

云联络中心

产品简介

产品文档



腾讯云

【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模式的承诺或保证。

文档目录

产品简介

产品概述

产品优势

使用场景

功能介绍

名词介绍

功能列表

电话联络中心

产品简介

产品概述

最近更新时间：2024-04-01 11:39:25

云联络中心（Cloud Contact Center）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。云联络中心 SDK 支持将通信工作台嵌入企业自有业务系统，为企业提供坚实稳定、融合统一的通信基座。

即 Tencent Cloud Call Center 腾讯云联络中心

TCCC: SDK仅需1天被集成, 开放API灵活支持二次开发, 通信事件&数据高效对接



**融合通信SDK
1天被集成**

CRM/业务系统仅需1天完成融合通信SDK集成, 快速具备电话、在线客服、小程序音视频通话能力。



**开放API
灵活支持二开**

丰富的开放接口支持企业便捷获取通信事件&数据, 企业可个性化完成UI定制, 数据大屏等二次开发需求。



**图形化IVR/服务流
可视化配置**

IVR、服务满意度等服务设置支持可视化配置, 轻松完成服务接待配置。配置完成立即生效, 可及时响应业务变化。



**小程序承载
移动端服务能力**

客服可在移动端小程序完成在线客服接待, 电话外呼任务。企业销售/外勤人员可随时随地完成服务任务。

关于我们

产品优势

最近更新时间：2024-04-01 11:42:35

全渠道多触点融合通信

业界真正实现电话、即时通信、音视频互融互通的融合通信解决方案。提供融合通信 SDK，通信数据一体化管理。

SDK 与 API 灵活被集成高效二开

提供 SDK 可实现融合通信能力被集成于企业业务系统，提供丰富的开放 API 支持企业开发者根据场景需求灵活进行二次开发。

微信与企微生态应用连接

微信小程序与电话互通能力可被集成于企业微信，企业成员可在企业微信内电话联络用户。同时，微信小程序可承载移动端在线客服场景。

低门槛1天快速接入

最快一天可完成融合通信能力接入，使用云联络中心提供的标准 UI 同时调用相应接口，仅需1天可搭建专属于您的客户联络中心。

使用场景

最近更新时间：2024-04-01 11:43:55

企业客服

企业无需付出高昂的硬件部署成本即可使用云联络中心搭建集电话、在线交流、音视频通话为一体的客户联络平台。企业可对外提供统一的客服服务，提升企业品牌形象。

示例场景：企业电话接待、企业电话回访、在线客服接待。

客户案例：微信香港、阿维塔。

远程心理咨询

企业或心理咨询机构可使用云联络中心 TCCC 提供融合通信能力为来访者提供心理咨询服务，来访者可电话、在线交流、音视频通话多种方式进行线上心理咨询。

示例场景：心理援助热线、线上心理咨询。

功能介绍

最近更新时间：2024-04-01 11:49:23

电话呼入

云联络中心可为企业提供电话呼入接待能力并被嵌入企业业务系统，可实现 IVR 语音导航、路由排队、来电弹屏、满意度评价等功能。



电话呼出

云联络中心可为企业提供电话呼出能力并被嵌入企业业务系统，可实现座席通过 PC 网页呼出、移动端呼出（App、企业微信等）。

PC 网页呼出



说明：

企业需合法合规地获取和使用回访用户的相关信息，保障用户个人信息安全。根据政策法规的要求，如发现违反上述合法经营规范，联络中心有权暂停服务。

1. 建议企业严格控制呼出，确保呼出仅被用于经用户同意的即时回访和咨询等服务。
2. 电话呼出应避免用户休息时间。
3. 联络中心禁止企业拨打骚扰电话或为骚扰电话提供便利。

名词介绍

最近更新时间：2024-03-28 17:26:01

云联络中心（Cloud Contact Center）

旨在帮助企业快速搭建集电话、在线会话、音视频通话为一体的融合通信客户联络平台。云联络中心 SDK 支持将通信工作台嵌入企业自有业务系统，为企业提供坚实稳定、融合统一的通信基座。

座席/客服

座席/客服是指登录使用电话呼入与呼出、在线会话、音视频通话等功能完成用户服务任务的工作人员。

融合通信座席

融合通信座席包含三种通信能力：电话、在线会话（主要为微信生态内外渠道用户咨询提供图文会话服务）、音视频通话。TCCC 提供融合通信能力，座席可在同一工作台完成电话、图文会话以及音视频通话。

IVR

IVR（Interactive Voice Response）即互动式语音应答，用户在拨打企业电话时进入的语音服务流程，通过 IVR 可引导用户根据自己的需求进行按键导航，引导至相应的座席接待。例如：欢迎致电XX公司。产品咨询请按1，商务合作请按2。

会话服务流

会话服务流与 IVR 类似，IVR 应用于电话接待，会话服务流应用于图文会话接待流程。通过会话服务流可引导用户根据自己的需求进行按键导航，引导至相应的座席接待。例如：您好！请问有什么可以帮您？产品咨询请回复“产品”，商务合作请回复“商务”。

来电弹屏

来电弹屏是指在云联络中心直接访问版的座席工作台嵌入第三方页面，当用户呼入时该页面可弹屏与该接入用户相关的业务信息。座席在服务时可以参考嵌入的页面信息，通常是企业客户管理 CRM 系统、工单系统或订单系统等。

功能列表

电话联络中心

最近更新时间：2024-04-01 11:56:24

1. 电话联络中心包含以下功能：

电话呼入

电话呼出

2. 标准版与高级版仅电话功能差异，在线会话、音频通话、视频通话、全媒体会话无版本差异。

功能类别		功能点	功能描述	标准版	高级版
集成方式		业务系统集成	支持被业务系统（例如：CRM）集成，B/S 架构	✓	✓
来电弹屏		来电弹屏	支持连接企业自有业务系统（例如：CRM），呼入或呼出时弹屏该用户相关信息。	✓	✓
呼叫线路 (号码)	自有号码	自有号码对接/迁移	支持自有号码接入云联络中心（固话、400、95 号码），对接方式为标准 SIP_TRUNK 对接。	✓	✓
	号码代申请	号码代申请	提供号码申请入口，可根据自身业务需要申请不同类型（不同归属地的固话、400），无需自备号码。	✓	✓
登录&接听方式	登录方式	邮箱登录	支持邮箱账号+密码登录。	✓	✓
		手机号登录	支持手机号+验证码登录。	✓	✓
座席功能	座席状态	状态切换	支持坐席切换示闲、示忙、小休、下线等状态。 示忙：示忙状态下坐席可以进行电话外呼但不会被分配新的来电。 忙碌：忙碌状态表示坐席正在接待电话呼入或进行电话外呼，此时不会被分配新的来电。 小休：切换到小休状态坐席可以选择小休原因例如“用餐”、“会议”、“培训”等（小休原因由管理员在管理工作台配置）。	✓	✓
		上线后客服默认状态设置	支持设置坐席上线的默认状态：空闲或示忙。若默认设置为示忙，则坐席上线后不会被分配新来电。	✓	✓
	个人信息	修改坐席绑定手机号	支持坐席在个人信息中修改绑定的手机号码，手机号码一般用于“手机接听”与“手机外呼”功能。	✓	✓

	内部通信	内部通话	支持同一呼叫中心座席之间的内部通话，当坐席不在线时可以拨打坐席的手机。	✓	✓
		内部 IM	支持同一呼叫中心座席之间内部互相发送图片、文字消息。	✓	✓
呼入软电话	呼入软电话	Web 页面接听	支持在电脑端使用谷歌浏览器 Web 页面呼叫中心接听电话。	✓	✓
		座席手机接听	支持坐席开启手机接听功能，可选择：（1）始终使用手机接听；（2）仅在电脑端离线时手机接听。说明：使用该功能需申请用于在用户进线时系统外呼座席手机的电话号码，会产生外呼通信费用。	✓	✓
		来电自动接听	支持来电后坐席无需单击接听，可自动接通。	✓	✓
		来电号码显示	支持用户呼入时显示来电用户的号码，若管理员开启号码保护功能，将不展示来电用户的真实号码（主叫方）。	✓	✓
		企业号码展示	支持展示用户呼入的企业电话号码（被叫方）。	✓	✓
		来电归属地显示	支持用户呼入时显示来电的归属地。	✓	✓
		IVR 按键轨迹	支持在用户呼入时显示用户在 IVR 中的按键轨迹	✓	✓
		通话保持/取回	支持坐席与用户通话过程中单击“通话保持”使用户听到默认放音而听不到坐席说话的声音，单击“取回通话”可回到正常通话。	✓	✓
		静音/解除静音	支持坐席与用户通话过程中单击“静音”使用户听不到坐席说话的声音，单击“解除静音”可回到正常通话。	✓	✓
		通话转接（指定技能组）	支持坐席在通话中将该通话转接至指定技能组接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
		通话转接（指定坐席）	支持坐席在通话中将该电话转接至指定坐席接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
通话转接	支持坐席在通话中将该电话转接至第三方号码接	✓	✓		

		(指定外线)	听, 相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。		
		话后整理	支持坐席通话结束后进入到话后整理状态, 该状态下不会给该坐席分配新的来电, 坐席可手动结束话后整理。	✓	✓
		再次拨打	支持通话挂断后, 座席可以单击再次拨打按钮, 外呼联系该用户。	✓	✓
		黑名单	当有恶意用户频繁拨打电话造成骚扰时, 坐席可将该来电号码加入黑名单。加入黑名单后该用户将无法呼入。	✓	✓
		三方通话	支持坐席&用户&外线第三方或者坐席 A & 坐席 B & 用户之间三方通话。	✓	✓
		通话中收号	支持坐席在通话中选择管理员配置的收号模板, 播放提示音并收取号码串(例如: 身份证号、订单号等)。	×	✓
		自助服务	支持坐席在通话中将通话转接到指定的 IVR 流程(例如: 通话中给用户播报一段默认放音并请用户按键确认等)。	×	✓
		加微任务	支持坐席可以将呼入的用户分配给相应的企业微信成员, 企微成员收到企微应用通知后可以通过企微添加该用户的微信。	×	✓
呼入 IVR	服务时间	工作时间判断	支持设置在工作时间和非工作时间进入不同的 IVR 流程。	✓	✓
		文字转语音	支持通过输入文字转语音放音, 设置过程支持试听文字转语音的效果。	✓	✓
	放音	音频上传	支持通过上传企业录制好的音频放音。	✓	✓
		放音打断	支持可选择放音可被打断或不可被打断。	✓	✓
		放音次数	支持设置放音播报的次数。	✓	✓
	静态分支	分支放音	支持在进行该分支时播报指导用户按键的放音提示(例如: 售前咨询请按1, 售后咨询请按2, 返回上级菜单请按星号键。)	✓	✓
		分支按键	支持设置分支按键选项(例如: 售前咨询按1, 售后咨询按2)。	✓	✓

	超时时间	支持设置用户按键超时的时间。	✓	✓
	超时播放	支持设置用户按键超过指定时间的放音提示（例如：您的输入已经超时）。	✓	✓
	按键错误放音提示	支持设置用户按键错误的放音（例如：您的输入有误，请重新输入）。	✓	✓
	最大错误数设置	支持设置用户按键错误最大的次数，若超过指定的次数电话自动挂断。	✓	✓
动态分支	动态分支	-	×	✓
转人工	转人工技能组	可选择转人工需要接待的技能组。	✓	✓
	转人工过程中放音	可以设置转接人工过程中的放音（例如：正在转接人工，请稍后。）	✓	✓
	转人工过程中排队等待音	可以设置转接人工过程中用户排队等待时的放音，支持使用系统参数\${WaitNo}播报当前排队人数。	✓	✓
	排队超时时间	可以设置排队超时时间，等待超过设置的时间后播放超时提示音，提示音播完之后客户可以按任意键继续等待或按#退出排队并挂机。	✓	✓
	排队超时提示音	可以设置当用户排队超过指定的时间后的放音（例如：当前咨询人数过多，请可按任意键继续等待。）	✓	✓
	转人工失败放音	支持设置当用户转人工时，所有人工坐席均不在线时的放音（例如：当前无人工坐席在线，请您稍后再试。）	✓	✓
	接通后用户侧放音	可以设置当用户转人工成功时对用户侧的提示音，可以使用系统参数\${StaffNo}播报坐席的工号。（例如：转接成功，工号1005号为您服务。）	✓	✓
	技能组溢出	支持设置当转人工的技能组全忙时溢出的技能组。	×	✓
	指定坐席优先	转人工过程中通过接口指定座席优先接待。	×	✓
满意度评价	引导语	支持设置引导用户进行满意度评价的提示语：“请对我的服务作出评价，满意请按1，不满	✓	✓

		意请按0。”		
	满意度按键	支持配置用户按键时的满意度标签，例如：满意按1，不满意按0。	✓	✓
	满意度变量	支持将收集到的按键与满意度评价标签存储到指定的变量中。	×	✓
转外线	转接外线过程中放音	可以设置当用户呼入需要转接到其他号码等待接听过程中的放音。	✓	✓
收号	收号类型	最大位数：最大位数适合用于接收动态长度位数的数字，当用户输入#号键表示输入结束后回到IVR流程（建议语音提示用户输入#号键）	×	✓
		固定长度：固定位数适合用于接收身份证、手机号码等固定位数的数字场景，当用户输入达到指定位数后，自动回到通话。	×	✓
	收号放音	支持设置提示用户按键输入信息时的提示语，例如：请输入您的订单号，按并号键结束。	×	✓
	超时时间	支持设置用户按键超时的时间。	×	✓
	超时放音	支持设置用户按键超过指定时间的放音提示（例如：您的输入已经超时）。	×	✓
	失败放音	支持设置收号失败时的播报给用户侧的放音。	×	✓
	最大错误数设置	支持设置用户按键错误最大的次数，若超过指定的次数电话自动挂断。	×	✓
	存储到变量	支持将收集到用户按键信息存储到指定变量中。	×	✓
接口调用	最大错误数	支持设定最大错误数，超过指定错误次数出参将传递默认值。	×	✓
	超时时间	支持设定接口调用超时时间，超过指定时间出参将传递默认值。	×	✓
	接口请求地址	支持指定接口请求地址，流程到该模块时呼叫中心将请求该接口。	×	✓
	入参与出参	支持设置接口调用中的入参与出参变量以及出参的默认值。	×	✓
条件判断	条件判断	根据参数的值，通过自定义的条件规则，匹配成功后进入下一个指定的模块，需搭配自定义参数	×	✓

			或系统参数使用。		
	语音信箱	语音信箱	支持将收集到的用户留言存储到语音信箱内	×	✓
	结束	IVR 流程结束	通过连接结束模块表示 IVR 流程结束。	✓	✓
	IVR 管理	IVR 新建&查看&删除	支持新建、查看、删除 IVR。	✓	✓
		IVR 直接编辑	支持对使用中的 IVR 直接编辑，保存后立即生效。	✓	✓
		IVR 版本管理	支持基于一个 IVR 为主版本创建多个关联版本，对不同版本设置版本号后进行编辑&查看&删除。	×	✓
呼入路由分配	基础分配	按客服空闲时长分配	当用户呼入转人工时，优先分配给空闲时间最长的坐席进行接待。	✓	✓
		按客服接入电话数量分配	当用户呼入转人工时，优先分配给当前接入电话数量最少的客服进行接待。	✓	✓
		按技能组客服优先级分配	当用户呼入转人工时，按配置技能组时指定客服的优先级的进行分配。	✓	✓
	指定优先分配	上次接入人优先	当用户呼入转人工时，优先分配给上次来电接待人。	✓	✓
呼入设置	呼入超时转接	呼入超时转接	开启后，若呼入振铃超过设定时间未接入，将自动分配该电话至其他客服。	✓	✓
	话后恢复空闲设置	话后恢复空闲设置	开启后，若电话挂断，电话客服将在设置的时间后恢复通话前状态	✓	✓
	呼入号码保护	掩码保护	支持在用户电话呼入时隐藏用户电话号码中间四位，客服无法获取客户完整的号码，防止信息泄露。	✓	✓
真实号码映射为用户ID（坐席端）		开启后，系统将通过接口获取与真实号码对应的用户 ID 并展示，电话客服无法查看客户真实号码，防止客户信息泄露。	×	✓	
呼出-软电话	呼出-软电话	Web 页面外呼	支持在电脑端使用谷歌浏览器 Web 页面呼叫中心外呼电话。	✓	✓

	系统单击拨号	支持在业务系统中调用外呼接口，实现在业务系统中单击外呼进行一键外呼。	✓	✓
	手动拨号呼出	支持坐席在拨号盘中输入用户号码拨打电话外呼。	✓	✓
	微信小程序外呼	企业可接入小程序外呼后，可将小程序外呼功能集成于企业微信、APP、微信小程序中，搭建移动外呼能力。	✓	✓
	手机外呼	支持坐席开启手机外呼功能，开启后坐席单击在业务系统中单击外呼后，系统将先拨打坐席手机，坐席手机接听后外呼用户。说明：使用该功能需申请用于在外呼请求发起时系统先外呼坐席手机的电话号码，会产生外呼通信费用。	✓	✓
	输入分机号	支持坐席在外呼后输入分机号。	✓	✓
	通话保持/取回	支持坐席与用户通话过程中单击“通话保持”使用户听到默认放音而听不到坐席说话的声音，单击“取回通话”可回到正常通话。	✓	✓
	静音/解除静音	支持坐席与用户通话过程中单击“静音”使用户听不到坐席说话的声音，单击“解除静音”可回到正常通话。	✓	✓
	通话转接 (指定技能组)	支持坐席在通话中将该通话转接至指定技能组接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
	通话转接 (指定坐席)	支持坐席在通话中将该电话转接至指定坐席接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
	通话转接 (指定外线)	支持坐席在通话中将该电话转接至第三方号码接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
	话后整理	话后整理	✓	✓
	再次拨打	支持通话挂断后，座席可以单击再次拨打按钮，外呼联系该用户。	✓	✓
	黑名单	当有恶意用户频繁拨打电话造成骚扰时，坐席可将该来电号码加入黑名单。加入黑名单后该用户将无法呼入。	✓	✓
	三方通话	支持坐席&用户&外线第三方或者坐席A&坐席B&	✓	✓

			用户之间三方通话。		
		自助服务	支持坐席在通话中将通话转接到指定的 IVR 流程（例如：通话中给用户播报一段默认放音并请用户按键确认等）。	×	✓
		加微任务	支持坐席可以将呼入的用户分配给相应的企业微信成员，企微成员收到企微应用通知后可以通过企微添加该用户的微信。	×	✓
呼出设置	外呼外显规则	外呼技能组关联号码分配	外呼时优先分配与外呼技能组关联的主叫号码，若无则随机分配。	✓	✓
		外呼外显规则—相同归属地分配	外呼时优先分配与被叫号码归属地相同的号码，若无则随机分配	×	✓
	呼出号码保护	掩码保护	支持在电话坐席呼出时隐藏用户电话号码中间四位，坐席无法获取用户完整的号码，防止信息泄露。	✓	✓
		真实号码映射为用户 ID（坐席端）	开启后，系统将通过接口获取与真实号码对应的用户 ID 并展示，电话客服无法查看客户真实号码，防止客户信息泄漏。	×	✓
	满意度评价	呼出满意度评价	支持配置呼出满意度评价模板（可自定义配置满意度引导语、结束语以及按键内容），若坐席先挂断通话，系统会自动邀请用户进行满意度评价。	✓	✓
	外呼记忆	指定分配	客户来电时将跳过 IVR 导航，直接分配给 3 天内最后一次呼出该客户的电话客服进行接待。	✓	✓
优先分配		回呼优先接回原坐席，若回呼时，记忆的坐席正忙或者不在线，导致无法接听，则把该电话转入现有总机对应的 IVR 流程进行呼入接待。	×	✓	
音频管理	音频管理	音频管理	支持企业将话术录音上传，形成企业内部的语音库。在 IVR 或者其他可以配置语音话术的地方使用现有音频。	✓	✓
号码管理	号码分组	号码分组	支持根据不同用途对号码进行分组，设置号码分组的名称与相应描述。	✓	✓
	IVR 绑定	IVR 绑定	支持对该号码绑定相应的 IVR（可按 IVR 版本选择）。	✓	✓

	外呼技能组	外呼技能组	支持配置使用该号码外呼的电话技能组，配置后当相应技能组外呼时优先选用该号码呼出。	✓	✓
	坐席手机通话	坐席手机通话	支持配置坐席选择手机接听/呼出时，系统优先选择该号码呼叫坐席手机。	✓	✓
技能组管理	技能组管理	技能组管理	支持将坐席分组至不同的技能组，用户电话呼入时可根据需求导航至不同的技能组接听（例如：售前技能组、售后技能组），或将呼出坐席分组便于使用不同的外呼号码（例如：电销1组，电销2组）。	✓	✓
		设置优先级	支持在分组内设置不同坐席的优先级，优先级为1~5，用于电话呼入路由时可根据坐席优先级接待。	✓	✓
客服管理	添加客服	手动添加客服	支持添加新的客服信息，添加成功后系统会向该客服邮箱发送含有随机密码邮件。	✓	✓
		批量添加客服	支持批量导入新的客服信息，批量添加客服。	✓	✓
		通过接口添加客服	支持通过 API 接口添加新的客服信息。	✓	✓
	客服管理	客服管理	支持查看所有客服列表，支持按工号、邮箱、技能组等信息搜索客服；支持修改客服名称和技能组	✓	✓
		强制下线	支持管理员强制特定客服下线。	✓	✓
		重置密码	支持管理员重置客服登录密码。	✓	✓
服务记录	服务记录	服务记录查看	支持查看历史通话记录，支持字段为：时间、呼叫类型、主叫号码/主叫 ID、通话备注、接入状态、通话时长、客服名称、客服工号、技能组、满意度评价、挂断方。	✓	✓
		服务记录拉取	支持通过接口拉取服务记录数据。	✓	✓
		服务记录推送	支持将 CDR 数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓
	通话录音	实时生成录音	通话录音在通话结束后实时生成。	✓	✓

		在线播放录音	支持在线播放通话录音，支持通过进度条拖拽播放进度。	✓	✓
		录音下载	支持录音在线下载，录音格式为 MP3。	✓	✓
		录音接口拉取	支持通过接口拉取相应的录音到本地。	✓	✓
		录音推送	支持录音数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓
		录音转存 COS	支持将录音转存到企业指定的腾讯云对象存储 COS 存储桶。	✓	✓
实时监控	实时监控	客服监控	支持管理员监控客服服务情况，字段包括：工号、客服名称、客服类型、技能组、客服状态、上线时长、小休时长、示忙时长、当前接待量、今日接待量。	✓	✓
		技能组监控	支持管理员监控技能组服务情况，字段包括：技能组名称、技能组类型、在线客服数、空闲客服数、示忙客服数、小休客服数、今日接待量、排队数量、最大等待时长。	✓	✓
	通话监听	实时通话监听	管理员可以查看当前正在进行的通话，并接入或退出监听。	×	✓
数据分析	呼入服务	呼入实时趋势	支持查看当日与指定日期不同时间段的呼入数量趋势，数据每5分钟自动刷新。	✓	✓
		呼入实时统计	支持实时查看当前电话呼入数量、转人工数、接听数量、接通率、排队数量、IVR 放弃量、转人工放弃量等数据；	✓	✓
		呼入数据报表与导出	支持按天或筛选指定日期查看或导出呼入相关的数据，字段包括：呼入数、呼入接听数、呼入接通率、平均等待时长、平均通话时长、转人工数、IVR 放弃量、转人工放弃量、呼损率。	✓	✓
	呼出服务	呼出实时趋势	支持查看当日与指定日期不同时间段的呼出数量趋势，数据每5分钟自动刷新。	✓	✓
		呼出实时统计	支持实时查看当前电话呼出数量、呼出接听数量、呼出接通率、平均通话时长。	✓	✓
		呼入数据报表与导出	支持按天或筛选指定日期查看或导出呼入相关的数据，字段包括：呼出数、呼出接听数、呼出接通率、平均通话时长。	✓	✓

	客服数据	整体报表	支持按天或筛选指定日期查看坐席工作状态相关数据，字段包括：平均在线时长、平均空闲时长、平均忙碌时长、平均小休时长、平均话后整理时长。	✓	✓
		明细报表	支持按天查看坐席明细数据，字段包括：在线时长、空闲时长、忙碌时长、平均话后整理时长、呼入电话数量、呼入接听数量、呼入接听率、呼入平均通话时长、呼入平均振铃时长、呼出电话数量、呼出电话接通量、呼出电话总通话时长、呼出电话平均通话时长、超时转接次数。	✓	✓
开发者能力	SDK API	Call	电话呼出	✓	✓
			接听会话	✓	✓
			挂断会话	✓	✓
			删除会话	✓	✓
			静音	✓	✓
			取消静音	✓	✓
			当前是否静音	✓	✓
			内部通话	✓	✓
			转接	✓	✓
			呼叫保持	✓	✓
			取消呼叫保持	✓	✓
		Agent	上线	✓	✓
			下线	✓	✓
		Admin	获取技能组列表	✓	✓
		UI	隐藏 SDK UI	✓	✓
			显示 SDK UI	✓	✓
		Devices	检测当前浏览器是否支持	✓	✓
返回麦克风设备列表	✓		✓		
返回扬声器设备列表	✓		✓		

SDK 事件	SDK 初始化完成事件	SDK 初始化完成事件	✓	✓
	Token 过期事件	Token 过期事件	✓	✓
	会话接入询问事件	会话接入询问事件	✓	✓
	会话开始事件	会话开始事件	✓	✓
	超时转接事件	超时转接事件	✓	✓
	会话结束事件	会话结束事件	✓	✓
	会话完成事件	会话完成事件	✓	✓
	会话完成事件	会话完成事件	✓	✓
	外呼接听事件	外呼接听事件	✓	✓
	外呼接听事件	外呼接听事件	✓	✓
API	获取电话服务记录与录音	通过接口获取电话服务记录相关信息，包括：话单记录总数、具体话单记录（包括：主被叫号码、坐席相关信息等）、录音 URL 等。	✓	✓
	获取坐席信息列表	获取坐席信息列表	✓	✓
	获取技能组信息列表	通过接口获取技能组信息列表，包括：技能组总数、每个技能组的 ID、名称、类型、会话分配策略等数据。	✓	✓
	获取 PSTN 会话信息	通过接口获取 PSTN 会话信息，包括会话 ID、会话临时房间 ID、主叫被叫、坐席邮箱、转外线使用号码等数据。	✓	✓
数据推送	录音推送	支持录音数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓
	服务记录推	支持将 CDR 数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓

		送			
--	--	---	--	--	--