
: ▶ 开始		-
	③ 系统参数	
* *		
	• \${WaitNo}: 排队时当前用尸前面的排队人数	
	• \${StaffNo}: 用户接入客服代表的工号	

服务时间模块

用于设定人工客服工作时间,工作与非工作时间进入的用户会话可进入不同的接待流程。

	工作时间判断	×
	属性	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	标签	
	工作时间判断	
	工作时间	
0 工作时间	○ 关闭 ○ 标准 ○ 自定义 客户在【服务时间段】外拨打电话时 会进入【非服务时间分支】	
非工作时间		
	 ✓ 周一 ✓ 周二 ✓ 周三 ✓ 周四 ✓ 周五 周六 周日 	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	工作时间段	
	 ● 全天 ○ 区分上下午 09:00 至 18:00 ③ 您可以设定跨天时间段 	



消息发送模块

该模块用于向用户发送文本消息,一般用作欢迎语。

关键参数	说明	填写示例
标签	可自定义该模块的名称	欢迎语
消息正文	需要发送给用户的文本消息	您好,欢迎咨询,请问有什么可以帮您?



分支模块

分支模块用于对用户不同服务类型需求进行分流。

菜单导航

适用渠道:网页、H5、App 内嵌 H5、微信公众号(服务号)、微信客服。

实现效果:用户可点击菜单进入不同的导航,如下图所示。

注意

微信公众号(订阅号)不支持菜单导航,仅支持回复关键字导航,若您接入的渠道为微信订阅号,请参见回复关键 词导航进行相关设置。

网页、H5、App 内嵌 H5 实现效果	微信公众号(服务号)实现



		10
test		< 2
系统消息 2022-06-27 11:32		
请这 并 恣需要的服务。		
售前服务		
售后服务		
系统消息 2022-06-27 11:33		
超时自动结束提示语:由于您长时间未回复,本次服务已自动	结束,感谢您的支持。	
系统消息 2022-06-27 11:37		
请选择您需要的服务。	田白山市接占土菜单进入不同的导航	
售前服务		
售后服务		
	用户 2022-06-27 11-37	
変換影響 2000 00 07 4007	_	
正在转接人工,请等待。		
医癌涎度 2022 06 27 11:27		
转接人工成功,10000号客服为您服务。		
		请 洗
6 🖂 🗅		時た
Enter"键发送,"Shift+Enter"键换行		告則
		信后 信后
	发送(Enter)	
		田に可見な
		进入个同时
		正在
		你昭
		活动权

参数描述

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	服务分支
消息文本	指引用户进行按键菜单的提示语	请选择您需要的服务
输入错误时的提 示	用户按键错误时的提示语	您的输入错误,请重新输入
分支	用户的按键菜单,可添加或删除任 意分支菜单	售前服务 售后服务

菜单导航参数配置示例如下图所示:



回复关键字导航

适用渠道:微信公众号(订阅号)

实现效果:用户可回复不同的关键词进入不同的导航,如下图所示。



15:16	;	I ? D
<	•.•.•.•	L
	你女	3
6	欢迎进入客服中心!	
ର ବ	售前服务请回复数字1或售前 售后服务请回复数字2或售质	ັງ 1
	1	
ର ବ	正在转接人工服务中,请稍从	E .
ର ବ	转接人工成功,10000号客朋 您服务。	员为
6	您好,请问有什么可以帮您	?
	请问怎么收费管	
ର	您好,可以参考我们的价格 明文档https: m/document/product/679/4 97	说 20 57
(٠	⊕ ⊕

参数描述

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	服务分支
消息文本	指引用户进行相应关键词回复的提 示语	请选择您需要的服务
输入错误时的提示	用户回复错误时的提示语	您的输入错误,请重新输入
分支	用户回复的关键词分支	售前服务请回复数字1或售前 售后服务请回复数字2或售后

回复关键词导航参数配置示例如下图所示:



		分支					×
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· · · · ·	属性	连接	HK .			
		节点ID		01G6HY\	WCACQAXN3W1TS	OCXQPQV0	Б
		标签		分支			
		消息文本 售前服务请回复数字1或售前 售后服务请回复数字2或售后					
		输入错 提示	误时的	您的输	入有误,请重新输 <i>)</i>	٨.	
七 分支	×						
售前			分支		备注	操作	
自己			售前			删除	
1 (售前服务)			售后			删除	
2 (售后服务)			1		佳益昭名	1011 17A	
			I		百則版ガ	रूप एस	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· · · · ·		2		售后服务	删除	
	· · · · ·	添加					

转人工模块

转人工模块用于将会话转至相应的技能组,系统会根据技能组内客服状态以及客服在技能组内的优先级分配会话,一般连接至分支模块后。





收集信息模块

收集信息模块通过提示语引导用户输入信息,用户输入信息将被存储在设定的变量名中,表单类型支持收集文本和 选项。



	收集信息		×
	属性 连	接	
	DI点节	01GKR9ENAKFV0F2SG3HJKCQE>	(F 🗖
	标签	收集信息	
	收集表单提示 语	你喜欢吃什么	
收集信息 ★			
	表单收集成功 提示消息		
	存储到变量	\${idcard}	
	表单类型	🔾 文本 🔷 选项	
	选项 🛈		
		选项	操作
	苹果		8
	西瓜		8
	草莓		\odot
	添加		

收集信息节点一般后面需要连接一个接口调用模块,将收集信息变量通过入参形式给到第三方系统接口,实现效果 如下:



Cont	act Us
	How can I help you ? QUESTION A QUESTION B QUESTION C Talk to expert
	Talk to expert
	The message has been sent successfully
	Got it. Before that , please kindly answer me following questions:
	What's your name? Type your name here

接口调用模块

接口调用模块支持第三方系统通过配置 HTTP API 接口调用的模式,注入自定义业务参数到 IVR 流程中, IVR 流程 中的其他模块节点可以使用这些业务参数。



	接		
节点ID	01GMSBBY27D	OCFH44ME8SQNM4E	9 🗖
示签	接口调用		
最大错误数	1		•
超时时间(秒)	0		
接口请求地址			
入参 (i)			
字段名	7	参数值	操
SossionId	\$	{SystemSessionId}	
363510111U			
添加			
添加 出参 ()			1
远 添加 出参	字段名	默认值	耕
Sessionid 添加 出参 (i) 参数名 \${Var1}	字段名 Var1	默认值	持

最大错误数:接口调用失败后将重试,此配置调用接口允许失败的次数。 **超时时间**:每次调用接口的超时时间。

默认值:在接口调用失败时,变量会被赋予默认值。



说明:

调用接口均失败的情况,系统会自动保底走到下一个节点。

接口请求地址:任意支持公网访问的客户 URL

METHOD : POST

Content-Type: application/json;charset=utf-8

request:

参数	类型	说明
请求参数1	字符串	IVR 配置中指定的请求参数
请求参数2	字符串	IVR 配置中指定的请求参数
请求参数N	字符串	IVR 配置中指定的请求参数

可支持的系统参数:

参数	类型	说明
\${SystemSessionId}	字符串	会话 ID

response :

参数	类型	说明
返回参数1	字符串	会话服务流配置中指定的返回参数
返回参数2	字符串	会话服务流配置中指定的返回参数
返回参数 N	字符串	会话服务流配置中指定的返回参数

示例:

通过信息收集收集到客户的手机号后,通过接口调用将手机号传给第三方系统,查询客户得分后,将得分注入 IVR。





```
https://www.customurl.com/fetchVariables
请求
{
    "Phonenumber":"008618621500000"
}
返回
{
    "Score":"95"
}
```



条件判断模块

该模块通过配置添加各个条件分支,可以结合系统参数以及传参模块中注入的业务参数进行逻辑路由。条件分支支 持的运算语法包括判断:等于、不等于、大于、小于、大于等于、小于等于、与。

默认分支:是一种特殊的分支,提供保底的功能,在所有分支逻辑判断都失败的情况下,系统将走到默认分支。 1.通过接口调用模块,注入课程参数值。

2. 条件判断模块,将课程分为3种,分别走3个不同分支。 示例如下:





属性	连接		
ī点ID	01	F	Б
签	条件判断		
	条件	标签	操作
	:Course == Chinese	语文	删除
	:Course == math	数学	删除
	默认分支	其他	
添加			

客服机器人模块

您可以通过在会话服务流中添加客服机器人节点,减少人工客服工作量,快速、准确回答用户问题。您可以在此模块中选择您在即时通信 IM 控制台 创建的机器人。机器人配置请参见 机器人操作指南。



· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	客服机器人	×
· · · ·	属性 连接	
· · ·	节点ID	<u>с</u>
· · · · · ·	标签	客服机器人
	机器人 🛈	请选择机器人 ▼
· · ·		

结束模块(超时自动结束设置)

结束模块作为 IVR 最后一个模块自动出现在画布中,不可删除。结束模块一般连接在转人工模块后。您可在结束模块设置用户应答超时后自动结束会话的时间、自动结束提示语以及客服手动结束会话的提示语。

说明

用户应答超时表示当客服给用户发送消息后,用户在设定的时间内未进行回复。



L .																结束	X
L .																	
																,	
L .																	
																房村 连拉	
L .																周にはたり	
																	_
																· 节点ID end_menu	li li
				4	结束	Ē										- 田白広安初时 000	
1.1	1			-	-1-1											,用户应合超时 300	
ŀ .											۰.					· 自动结束(秒)	
																H-WERNIN /	
										-		-				•	
																超时自动结束 由于您长时间为回复,本次服务已自动结	
÷ .																	
					• •		• •			-	-	-				- 提示语 宋,感谢您的文持。	
ł.					• •	-	• •			-		-		-			
- · ·														-			
h 1			• •		• •		• •										
•			• •		• •		• •		• •						• •		
			• •		• •		• •	-	• •		-	-			• •		
	•		• •		• •		• •								• •		
•			• •		• •		• •		• •						• •		
					• •		• •								• •	安职结束担二 大次职务司结束 成谢你的主持	
			• •		• •		• •		• •						• •	合版结米症亦	
		•	• •		• •		• •							•	• •	语 语 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
1		•	• •		• •		• •	•	• •					•	• •		
			• •		• •		• •		• •						• •		
			• •		• •		• •						*		• •		
			• •		• •		• •							•	• •		
1	•		• •	•	• •		• •		• •			-		•	• •	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
		•	• •		• •	•	• •	•	• •					•	• •		
•															• •		



满意度评价

最近更新时间:2024-02-06 09:24:58

满意度评价一般用于客服与用户会话结束后收集用户的满意度评价信息。微信公众号(订阅号)渠道当前不支持使用满意度评价功能。

星级满意度评价

星级满意度评价支持应用于网站/H5内嵌 App 渠道。

步骤1:新增配置

直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击在线客服进入满意度评价页面, 单击新增配置。

⊗ 数据分析					
■ 服务记录	评价设置				
∅ 实时监控	 您可新建多个评价配置,并为不同]的渠道指定不同的评价配置。也可在 <mark>渠道接入页面</mark> 选择不同配置			
○ 在线客服					
- 技能组管理	+ 新增配置				
- 会话服务流管理	配置名称	评价级别	邀请文案	感谢文案	操作
• 满意度评价	, i-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 册
 渠道管理 	-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 册
 	ao-im	10	请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 册
	lailailai	3	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 册

步骤2:设置相关参数

设置满意度评价相关参数,如下图所示。

结束会话自动发送邀评:勾选后,结束会话时系统自动向用户邀请发送满意度评价。

客服可主动邀请评价:勾选后,客服可在工作台主动向用户发送满意度评价。

用户可主动评价:勾选后,用户可在会话窗口中主动进行满意度评价。

配置名称:满意度评价的名称用于识别不同的满意度评价。

评价级别:选择星级评价,支持1-10级评价。

邀请文案:邀请用户进行满意度评价时的引导文案。

感谢文案:满意度评价结束时的文案。

有效期:指满意度评价的有效期,超过指定的有效期用户无法再进行有效满意度评价。

星级满意度评价配置项	星级满意度评价效果展示



发送规则 *	 结束会话自动发送邀 客服可主动邀请评价 用户可主动评价 	2	test 本次服务已结束,感激的支持。 系统消息 2022-06-27 17:29
配置名称 *	微信公众号服务满意度		请选择您需要的服务。 # 1078条
			第1557 售后服务
评价级别 *	5级	Ŧ	
	◯ 星级展示 📃 数字	元 5	
	评价级别	评价内容	系统消息 2022-06-27 17:29 正在转接人工, 诵等待。
	*	非常满意	系统消息 2022-06-27 17.29 转提人工成功, 10000号客能为您服务。
	**	满意	

	****	不满意	
	*****	非常不满意	
邀请文案 *	感谢您使用我们的服务	请对此次服务进行评价!	"Enter"键发送,"Shift+Emer"键换行
感谢文案 *	感谢您对此次服务作出	平价,祝您生活愉快,再见!	
有效期 * 1.	् । राष्ट्रं 1	〇 小时 24小时	
确定	取消		

步骤3:绑定满意度评价

前往渠道管理页选择需要绑定满意度评价的渠道,单击编辑。

⊗ 数据分析	微信公众号 微信小程序	网站渠道 微信客服 即时通信IM渠道			
🗈 服务记录	新增网站				
④ 实时监控					
○ 在线客服	桌面网站名称	网页ID	会话服务流	满意度评价	
- 技能组管理	在线客服	1c12c57ec55c19ea81c98d412b5d9e4cf	在线会话接待	未知	5月10日 100 日本 100
。 会话服务流管理		80e495a6de8daa6e6914b3375cd5b2481	在线客服体验	未关联满意度评价	劉 入口二维码
- 满意度评价		a982c0140f3a482945484bfb4cb346b9	在线客服体验	未关联满意度评价	盟 入口二维码
 ・ 渠道管理 ・ 在线客服设置 	共3项				每页显示行 15 🔻

步骤4:关联成功

选择需要绑定的满意度评价,单击关联,即可关联成功。



1.04				
100	编辑			×
	关联会话服务流:	在线客服体验	新增会话服务流	E
	关联满意度评价:	星级满意度评价	新增满意度评价	
		数字满意度		
网页ID		关联取消		
5c19ea81c98d412l	5d9e4c	在线客服体	3	早级满意度评价

数字满意度评价

数字满意度评价支持应用于微信公众号(服务号)、微信客服。

步骤1:新增配置

直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击在线客服进入满意度评价页面, 单击新增配置。

⊗ 数据分析							
🖻 服务记录	评价设置	评价设置					
∅ 实时监控	 您可新建多个评价配置,并为不 	同的渠道指定不同的评价配置。也可在 <mark>渠道接入页面</mark> 选择不同看	21 C				
○ 在线客服 ^							
- 技能组管理	+ 新增配置						
- 会话服务流管理	配置名称	评价级别	邀请文案	感谢文案	操作		
• 满意度评价	, i–im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 🖩		
 渠道管理 	-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 🖩		
 	ao-im	10	请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 🖁		
	lailailai	3	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 🌐		

步骤2:设置相关参数

设置满意度评价相关参数,如下图所示。 结束会话自动发送邀评:勾选后,结束会话时系统自动向用户邀请发送满意度评价。 客服可主动邀请评价:勾选后,客服可在工作台主动向用户发送满意度评价。 用户可主动评价:勾选后,用户可在会话窗口中主动进行满意度评价。 配置名称:满意度评价的名称用于识别不同的满意度评价。 评价级别:选择数字评价,支持1-10级评价。



邀请文案:邀请用户进行满意度评价时的引导文案。

感谢文案:满意度评价结束时的文案。

有效期:指满意度评价的有效期,超过指定的有效期用户无法再进行有效满意度评价。

	💙 用户可主动评价		
配置名称 *	数字满意度		
评价级别 *	5级	▼	
	🗌 星级展示 🛛 🔾	数字展示	
	评价级别	评价内容	
	1	非常满意	
	2	满意	
	3	<i>一</i> 般	
	4	不满意	
	5	非常不满意	
邀请文案 ★	感谢您使用我们的	服务,请对此次服务进行评价!	
感谢文案 ★	感谢您对此次服务	作出评价,祝您生活愉快,再见!	
有效期 *	· · · ·	O	

数字满意度评价配置项	数字满意度评价效果展示



			售制服务请回复数字1或售前售后服务请回复 售前	数子2或售后
< 1	■联络中心 ℰ Ջ Ջ	5	售后 1	
■ 请选择 約 售前服約 售后服約	您需要的服务。 ^务		2 系统港島 2022-06-27 17-43 正在转根人工服务中, 清朝后。	
	售前服务	1	系统语意 2022-06-27 17.43 转接人工成功, 10000号客模为您服务。	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!
正在转担	妾人工,请等待。			服务评价 1 2 3 4 5
转接人工 您服务。	L成功, 10000号客服为		0 E D &	非常演览
感谢您你 此 常 意 一 不 非 常 意 一 不 瑞 常 の 服 満 の 服 湯 の の の の の の の の の の の の の の の の の	使用我们的服务,请对 务进行评价! 意		"Enter"继承诺,"Shift+Enter"继续行	
超时自动 长时间 动结束,	动结束提示语:由于您 卡回复,本次服务已自 感谢您的支持。			
۱		Ð		

步骤3:绑定满意度评价

前往渠道管理页选择需要绑定满意度评价的渠道,单击编辑。

🕙 数据分析	微信公众号 微信小程序	网站渠道 微信客服 即时通信IM渠道			
🖻 服务记录	新增网站				
⑦ 实时监控					
○ 在线客服	桌面网站名称	网页ID	会话服务流	满意度评价	
 技能组管理 	在线客服	1c12c57ec55c19ea81c98d412b5d9e4c1	在线会话接待	未知	38 入口二维码
。 会话服务流管理		80e495a6de8daa6e6914b3375cd5b248 Г	在线客服体验	未关联满意度评价	課 入口二维码
• 满意度评价		a982c0140f3a482945484bfb4cb346b9	在线客服体验	未关联满意度评价	38 入口二维码
 ・ 渠道管理 	the of T				使不用二体 15 m
• 在线客服设置	H 040				₩U.22/717 15 *

步骤4:关联成功



选择需要绑定的满意度评价, 单击关联, 即可关联成功。

1.04				
1.000	编辑			×
	关联会话服务流:	在线客服体验	新增会话服务流	t
	关联满意度评价:	星级满意度评价	新增满意度评价	1
		数字满意度		
网页ID		关联取消		請意度评价
5c19ea81c98d412	h5d9e4c	在线客服体		早级满音度评价



快捷回复

最近更新时间:2024-02-06 09:25:11

快捷回复用于在线客服回复用户消息时可快捷引用,管理员可在管理工作台配置快捷回复内容。

添加快捷回复

1. 直接访问 管理工作台, 左侧导航栏单击通用设置 > 快捷回复后进入快捷回复设置页面。

2. 单击右上角添加快捷回复。

分组:可将快捷回复进行分类便于整理,例如:常用语、致歉语、价格相关等。 标题:快捷回复的标题便于在线客服引用时区分不同快捷回复。 快捷回复内容:发送给用户的具体快捷回复内容。



快捷回复			×
分组	常用语	添加分组	
标题 *	开头语		
快捷回复内容*	您好!很高兴为您服务,请问有	什么可以帮您?	
	确定 取消		

3. 配置完毕后如下图所示。

◎ 电话外呼		工作台 🕂 管理編 🕒 服务记录	🖪 新
器 概览		快捷回复设置 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进入会话 2。	
⊗ 数据分析			
🗈 服务记录		标题 回复内容	
⑦ 实时监控		▲ 开头语	
○ 在线客服	÷	援入语1 请问有什么可以帮您?	
、 电话客服	×	接入语2 您好,请提供订单编号,或者谈件人的手机号码	
	Ý	▲ 致歎炎	
▶ 视频客服	~	等待很 很抱歉,让愿久等了	
 通用设置 	^	等待很 十分抱歉, 久等了, 感谢您的耐心等待	
 来电弹屏 		▲ 联系方式	
 快捷回夏 		400中洋 - 111日1日2月1日日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1	
 黑名单 		400电站 如何问题,当场做计划"那个金融电话400 ~~~~~	
- 基础设置		团队邮件 如有问题,发送到我们的团队邮箱***@qq.com	

4. 在线客服使用时输入#号键引用快捷回复效果如下图所示。





批量上传快捷回复

直接访问管理工作台,左侧导航栏单击通用设置>快捷回复后进入快捷回复设置页面。
 单击右上角批量上传,在批量上传对话窗口中下载模板,在模板表格中参考示例内容填写。
 分组:可将快捷回复进行分类便于整理,例如:常用语、致歉语、价格相关等。

标题:快捷回复的标题便于在线客服引用时区分不同快捷回复。

快捷回复内容:发送给用户的具体快捷回复内容。

	A	В	С
1	组名	标题	内容
2	我们的联系方式	400电话	如有问题,可以拨打我们的客服电话400 *******
3	我们的联系方式	团队邮件(用	如有问题,发送到我们的团队邮箱***@qq.com
4			
5			

3. 填写表格完成后,单击上传文件,上传完成后单击确定。

	
--	---------

 1、请按照模板格式填写需要导入的数据、上传进行导入。 2、请选择导入文件 上传文件 quick- template.9b407663a67691bba057 导入提示 1.请按照模版格式导入 2.只能导入csv文件格式 3.每次只能导入一个文件 	批量导入	×
 下载模版 按照模板格式,加入数据,上传进行导入。 2、请选择导入文件 上传文件 quick- template.9b407663a67691bba057 导入提示 1.请按照模版格式导入 2.只能导入csv文件格式 3.每次只能导入一个文件 	1、请按照模板格式填写需要导入的数据	
 2、请选择导入文件 上传文件 quick- 删除 template.9b407663a67691bba057 导入提示 1.请按照模版格式导入 2.只能导入csv文件格式 3.每次只能导入一个文件 	下载模版 按照模板格式,加入数据,上传进行导入。	
上传文件 quick- template.9b407663a67691bba057 删除 导入提示 1. 请按照模版格式导入 2. 只能导入csv文件格式 3. 每次只能导入一个文件	2、请选择导入文件	
导入提示 1. 请按照模版格式导入 2. 只能导入csv文件格式 3. 每次只能导入一个文件	上传文件 quick- 删除	
导入提示 1. 请按照模版格式导入 2. 只能导入csv文件格式 3. 每次只能导入一个文件		
导入提示 1. 请按照模版格式导入 2. 只能导入csv文件格式 3. 每次只能导入一个文件		
1. 请按照模版格式导入 2. 只能导入csv文件格式 3. 每次只能导入一个文件	导入提示	
2. 只能导入csv文件格式 3. 每次只能导入一个文件	1. 请按照模版格式导入	
3. 每次只能导入一个文件	2. 只能导入csv文件格式	
	3. 每次只能导入一个文件	
确定取消	确定取消	

4. 提示导入成功后即可在快捷回复列表查看已经导入的内容。

提示	
2条导入成功	
	确定



会话路由与接待设置

最近更新时间:2024-02-06 09:25:22

直接访问 管理端, 左侧导航栏单击在线客服进入在线客服设置页面。

会话路由设置

提供基础路由设置与指定优先分配功能,即当用户接入会话数大于座席人数时,系统可按照预先设置的规则将会话 分配至合适的座席。

路由设置	说明
默认	用户发起会话并转人工时,使用排队方式先进先出进行分配。
按技能组客服优先级 分配	用户发起会话并转人工时,按技能组配置的客服优先级分配,将会话优先分配优先级 高的客服。

路由设置	使用排队方式先进先出进行分配
分配优先级设置	○ 默认①
	按技能组客服优先级分配①

会话接待设置

设置项	说明
自动接待	开启后,新接入的客户自动分配给相应客服,无需客服手动点击接待。
超时转接	开启超时转接后,若客服超过规定时间未接待新接入的客户,客户将被自动转接至同技 能组内的其他客服。
超时转接后自动置 为小休	开启后,若分配给客服的会话在超过设定时间未被接待,则将客服状态自动置为小休。



自动接待				
✔ 超时转接①				
超时时间	_	15	+	秒
超时转接后自	目动置	量为小休	(j)	
	✓ 超时转接①超时时间超时转接后自	✓ 超时转接✓ 超时转接● 超时转接后自动置	 超时转接 超时时间 超时转接后自动置为小体 	 ✓ 超时转接① 超时时间 – 15 + 超时转接后自动置为小休③



座席操作手册 座席主动联系 Ⅲ 用户

最近更新时间:2024-02-06 09:25:39

前提条件

请先根据文档开通座席主动联系 IM 用户功能。功能开启后,座席端将展示主动发起会话入口。

说明:

仅支持座席主动联系即时通信 IM 渠道用户, 其他渠道暂不支持。

主动发起会话

座席可以通过以下方式主动发起会话:

激活已经结束的会话

座席可以在工作台已结束的会话列表中选择用户,单击发起会话后,将以该会话的 IM 虚拟号身份主动联系用户。

📃 工作台 🕒 服务记录		
外部会话 内部会话	你好呀 服务时长:00:00 来源: shyfge@即时通信IM渠道	完成服务 •••
您所在的技能组排队情况(0) ~ shyfge技能组: 0人 技能组 - Demo: 0人	查看该用户更早的消息 shy1529 2023-12-18 10:13:20	
Xmeax - Denton: · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	会话正常结束	529594222@qq.com



通过 IM UserID 主动联系用户

座席可以在工作台单击**座席主动联系用户**按钮,在弹窗中输入 IM 用户的 UserID 并选择 IM 客服虚拟号。单击**确认** 后,座席将以此处选择的 IM 虚拟号身份主动联系用户。

外部会话	内部会话		BAIDU
您所在的技能组排队 shyfge技能组: 0人 技能组 - Demo: 服务中(0) ~ 无服务中的记录 已结束(2) ~	情况(0) ∨ 0人 全部完成)	查看该用户更早的消息 shy1529 2023-12-18 10:13:20 529594222@qq.com	
かみの はまたのよう はまたのよう はまたのでは ののかのの はまたのでは はままたのでは はまままたのでは はまままたのでは はまままままままままままままままままままままままままままままままま	10:13 00 2 10:12 00 2	座席主动联系用户 IM Userd (你好呀) 10043564 ▼ IM 客服虚拟号 ① (Shyfge) ia4CYG61ameCvPpxmQN ▼ 联系类型 ② 发起会话 ① 发起会话	×
座席主动联	系用户		

通过服务记录重新发起会话

座席可以在服务记录中选择用户,单击发起会话后,将以该会话的 IM 虚拟号身份主动联系用户。



服务记录	₹.							
在线客	服							
_								
記	止时间 2023-12-17 ~ 202	3-12-18 首 技能组 清	t⊊	会话类型 请洗择	▼ 关键词匹配 输入:	白球间匹配		
查	询							
	时间	会话来源	openId	用户昵称	技能组	服务状态	会话类型	服务时长
	2023-12-18 10:13:20	即时通信IM渠道	10043564	你好呀	shyfge技能组	正常通话	座席主动联系	00:00:08
				10 k 7 077			**	
	2023-12-18 10:12:05	即时連HEIM梁連	10043564	10:05.03	shyfgef女能组	止常連诺	用广土动联系	00:00:19
共 2	2 条							15 👻 🗄



登录与上线

最近更新时间:2024-02-06 09:25:49

账号与密码说明

登录账号(邮箱):账号为您向管理员提供的邮箱或管理员为您分配的邮箱。 密码:管理员成功创建账号后,系统会向该邮箱发送随机密码邮件,首次登录请使用该随机密码登录。

步骤1:登录工作台

直接访问工作台,输入邮箱地址和密码登录,如下图所示:

直接访问链接:https://connect.tencentcloud.com

邮箱地址:管理员您向管理员提供的注册邮箱

登录密码:管理员成功创建账号后,系统会向该邮箱发送随机密码邮件,首次登录请使用该随机密码登录。

➢ 腾讯云│TCCC 云联络中心			
	云联络中心TCCC	<u>账号登录</u> 手机号登录	
	24/2010000	请输入账号	
	勝讯云联络中心(Tencent Cloud Contact Center, TCCC)帮助企业快速搭建集电话、在 线交流、音视频通话为一体的客户联络平台。腾讯云联络中心可灵活被集成于业务系统,为 企业业务提供坚实稳定、融合统一句通信基值,致力于提升企业服务与营销的效器化竞争	请输入密码	
	<i>л.</i>	我已阅读并同意《隐私协议》和《用户协议》	
	免费注册 Demo体验 III 产品文档	登录	
		忘记密码 首次登录指引	

步骤2:进入目标应用

首次需授权需单击允许使用麦克风后上线。



▶ 腾讯云 TCCC 云联络□	中心
欢迎!	
请选择相关 座席工作台是否上线	E的联络中心 E ● ◎ ○
3	3
联络最后一	各中心 -次访问
共 1 条	

步骤3:正式上线

您可确认右上角座席状态为绿色小圆点表示座席空闲,可正常服务。






座席工作台

最近更新时间:2024-02-06 09:26:03

工作台概览

座席工作台主要区分为三个功能区和一个顶部导航栏,如下图所示:

📞 电话外环 🛄 Ift台 🔠 繁弱總 🕒 服务记录	:		🔇 🧕 0/600 👩 Жиф
外部会话 内部会话			I .
服务中(0)			
已結束(0)			
	報子道典	新主持 入CRM	
		EDITION (MARKED	

位置	功能	功能说明
	工作台	当前工作台。
	管理端	管理员可单击管理端进入管理配置页面进行相关配置。
而部导航栏		示闲: 空闲时,系统会给当前座席分配接待任务,座席也可主动进行电话呼出。 示忙: 示忙时,系统不会给当前座席分配接待任务,但座席可主动进行电
	状态	话呼出。 小休:小休时,可选择具体的小休原因,系统不会给当前座席分配接待任务,但座席可主动进行电话呼出。
		忙碌: 忙碌时,系统不会给当前座席分配接待任务,座席无法主动电话呼出。 下线: 下线后,系统不会给当前座席分配接待任务,座席无法主动电话呼出。 出。
左侧区	会话任务区	该区域用于显示当前正在服务的电话、在线或音视频通话任务。
中间区	当前任务处理区	该区域用于处理当前的电话服务,也可通过会话窗口进行图文沟通、音视



		频等。
右侧区	第三方系统接入 区	该区域用于嵌入第三方系统,如客户管理 CRM 系统等。



座席状态与会话分配

最近更新时间:2024-02-06 09:26:17

座席状态说明

座席状态	状态说明
示闲	空闲时,系统会给当前座席分配在线会话。
示忙	示忙时,系统不会给当前座席分配在线会话。
小休	小休时,座席可选择具体的小休原因,系统不会给当前座席分配在线会话。
忙碌	忙碌时,系统不会给当前座席分配在线会话。若该座席仅服务在线会话,忙碌时说明该座 席已经达到在线会话接待上限。
下线	下线后,系统不会给当前座席分配会话任务。

座席可在工作台右上角单击头像切换状态,如下所示。

S 电话外呼 │ ☐ 工作台 ☐ 管理端 ○ 服务说	7录	
外部会话 内部会话		
◇ 您所在的技能组排队情况(0)		
 电话体验技能组:0人 在线体验技能组:0人 售前服务:0人 		
✔ 服务中(0)		
无服务中的记录		
◇ 已结束(0)		
无已结束的记录		
	新加加 「新加加」 「加加」 「 「加加」 「加加」 「加加」 「 「加加」 「加加」 「 「加加」 「加加」 「加加」	接入来电弹屏》



接待与结束会话

最近更新时间:2024-02-06 09:26:27

手动接待会话

当有会话分配到座席时,座席工作台将弹出接待提示条以及铃音提示座席有新的会话,座席可单击蓝色按钮接待。 **说明**

接听提示条中会展示倒计时,若座席在倒计时结束前未单击接待,该会话将会被转接至同技能组内其他座席。



自动接待会话

若管理员设置了自动接待,用户会话分配到该座席时,座席工作台自动接待会话,不会弹出接待提示条。





手动结束会话

座席可手动单击会话窗口右上角结束会话,即可手动结束与该用户的会话。





自动结束会话

当座席给用户发送消息,用户未在管理员指定的时间内回复,系统将执行超时自动结束会话,无需座席手动点击, 会话自动结束并给用户发送自动结束语。







快捷回复

最近更新时间:2024-02-06 09:26:39

座席可在输入框中输入#号键快速调用快捷回复发送给用户,快捷回复内容由管理员在管理工作台预先设置。

📞 电话外呼 🛛 📕 工作	治 □□ 管理端 □ 服务记录	
外部会话 内部会话	访客_7124 服务时长:00:03:02 来源:在线客服@网站渠道	>
~ 您所在的技能组排队情况(0)	您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多,您前面还有0人在等待,感谢您的耐心等待。	
电话体验技能组: 0人 在线体验技能组: 0人 售前服务: 0人	访客_7124 ghghghhhghh	
✔ 服务中(1)	Série A	
2 访客_7124 刚刚 转接人工成功,10 ど	您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多,您前面还有0人在等待,感谢您的耐心等待。	9
✓ 已结束(1) 全部完成	访客_7124 你好	
189 **** 8352 昨天 座座挂断06:52		
Empletito.oz	东东月恩 您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多。您前面还有0人在等待、感谢您的耐心等待。	9
	(1) 5782_7124 (の好	
	系統用息 您的问题我们已经收到,当前咨询人教较多。您前面还有0人在等待。感谢您的耐心等待	≥
	接入语1 请问有什么可以帮您?	
	接入语2 您好,请提供订单编号,或者收件人的手机号码	
	等待很久1 很抱歉,让您久等了	2
	等待很久2 十分抱歉,久等了,感谢您的耐心等待	
	400电话 如有问题,可以拨打我们的客服电话400 *******	
	#	
	#3%(c),1770)	
	&Z(ENTER)	

座席可在会话窗口中单击快捷回复按钮查看全部快捷回复内容,支持通过关键词搜索快捷回复。







会话转接

最近更新时间:2024-02-06 09:26:52

座席和用户会话过程中,该会话如需转接至其他部门或座席沟通,座席可以将该通电话转接至指定的在线客服技能 组或者转接至座席。座席可在工作台单击会话转接图标,如下图所示。



转接至技能组

座席可选择需要转接的技能组,单击开始转接。座席可在开始转接前看到目标技能组是否有空闲座席。



📞 电话外呼 🛛 🛄 工作台		
外部会话 内部会话	- 转接	
/ 您所在的技能组排队情况(0) 电话体验技能组: 0人	转技能组 转座席	
E线体验技能组: 0人 前服务: 0人	请选择需要转接的技能组	
服务中(1) 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5	售前服务 空闲(1) 空闲(1)	
ご結束(2) 全部完成		
22分钟前 已結束00:00 じ	♥ 开始转接	
189 **** 8352 昨天 座席挂断06:52 ど		

转接至座席

单击**转座席**,可搜索需要转接的座席,选中目标座席,单击**开始转接**。座席可在开始转接前看到目标座席的状态。

📞 电话外呼 🛛 🛄 工作] 管理端 🕒 朋	务记录		
外部会话 内部会话	← 4	传接			
 > 您所在的技能组排队情况(0) 电话体验技能组: 0人 	转	支能组 转座席			
在线体监技幅组: ○人 售前服务: ○人 ∨ 服务中(1)		全部技能组		▼ 邮箱 ▼	
・ び客_7124 6分钟前 して		工号 0 0000	姓名	邮箱	状态で
 ◇ 已結束(2) ② 防客_7124 ② 防客_7124 ② た気束の0.00 ○ し ○ 189 **** 8352 ● 原果 技断の6.52 ○ し 			junjun	wei, n	



满意度评价

最近更新时间:2024-02-06 09:27:04

座席可单击会话窗口中满意度评价的星星按钮,向用户发送满意度评价。满意度评价由管理员预先在管理工作台设置。

📞 电话外呼 🛛 🛄 工f	作台	□ 服务记录		
外部会话 内部会话	访客_7124 服务时长:00:00:07	来源: 在线客服@网站渠道	结束	会话
◇ 您所在的技能组排队情况(0) 电话体验技能组: 0人			(TryF	
在线体验技能组: 0人 售前服务: 0人			Jasmine 请问有什么可以契您?	0
✓ 服务中(1) 访客_7124 刚刚			系统消息	
		超时自动结束提示语:由于您长时间未[回复,本次服务已自动结束,感谢您的支持。	
ビ語泉(2) ビ語泉(2) ビ語泉(2) ビ語泉(2) ビョの元成 この に括泉00:00 ビ	·访客_7124 你好			
189 **** 8352 昨天 座席挂断06:52 ピ	·访客_7124 售前服务			
			系统消息 正在转接人工,请等待。	
			系统消息 转接人工成功,10000号客服为您服务。	
		14:46 01–18 14:46:44 您已成功向用	户发送了评价邀请	
	ジ 記 □ Ⅰ "Enter"键发送, "Shift+	3 ☆ +Ent+(株)(##"健快捷回复		C.
			发送(EN	ITER)



在线服务记录与会话详情

最近更新时间:2024-02-06 09:27:15

查看服务记录

座席在工作台顶部单击**服务记录**,可查看该座席的在线会话服务记录。仅支持座席查看自己的服务记录,无法查看 其他座席服务记录。

支持座席按日期、技能组、关键词匹配筛选查询。

	呼 🛄 工作台 🛛 管理端	▲ 服务记录				
服务记录						
电话客服	在线客服					
起止时间	2022-07-03 - 2022-07-04 🛅 技能制	请选择	▼ 关键词匹配 输入关键词匹配			
查询						
	时间	会话来源	openId	用户昵称	技能组	服务状态
	2022-07-04 22:10:59	网站渠道	0.0000000000000000000000000000000000000	访客_1a5e	在线体验技能组	超时自动结束
	2022-07-04 22:08:28	网站渠道	0.0000000000000000000000000000000000000	访客_1a5e	在线体验技能组	超时自动结束
	2022-07-04 21:56:08	微信公众号	177.000 million (177.000)		在线体验技能组	超时自动结束
	2022-07-04 21:44:08	微信公众号	11,040,000,000,000,000		在线体验技能组	正常通话
	2022-07-04 21:30:36	微信公众号	177.000 PERSON ADDR		在线体验技能组	正常通话
	2022-07-04 21:28:29	微信公众号	$(1,2^{2})^{-1}$		在线体验技能组	正常通话
	2022-07-04 21:28:29	微信公众号	177,240,000,000,000 (000)		在线体验技能组	超时转接
	2022-07-04 21:24:15	微信小程序	OI	访客		正常通话
	2022-07-04 21:23:46	微信公众号	177.000 PERSON AND ADDR		在线体验技能组	正常通话
共 9 条						

查看会话记录详情

在对应服务记录操作列单击会话记录,可查看该会话的聊天记录详情。



服务记录 电话客服	在线客服					
起止时间	2022-06-01 ~ 2022-07-06	技能组 请选择	▼ 关键词匹	R 输入关键词匹配		
查询						
	时间	会话来源	openId	用户昵称	技能组	服务状态
2	2022-07-04 22:10:59	网站渠道	44.5544.0744.070770.0088	访客_1a5e	在线体验技能组	超时自动结束
	0000 07 04 00:00:00	网络海洋		法安 1050	大线体险性纷纷	初时自动结束

会话记录详情如下图所示,可在右上角搜索对应聊天记录。

与访客_1/	5E的会话记录	
		zhongminda 2022-07-04 22:16:28
9	访客_1a5e 你好	
	售前服务	
	访窖_1a5e 你好	
		超时自动结束提示语:由
Ø	访客_1a5e 你好	
	售前服务	



下线与退出登录

最近更新时间:2024-02-06 09:27:25

下线

在座席工作台单击右上角头像按钮,单击下线,如下图所示。

	иса ОО фалини П 1924-103.	
外部会话 内部会话		
~ 您所在的技能组排队情况(0)		
电话体验技能组: 0人在线体验技能组: 0人售前服务: 0人		
✔ 服务中(0)		
无服务中的记录~ 已结束(1)		
189 **** 8352 39分钟前 座席挂断06:52		
	暂无消息	接入来

下线后,座席状态为离线状态,系统不会给该座席分配会话,座席可单击上线继续上线。

δ。电话外呼 ■ 工作台 吕 管理端 ○ 服务记录	
● 已下线 立即上线	
外部会话 内部会话	
∨ 您所在的技能组排队情况 (0)	
✓ 服务中(0)	
无服务中的记录 ✓ 已结束(1) 全部完成	
189 **** 8352 39分钟前 座席挂断06:52	

退出登录

在座席工作台单击右上角头像按钮,单击**退出登录**,如下图所示。



🗞 电话外呼 │ 🛄 工作台 🔡 管理端 🕛 服务记录	
外部会话 内部会话	
~ 您所在的技能组排队情况 (0)	
电话体验技能组: 0人 在线体验技能组: 0人 售前服务: 0人	
✔ 服务中(0)	
无服务中的记录	
✓ 已结束(1) 全部完成	
189 **** 8352 44分钟期 座席挂断06:52	