

云联络中心 快速入门 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

快速入门

创建和试用云联络中心应用

首次登录管理端

选择合适的方案

方案一：无需开发直接使用

方案二：SDK 集成

配置并使用

快速配置电话呼出

快速配置电话呼入

快速入门

创建和试用云联络中心应用

最近更新时间：2024-03-28 17:32:03

本教程将指引您快速开通云联络中心

前提条件

已注册腾讯云账号并完成实名认证。

首次开通应用并领取试用礼包

1. 登录 [云联络中心控制台](#)。
2. 输入应用名称，新用户创建应用后自动赠送云联络中心核心功能体验14天。



3. 赠送内容包括标准版座席3个、测试号码1个（可与绑定的手机号免费通话）
创建应用并领取试用礼包后，可单击[开始配置应用](#)查看新建应用信息（例如：SDKAppID）、配置功能。
4. 点击绑定手机号，输入手机号和正确的验证码，点击确定即可激活试用固话号码。
试用固话号码仅支持和绑定的手机号互相拨打，最多支持绑定3个手机号。

云联络中心

- 产品体验
- 应用中心
- 电话呼入/呼出
- 在线客服
- 音频客服
- 视频客服
- 企业资质管理
- 座席管理
- 号码管理
- 套餐包管理
- 数据与录音管理
- 语音识别管理

电话呼入/呼出 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-36564058，或点击加入TCCC技术服务交流群。

[+ 新增应用](#)

应用配置进展 免费领取测试

- 领取座席试用礼包** 已领取

座席版本	座席数量	状态	到期时间	操作
标准版座席	3	已领取	2023-11-21 17:12:24	购买

[收起](#)
- 激活试用固话号码** 已绑定

试用固话号码为 XXXXXXXXXX 仅支持和绑定的手机号互相拨打

[绑定手机号](#)

手机号	操作
139****8345	解绑

[收起](#)
- 配置联络中心** 待配置

正式使用，需管理员前往联络中心配置。

管理员名称	账号/邮箱	操作
默认管理员	默认	重置密码 删除

[添加管理员](#)

绑定手机号 ✕

手机号

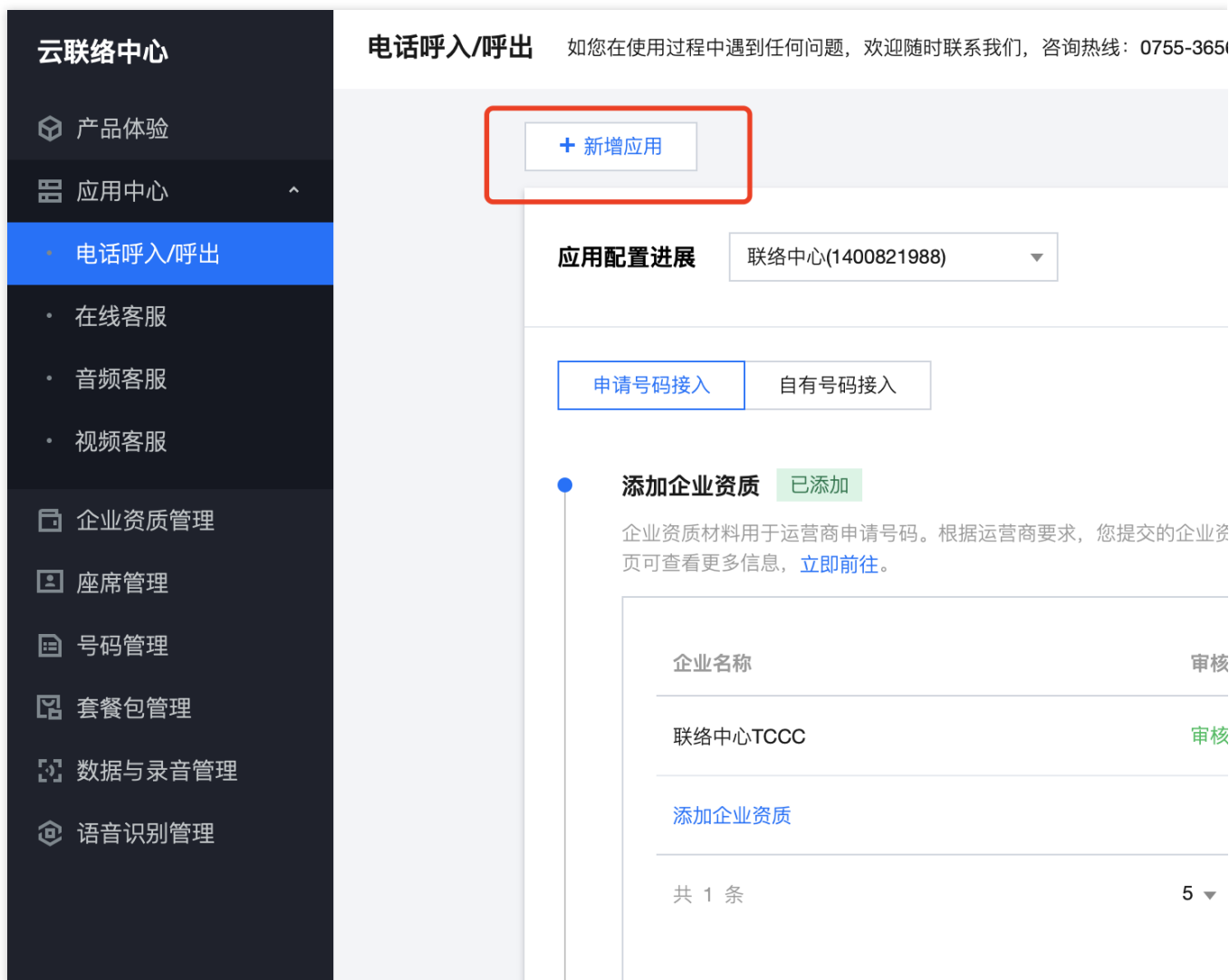
手机验证码 [获取验证码](#)

确定
取消

新增应用（非首次开通）

若您非首次创建应用可在腾讯云联络中心 TCCC 控制台新增应用。

1. 登录 [云联络中心 控制台](#)。
2. 单击**新增应用**（SDKAppID）。



云联络中心

- 产品体验
- 应用中心
- 电话呼入/呼出**
 - 在线客服
 - 音频客服
 - 视频客服
- 企业资质管理
- 座席管理
- 号码管理
- 套餐包管理
- 数据与录音管理
- 语音识别管理

电话呼入/呼出 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-3651

+ 新增应用

应用配置进展 联络中心(1400821988)

申请号码接入 自有号码接入

添加企业资质 已添加

企业资质材料用于运营商申请号码。根据运营商要求，您提交的企业资质页可查看更多信息，[立即前往](#)。


企业名称	审核
联络中心TCCC	审核

[添加企业资质](#)

共 1 条 5 ▼

3. 在创建应用对话框中输入您的应用名称，单击立即创建。

创建应用

 创建应用成功后，可在腾讯云站内信查收 腾讯云联络中心 TCCC 登录账号及密码。

应用名称 *

输入您的应用名称



名称不能为空

我已阅读并同意 [《腾讯云联络中心服务等级协议》](#)

立即创建

取消

4. 创建完成后，可单击[知道了](#)查看新建应用信息（例如：SDKAppID）、配置功能（例如：数据推送）与电话号码。接下来，您可以 [获取登录账号密码](#) 登录工作台进行管理和配置，[选择合适的方案](#) 开始使用。

交流与反馈

点此进入 [云联络中心社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

首次登录管理端

最近更新时间：2024-04-17 17:57:13

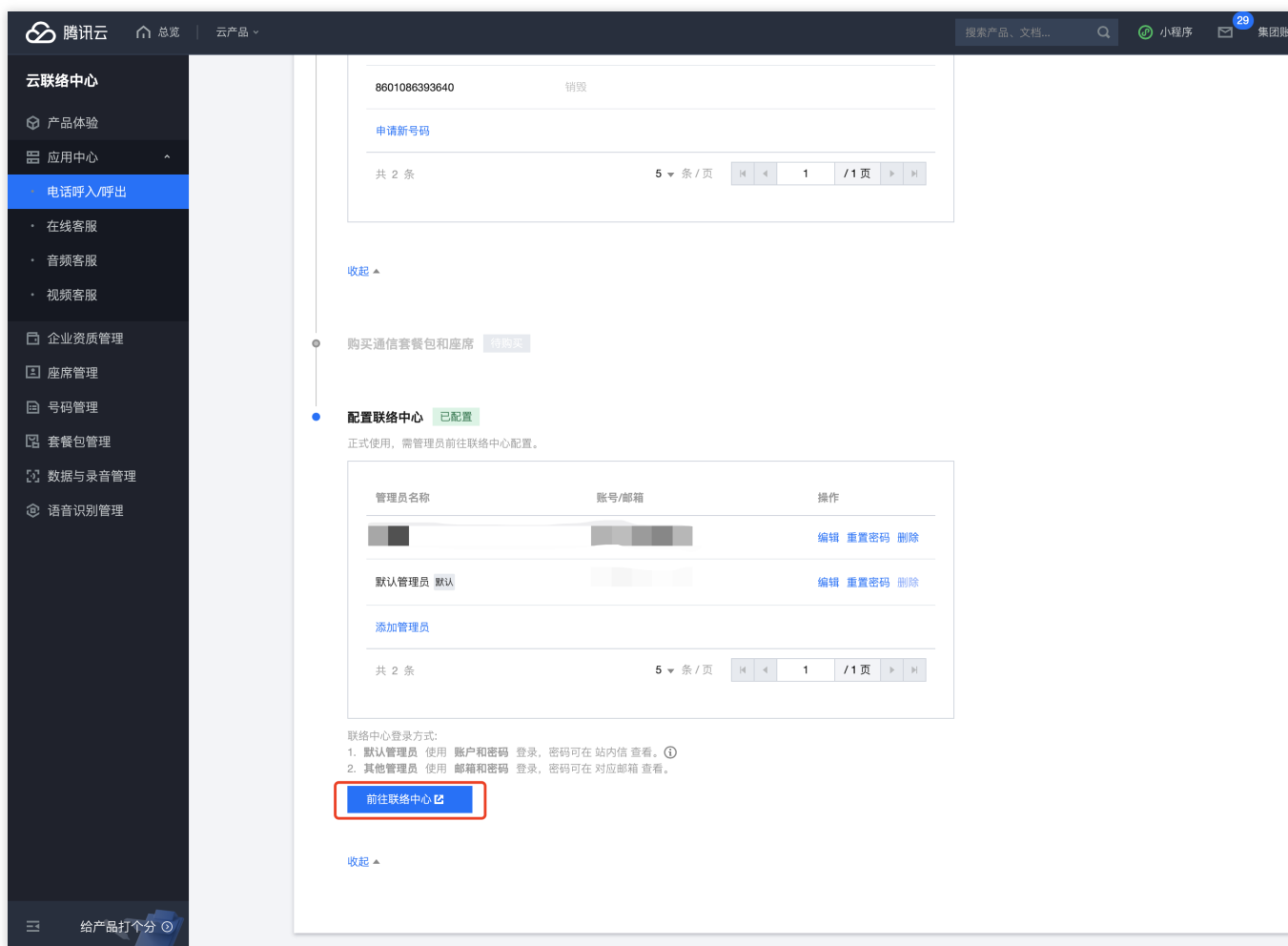
前提条件

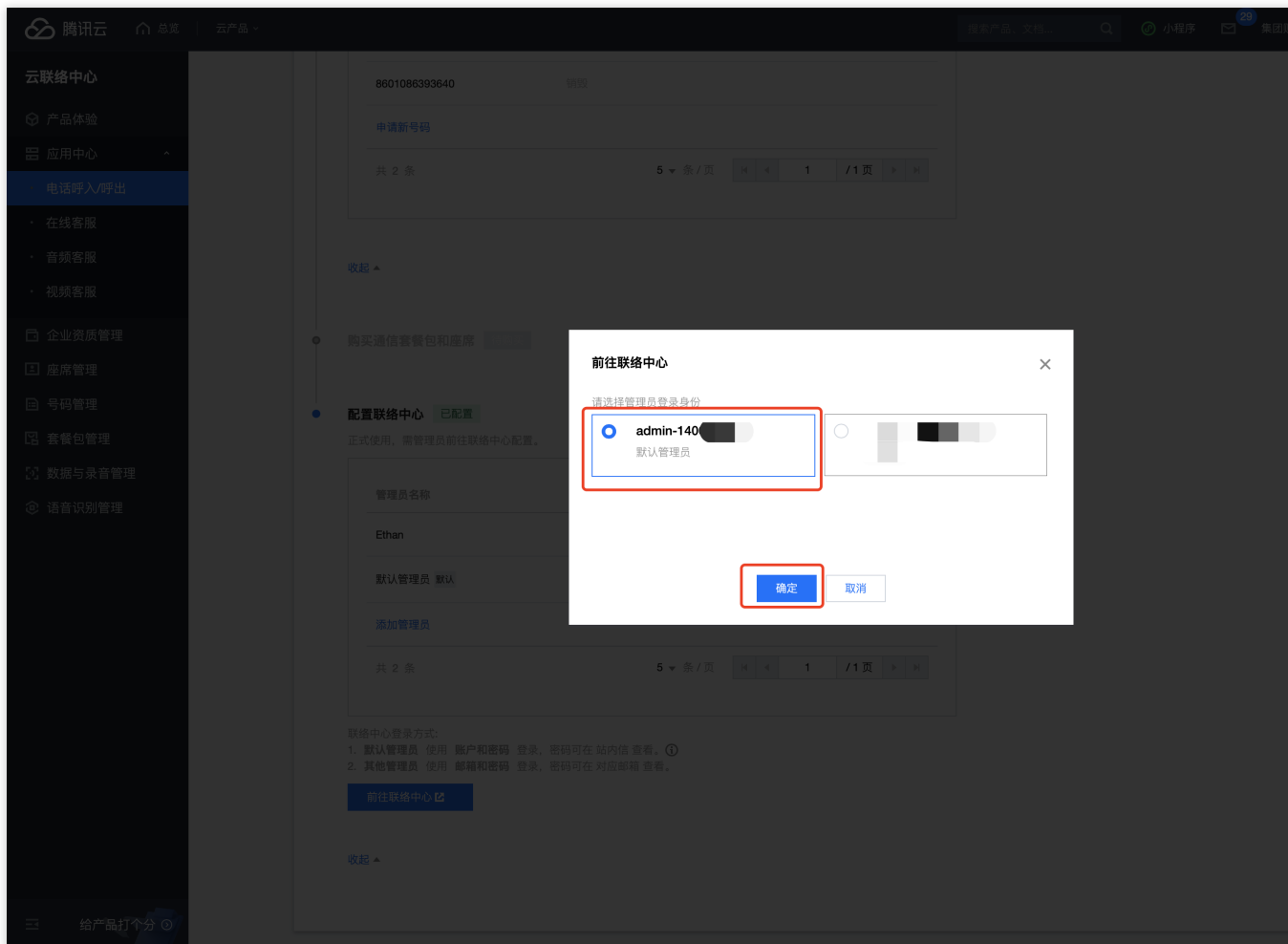
已完成 [创建云联络中心应用](#)，登录 [云联络中心控制台](#)。

使用默认管理员账户免密码登录

正式使用云联络中心，可以直接使用默认管理员账号免密码登录至联络中心配置使用。

单击[前往联络中心](#)后，选择默认管理员并单击**确定**即可前往免密登录。如需查看默认管理员密码，可前往控制台的站内信查看。





添加更多管理员

如需添加更多管理员一起管理配置或使用，可在控制台添加更多管理员。详细步骤如下：

步骤1：创建管理员账号

单击**添加管理员**并填写姓名和登录邮箱，如下图所示：

腾讯云 总览 云产品

搜索产品、文档... 小程序 29 集团账

云联络中心

- 产品体验
- 应用中心
 - 电话呼入/呼出**
 - 在线客服
 - 音频客服
 - 视频客服
- 企业资质管理
- 座席管理
- 号码管理
- 套餐包管理
- 数据与录音管理
- 语音识别管理

给产品打个分

销毁

[申请新号码](#)

共 2 条 5 条 / 页

收起

购买通信套餐包和座席 [待购买](#)

配置联络中心 已配置

正式使用, 需管理员前往联络中心配置。

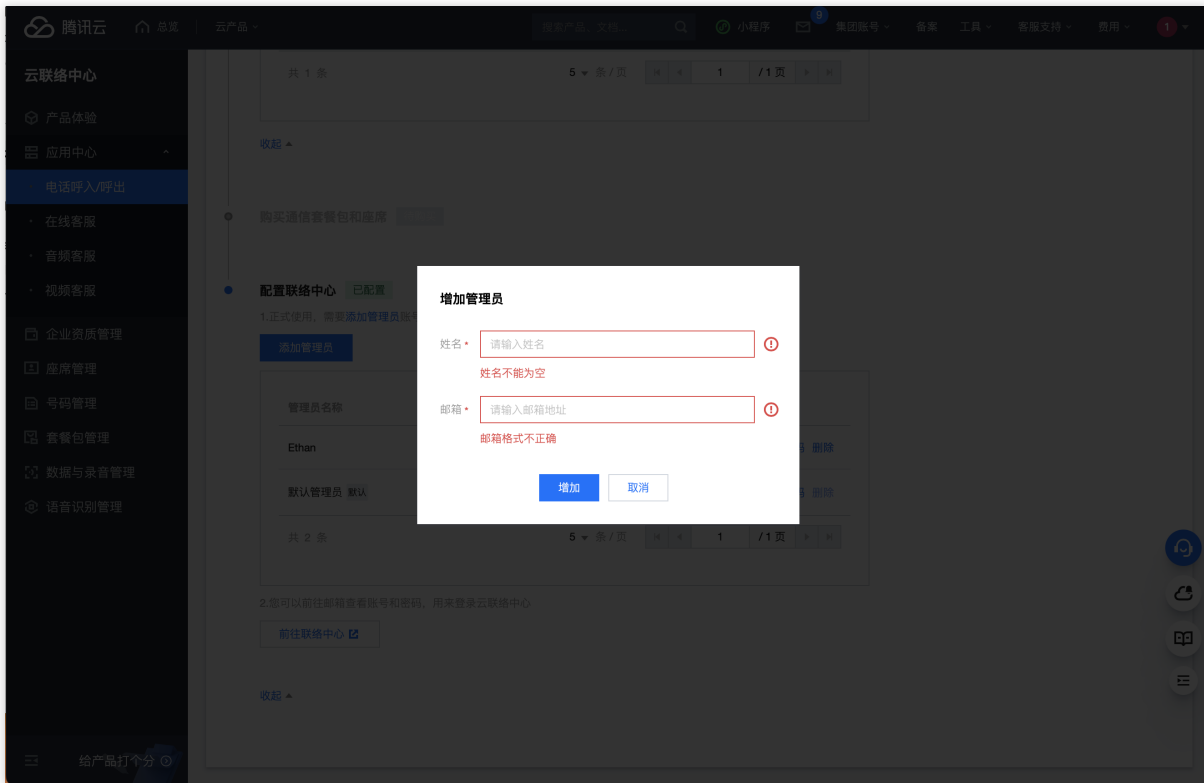
管理员名称	账号/邮箱	操作
Ethan		编辑 重置密码 删除
默认管理员 <small>默认</small>	admin-14C	编辑 重置密码 删除
添加管理员		

共 2 条 5 条 / 页

联络中心登录方式:
1. 默认管理员 使用 **账户和密码** 登录, 密码可在 [站内信](#) 查看。
2. 其他管理员 使用 **邮箱和密码** 登录, 密码可在 [对应邮箱](#) 查看。

[前往联络中心](#)

收起



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。

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。

腾讯云联络中心

尊敬的腾讯云联络中心用户：

请下载最新版本谷歌浏览器并使用以下密码登录云联络中心联络中心(腾讯云联络中心), 首次登录需要进行密码修改。

随机密码： [随机密码生成器]

[点击登录腾讯云联络中心](#)

或复制以下链接登录腾讯云联络中心

<https://tccc.qcloud.com/login>

此致

腾讯云联络中心团队

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。



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 [云联络中心管理端](#)，[创建客服](#)。

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。



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。



交流与反馈

[点此进入云联络中心社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

选择合适的方案

最近更新时间：2024-04-17 17:53:40

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（注意同一个账号不能同时登录两处）。

方案	说明	适用对象
方案一：无需开发直接使用	直接访问 云联络中心 座席工作台 就能使用，可以通过简单配置将企业自有页面嵌入工作站，并相互联动（例如调取自有系统中的客户数据、呼出客户号码）	适用于不想开发，或只需要和自有系统简单联动的企业。
方案二：SDK 集成	通过开发集成 云联络中心 SDK ，可以将联络中心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

无需开发直接使用，云联络中心座席工作台：

☎ 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 (4)

电话体验技能组：0人

在线体验技能组：0人

viktor测试技能...：0人

viktor测试：0人

▼ 服务中(1)

📞 通话中00:01:30

▼ 已结束(10) 全部完成

- 👤 访客_3e42
昨天

已结束00:00
- 👤 访客_971259237
星期二

已结束00:00
- 👤 访客_148806
星期二

已结束00:00
- 👤 访客_962943402
星期二

已结束00:00
- 👤 访客_922347236
星期二

已结束00:00
- 👤 访客_950322007
星期一

已结束00:00
- 👤 访客_57c7
星期一

已结束00:00
- 👤 访客_975405583
12-09

00:01:30
📶
🔇

135 **** 9565 | 广东深圳移动

主叫号码：0755-00000000

嗯。

你好，你好。

一个很厉害的。

很厉害的。

挂断

通话保持

静音

转技能组

转座席

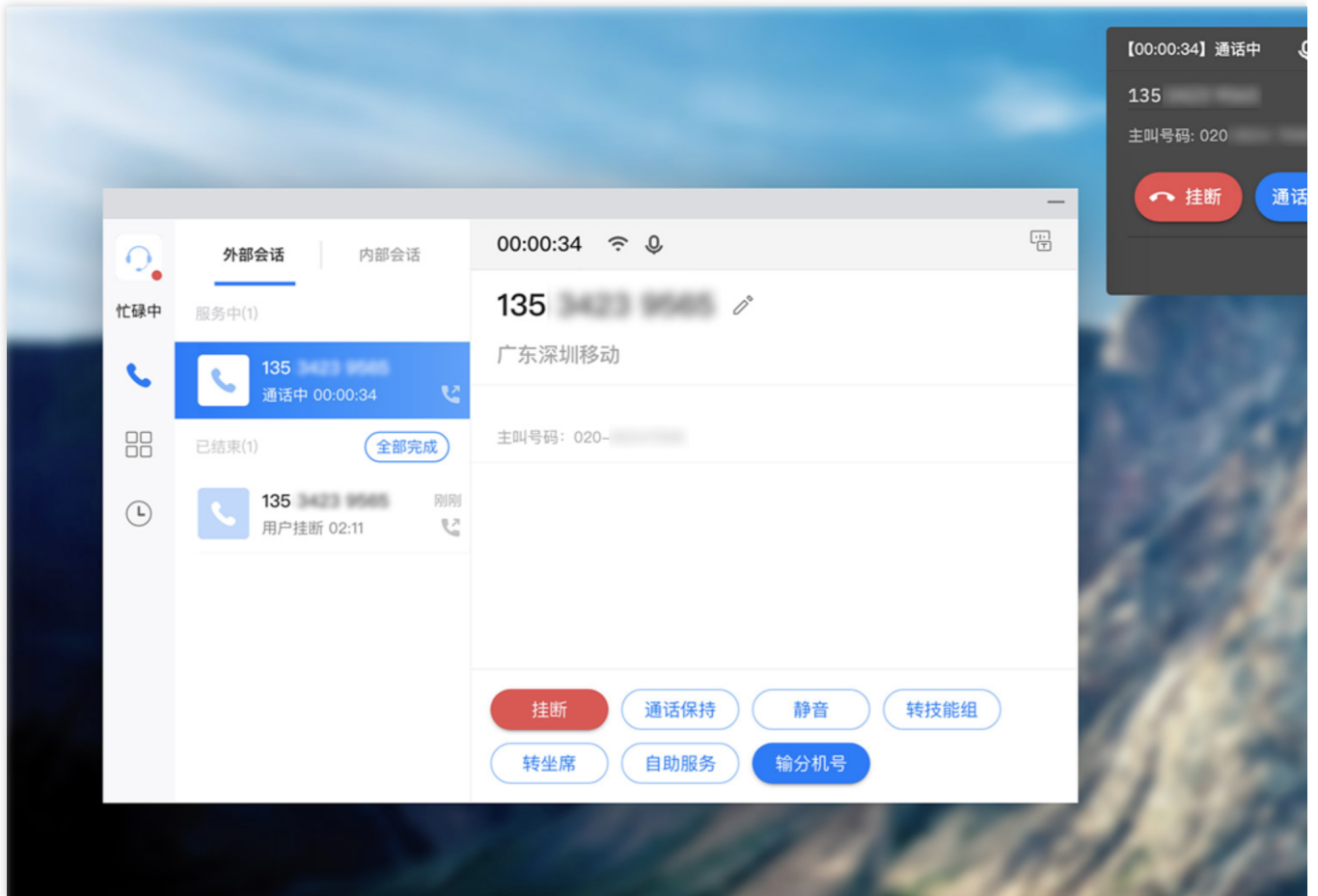
自助服务

输入机号

A1	A	B	C
1	该处可以配置为企业		
2	今天日期		20
3	编号	来访者姓名	性别
4	1	小明	男
5	2	小红	女
6	3	小朱	男
7	4	小飞	男
8	5	小东	男
9	6	小林	男
10	7	小凯	男
11	8	小明	男
12	9	小云	男
13	10	小明	男
14	11	小明	男
15	12	小红	女
16	13	小朱	男
17	14	小明	男
18	15	小红	女
19	16	小朱	男
20	17	小明	男
21	18	小明	男

客户来访登记表

SDK 集成效果：



交流与反馈

点此进入 [云联络中心社群](#)，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

最近更新時間：2024-04-01 12:27:31

云联络中心 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：

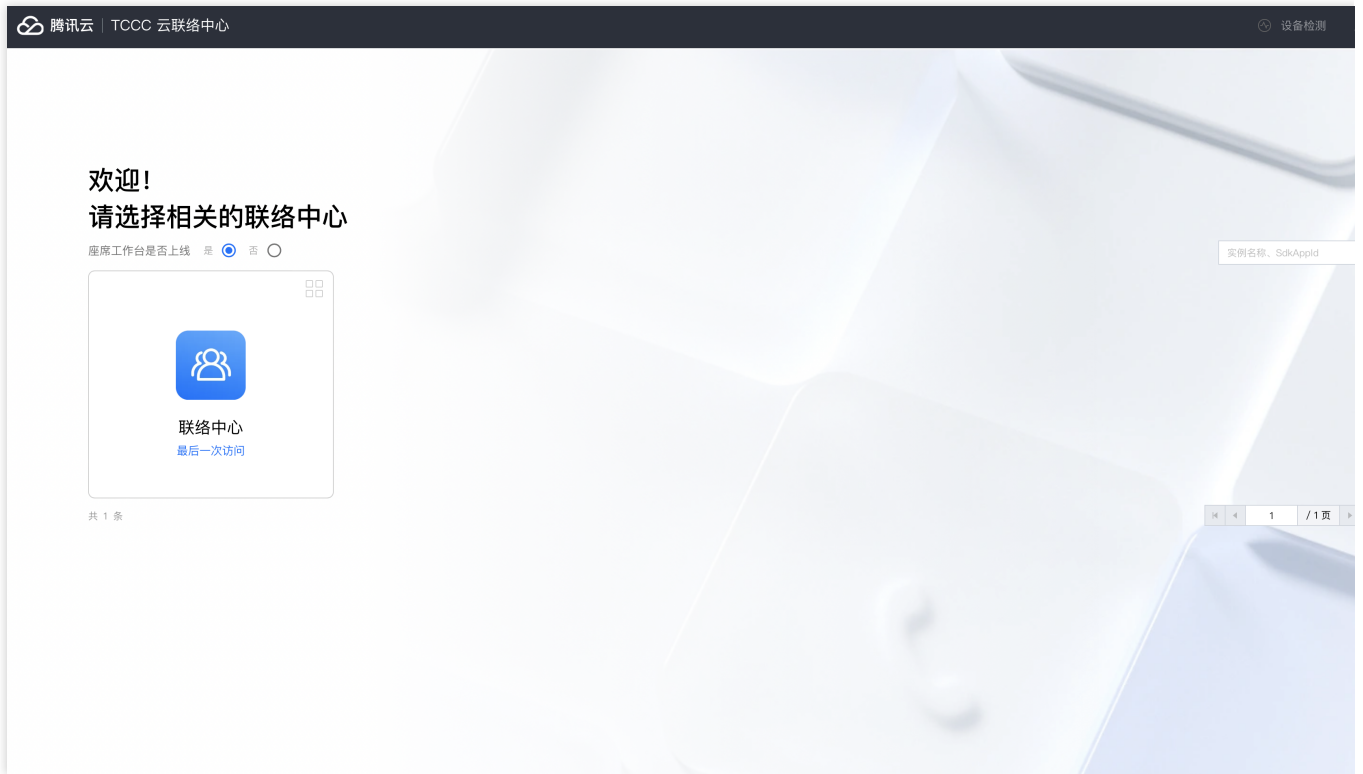
1. [创建云联络中心应用](#)
2. [获取登录账号密码](#)

登录云联络中心座席工作台

步骤1：打开 [云联络中心座席工作台](#)，并输入对应的账号密码（参见[获取登录账号密码](#)）。



步骤2：进入应用选择页面，单击对应应用进入工作台。



接下来，您可以参考各类客服的配置指引进行下一步操作：

[快速配置电话呼出](#)

[快速配置电话呼入](#)

座席工作台效果展示

左侧是座席工作部分，右侧可选择嵌入企业自有系统，实现互通。

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 (1)
电话体验技能组: 0人

服务中(0)

已结束(4) [全部完成](#)

0755 ****3388	刚刚
座席挂断00:54	
0755 ****3388	刚刚
用户挂断01:02	
0755 ****3388	11:30
座席挂断00:06	
0755 ****3388	11:18
座席挂断00:08	

暂无消息

腾讯云

企业服务中心

为企业提供多行业场景解决方案及企业专属优惠

- 云服务器
- 免费试用
- 开发者专享
- 安全专区

性能强大、安全、稳定的云产品

[查看全部产品 >](#)

热门推荐

轻量应用服务器

开箱即用, 轻量应用场景首选

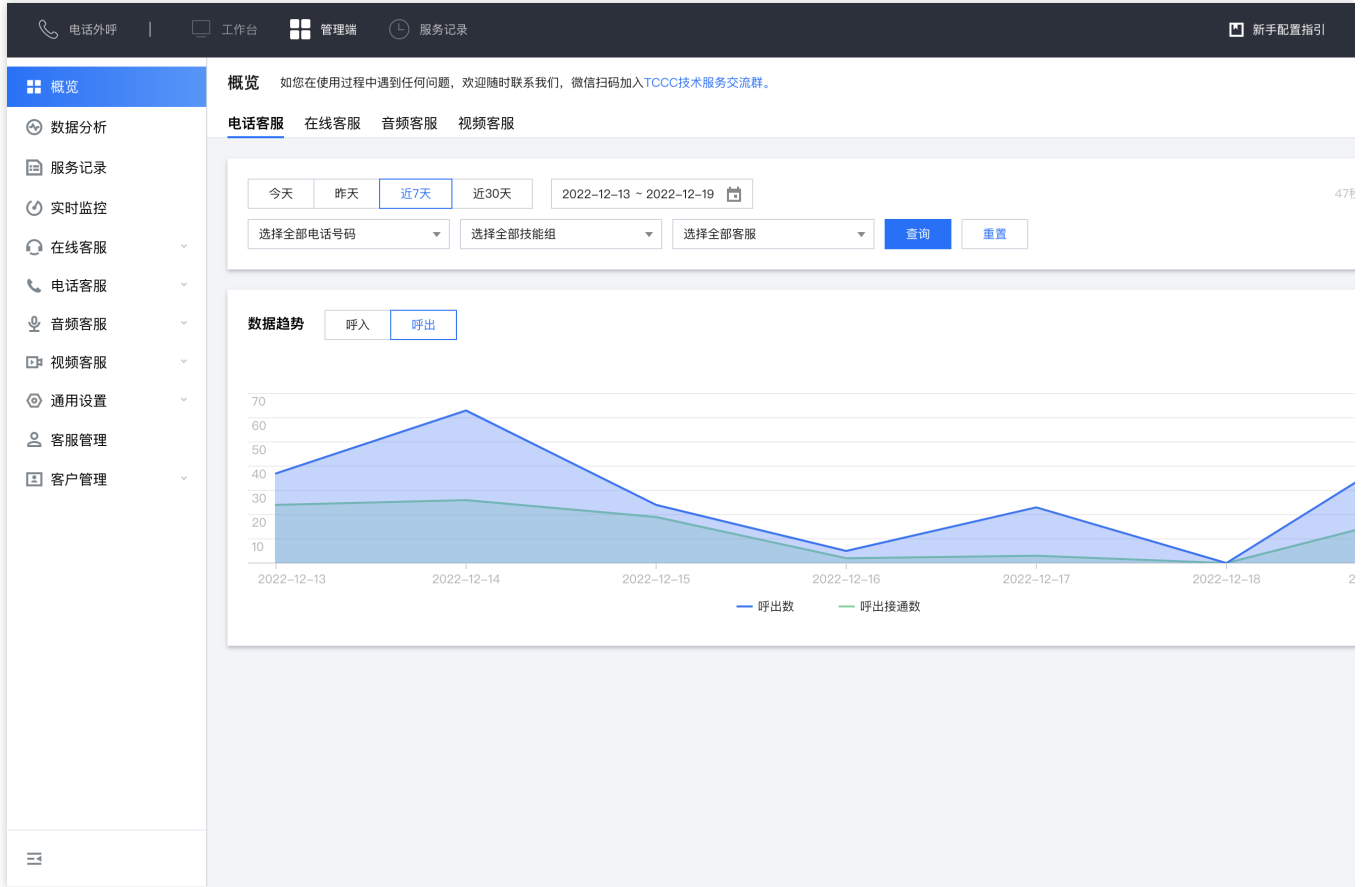
[立即购买](#) [产品介绍](#)

电话通话中

The screenshot displays the Tencent Cloud Call Center Management Console. At the top, there are navigation tabs for '电话外呼' (Outbound Call), '工作台' (Workbench), '管理端' (Management), and '服务记录' (Service Record). The main interface is divided into three sections:

- Left Panel (Call Log):** Shows '外部会话' (External Calls) and '内部会话' (Internal Calls). It lists call details for '0755 ****3388', including '通话中' (In Call) and '已结束' (Completed) records with timestamps and durations.
- Center Panel (Active Call):** Displays the current call for '0755 ****3388' from '广东深圳固话' (Guangdong Shenzhen Landline). It shows the call duration as '00:00:01' and the main number '0755-36561492'. Below this are control buttons: '挂断' (End Call), '转技能组' (Transfer to Skill Group), '通话保持' (Hold Call), '转座席' (Transfer to Agent), '静音' (Mute), and '自助服务' (Self-Service).
- Right Panel (Promotional Banner):** Features a '腾讯云' (Tencent Cloud) logo and a '年末限时回馈' (Year-end Limited-time Feedback) promotion. It highlights a '热卖云产品年终特惠, 2核2G服务器6.58元/月起' (Hot-selling cloud product year-end special offer, 2-core 2G server 6.58 yuan/month starting). Below the banner are product categories like '云服务器' (Cloud Server), '免费试用' (Free Trial), '开发者专享' (Developer Exclusive), and '安全专区' (Security Zone). A '热门推荐' (Hot Recommendation) section for '轻量应用服务器' (Lightweight Application Server) is also visible.

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 新手配置指引

- ☰ 概览
- 📊 数据分析
- 📅 服务记录
- 🕒 实时监控
- 👤 在线客服
- ☎️ 电话客服
- 🎧 音频客服
- 📺 视频客服
- ⚙️ 通用设置
- 👥 客服管理
- 👤 客户管理

服务记录

如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，微信扫码加入[TCCC技术服务交流群](#)。

电话客服
在线客服
音频客服
视频客服
内线通话

起止时间

主叫号码

被叫号码

客服名称

客服工号

呼叫类型

技能组

挂断方

备注

接入状态

时间	呼叫类型	座席操作端	主叫号码	备注	被叫号码	接入状态	通话时长	操
2022-12-20 15:04:14	呼出	电脑	<input type="text"/>	-	00860755****3388	正常结束	00:00:54	查看详情
2022-12-20 15:00:39	呼出	电脑	<input type="text"/>	-	00860755****3388	正常结束	00:01:02	查看详情

交流与反馈

点此进入 [云联络中心社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

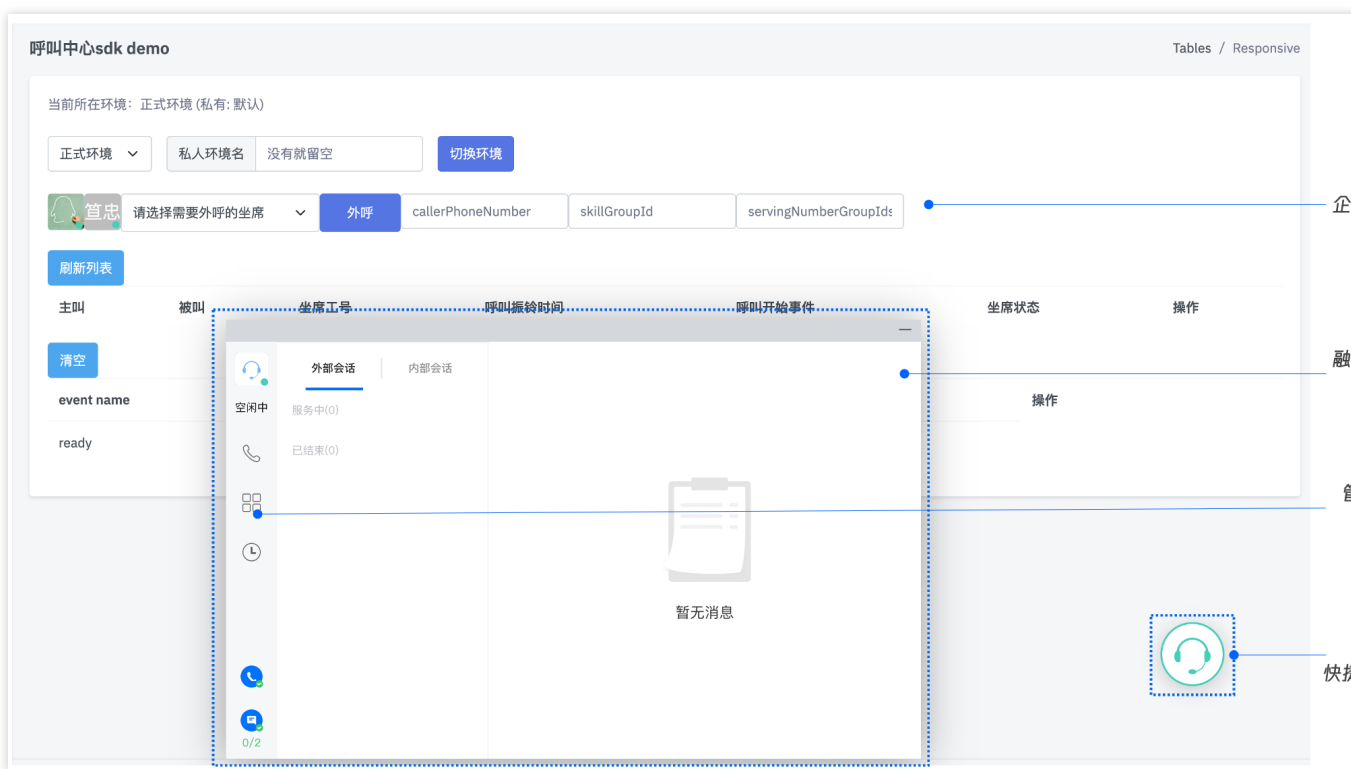
方案二：SDK 集成

最近更新时间：2024-04-01 12:35:01

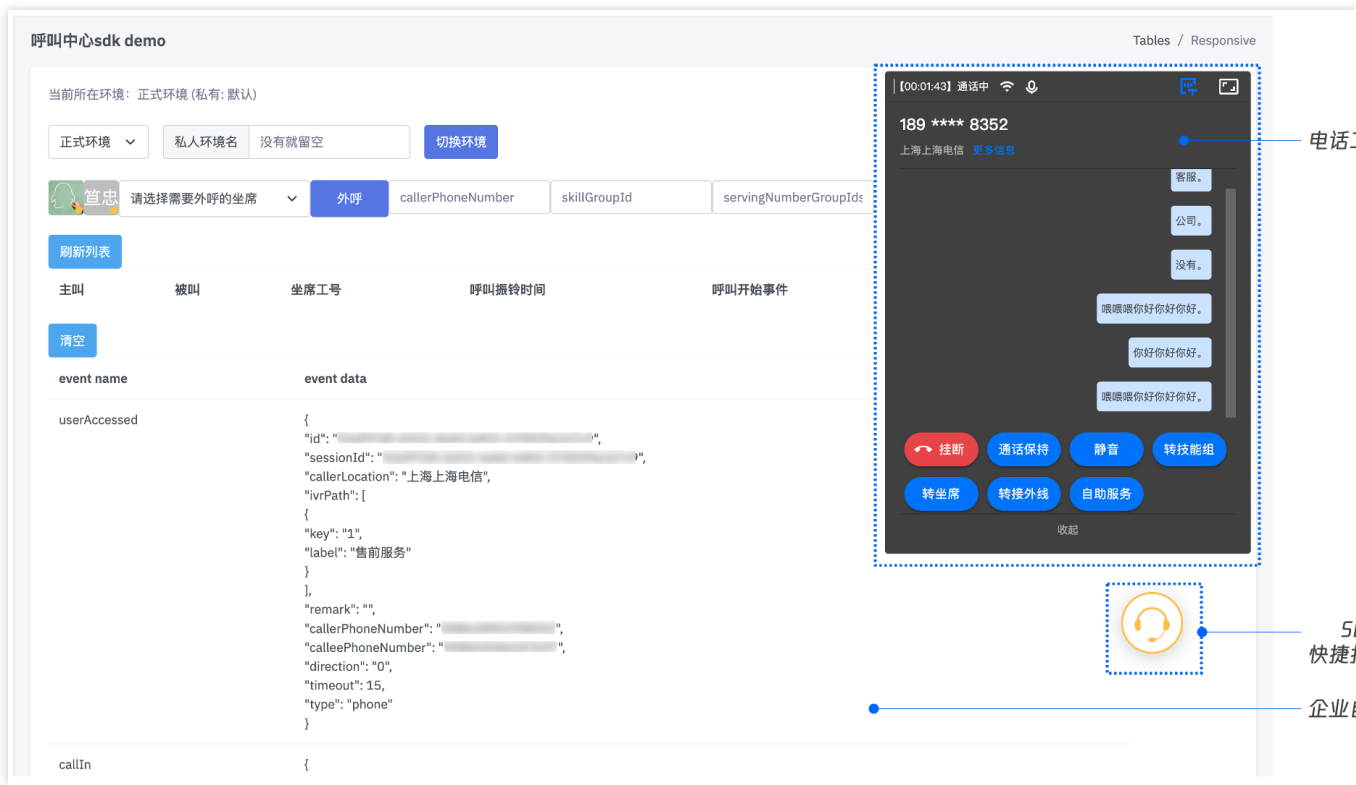
您可使用 SDK 集成方式将云联络中心 提供的融合通信能力集成到自有业务系统，开发完成后企业业务系统具备融合通信能力。

集成效果

SDK 集成-融合通信座席工作台



SDK 集成-电话呼入/呼出



集成步骤

您可以按照以下步骤进行开发集成：

步骤	操作
1	创建云联络中心应用
2	参考需要使用的客服类型，进行配置： 快速配置电话呼出 快速配置电话呼入
3	参考文档 集成座席端 SDK 将座席端集成进您自己的系统
4	根据需要使用的客服类型，参考对应文档集成： 集成电话客服

交流与反馈

点此进入 [云联络中心社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

配置并使用 快速配置电话呼出

最近更新时间：2024-04-02 09:55:35

前提条件

在正式外呼之前，请确认已完成以下步骤：

1. 已[创建云联络中心应用](#)。
2. 购买座席并添加[客服账号](#)。
3. 完成[企业自有号码对接](#)。

说明：

推荐使用 Chrome 浏览器获得更好的体验。

整体上通过两个配置，就可以完成呼出操作：

1. 配置电话技能组
 2. 将电话号码绑定技能组
- 具体的配置方式见下文。

步骤1：登录云联络中心座席工作台

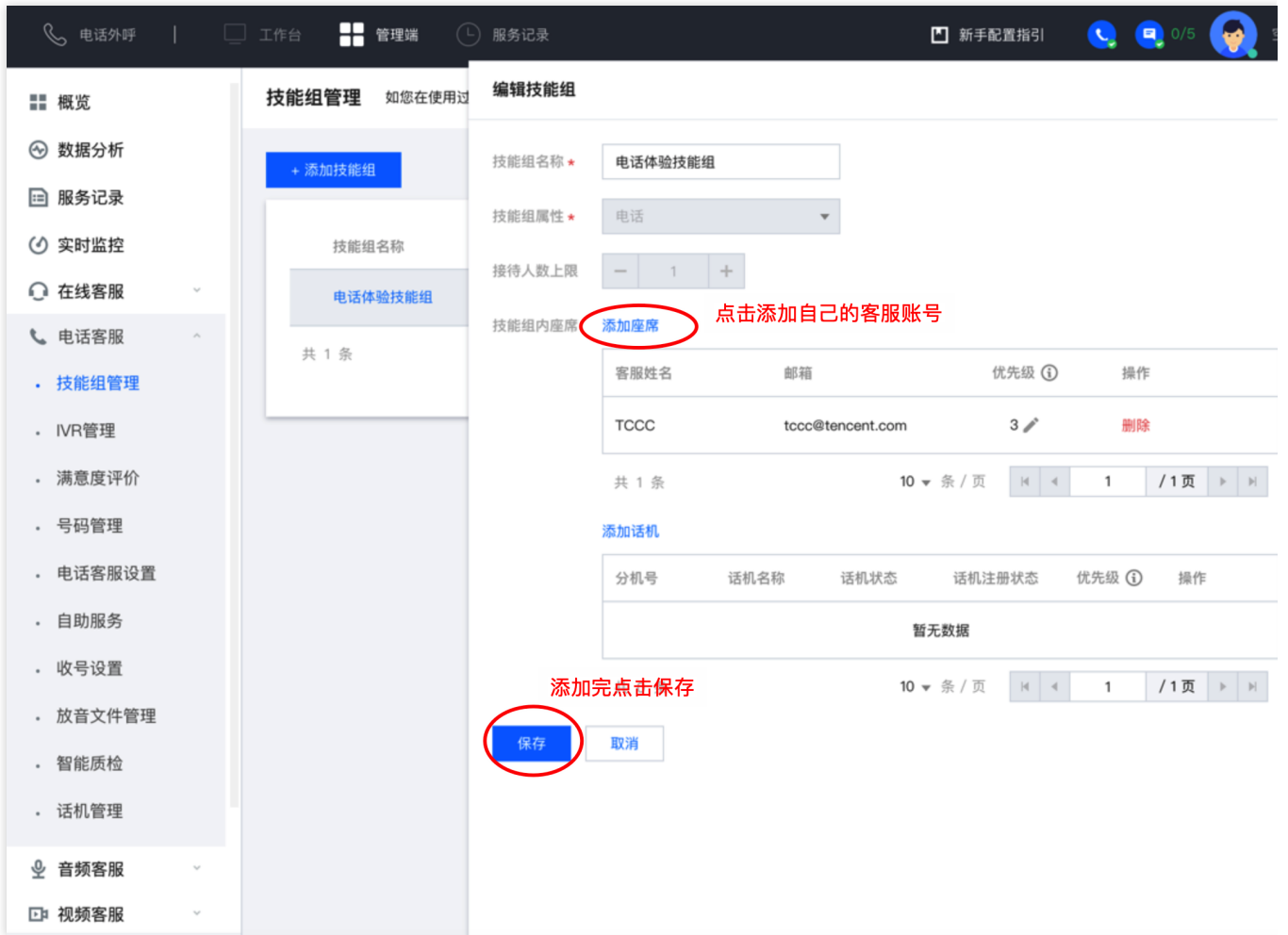
前往[云联络中心座席工作台](#)，详细流程请参考[零开发直接使用](#)。

步骤2：配置电话技能组

前往[管理端-电话客服-技能组管理](#)新建或添加当前座席账号。



单击**编辑**，并添加客服账号。

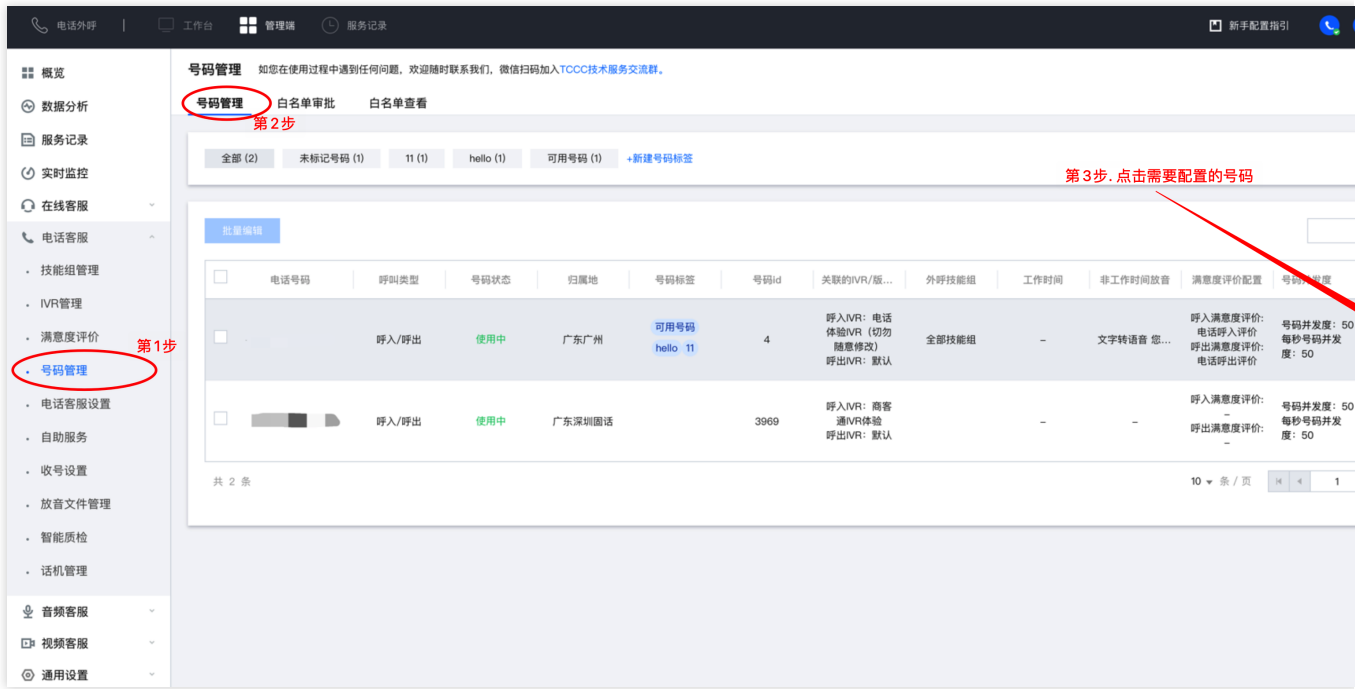


步骤3：号码管理配置技能组

说明：

如未配置号码管理外呼技能组，外呼时将会从所有可用外呼号码中随机选择，如有多个电话号码，可配置指定技能组使用不同的号码。

前往**管理端-电话客服-号码管理**。

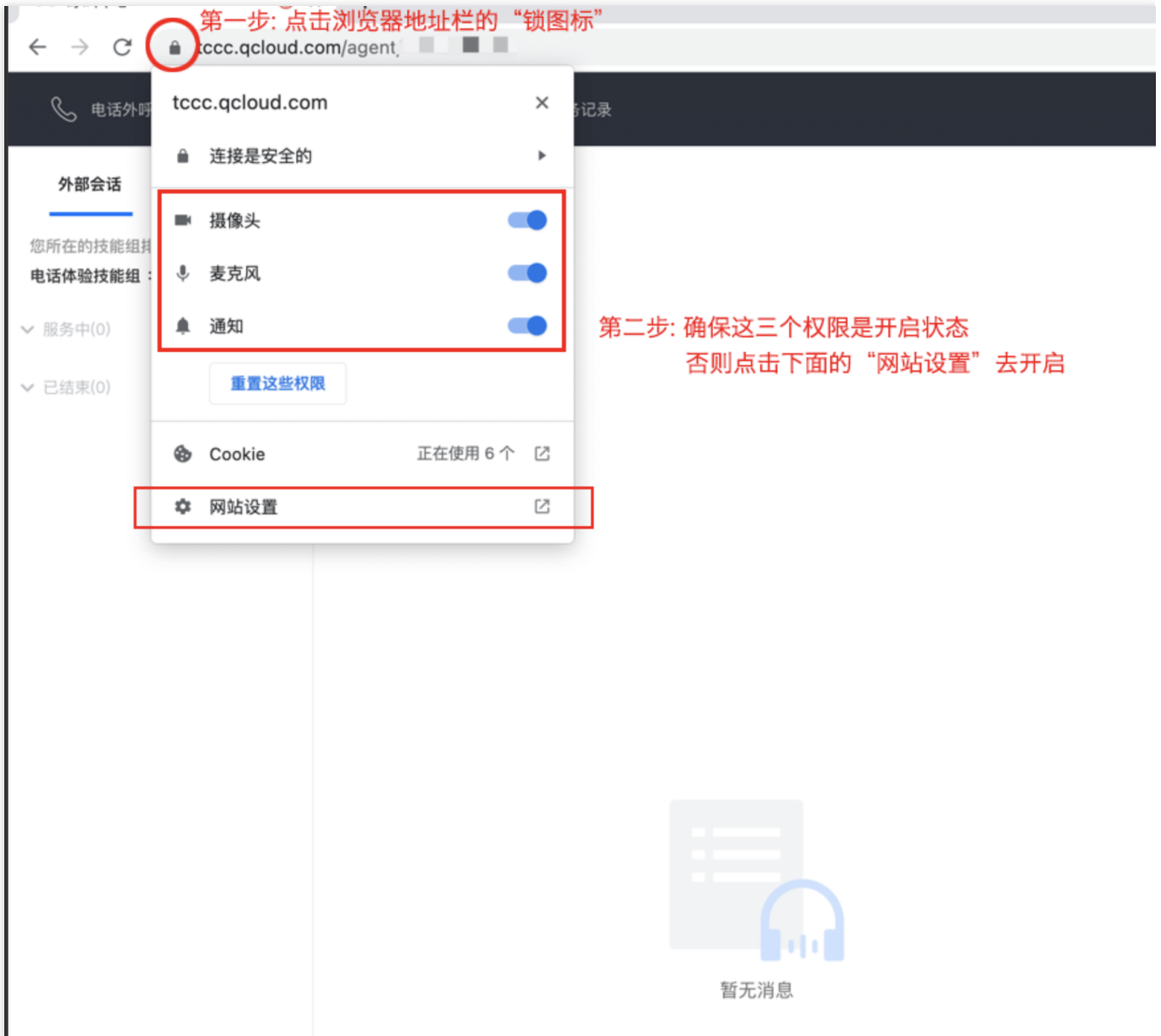


编辑并选择上述技能组，配置完成后，该技能组内座席将会选择此号码进行外呼。



步骤4：检查麦克风是否已授权

单击浏览器地址栏的锁图标（左上角），查看网站已获取的权限，并检查电脑是否接入麦克风。

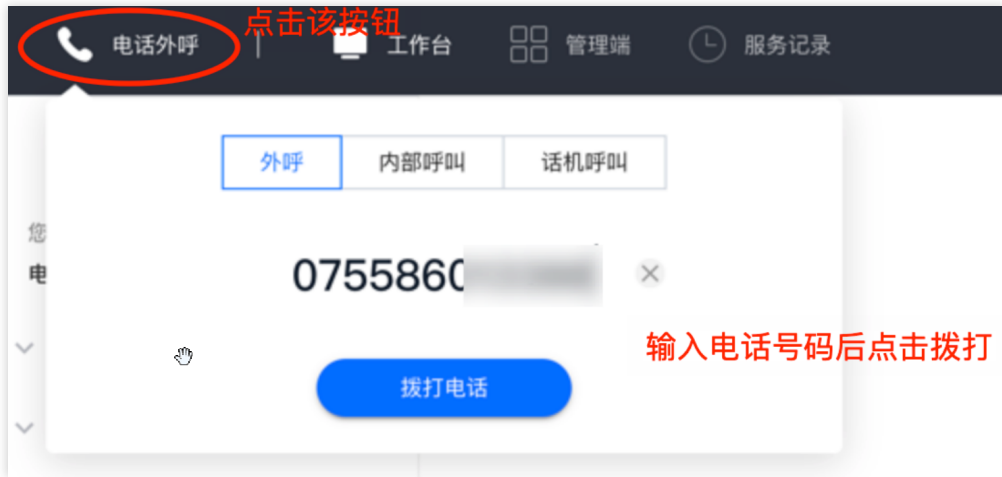


步骤5：输入号码进行外呼

单击左上角电话外呼，并输入对应的被叫号码，固话号码需添加区号。

注意：

外呼受限会提示呼叫失败，具体请查看文档：[电话号码外呼规则](#)。



通话过程中的功能

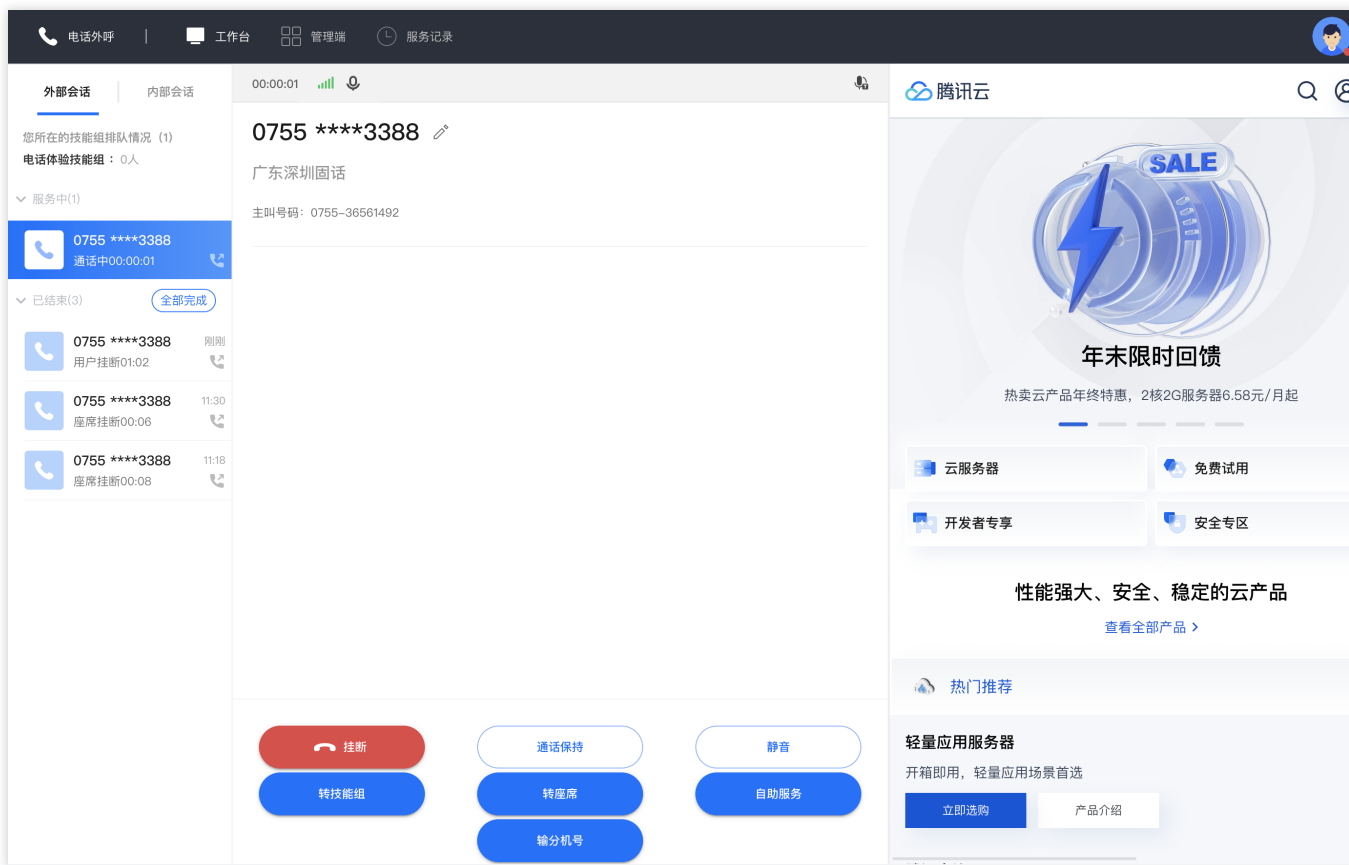
在通话过程中提供了丰富的功能，例如：

[直接转接技能组/座席](#)

[通话保持与静音](#)

[通话自助服务](#)

更多功能请参考：[通话功能总览](#)



更多的外呼方式

云联络中心提供多种外呼方式，您可以根据实际情况选择不同的方式：

网页拨号盘外呼：直接在腾讯云联络中心上输入需要外呼的号码，使用配置的外呼主叫号码呼叫对方。

SDK 外呼：提供快速集成的 SDK，开发者可通过调用 SDK API 进行外呼。

API 双呼：提供 HTTP 方式调用的外呼 API，在不加载前端 SDK 的场景下，可以通过在后台触发此接口进行外呼，当前只支持通过手机端回拨外呼（先拨通客服手机），并且确认已经申请并通过添加外呼白名单。

SIP 话机外呼：腾讯云云联络中心允许客户将购买的 SIP 固话话机与云联络中心上的座席打通，从而让座席通过固话话机进行通话。

通话相关功能

查看服务记录：腾讯云联络中心 TCCC 提供通话相关的服务记录默认免费存储3个月。企业可使用接口拉取或推送功能将服务记录获取到本地存储。

录音存储与下载：腾讯云联络中心 TCCC 提供全量通话双轨录音，默认免费存储3个月。企业可以将录音转存到腾讯云 COS 实现云上转存，使用接口拉取或录音推送功能将录音获取到本地存储。

满意度收集：腾讯云联络中心 TCCC 支持满意度评价功能，即通话挂断后或通话过程中系统自动向用户侧播放满意度评价语音，用户可按键评价。

快速配置电话呼入

最近更新时间：2024-04-02 09:56:34

前提条件

在正式外呼之前，请确认已完成以下步骤：

1. 已[创建云联络中心应用](#)。
2. 购买座席并添加[客服管理](#)。
3. 请完成[自有固话 SIP_Trunk 对接](#)。

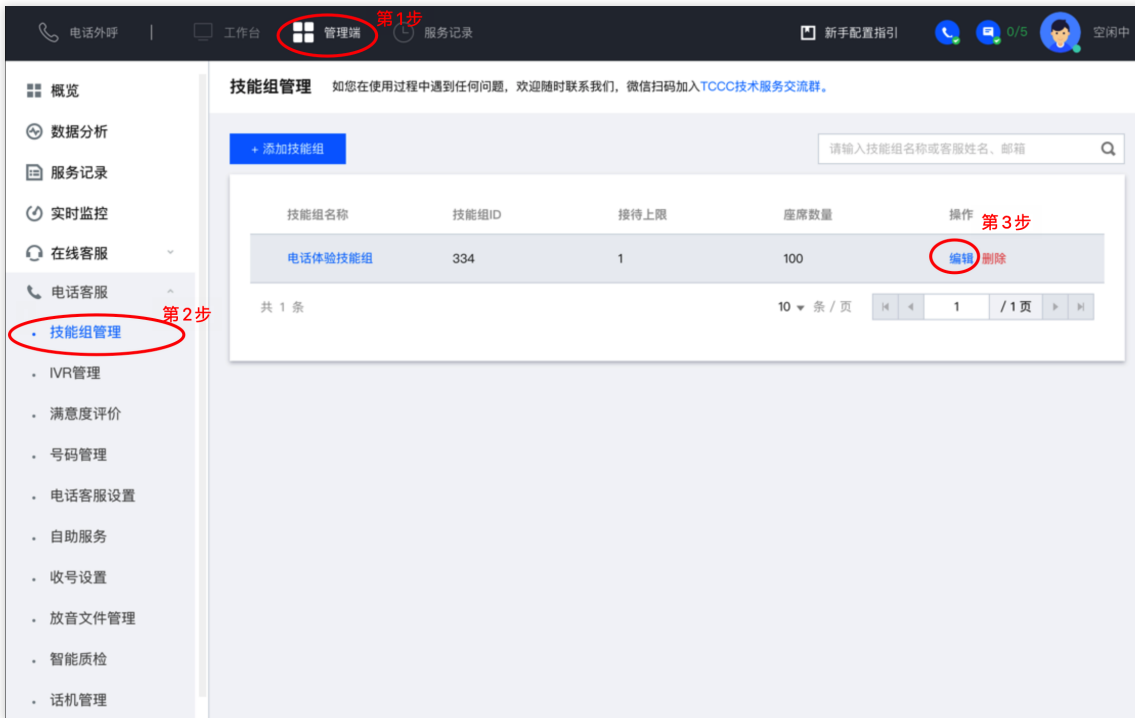
推荐使用 Chrome 浏览器获得更好的体验。

步骤1：登录云联络中心座席工作台

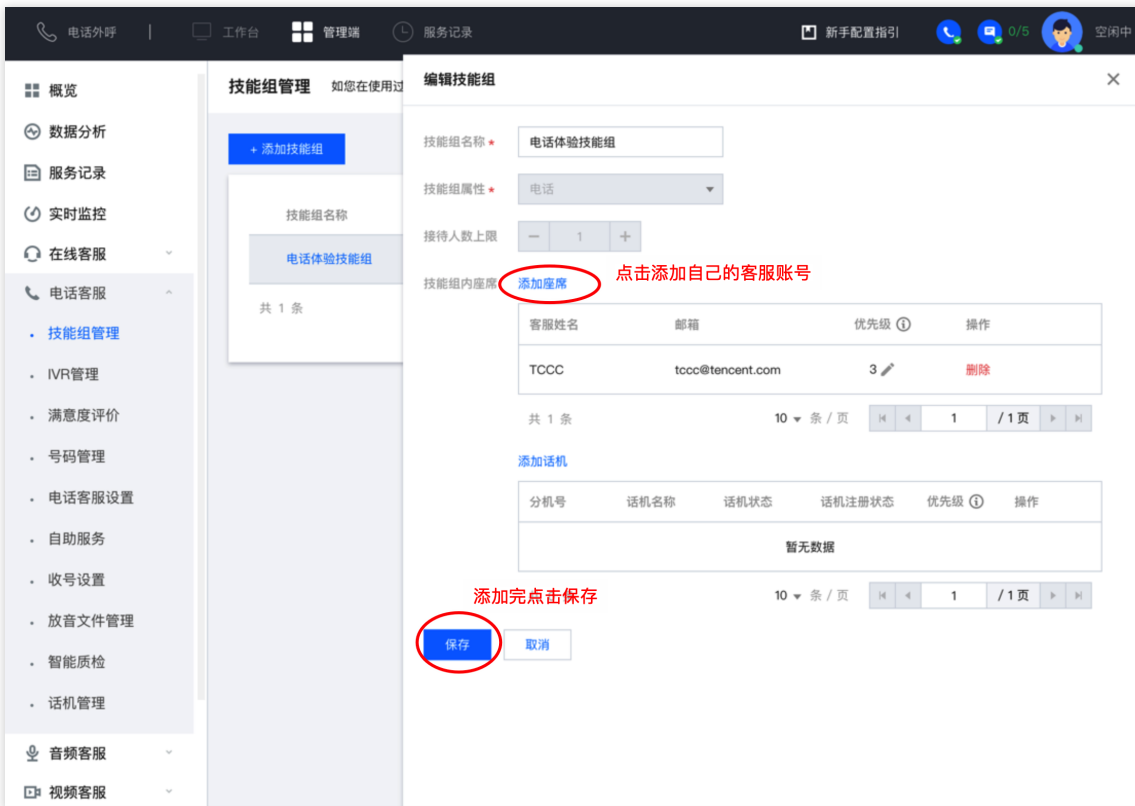
前往 [云联络中心座席工作台](#)，详细登录方式请参考 [零开发直接使用](#)。

步骤2：配置电话技能组

前往[管理端](#) > [电话客服](#) > [技能组管理](#)新建或添加当前座席账号。

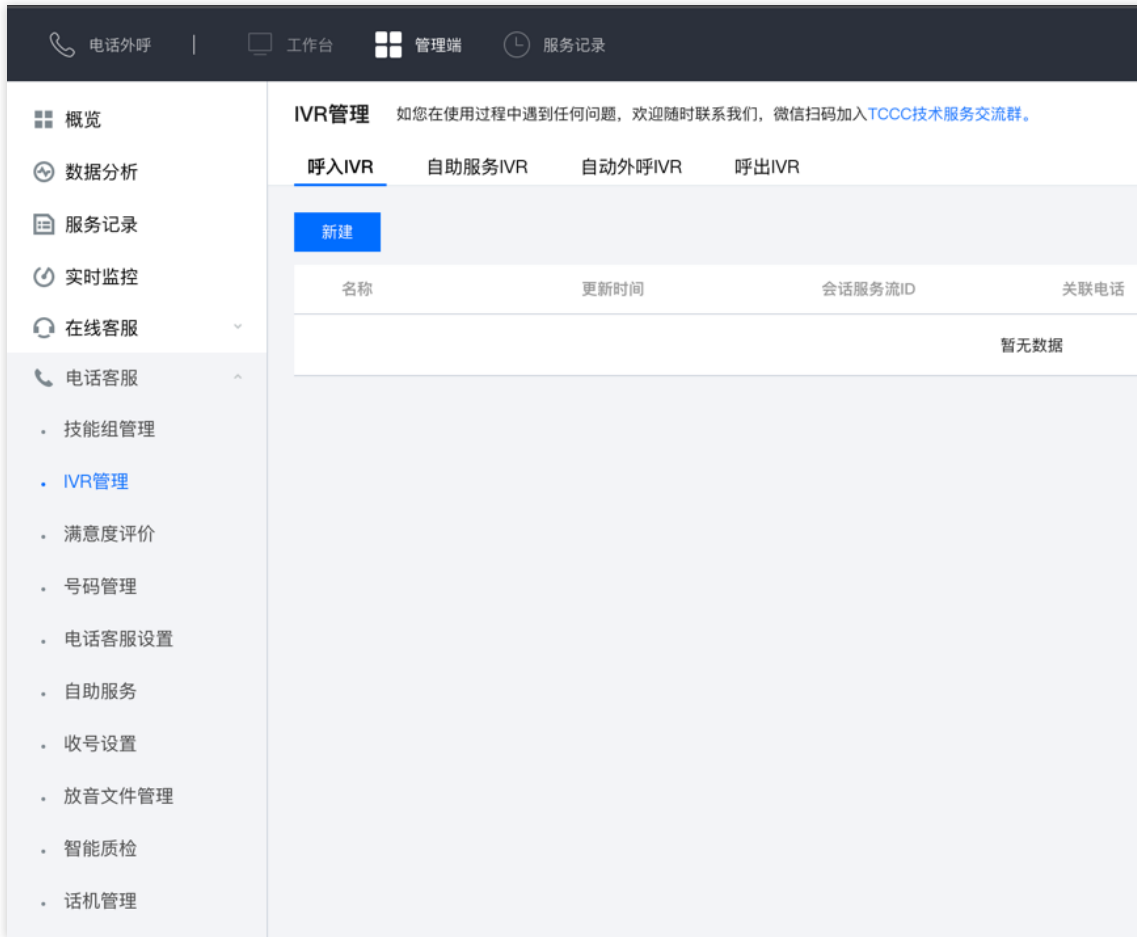


单击**编辑**，并添加客服账号。



步骤3：配置呼入 IVR

IVR 提供多种交互式语音应答功能，您可以配置自定义语音播报、按键分支等功能。进入管理端，选择[电话客服 > IVR 管理](#)。



单击**新建**，这里我们选择**分支导航**模板来快速创建。（分支导航模板提供放音后提示按键，并选择分配到不同技能组进行服务）。



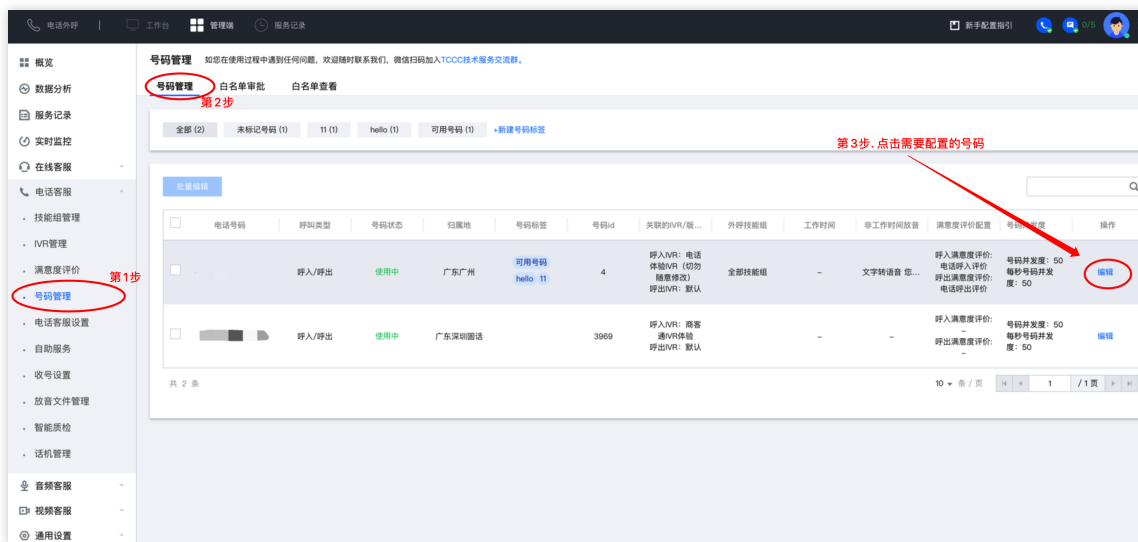
将转人工节点连接到结束节点上，并配置技能组。如果使用当前账号进行测试，需将当前账号配置到该技能组里面。

注意：如果提示参数错误，请检查转人工节点是否已配置技能组、连线是否已全部连接、IVR 名称是否重复。

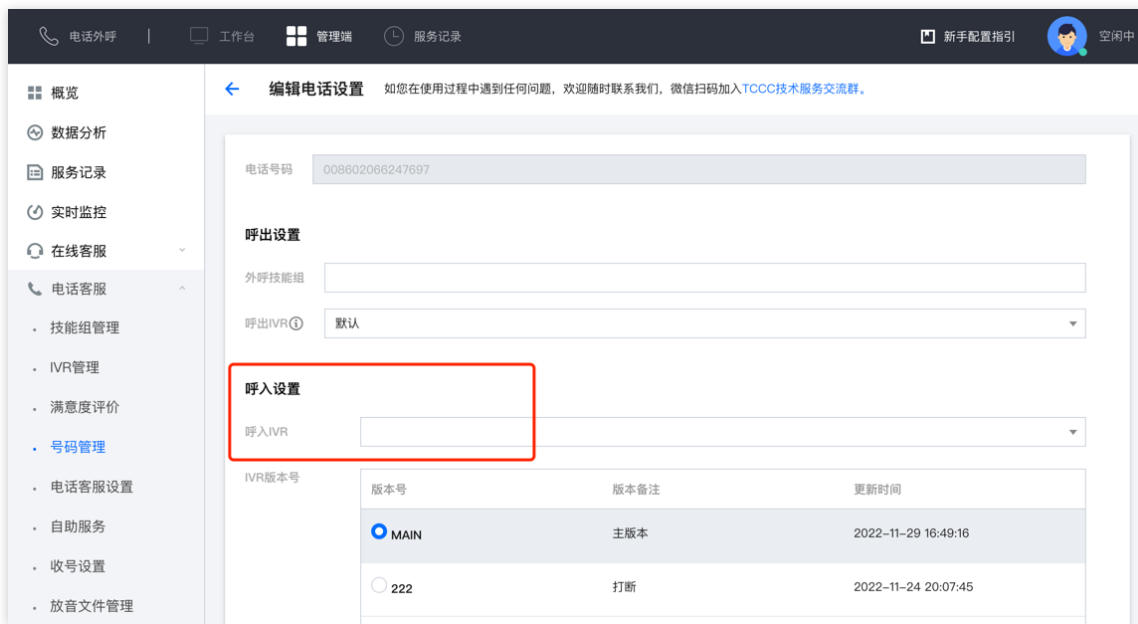


步骤4：号码绑定 IVR

前往电话客服 > 号码管理，选择需要配置的号码，并单击编辑。

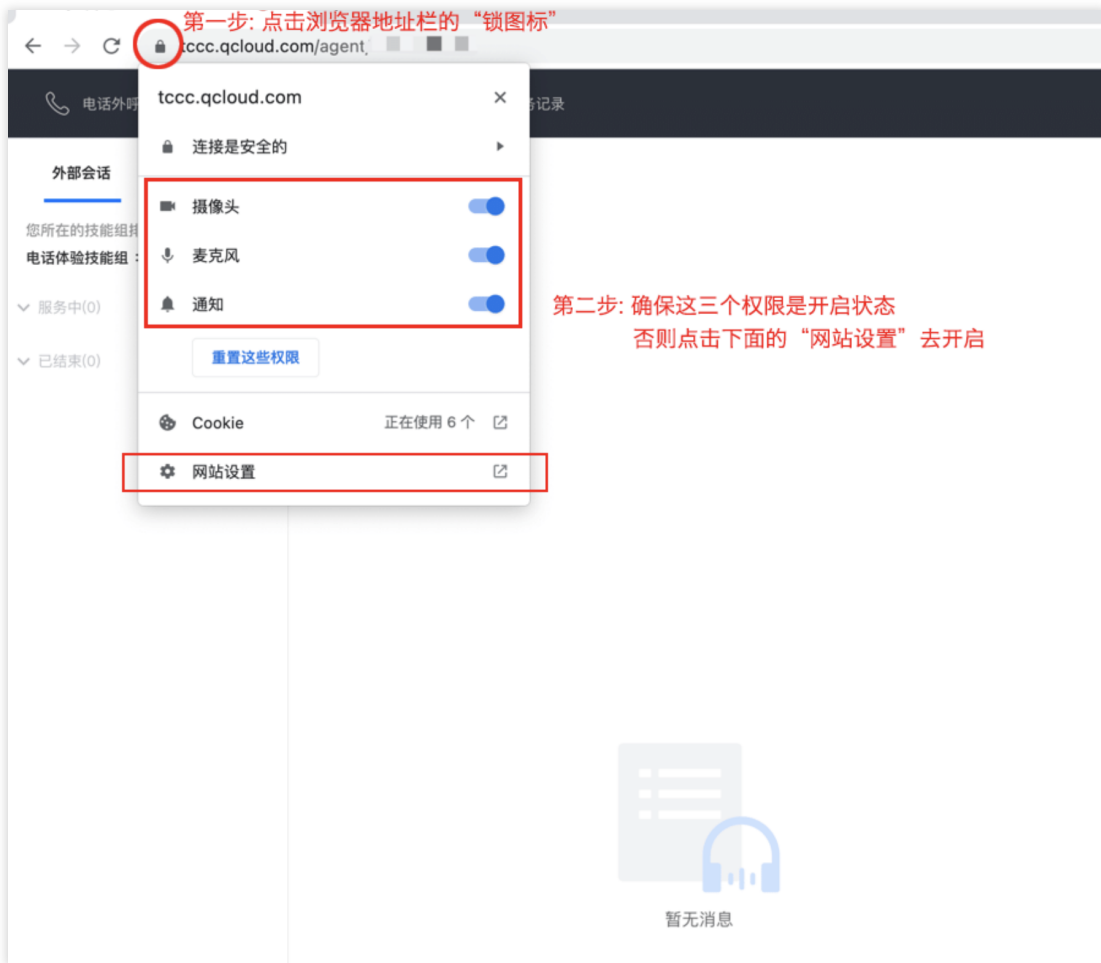


在呼入设置中，选择第三步保存的 IVR，保存并等待1分钟后生效。



步骤5：检查麦克风是否已授权

单击浏览器地址栏的锁图标（左上角），查看网站已获取的权限，并检查电脑是否接入麦克风。

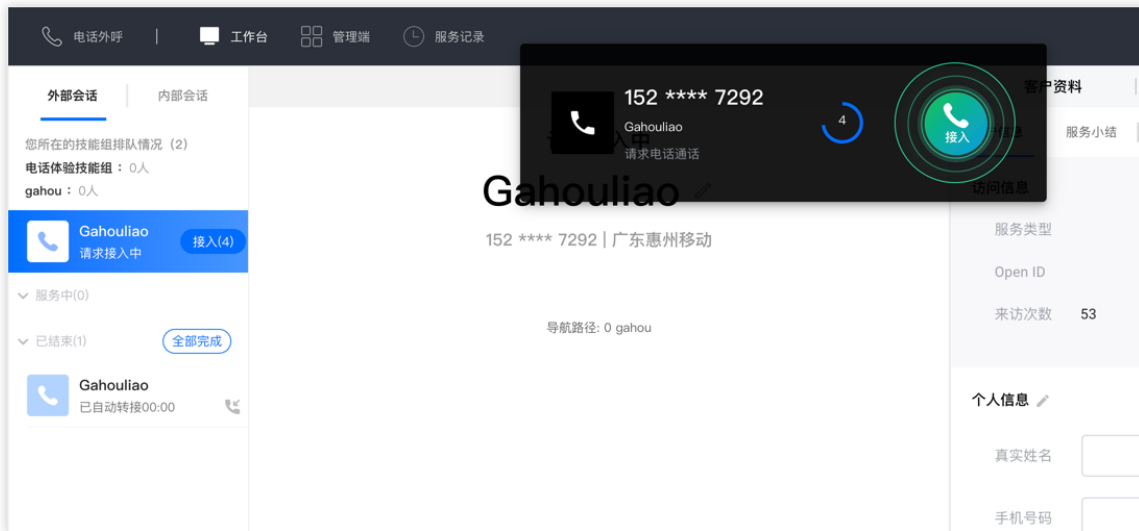


步骤6：开始呼入

注意：

正式开始呼入之前，请检查号码配置的 IVR 转人工节点的技能组里面，最好确保只有自己在在线，否则可能会分配给其他客服。

拨打已配置的号码，听到语音播报后，可输入对应按键，选择呼入到当前座席里面。单击接入按钮即可进行通话。



说明：

如未转接到配置的座席技能组内，请前往 [管理端-服务记录-查看详情](#)，确认为来电轨迹和接入状态。

通话过程中的功能

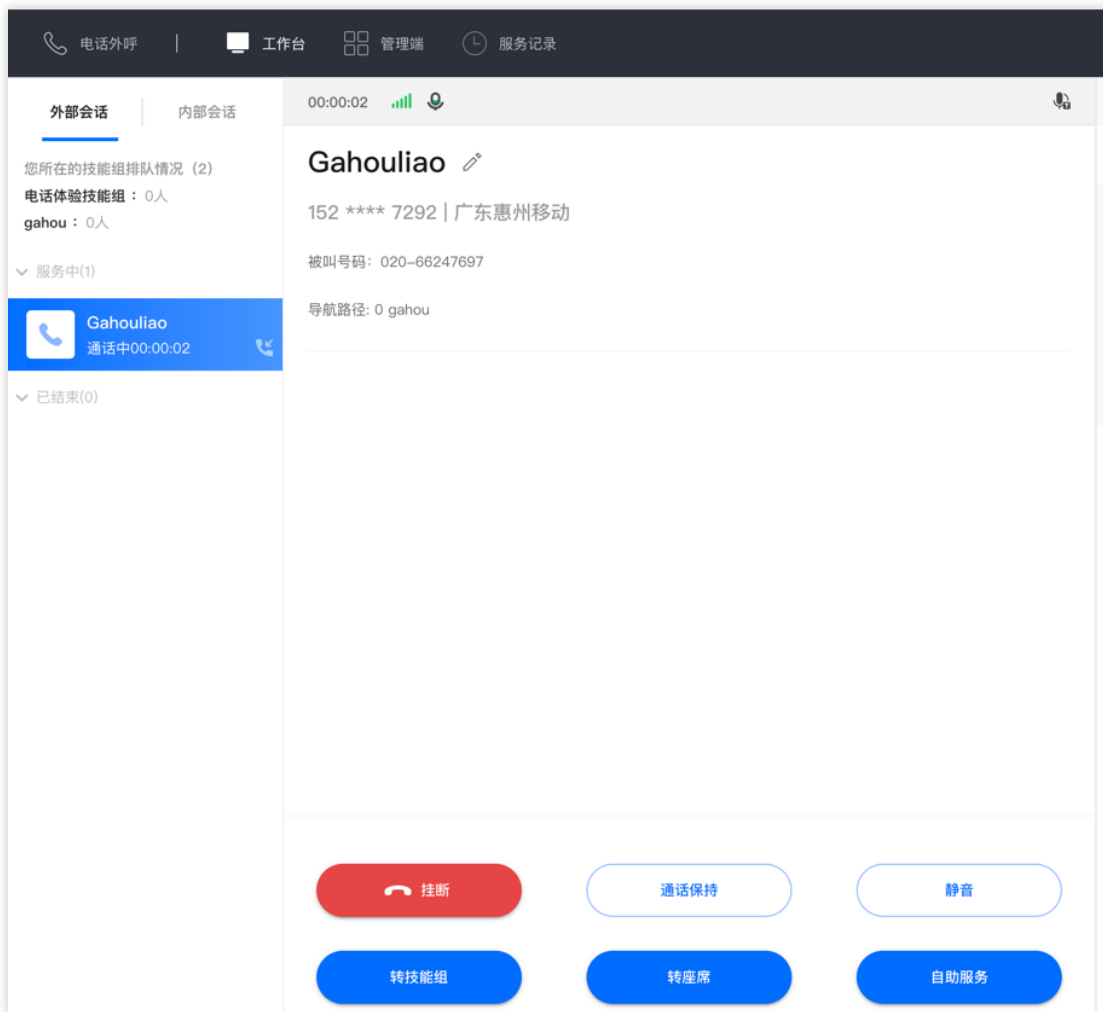
在通话过程中提供了丰富的功能，例如：

[直接转接技能组/座席](#)

[通话保持与静音](#)

[通话自助服务](#)

更多功能请参考：[通话功能总览](#)

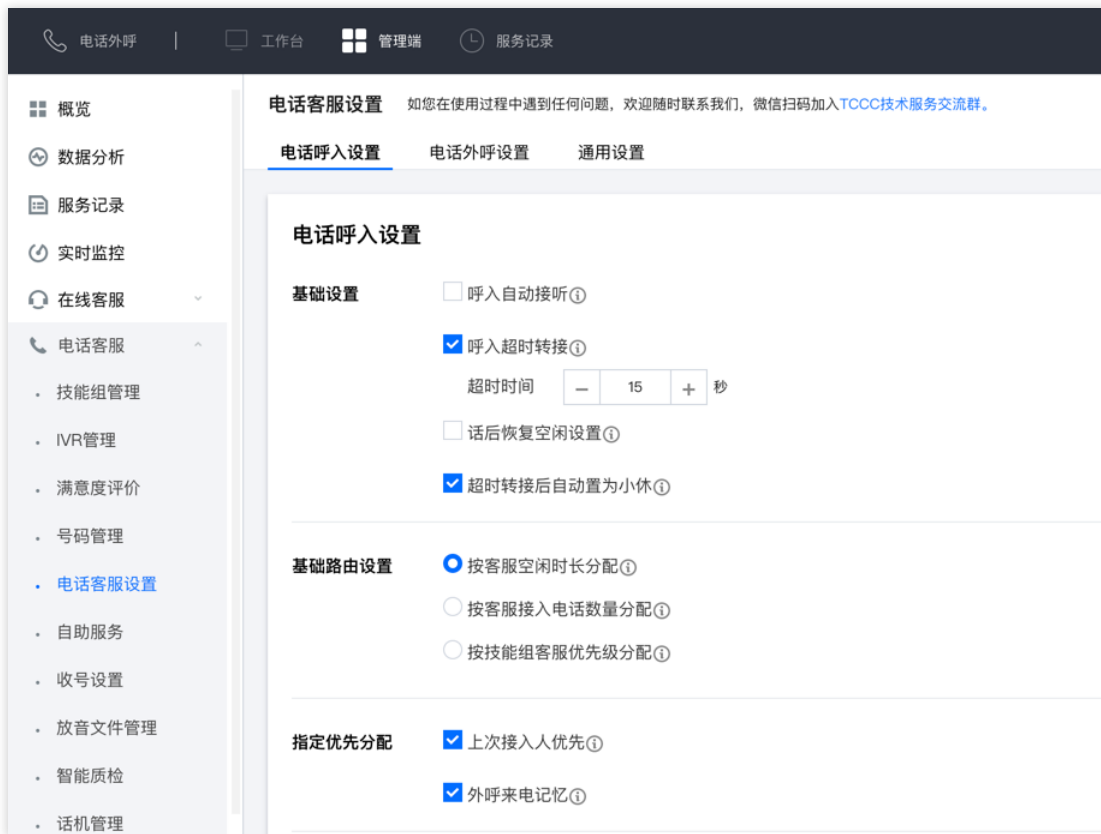


呼入方式

SIP 话机接听：腾讯云云联络中心允许客户将购买的 SIP 固话话机与云联络中心上的座席打通，从而让座席通过固话话机进行通话。

路由分配策略

提供基础路由设置与指定优先分配功能，即当用户呼入数大于座席人数时，系统可按照预先设置的规则将来电分配至合适的座席。



通话结束后相关功能介绍

查看服务记录：腾讯云联络中心 TCCC 提供通话相关的服务记录，默认免费存储3个月。企业可使用接口拉取或推送功能将服务记录获取到本地存储。

录音存储与下载：腾讯云联络中心 TCCC 提供全量通话双轨录音，默认免费存储3个月。企业可以将录音转存到腾讯云 COS 实现云上转存，使用接口拉取或录音推送功能将录音获取到本地存储。

满意度收集：腾讯云联络中心 TCCC 支持满意度评价功能，即通话挂断后或通话过程中系统自动向用户侧播放满意度评价语音，用户可按键评价。