

云联络中心 购买指南 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

购买指南

 计费概述

 退费指引

 电话业务接入准则

购买指南

计费概述

最近更新时间：2024-05-07 17:56:12

计费组成

云联络中心 TCCC 的服务项根据服务类型划分为两大类：**包年包月套餐费用**和**超出套餐增购费用**。

免费试用

首次开通云联络中心应用，可获赠3个标准版座席许可，有效期14天（从应用生效当天开始计算），到期自动失效。若您首次开通需要试用的座席数量超出免费赠送的数量3个，超出部分需付费购买。

包年包月套餐费用

云联络中心包年包月套餐为产品使用基础**必选**套餐，套餐支持按年订阅或按月订阅；

您可根据业务场景为不同应用（SDKAppID）选择软件座席套餐（版本分为标准版和高级版），可解锁不同功能。

软件座席套餐

软件座席套餐适用于人工座席通过网页端接听、外呼电话，应用于电话销售、客户服务等场景。版本对比如下：

对比分类	对比项	标准版	高级版
	价格	按年订阅： 1440美元/年 按月订阅： 120美元/月	按年订阅： 2520美元/年 按月订阅： 210美元/月
	座席许可数量 (按需要使用的账号数计算需采购的座席数量)	3个	3个
语音功能	电话呼入/呼出	✓	✓
座席适用平台/端	Web 接听/呼出 (支持集成 Web JSSDK)	✓	✓
	SIP 话机接听/呼出 (SIP 话机注册)	✓	✓
电话客服与销售	软电话		

通话保持/取回	✓	✓
静音/解除静音	✓	✓
直接转接 (至指定技能组/座席)	✓	✓
咨询转接 (至指定技能组/座席)	-	✓
转外线 (三方通话)	-	✓
转内线分机	-	✓
通话中收号	-	✓
自助服务	-	✓
加微任务	-	✓
通话监听	-	✓
号码保护		
掩码保护	✓	✓
映射 ID 保护	-	✓
呼入 IVR		
放音	✓	✓
分支	✓	动态分支
转人工	✓	技能组溢出、指定座席优先、 队列优先级、开启转人工失败 节点
满意度评价	✓	存储按键信息到变量、存储评 价信息到变量
工作时间判断	✓	✓
转内线	-	✓
转外线	-	✓
收号	-	✓

语音信箱	-	✓
语音识别导航	-	✓
接口调用	-	✓
条件判断	-	✓
IVR 版本管理	-	✓
呼入路由分配		
按客服空闲时长分配	✓	✓
按客服接入电话数量分配	✓	✓
按技能组客服优先级分配	✓	✓
上次接入人优先	✓	✓
呼出相关		
一键双呼	✓	✓
语音交互呼出	-	✓（支持3并发）
外呼记忆（优先上次外呼座席）	✓	✓
按相同归属地匹配	-	✓
呼出 IVR	-	✓
服务记录与录音		
通话数据 CDR （在线查看或导出/API 拉取/订阅推送）	✓	✓
通话录音（在线播放或 下载/API 拉取/订阅推 送）	✓	✓
SIP 话机注册		
SIP 话机注册	✓	✓

	分机号互转	✓	✓
	SIP 话机绑定座席	-	✓
办公协作	内部通话		
	内部通话	✓	✓

超出套餐增购费用

对于使用超出包年或包月套餐中的许可数量时，需额外增购许可。增购项目可分为座席增购、SIP 话机许可增购，对应说明如下：

增购类目	增购计费项	价格	说明
座席增购	标准版-座席增购	按年订阅： 480 美元/个/年 按月订阅： 40 美元/个/月	标准版增购需先购买标准版软件座席套餐，高级版增购需先购买高级版软件座席套餐。 增购项目到期日与已购套餐到期日一致。
	高级版-座席增购	按年订阅： 840 美元/个/年 按月订阅： 70 美元/个/月	
SIP话机增购	标准版- SIP 话机增购	按年订阅： 180 美元/个/年 按月订阅： 15 美元/个/月	
	高级版- SIP 话机增购	按年订阅： 252 美元/个/年 按月订阅： 21 美元/个/月	

退费指引

最近更新时间：2024-05-15 11:19:50

如果您在购买云联络中心后有任何不满意，我们支持按照 [云服务退货说明](#) 进行退款。

五天内无理由全额退款

退还策略

融合通信座席支持五天内无理由全额退款：对于单个腾讯云主体而言，购买了座席套餐包（标准版或高级版）之日起五天内（含五天），五天内（含五天）默认享受一次无理由全额退款机会。

如出现疑似异常/恶意退货，腾讯云有权否决退货申请。

如果您在使用过程中存在违反 [电话业务接入准则](#) 的行为，腾讯云有权依照准则中止或终止为您提供服务。已购买的座席无论是否已经使用，一律不允许退款。

退款说明

符合五天无理由全额退款场景的订单，退还金额为购买时花费的全部消耗金额，包括现金账户金额、收益转入账户金额以及赠送账户金额。

每个产品只能全额退还1个预付费实例（部分有特殊约定不支持五天无理由退款的产品除外，详情可查看各产品退款规则）。

后付费的产品切换到预付费后不支持五天内无理由全额退款。

参与活动购买的产品，如若退款规则与活动规则冲突，以活动规则为准，活动规则中若说明不支持退款，则无法申请退款。

退款金额及途径

购买时使用的优惠券（包括代金券、现金券、折扣券）不支持退还，购买时使用的非优惠券费用按支付方式（现金/赠送金）及支付比例退还到支付方腾讯云账户。

退款方式

座席退款

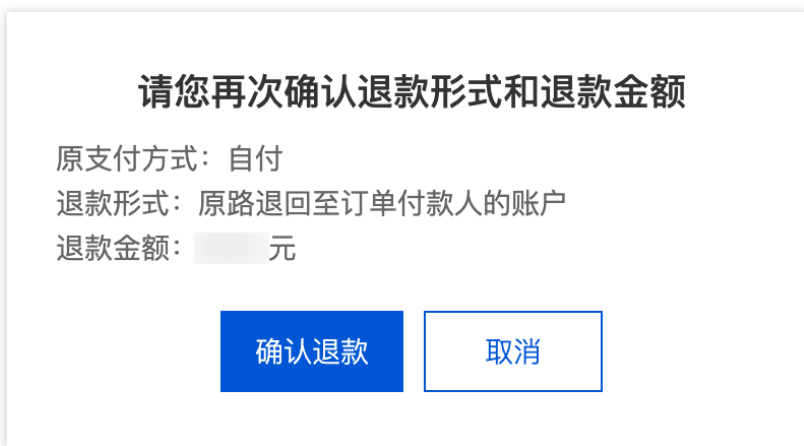
1. 登录云联络中心控制台，进入 [座席管理](#) 页面，选择需要退款的座席，单击**退款**。



2. 单击**确认退款**。



3. 再次确认后完成退款。



电话业务接入准则

最近更新时间：2024-05-15 11:20:41

云联络中心电话呼入与呼出服务致力于为企业客户的业务沟通场景提供通讯工具。为共同构筑良好的通信环境，请您在使用本服务时，遵循云联络中心的业务接入规范：

云联络中心业务接入规范

本服务禁止催收催缴类，低级低俗、不健康、涉及营销骚扰、证书挂靠、资质办理（2C），封建迷信、涉黄、赌博、敏感内容、诈骗等违反了国家法律法规相关规定的业务接入。

常见违规行为界定及处理策略

序号	行为	违规行为界定	处理策略
1	核实的诈骗类投诉	严重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
2	核实的骚扰类投诉	较重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。
3	您报备的业务与实际业务不符合或私自开展未报备业务，且涉及云联络中心明令禁止接入业务	严重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
4	您报备的业务与实际业务不符合，但不涉及云联络中心禁止接入业务	违规	对您进行警告，并记录一次违规
5	通话行为中存在骚扰客户导致客户不耐烦、或是辱骂客户等恶意行为	较重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。
6	通话行为中涉及明	违规	对您进行警告，并记录一次违规

	显盲呼，如客户认为自己号码被泄露等恶意行为		
7	通话行为中存在未经被叫同意擅自呼出，如被叫号码为第三方渠道获取等行为	违规	对您进行警告，并记录一次违规

申请号码接入准则

本服务禁止接入如下涉及盲呼或陌生拜访业务，其他未明确业务以最终申请号码审核为准：

行业大类	场景
医疗	医药售卖、保健品
	医疗器械售卖
美容	植发养发
	护肤瘦身
	整容
房产	新房/商铺盲呼
金融	信用卡
	银行业务
	贷款、催收、股票
	POS 机
	财税、代理记账
游戏	游戏推广
电商	刷单、好评
保险	人身保险、财产保险、雇主责任险等保险相关
婚恋	婚姻恋爱、情感交友
装修	家居

	建材
	室内设计
教育	学历提升、K12（幼儿学前阶段至高中）学科补习培训、K12（幼儿学前阶段至高中）兴趣特长培训
会议营销	线下会议邀约、展会邀请
短视频	涉及短视频平台的所有业务
传媒表演	栏目组招募试镜
知识产权代理	商标业务代理、专利代理
电信增值业务	流量、话费、宽带业务、彩信，资源转售
零售	烟草、酒水、茶叶、收藏品、古董推广售卖
旅游	旅游业务
软件系统	电销系统不封卡不封号
个人话务	个体户不支持接入
其他	机器人外呼，催收催缴类，低级低俗、不健康、涉及营销骚扰、证书挂靠、资质办理（2C），封建迷信、涉黄、赌博、敏感内容、诈骗和虚假营销等内容，违反了国家法律法规的相关规定