

# 云联络中心 管理员操作手册 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

### 管理员操作手册

#### 电话使用指南

##### 自有号码接入

##### 自有固话 SIP\_Trunk 对接

#### 客服管理

##### 客服角色权限管理

##### 技能组管理

#### 电话呼入 IVR 管理

##### 新建并绑定 IVR

##### 基础 IVR 模块

##### 多功能 IVR 模块（高级版功能）

##### IVR 版本管理（高级版功能）

##### 放音文件管理

#### 呼出号码分配

#### SIP 话机与内线号码

##### SIP 话机注册

##### SIP 话机使用

#### 集成业务系统（来电弹屏）

#### 上线状态与小休原因

#### 呼入路由与接听设置

#### PC 端点击呼出

#### 热词功能

#### 拨号盘呼出

#### 呼出后客户呼入接待

#### 通话功能

##### 通话功能总览

##### 通话保持

##### 自助服务

##### 通话中收号

#### 满意度评价

#### 号码隐私保护

##### 掩码保护

##### 映射为用户 ID 保护

#### 服务记录查看与录音调听

#### 服务记录存储与获取

---

录音存储与获取

数据分析

电话统计

客服统计

实时监控

# 管理员操作手册

## 电话使用指南

### 自有号码接入

### 自有固话 SIP\_Trunk 对接

最近更新时间：2024-05-15 11:21:31

云联络中心支持您自带运营商中继（BYOC Trunking），允许您使用现有的PSTN语音运营商合作伙伴，保留在该运营商处的电话号码，并向这些号码赋能可二次开发的语音能力。自带运营商中继 不仅帮助您更好地控制语音成本、覆盖范围和服务质量。云联络中心不会收取对接与号码产生的通信费用。

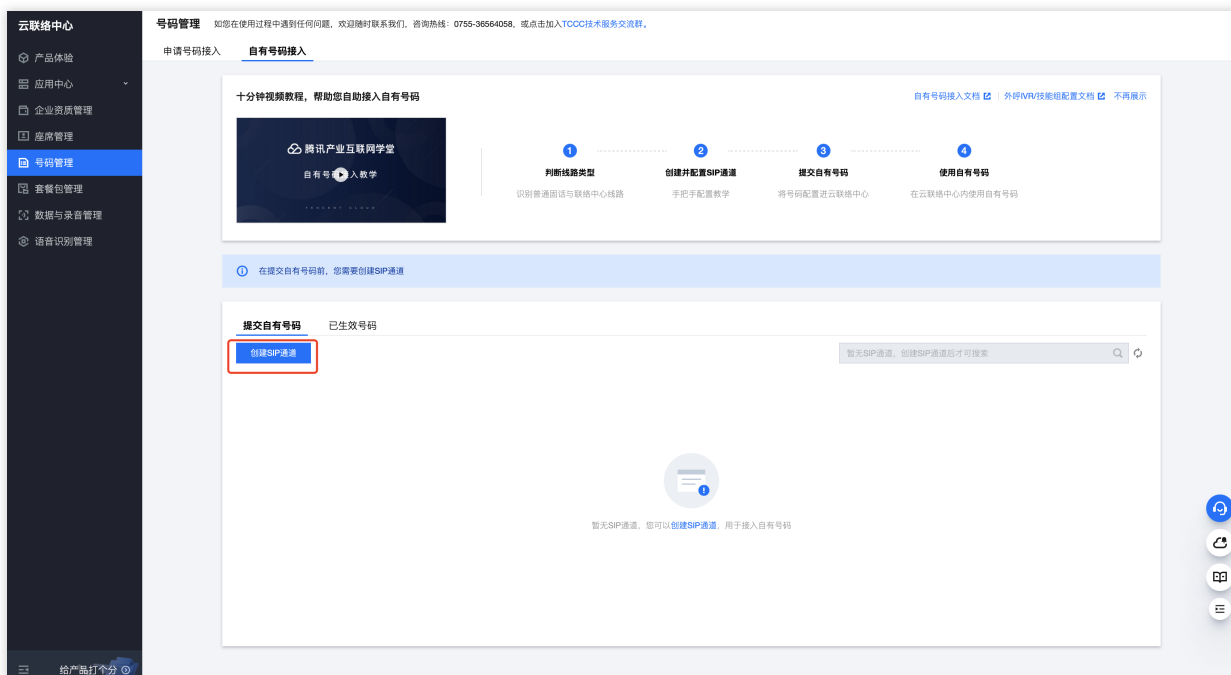
自有号码接入包含两步：

1. 创建 SIP 通道并配置 SIP 设备/SIP 中继。
2. 在 SIP 通道内添加号码。

## 步骤1：创建 SIP 通道并配置 SIP 设备/SIP 中继

### 1. 进入自有号码配置页

进入 [云联络中心号码管理](#)，选择自有号码接入，单击**创建 SIP 通道**。



## 2. 选择您的号码类型

自有号码接入目前支持**固话号码**接入。



## 3. 选择您的设备类型

请先判断您的线路是模拟线路、E1/T1 线路或 SIP 中继设备，如您不清楚，**请联系您的运营商确认线路类型。**

### 3.1. 模拟线路

**普通办公使用或家用**的电话线一般为模拟线路，1根电话线对应1个电话号码，且仅支持1路呼叫并发。

此类线路需要通过模拟语音网关将模拟信号转为 SIP 信令，才能接入云联络中心。

如您没有相关设备或者不清楚相关设备，[点此进入云联络中心社群咨询](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

### 3.2. E1/T1线路

专业联络中心使用的物理线路，1根数字中继线路支持**30路呼叫并发**。

此类线路需要通过数字网关将模拟信号转为 SIP 信令，才能接入云联络中心。

如您没有相关设备或者不清楚相关设备，[点此进入云联络中心社群咨询](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

### 3.3. SIP 中继设备

SIP 中继设备是指运营商提供给专业联络中心使用的 SIP 协议中继或者是企业自建的 IPPBX 设备或者系统，此类设备可以直接接入云联络中心。

## 4. 选择接入方式

云联络中心提供2种对接模式：

1. 公网 SIP 中继对接。
2. 线路运营商提供 SIP 注册账号。



## 公网 SIP 中继对接

### 线路运营商提供 SIP 注册账号

该方法适合云呼叫中心通过互联网的 SIP 中继与企业线路运营商对接。

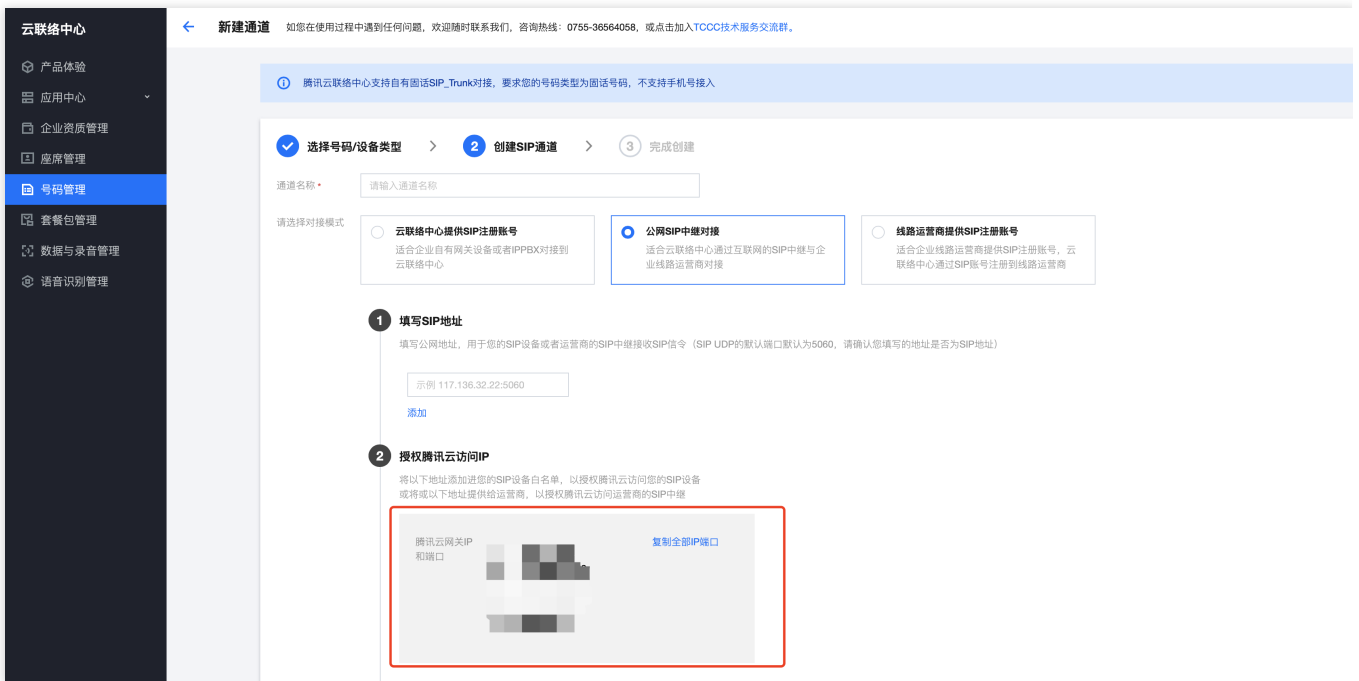
1. 填写公网地址，用于您的 SIP 设备或者运营商的 SIP 中继接收 SIP 信令。（SIP UDP 的默认端口默认为5060，请您跟您的运营确认 IP 和端口信息）



2. 您可将运营商返回给您的IP和端口信息填入对应的文本框内。



3. 授权腾讯云访问IP，请将以下 IP 地址告知给您的运营商并开通白名单，便于运营商能识别来自腾讯云传输的信令地址。



4.

5. 配置腾讯云 SIP 地址，用于您的 SIP 设备或运营商的 SIP 中继向腾讯云的地址送出信令。



### 3 配置腾讯云SIP地址

您的SIP设备或运营商的SIP中继向腾讯云的地址送出信令

腾讯云呼叫中心域名 **sip.ps**

请优先送域名方式，如果您的设备不支持域名，请送对应的IP

腾讯云呼叫中心域名对应的IP列表

139

114

适合企业线路**运营商提供** SIP 注册账号，云呼叫中心通过 SIP 账号注册到线路运营商，将运营商提供的 SIP 账号信息配置到网关内。

请选择对接模式

- 云呼叫中心提供SIP注册账号  
适合企业自有网关设备或者IPPBX对接到云呼叫中心
- 公网SIP中对接  
适合云呼叫中心通过互联网的SIP中继与企业线路运营商对接
- 线路运营商提供SIP注册账号  
适合企业线路运营商提供SIP注册账号，云呼叫中心通过SIP账号注册到线路运营商

**网关信息**

网关用户名

网关密码

注册状态

服务器地址

服务器端口  TLS: 5061 TCP: 35090

推荐使用TLS

**运营商提供的 SIP 账号**

**网关信息**

网关用户名  请输入网关用户名

网关密码  请输入网关密码  
仅支持字母或数字  
密码至少8位，必须包含大写字母、小写字母、数字、特殊字符串

服务器地址  请输入服务器地址  
地址为域名或者IP地址

Outbound代理服务器地址  请输入Outbound代理服务器地址

端口  5060

端口

传输协议  UDP  TCP  TLS

注册超时时间  3600 秒

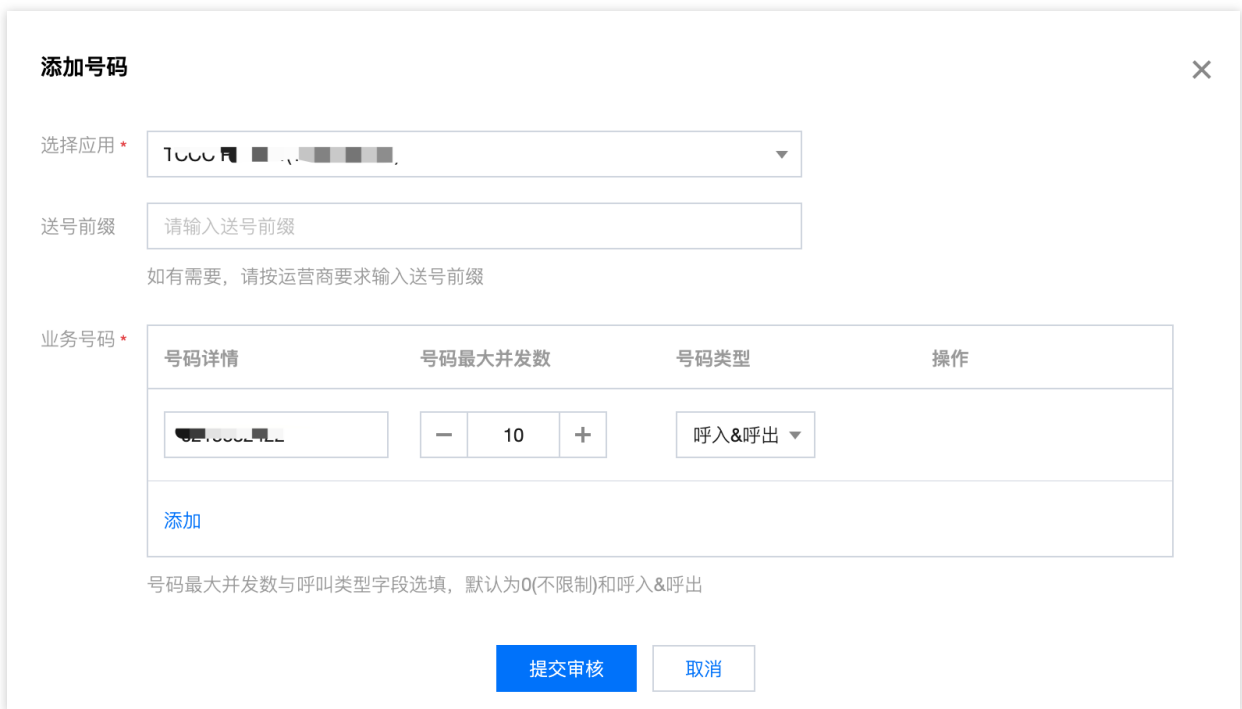
## 步骤2：在 SIP 通道内提交号码

1. 选择您使用的 SIP 通道，单击**添加号码**。



## 2. 添加号码

选择使用自携号码的应用，配置送号前缀，并添加您的号码（号码详情内请输入带区号的号码）。



单击**提交审核**，审批通过后，可在已生效的号码内查看管理号码。

申请号码接入 **自有号码接入**

① 在提交自有号码前，您需要创建SIP通道

**提交自有号码** 已生效号码

创建SIP通道

通道名称	状态	对接模式	操作
▶ [模糊处理]	● 正常	公网SIP中继对接	<a href="#">添加号码</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
▶ [模糊处理]	● 未注册	线路运营商提供SIP注册账号	<a href="#">添加号码</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
▶ [模糊处理]	● 异常	公网SIP中继对接	<a href="#">添加号码</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
▶ [模糊处理]	● 已注册	云呼叫中心提供SIP注册账号	<a href="#">添加号码</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>

共 4 条 10 条/页 1 / 1 页

# 客服管理

最近更新时间：2024-04-01 14:31:51

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 [云联络中心 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**。



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 \*

昵称 \*

客服工号 \*

邮箱 \*

角色 \*

技能组

## 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**。

The screenshot shows the 'Customer Management' (客服管理) page. On the left sidebar, '通用设置' (General Settings) is selected. In the main content area, the '批量添加客服' (Batch Add Customer) button is highlighted with a red rectangle. Below the button is a table of existing customers.

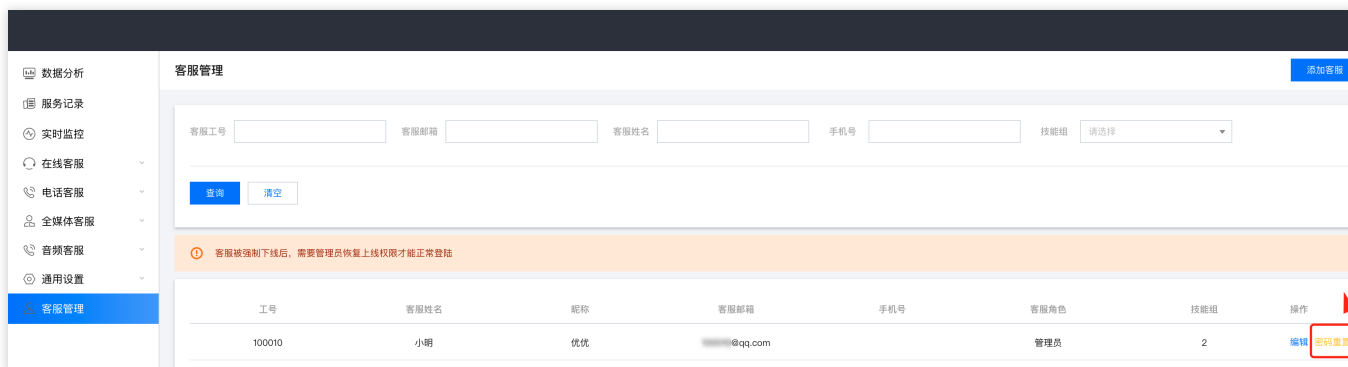
工号	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	分机号	客服角色	技能组	操作
1002	..	测试客服	tt@qq.com	0086117639		管理员	售前服务	编辑 密码重置 强制下
8008		junjun	wei@t.com	008611469		管理员	在线体验技能组, 售前...	编辑 密码重置 强制下
10000		Jasmine	zhr@ent...	008613352		管理员	电话体验技能组, 在线...	编辑 密码重置 强制下

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。

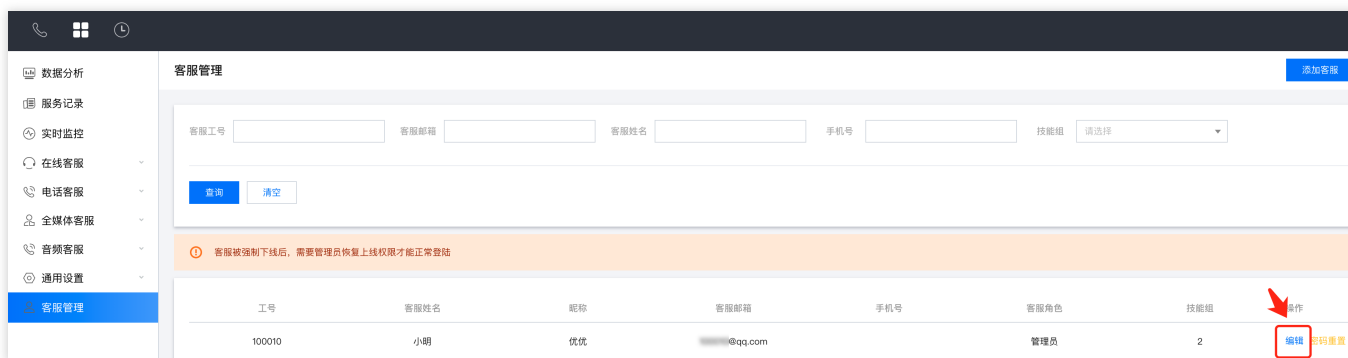
## 密码重置

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。



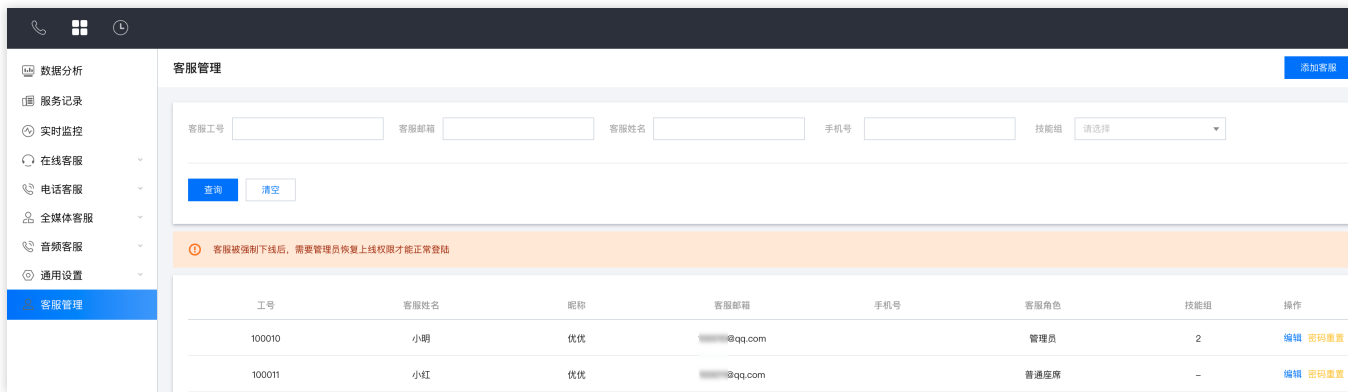
## 编辑客服

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。



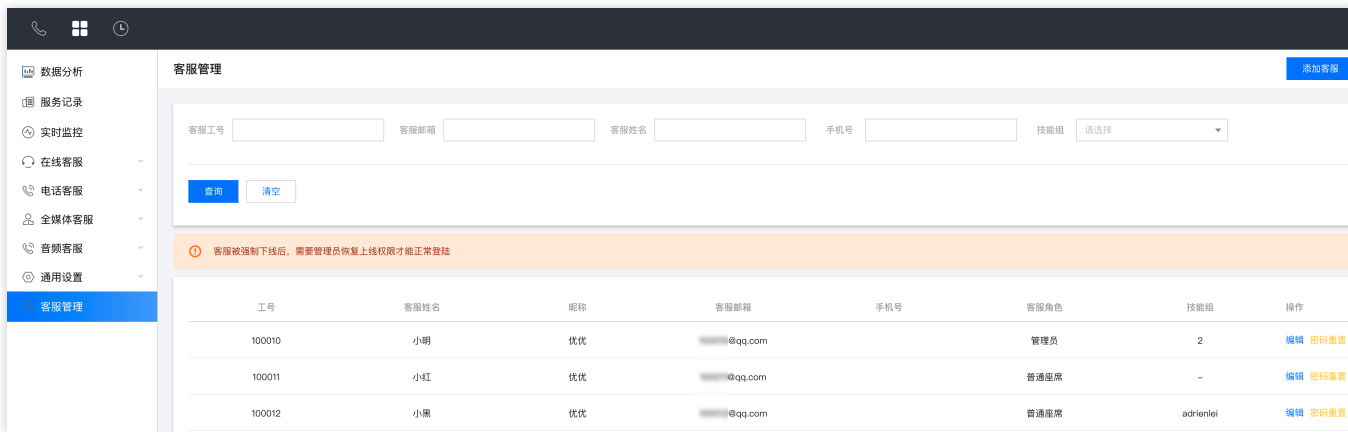
## 删除客服

在目标客服的操作列单击**删除**，删除后该客服将无法登录。



## 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。



## 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。

客服管理

添加客服

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陆

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	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a>
100011	小红	优优	...@qq.com		普通座席	-	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a>



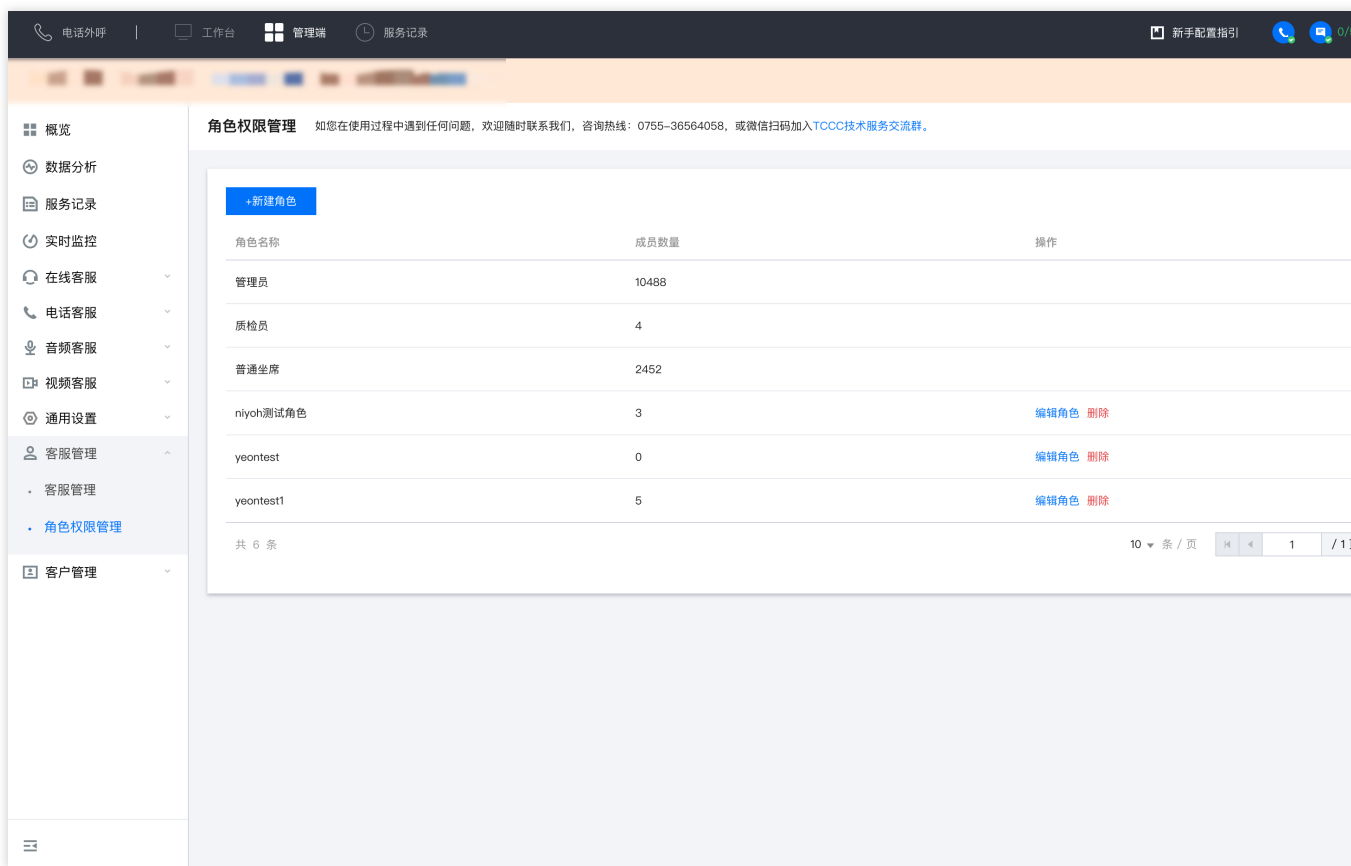
# 客服角色权限管理

最近更新时间：2024-04-01 14:36:17

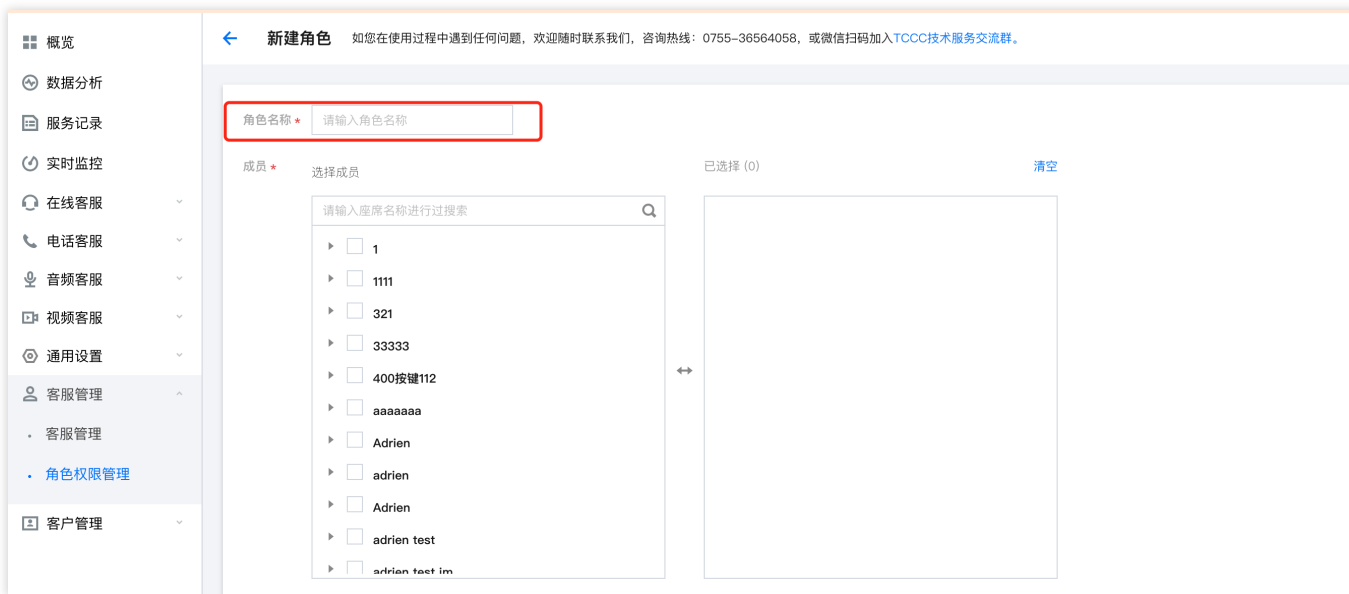
企业可通过角色权限管理去定义角色的权限范围，灵活控制管理人员的能力。

## 新建角色

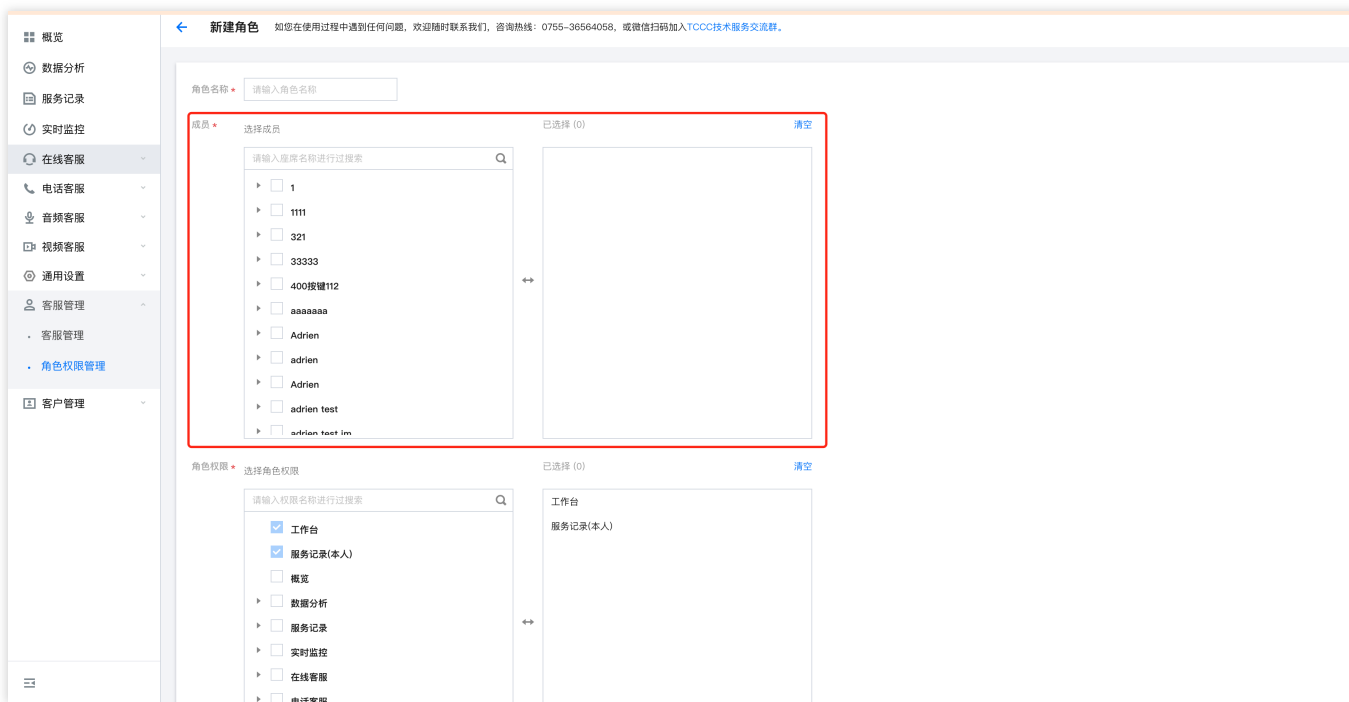
1. 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**客服管理 > 角色权限管理**进入角色权限管理页面，在客服管理页面左上角单击**新建角色**。



2. 为新角色设定名称。

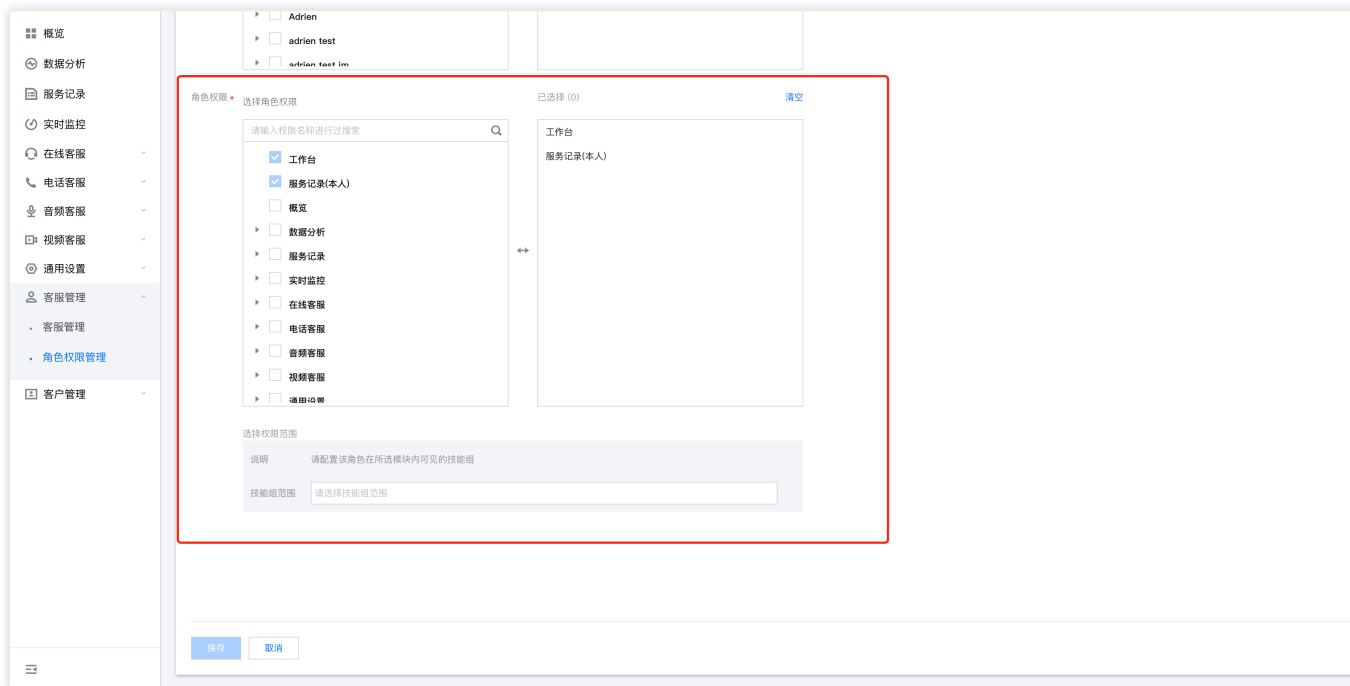


3. 选择要被赋予新权限的成员。



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：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），选择后单击**保存**。



## 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
服务记录
新手配置指引 0/5

您的400号码呼入套餐包已用尽，请前往 [控制台](#) 购买

- 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
  - 客服管理
  - 角色权限管理
- 客户管理

### 客服管理

如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-36564058，或微信扫码加入[TCCC技术服务交流群](#)。

查询
清空

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

添加客服
批量添加客服

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
100010	小明	优优111	100010@qq.com	008611111111111		管理员	测试1, ttim_test	<span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">编辑</span> <a href="#">密码重置</a> <a href="#">强制下线</a>
10001011	小明	优2	100010@qq.com			管理员	Adrien, viktor	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a> <a href="#">强制下线</a>
100011	小红	优优	100011@qq.com			普通坐席	测试1, viktor	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a> <a href="#">强制下线</a>
10001112	小红	优优	100011@qq.com			普通坐席	Adrien, viktor	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a> <a href="#">强制下线</a>
100012	小黑	优优	100012@qq.com			普通坐席	测试1, viktor	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a> <a href="#">强制下线</a>
10001213	小黑	优优	100012@qq.com			普通坐席	Adrien, viktor	<a href="#">编辑</a> <a href="#">密码重置</a> <a href="#">强制下线</a>

2. 为客服人员选择合适的角色。

**编辑**

姓名 \*

对外昵称 \*

客服工号 \*

邮箱 \*

角色 \*

手机接听设置

开启手机外呼

技能组

# 技能组管理

最近更新时间：2024-03-28 16:37:36

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（如：售前、售后、投诉等），也可按地区分技能组（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 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击 **电话客服 > 技能组管理** 进入技能组管理页面，单击 **添加技能组**。



2. 在添加技能组对话框中填写技能组名称，并选择振铃方式后单击**确定**。

### 说明

电话呼入时，如需技能组内的座席/话机按优先级顺序依次振铃，请选择**顺序振铃**。如需所有座席/话机（座席和话机总数不超过2）同时振铃，请选择**同时振铃**。

### 添加技能组

技能组名称 \*

振铃方式  顺序振铃  同时振铃

## 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 \* 电话

接待人数上限 1

振铃方式  顺序振铃  同时振铃

目前同振技能组最多支持2个座席/话机。如需添加更多座席请将振铃方式切换至顺振。

技能组内座席 添加座席

客服姓名	邮箱	操作
暂无数据		

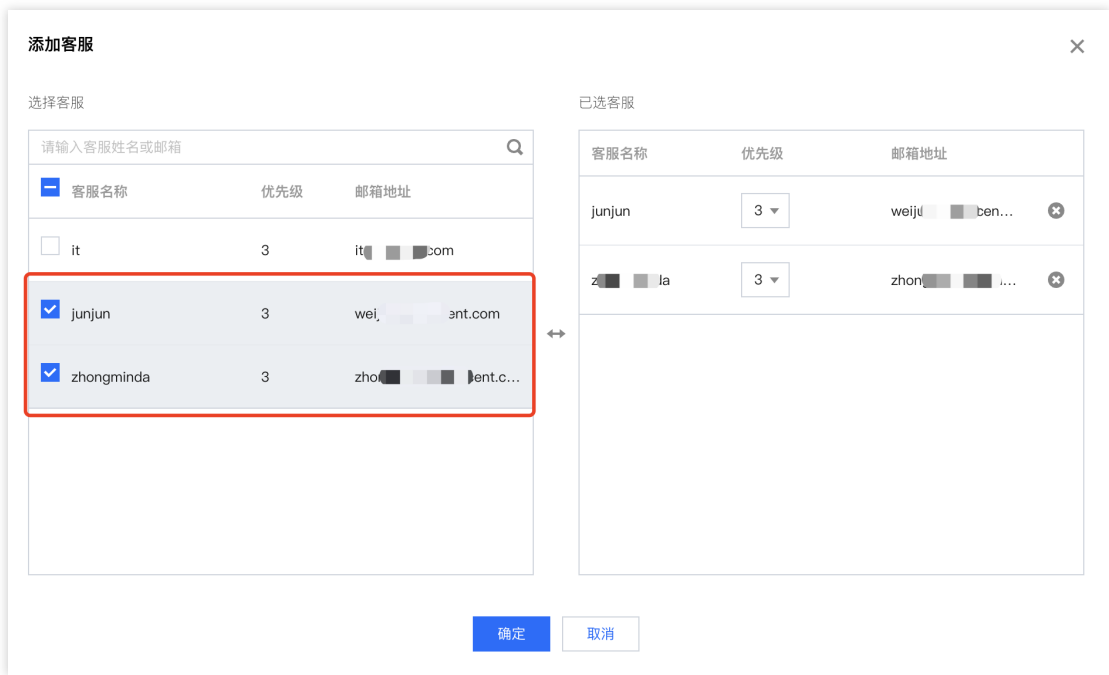
共 0 条 10 ▾ 条 / 页 ⏪ ⏩ 1 / 1 页 ⏪ ⏩

技能组内话机 添加话机

分机号	话机名称	话机状态	话机注册状态	操作
暂无数据				

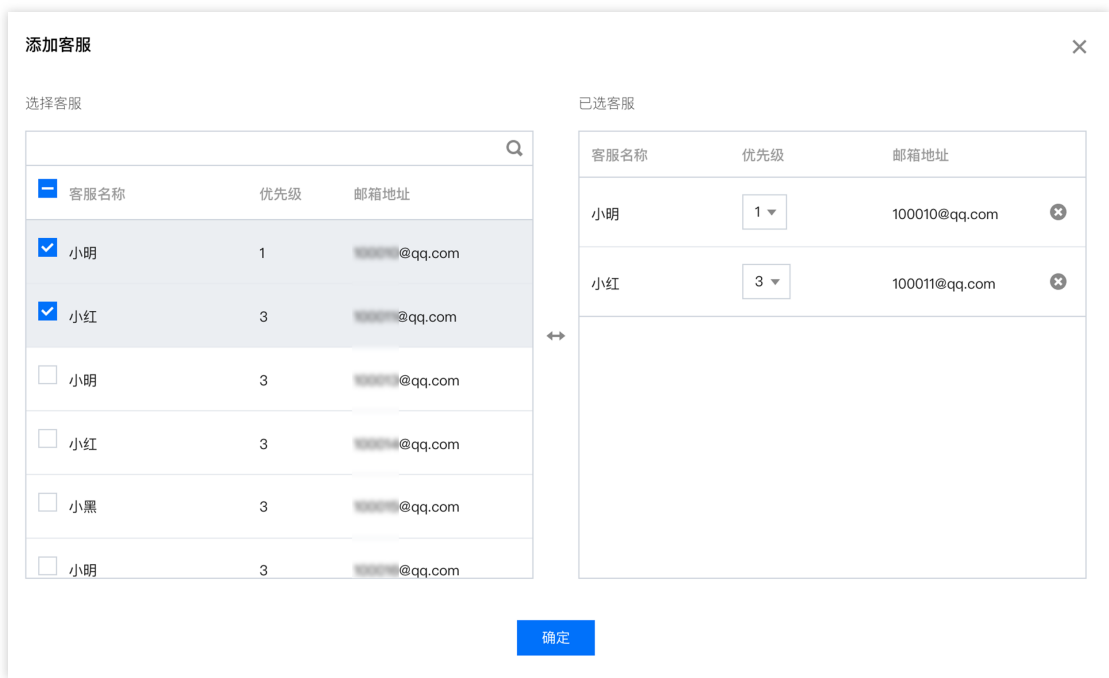
共 0 条 10 ▾ 条 / 页 ⏪ ⏩ 1 / 1 页 ⏪ ⏩

2. 从座席列表中勾选需要添加至该技能组的客服，单击**确定**。



## 顺序振铃时可设定客服服务优先级

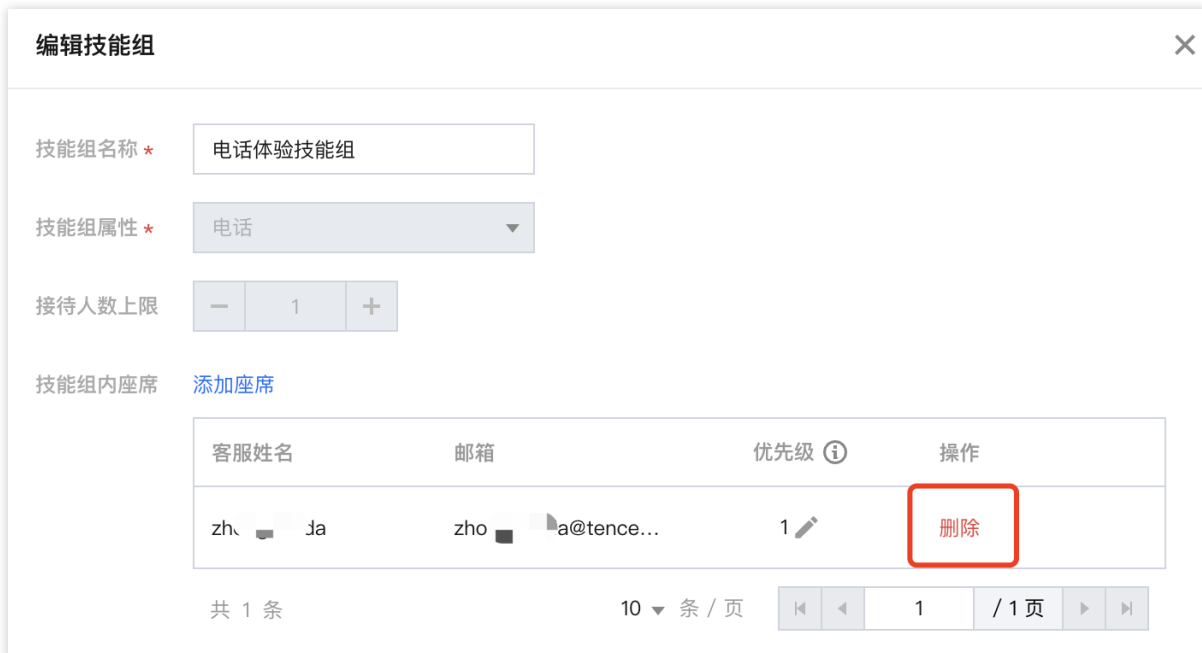
若您配置的是顺序振铃，当路由能力设置为**按技能组客服优先级分配**时，用户电话呼入后系统将电话优先分配给优先级高的客服。在技能组内添加客服时，客服的优先级1为最高，5为最低，默认为3。





## 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。技能组内存在客服时，不支持删除技能组。



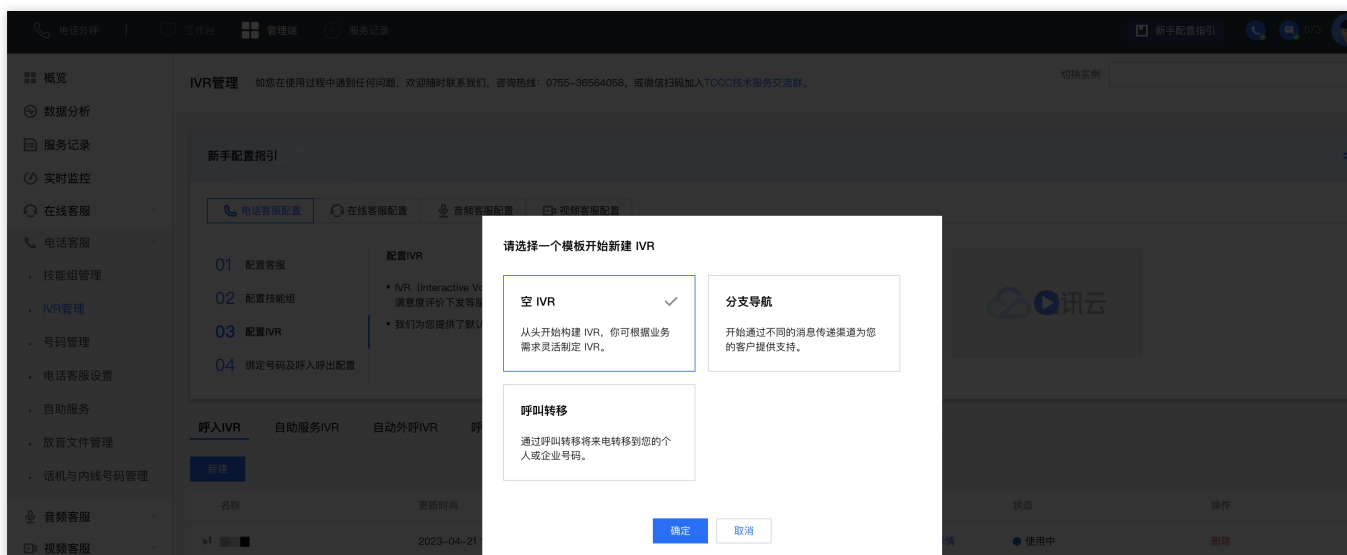
# 电话呼入 IVR 管理

## 新建并绑定 IVR

最近更新时间：2024-03-28 17:00:40

### 操作步骤

1. 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**电话客服-IVR 管理**进入 IVR 管理页面，单击**呼入 IVR**，在页面左上角单击**新建并选择模板**。



2. 在 IVR 画布左上角输入 IVR 名称，如：电话呼入流程测试。



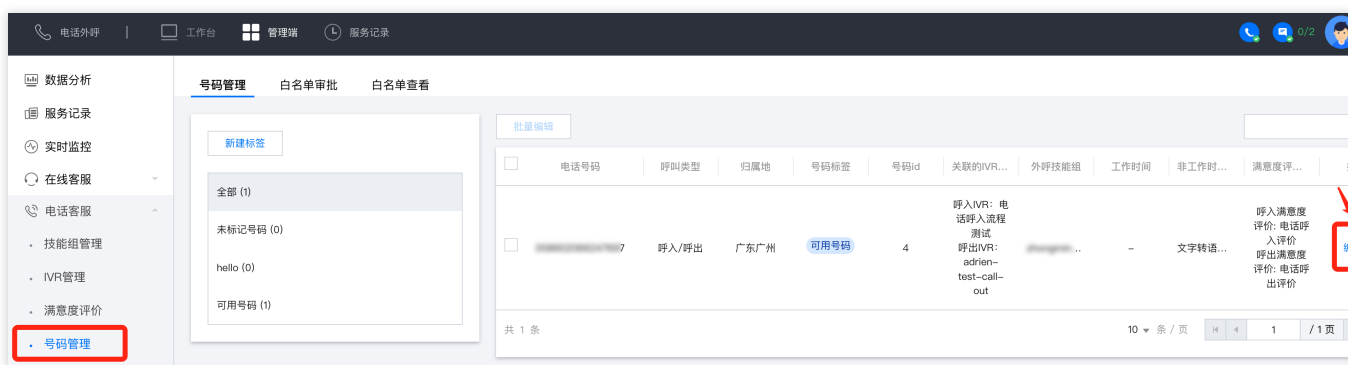
3. 根据您的场景需要拖拽 IVR 模块到画布区域合适的位置释放，连接模块并在各个模块填写相应信息，具体可参见 [基础 IVR 模块](#) 与 [多功能 IVR 模块（高级版功能）](#)。每个 IVR 流程必须以**开始**模块为第一个模块，以**结束**模块为最后一个模块。



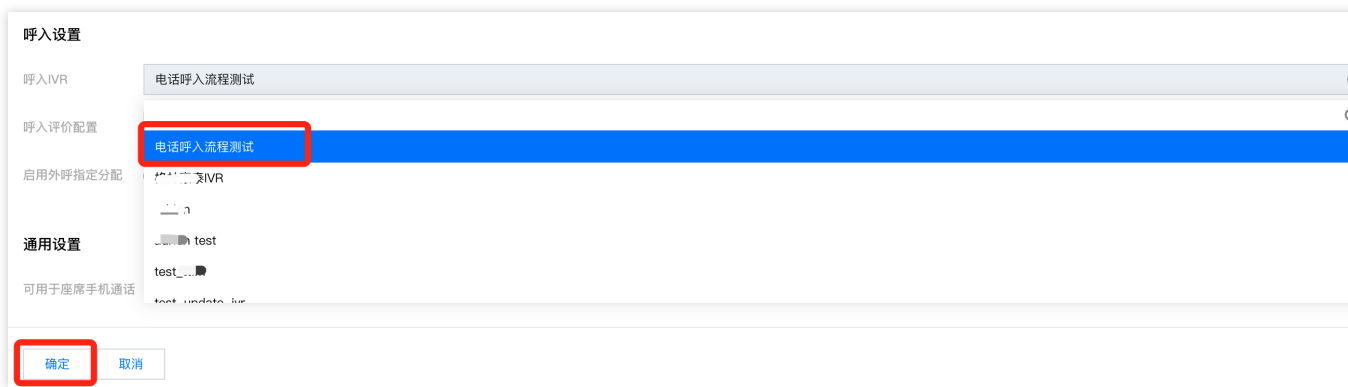
4. 配置完成后在 IVR 画布右上角单击**保存**后回到 IVR 列表。
5. 在**关联电话**列单击**绑定**进入**号码管理**页面。



6. 在目标号码的操作列单击**编辑**。



7. 在呼入设置-呼入IVR 中单击需要绑定的 IVR 名称，如“电话呼入流程测试”，选择后单击**确定**后完成绑定。



# 基础 IVR 模块

最近更新时间：2024-03-28 19:04:36

您可以通过拖拽组合基础 IVR 模块完成基础呼入流程的搭建，如基础模块无法满足您的业务场景，可参考多功能 IVR 模块完成较复杂呼入场景搭建。

## 开始模块与系统参数

开始模块作为 IVR 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
<code>\${WaitNo}</code>	排队时当前用户前面的排队人数	当前有 <code>\${WaitNo}</code> 人排队中，您可继续等待或稍后再次致电
<code>\${StaffNo}</code>	用户接入客服代表的工号	转接成功， <code>\${StaffNo}</code> 号客服为您服务
<code>\${SystemCallerNumber}</code>	主叫号码	该参数一般用于传递至业务系统
<code>\${SystemCalleeNumber}</code>	被叫号码	
<code>\${SystemSessionId}</code>	会话 ID	
<code>\${SystemCallRingDuration}</code>	呼出响铃时长（秒）	
<code>\${SystemCallAcceptDuration}</code>	电话接通时长（秒）	



## 放音模块

该模块用于播放音频文件或文字转语音，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
放音是否可被打断	选择该放音是否可以被打断	可被打断
播放次数	该放音的循环播放次数	2
播放声音	文字转语音或选择音频	您好，欢迎致电客服热线。

放音
✕

---

属性
连接

节点ID 01GQ1W26BF1GFAAZ1292ARC7XG 📄

标签 放音

放音是否可被打断  可被打断  不可被打断

播放次数 1 ▼

播放声音  文字转语音  选择现有音频

您好，欢迎致电客服热线。

12 / 600

▶ 点击试听

## 分支模块

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称。	按键分支
播放声音	指引用户进行相应按键的提示语。	售前服务请按1，售后服务请按2。
超时播放	用户回复按键超时的提示语，超时将自动执行上一级模块。	您的输入已超时，请重新输入。
错误播放	用户按键错误时的提示语。	您的输入错误，请重新输入。错误3次，电话将被自动挂断。

最大错误数	用户可以输入的最大错误次数，如输入错误超过指定值后电话自动挂断。	3
超时时间 (秒)	设定用户回复超时的时间。	60
按键分支	匹配用户的电话按键值。	售前服务请按1，售后服务请按2。



## 语音识别导航

语音识别导航通过语音关键词匹配，识别客户的意图，并进行分支导航。使用前，需先[购买实时语音识别套餐包](#)。

关键参数	说明	示例
节点标签	可自定义该模块的名称	售前节点
语音关键词	用于匹配用户语音应答的关键词	是、是的。
播放声音	指引用户进行应答的提示语。	请问您是会员用户么。
超时播放	用户语音应答超时的提示语，超时将自动	您的应答已超时，请重新输入。



	执行上一级模块。	
错误播放	用户按键错误时的提示语。	您的输入错误，请重新输入。错误3次，电话将被自动挂断。
错误后最大重试次数	用户可以应答的最大错误次数，如应答错误超过指定值后电话自动挂断。	3
超时时间（秒）	设定用户回复超时的时间。	60
默认按键配置	匹配用户的电话按键值。	*
超过最大循环次数后自动进入	用户错误次数超过最大重试次数后，自动进入此分支	-

## 转人工模块

转人工模块用于将来电转至相应的技能组，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来电，一般连接至分支模块后。



## 服务时间模块

服务时间模块用于设定人工客服工作时间，工作与非工作时间用户呼入可进入不同的接待流程。



## 满意度评价模块

满意度评价一般用于客服与用户通话结束后收集用户的满意度评价信息。

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	满意度收集
引导语	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。
按键选项	满意度的按键设置。	0：不满意 1：满意

满意度收集
✕

**属性**    **连接**

节点ID: [节点ID] 📄

标签:

引导语:  文字转语音     选择现有音频

请对我的服务作出评价，满意请按1，不满意请按0。

24 / 600

▶ 点击试听

按键选项

按键	评价内容	操作
⋮ 0 ▼	<input type="text" value="不满意"/>	删除
⋮ 1 ▼	<input type="text" value="满意"/>	删除
<a href="#">添加</a>		

存储按键信息到变量:

存储评价信息到变量:

## 结束模块

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。

# 多功能 IVR 模块（高级版功能）

最近更新时间：2024-04-02 10:35:03

您可以通过拖拽组合多功能 IVR 模块完成较复杂呼入流程的搭建。

## 转外线模块

该模块用于将来电转接到外部电话。

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	转外线
转接外线过程中放音	转接外线过程中的等待音乐。	可选择系统预置的等待音
转外线主叫号码	转外线时外呼使用的号码，下拉菜单中展示的为系统所有的可外呼号码列表。	020-6624XXXX
转外线被叫号码	转外线时需要转接的外部号码	010-7654XXXX

转外线
✕

---

属性
连接

节点ID 01 [模糊] Z 📄

标签 转外线

转接外线过程中放音  文字转语音  选择现有音频

正在为您转外线，请稍后。

12 / 600

▶ 点击试听

选择获取号码方式  指定号码  指定回调地址

---

回调地址失败默认使用

转外线主叫号码 051 [模糊] 3 ▼

码 ⓘ \*

---

回调地址失败默认使用

转外线被叫号码 020 [模糊] 7

码 ⓘ

## 收号模块

收号模块通过语音播报引导用户输入按键信息（DTMF），用户输入信息将被存储在设定的变量名中。

收号

01
F1
复制

✕

---

标签 收号

收号语音

文字转语音
  选择现有音频

\${Var1}请输入您的身份证号码，使用星号键代替字母，使用井号键结束。\${Var2}

43 / 600

▶ 点击试听

超时放音

文字转语音
  选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

失败放音

文字转语音
  选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

最大错误数

3
▼

超时时间(秒)

30

存储到变量

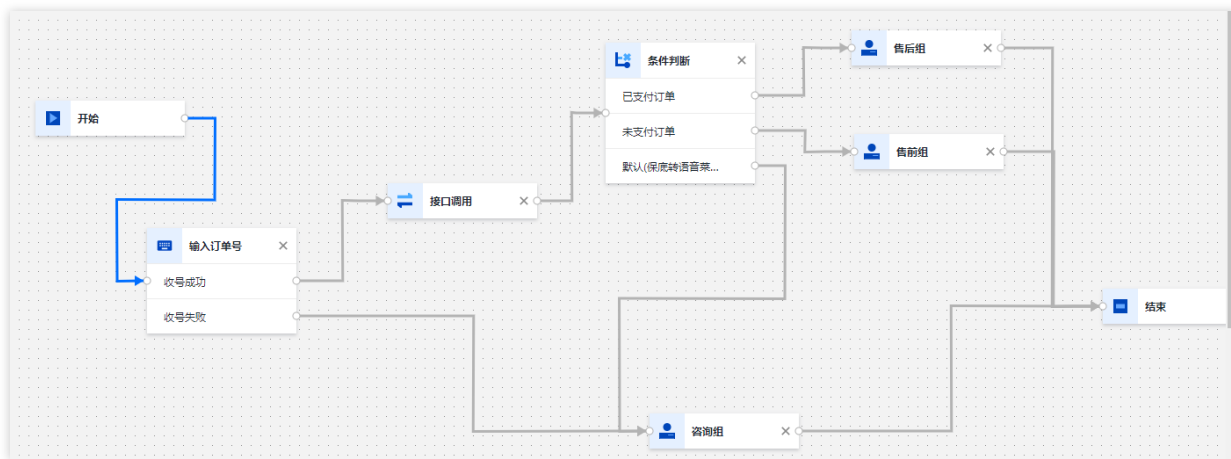
\$(dtmf)

位数类型

最大位数
  固定长度

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通话（建议语音提示用户输入#号键）。

收号节点一般后面需要连接一个接口调用模块，将收号变量通过入参形式给到第三方系统接口，做业务处理，再将结果通过出参形式注入到 IVR 后续的流程中，实现定制化的 IVR 需求。示例如下：



## 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。



接口调用
复制
×

标签

最大错误数

超时时间(秒)

接口请求地址

入参 ⓘ

字段名	参数值	操..
CallerNumber	\${SystemCallerNuml	×
SessionId	\${SystemSessionId}	×

添加

出参 ⓘ

参数名	字段名	默认值	排
\${useDynam	useDynamic	false	×
\${ttsWelcon	ttsWelcome	尊敬的客户您	×
\${tts}	tts		×
\${dynamicEi	entries		×

添加

**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跳节点。

**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

请求参数：

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
\${SystemCallerNumber}	字符串	主叫号码
\${SystemCalleeNumber}	字符串	被叫号码
\${SystemSessionId}	字符串	会话 ID

响应参数：

参数	类型	说明
返回参数1	字符串	IVR 配置中指定的返回参数
返回参数2	字符串	IVR 配置中指定的返回参数
返回参数N	字符串	IVR 配置中指定的返回参数

示例：



```
https://www.customurl.com/fetchVariables
```

请求

```
{  
  "Callee": "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. 通过传参模块，调用第三方接口传入主叫号码，获取分数参数值。
2. 条件判断模块，将分数分为4个不同等级，分别走4个不同分支。

示例如下：

### 参数判断分支

标签

条件	标签	操作
<code>:Score ≥ 0.8</code>	<input type="text" value="优秀"/>	删除
<code>:Score &lt; 0.8 且 :Score ≥...</code>	<input type="text" value="及格"/>	删除
<code>:Score &lt; 0.6 且 :Score ≥...</code>	<input type="text" value="不及格"/>	删除
默认分支	<input type="text" value="默认"/>	

添加

✕

参数	条件	值	操作
所有条件都满足			
<input type="text" value="Score"/>	< ▼	<input type="text" value="0.8"/>	✕
<input type="text" value="Score"/>	≥ ▼	<input type="text" value="0.6"/>	✕
<a href="#">添加新条件</a>			
<a href="#">修改</a> <a href="#">取消</a>			

## 放音模块（动态播报）

放音模块可以通过 `${variable}` 的形式，使系统播报动态传入的第三方参数。

### 说明：

如果文本中涉及阿拉伯数字播报，建议通过汉字形式，如：“按一转咨询，按二转销售”。



## 转人工模块（获取指定座席列表）

URL : `https://{custom_url}?action=specifiedSeat&version=1`

METHOD: POST

Content-Type: `application/json; charset=utf8`

REQUEST :

参数	类型	说明
RequestId	字符串	请求序号
Timestamp	数值	Unix 秒级时间戳
SdkAppId	数值	联络中心实例 ID
SessionType	字符串	会话类型，目前只有 "tel"
User	字符串	用户号码（带0086前缀）

RESPONSE :

--	--	--

参数	类型	说明
RequestId	字符串	请求序号
ErrMsg	字符串	错误说明
ErrCode	数值	错误码
SeatEmails	字符串数组	指定座席列表
SkillGroup	数值	指定技能组 ID

## 分支模块（启用动态分支）

IVR 中分支节点支持动态分支功能，业务方可以通过第三方传参的形式自行构建动态分支结构。将动态分支选项设为启用，动态分支参数选择为 IVR 流程之前传参模块传入的第三方业务参数。动态分支参数的格式见下。

### 注意

传参模块中对应传入的 json 数组格式的参数需要转为 string 字符串。

动态分支参数：

参数	类型	说明
digits	字符串	分支对应的按键信息，取值：0-9、#、*
name	字符串	分支唯一ID，建议用GUID唯一标识一个分支
lable	字符串	分支的中文描述（会和按键信息一起体现在话单中）
next	字符串	下一跳节点名称（可点击需跳转的节点，标题栏上可获取）

动态分支
复制
×

标签

播放声音  文字转语音  选择现有音频

\${tts}, 按\*返回普通菜单

16 / 600

▶ 点击试听

**超时播放**     文字转语音     选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

**错误播放**     文字转语音     选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

**最大错误数**

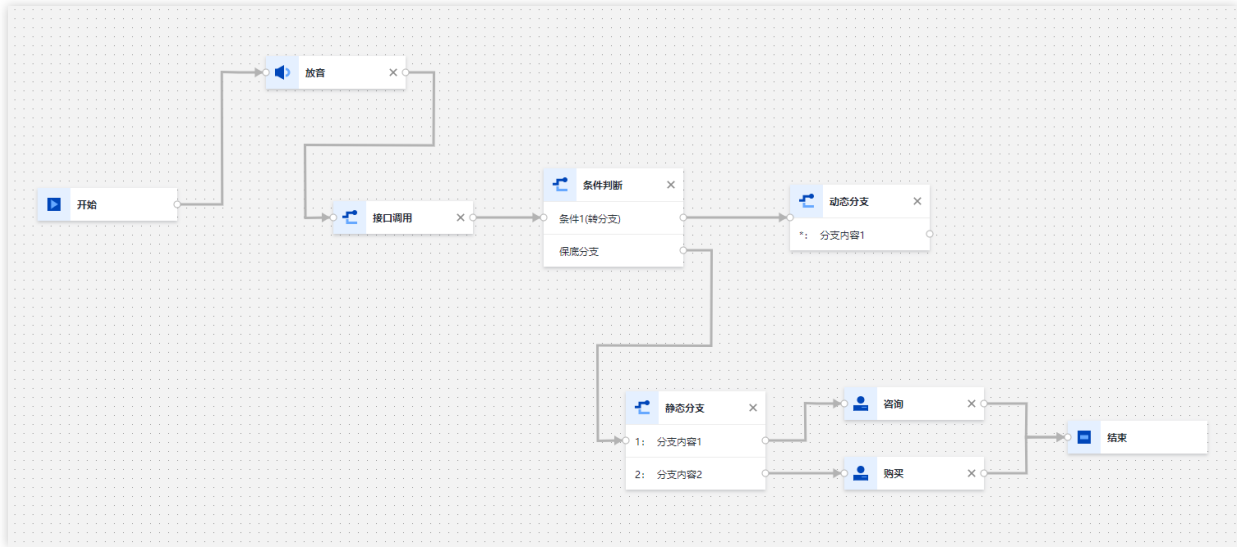
**超时时间(秒)**

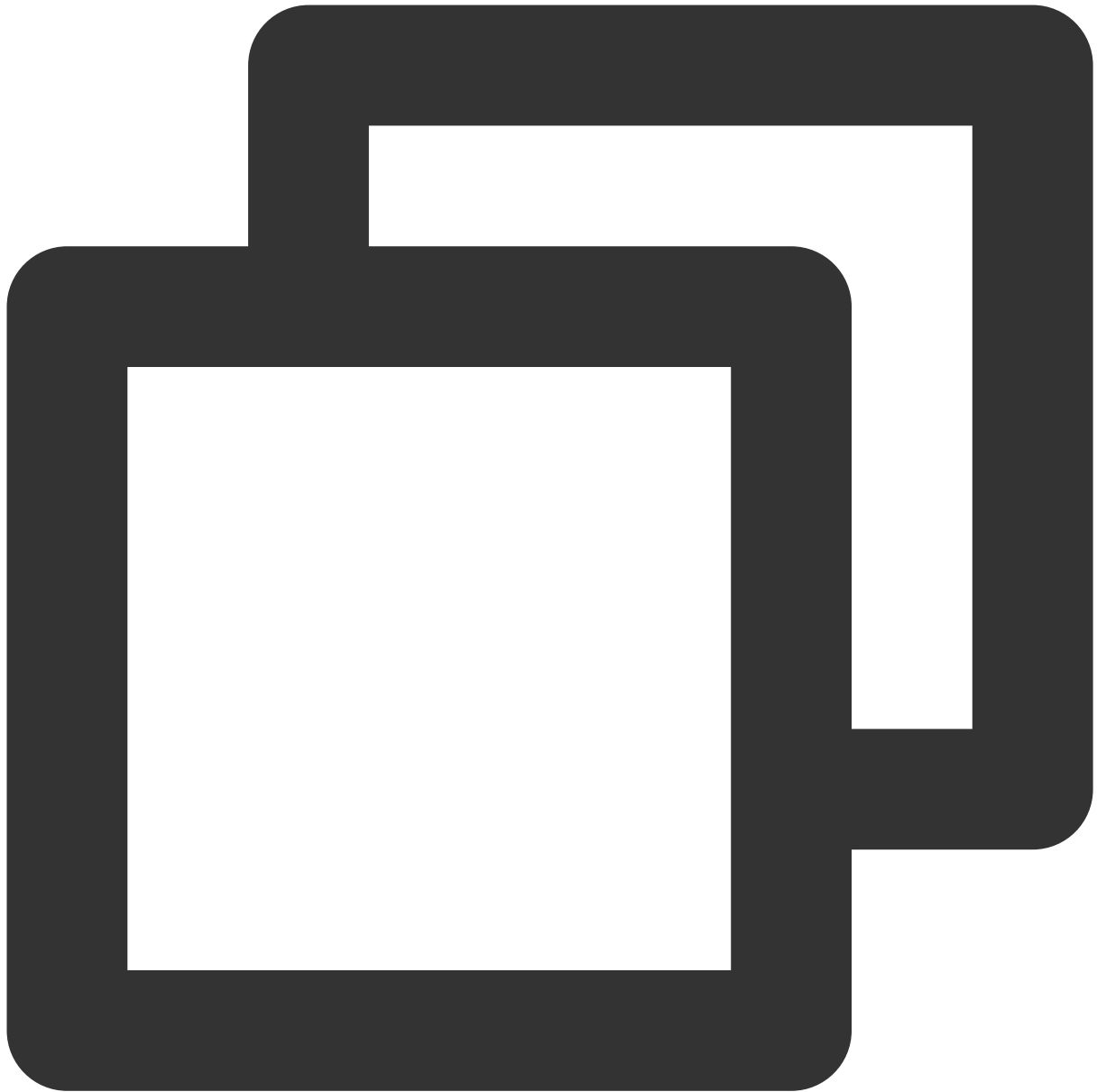
**动态分支**     关闭     启用

**动态分支参数**

示例：







```
https://www.customurl.com/fetchVariables
```

请求

```
{  
  "Callee": "008618621500000"  
}
```

返回

```
{  
  "tts": "按一转咨询, 按二转购买",  
  "dynamicEntries": "[{  
    \\\"digits\\\": \\\"1\\\",
```

```
    \\\"next\\\": \\\"01FN8J6WZ984WR9PP4ZZTC8YXS\\\",
    \\\"label\\\": \\\"咨询\\\",
    \\\"name\\\": \\\"120b5ad2-6b6e-49e8-ade7-d952e7de6f32\\\"
  },
  {
    \\\"digits\\\": \\\"2\\\",
    \\\"next\\\": \\\"01FN8J92EH5HP4SBS5W4MXZD0J\\\",
    \\\"label\\\": \\\"购买\\\",
    \\\"name\\\": \\\"4ac833b5-9019-4ba9-8c5a-a11fb893dca2\\\"
  }
]
```

## 转分机

前提条件：完成 [SIP 话机注册](#)。

该模块中，输入目标座席的 SIP 话机分机号即可转接。

转分机

属性 连接

节点ID

标签 转分机

播放声音  文字转语音  选择现有音频

请输入分机号

6 / 600

▶ 点击试听

拨分机号超时  文字转语音  选择现有音频

超时了, 请重新输入分机号

12 / 600

▶ 点击试听

同一个转分机模块仅支持转**同一长度**的分机号，您需要在此进行设置：

### 转分机 ✕

11 / 600

▶ 点击试听

最大错误数 3 ▼

超时时间(秒) 10

**分机号长度 4**

## 语音信箱

该模块支持用户在呼入时留言，留言可通过服务记录查询。  
用户在“哔声”后开始留言，留言完成后，按#号键结束留言。

语音信箱
✕

---

属性
连接

节点ID 0 F1 🔒

语音信箱 语音信箱

留言前播放语音信箱提示音，提示音结束后请在哔声后开始留言，按#号键结束留言。

留言前提示音  文字转语音  选择现有音频

在哔声后开始留言，按#号键结束留言。

0

▶ 点击试听

留言结束提示音  文字转语音  选择现有音频

0

▶ 点击试听

留言后可在服务记录的语音信箱 TAB 播放留言和下载留言

主叫号码	备注	被叫号码	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	语音信箱	操作
0086075538560004	■	0086075538560004	正常结束	00:00:36	电话体验技能组		电话体验技能组	-	客户	-	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">播放留言</a>
0086195****8105	-	0086195****8105	IVR后直接结束	00:00:00				-	座席	<span style="border: 2px solid green; padding: 2px;">播放留言</span> <span style="border: 2px solid green; padding: 2px;">下载留言</span>	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">播放录音</a>
0086195****8105	-	0086075538560004,58	IVR 期间用...	00:00:00				-	客户	<span style="border: 2px solid green; padding: 2px;">播放留言</span> <span style="border: 2px solid green; padding: 2px;">下载留言</span>	<a href="#">查看详情</a> <a href="#">播放录音</a>

共 3 条 15 条 / 页 1 / 1 页



# IVR 版本管理（高级版功能）

最近更新时间：2024-03-28 19:31:39

212IVR 版本管理主要用于帮助管理员基于历史 IVR 流程修改且不影响历史配置的 IVR 流程。

1. 左侧导航栏单击**电话客服-IVR 管理**进入 IVR 管理页面，单击**呼入 IVR**，选择一个历史 IVR 流程单击**添加新版本**。



2. 在添加新版本对话框中选择需要基于哪个版本添加，并设置新版本号，同时可以给该新版本备注，单击**确定**后生成新版本 IVR。

The dialog box is titled '添加电话呼入流程测试的新版本'. It contains three input fields: '基于该版本添加 \*' with a dropdown menu showing 'MAIN', '新版本号 \*' with a text input field containing '请输入新版本号', and '版本备注' with a text input field containing '请输入备注'. At the bottom right, there are two buttons: '取消' and '确定'.



# 放音文件管理

最近更新时间：2024-03-28 19:34:21

放音文件管理是管理在云联络中心中用到的现有音频，在音频列表中可以对已有音频进行添加、播放、下载、编辑和删除的操作。

## 添加音频

1. 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**管理端** > **电话客服** > **放音文件管理**进入音频管理页面。在音频管理页面的右上角单击**添加音频**。

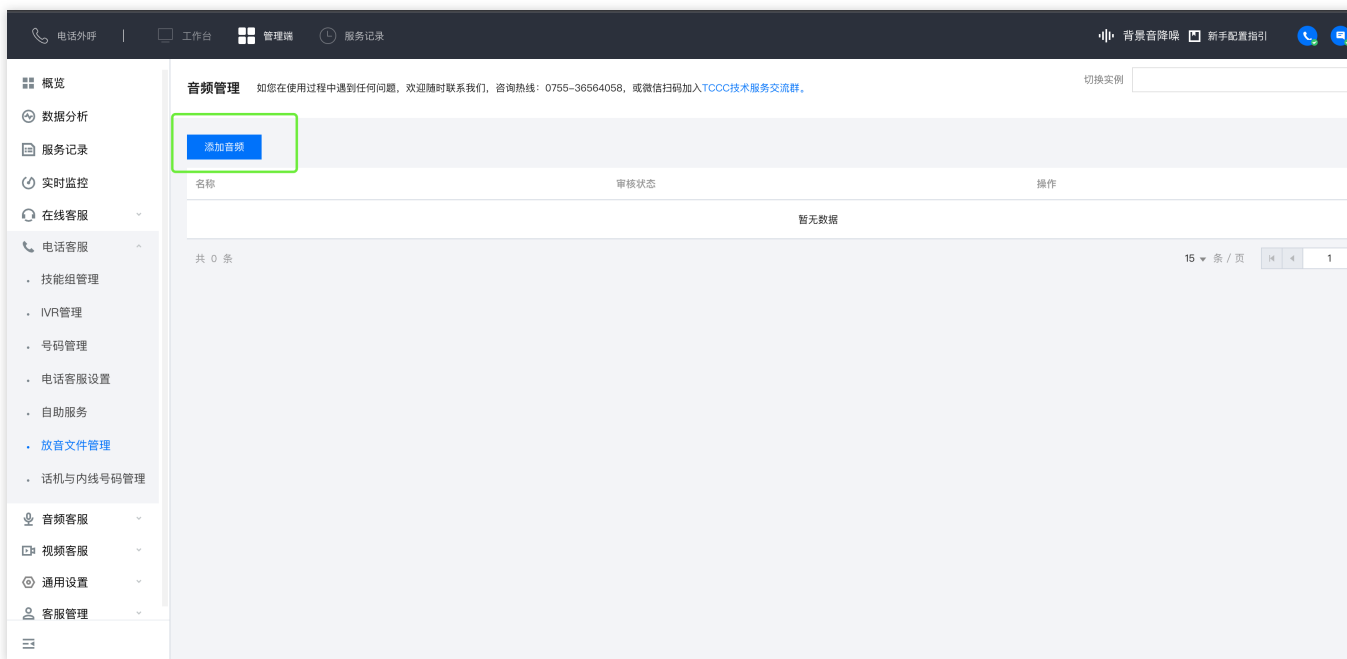
2. 在添加音频对话框中输入以下信息：

名称，可根据需要自定义，上传文件前请先填写名称。

音频文件，选择音频文件上传即可，上传成功后会需要等待审核，审核通过后可以使用。

### 注意

音频文件支持 mp3、wav 格式，最大不得超过5M。



## 播放音频

单击列表左侧要播放的**音频播放按钮**即可进行在线播放。

## 音频管理

名称	审核状态	操作
 music.wav	审核通过	<a href="#">下载</a> <a href="#">删除</a>
 95869.wav	审核通过	<a href="#">下载</a> <a href="#">删除</a>
 bullet.mp3	审核通过	<a href="#">下载</a> <a href="#">删除</a>

# 呼出号码分配

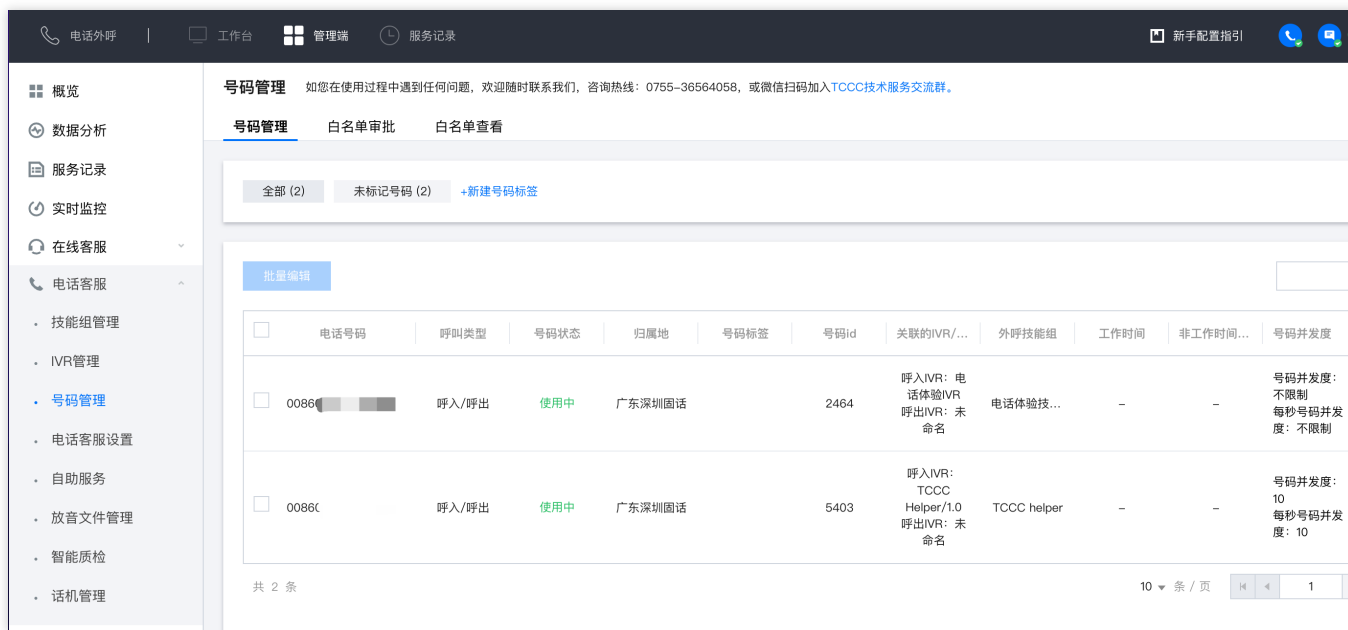
最近更新时间：2024-03-28 19:39:35

呼出号码分配规则即设定当座席外呼时在用户手机上显示的来电号码，云联络中心支持外呼技能组关联号码分配与相同归属地分配规则。

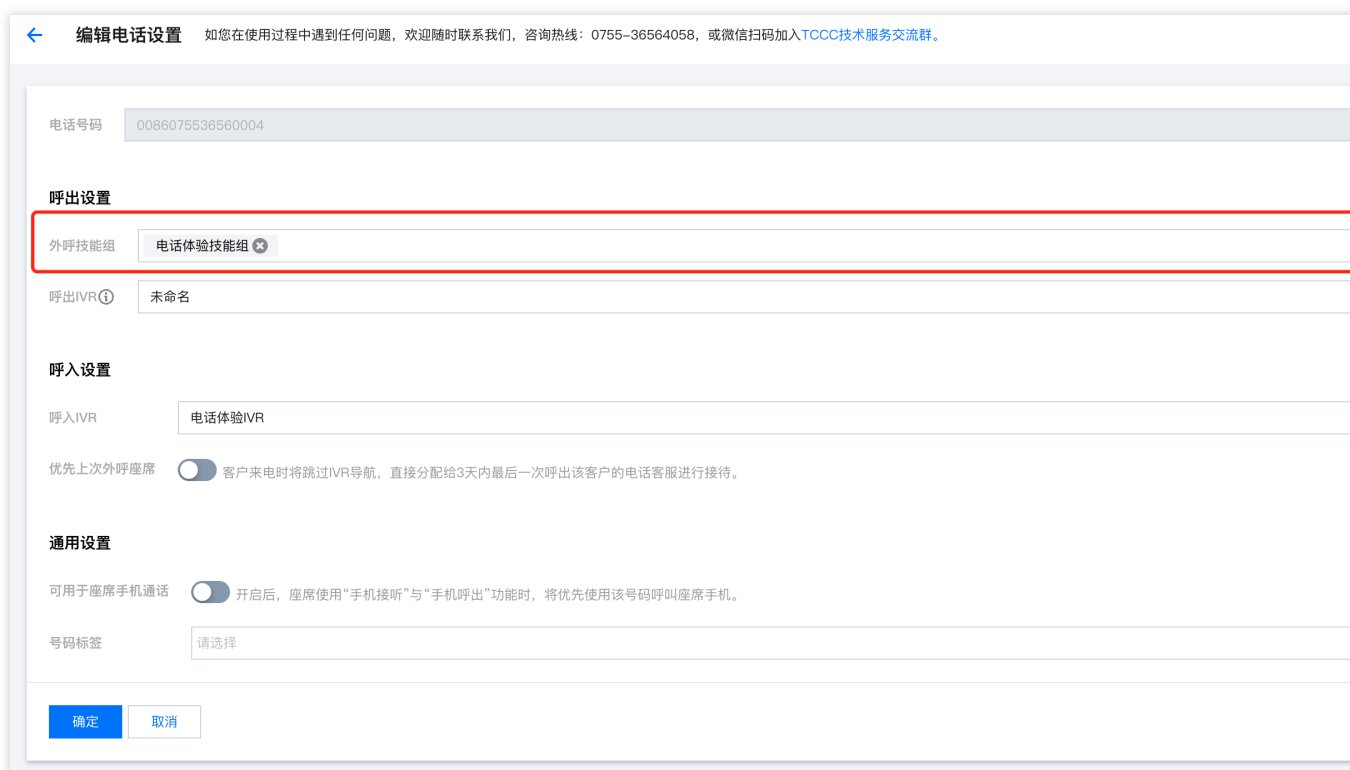
## 外呼技能组关联号码分配

外呼技能组关联号码分配规则即给号码绑定指定外呼技能组，当该技能组的座席外呼时，优先使用与该技能组绑定的号码外呼。

1. 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，在左侧导航栏单击[电话客服 > 号码管理](#)，在对应外呼号码的操作列单击[编辑](#)。



2. 在[呼出设置 > 外呼技能组](#)中选择需要绑定该号码的外呼技能组，如未设置技能组可参见[技能组管理](#)创建技能组后进行绑定，单击[确定](#)。



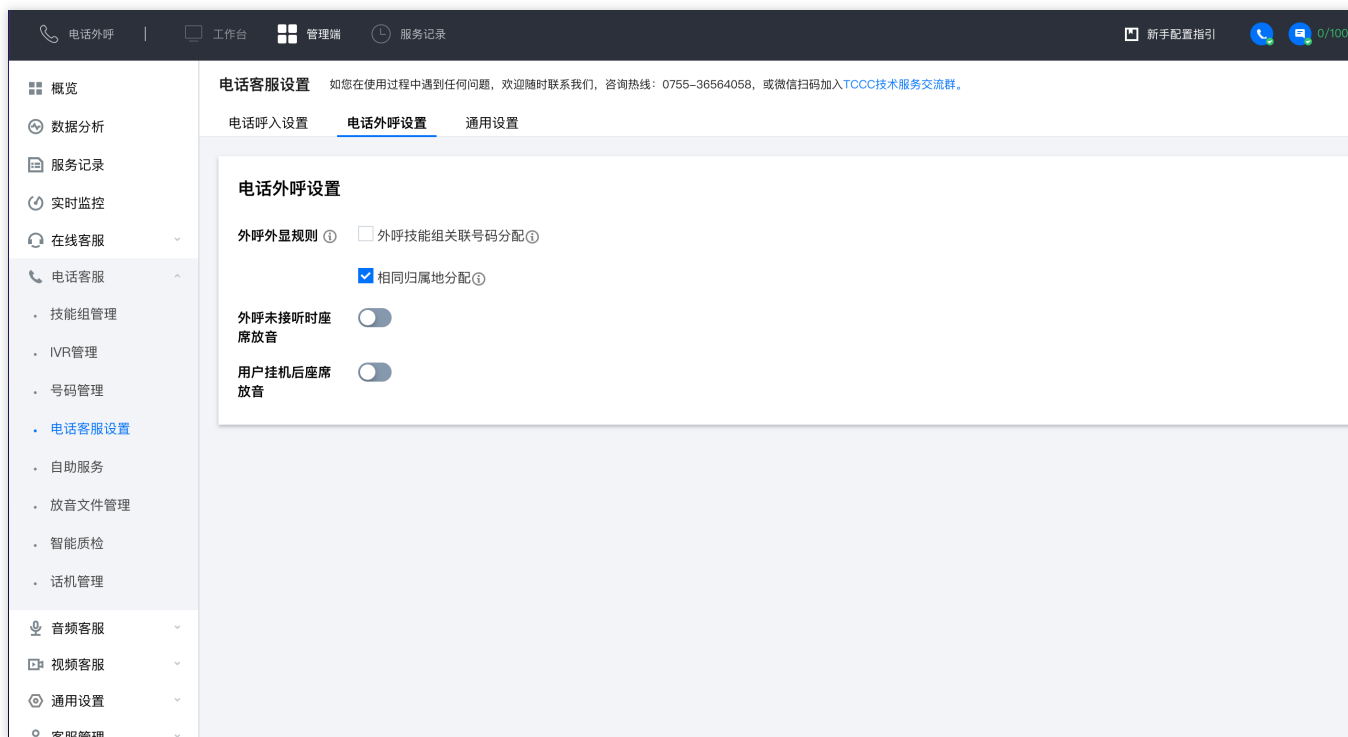
3. 在管理工作台左侧导航栏单击**电话客服 > 电话客服设置 > 电话外呼设置**，勾选**外呼技能组关联号码分配**。



## 相同归属地分配

相同归属地分配规则即设定当坐席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。直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，在左侧导航栏单击**电话客服 > 电话客服设置**，单击**电话外呼设置**，在电话外呼设置中勾选**相同**

归属地分配。



## 允许坐席指定号码呼出

在管理工作台左侧导航栏单击**电话客服 > 电话客服设置 > 电话外呼设置**，开关开启后允许坐席在外呼时选择号码进行拨出，坐席可选择号码的范围与号码**外呼技能组**的配置相关联。

- 概览
- 📊 数据分析
- 📄 服务记录
- 🕒 实时监控
- 🗣️ 在线客服
- ☎️ 电话客服
  - 技能组管理
  - IVR管理
  - 号码管理
  - 电话客服设置
  - 自助服务
  - 收号设置
  - 放音文件管理
  - 话机管理

### 电话客服设置

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](#)。

电话呼入设置    **电话外呼设置**    通用设置

#### 电话外呼设置

外呼外显规则 ⓘ     外呼技能组关联号码分配 ⓘ  
 相同归属地分配 ⓘ

外呼未接听时座席放音

用户挂机后座席放音

**允许座席指定号码呼出**

# SIP 话机与内线号码

## SIP 话机注册

最近更新时间：2024-03-29 09:50:37

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。主要功能包括：

管理员对 SIP 话机进行状态管理，包括注册、重置密码。

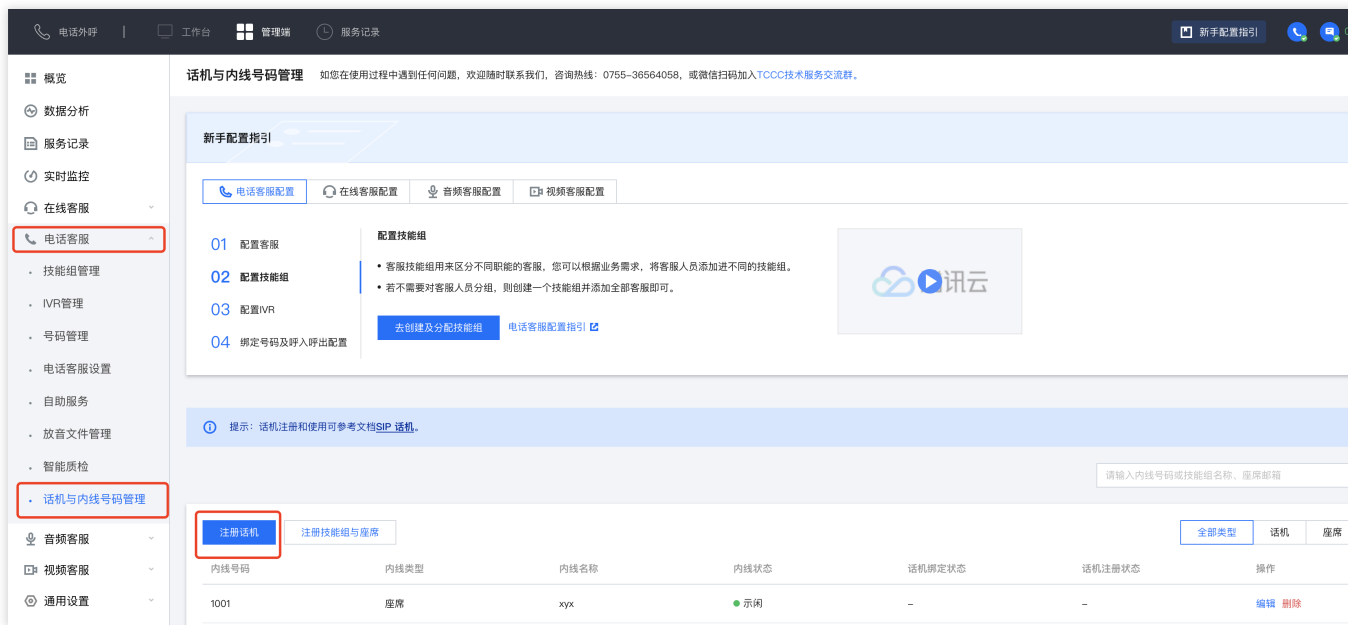
每个座席的 SIP 话机分别有专属分机号。

话机可绑定座席作为座席的专属话机，每个员工无需登录云联络中心即可使用话机办公，使用话机进行内部通话、外呼、呼入来电接听等场景。

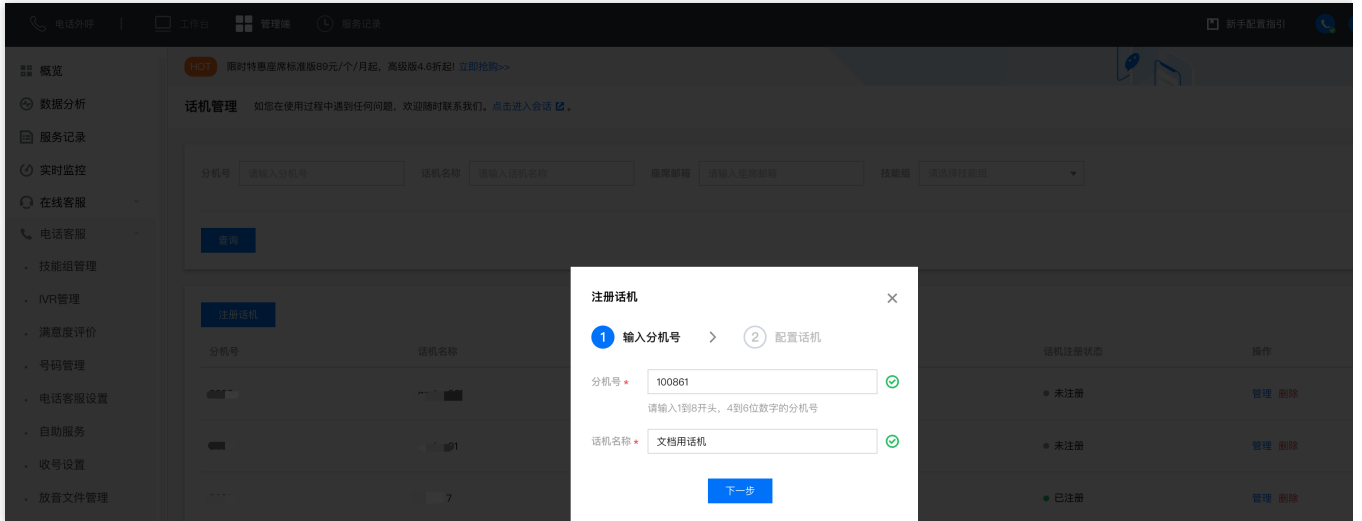
话机可加入技能组，用户电话呼入时，系统可按照预先设置的规则将该技能组来电分配至合适的话机。

## 注册话机说明

1. 登录 [云联络中心 管理工作台](#)。
2. 左侧导航栏单击 [电话客服 > 话机与内线号码管理](#) 进入话机管理页面，左上角单击 [注册话机](#)。



3. 为话机设置一个1到8开头，4到6位数字的分机号，并设置话机的名称。



4. 将分机注册信息配置到您的 SIP 话机上。



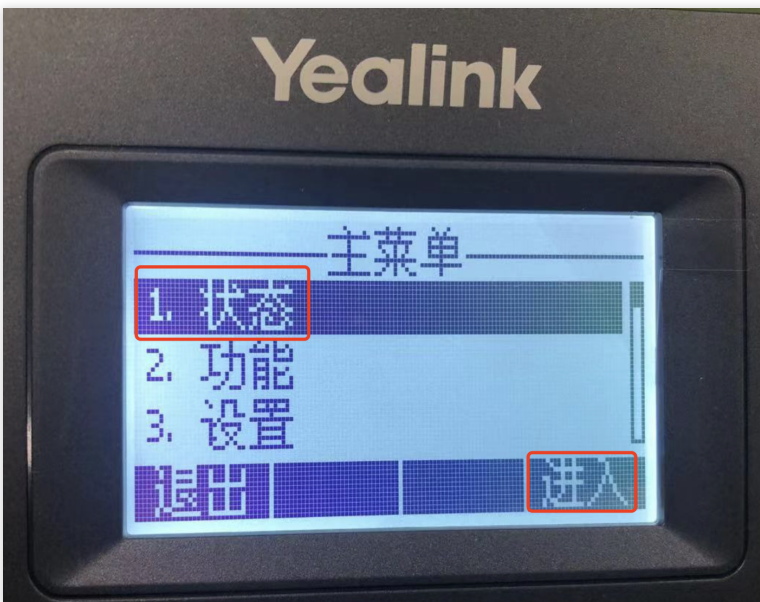
5. 在浏览器内输入话机的IPv4地址进入话机管理页面，请根据您的 SIP 话机类型，按照以下对应的操作指引，配置您的话机。

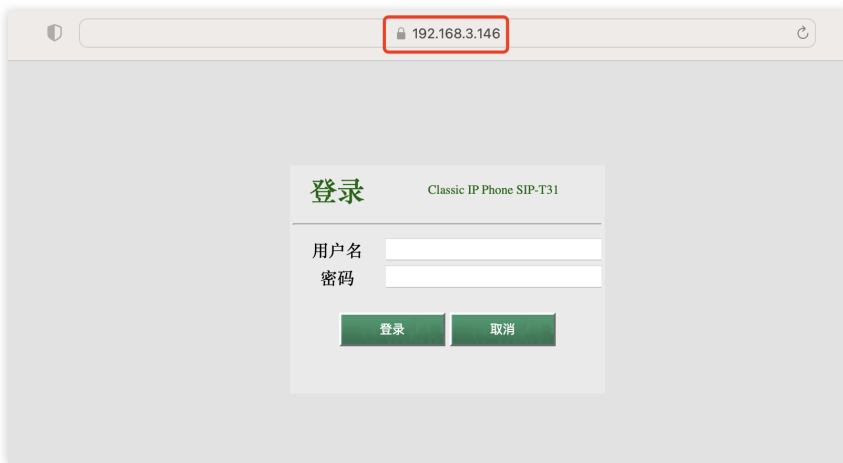
操作流程：



5.1 菜单 > 状态 > 获取“内网IP地址”。

5.2 在话机同网段的电脑浏览器内输入话机的 IP 地址进入话机管理页面。





亿联 (yealink)

科尔特 (CallTel)

飞音

阿尔卡特 朗讯

标签、显示名、注册名、用户名处填写：话机分机号

密码处填写：话机密码

服务器主地址处填写：域名

传输选择：TLS

Outbound 代理服务器1处填写：服务器地址

Outbound 代理服务器2处填写：备选服务器地址

The screenshot shows the 'Account' configuration page for a Yealink T31 device. The page is divided into several sections:

- Account Information:** Includes fields for 'Line Activation' (set to 'Enabled'), 'Tag' (3101), 'Display Name' (3101), 'Registered Name' (3101), 'Username' (3101), and 'Password' (masked with dots).
- SIP Server 1:** Includes fields for 'Server Main Address' (1400...6.tccc.qcloud.com), 'Port' (5061), 'Transport' (TLS), 'Heartbeat Interval' (3600), and 'Retries' (3).
- SIP Server 2:** Includes fields for 'Server Main Address', 'Port' (5060), 'Transport' (UDP), 'Heartbeat Interval' (3600), and 'Retries' (3).
- Outbound Proxy:** Includes fields for 'Enable Outbound Proxy' (set to 'Enabled'), 'Outbound Proxy Server 1' (sip.tccc.qcloud.com, Port 5061), 'Outbound Proxy Server 2' (sip2.tccc.qcloud.com, Port 5061), 'Proxy Retention Interval' (3600), and 'NAT' (set to 'Disabled').

Buttons for 'Submit' and 'Cancel' are located at the bottom of the form.

用户名、电话号码、显示名字、代理服务器账号处填写：话机分机号

密码、代理服务器密码处填写：话机密码

服务器地址、服务器端口、本地域名处填写：域名

代理服务器地址、代理服务器端口处填写：服务器地址

备份代理服务器地址、备份代理服务器端口处填写：备选服务器地址



**CT<sup>23</sup> CALLTEL**  
CT23

SIP    SIP热点设置    IAX2    STUN    DIAL PEER

SIP线路    SIP 2

基本设置 >>

注册状态	已注册	本地域名	1400...
服务器地址	1400...6.tccc.qcloud	代理服务器地址	sip.tccc.qcloud
服务器端口	5061	代理服务器端口	5061
用户名	3102	代理服务器帐号	
密码	.....	代理服务器密码	
电话号码	3102	备份代理服务器地址	sip2.tccc.qcloud
显示名字	3102	备份代理服务器端口	5061
开启注册	<input checked="" type="checkbox"/>	服务器名称	tccc

SIP 高级设置里，传输协议选择 TLS：

编辑协议

SIP高级设置 >>

开启无条件前转	<input type="checkbox"/>	启用热线号码	<input type="checkbox"/>
无条件前转号码	<input type="text"/>	热线号码	<input type="text"/>
开启遇忙前转	<input type="checkbox"/>	热线延迟时间	0 (0~9)秒
遇忙前转号码	<input type="text"/>	自动检测服务器	SIP Option
开启无应答前转	<input type="checkbox"/>	服务器检测时间间隔	60 秒
无应答前转号码	<input type="text"/>	BLF服务器	<input type="text"/>
无应答前转延迟时间	60 (0~120)秒	转移超时间	0 秒
开启信令加密	<input type="checkbox"/>	开启自动应答	<input type="checkbox"/>
信令加密密钥	<input type="text"/>	自动应答时间	60 秒
开启语音加密	<input type="checkbox"/>	开启会话计时	<input type="checkbox"/>
语音加密密钥	<input type="text"/>	会话超时间	0 秒
开启MWI订阅	<input type="checkbox"/>	会议类型	本地
语音信箱号码	<input type="text"/>	会议室号码	<input type="text"/>
订阅包重复超时时间	3600 秒	服务器注册时限	3600 秒
开启服务码	<input type="checkbox"/>	DND关闭码	<input type="text"/>
DND开启码	<input type="text"/>	无条件前转关闭码	<input type="text"/>
无条件前转开启码	<input type="text"/>	遇忙前转关闭码	<input type="text"/>
遇忙前转开启码	<input type="text"/>	无应答前转关闭码	<input type="text"/>
无应答前转开启码	<input type="text"/>	拒绝匿名呼叫关闭码	<input type="text"/>
拒绝匿名呼叫开启码	<input type="text"/>	服务器类型	COMMON
用户代理	<input type="text"/>	规范版本	RFC3261
DTMF类型	自动	本地端口	5060
DTMF SIP INFO类型	发送10/11	匿名呼叫规范版本	不使用
铃声类型	默认	注册时带认证	<input type="checkbox"/>
开启Rport	<input type="checkbox"/>	仅响应一种语音编码	<input type="checkbox"/>
开启PRACK	<input type="checkbox"/>	自动使用TCP传输	<input type="checkbox"/>
长的Contact字段	<input type="checkbox"/>	配置兼容特殊服务器	<input type="checkbox"/>
允许URI转换	<input checked="" type="checkbox"/>	开启GRUU	<input type="checkbox"/>
允许不注册呼出	<input type="checkbox"/>	配置显示姓名加引号	<input type="checkbox"/>
禁止匿名呼叫	<input type="checkbox"/>	开启user=phone	<input checked="" type="checkbox"/>
DNS模式	A	开启点击呼叫	<input type="checkbox"/>
开启未接来电记录	<input checked="" type="checkbox"/>	传输协议	TLS
BLF List号码	<input type="text"/>	使用VPN	<input checked="" type="checkbox"/>
开启BLF List	<input type="checkbox"/>	开启DND	<input type="checkbox"/>
呼叫等待时间182	<input type="checkbox"/>	来电显示头域	PAI-RPID-FROM
启用Inactive Hold	<input type="checkbox"/>	同步话机时间	<input type="checkbox"/>
开启Feature Sync	<input type="checkbox"/>	启用Tel格式呼叫	<input type="checkbox"/>
开启SCA	<input type="checkbox"/>		

提交

显示名称、注册账户、认证名称填写：话机分机号

密码、代理服务器密码处填写：话机密码

注册服务器、注册服务器端口填写：域名

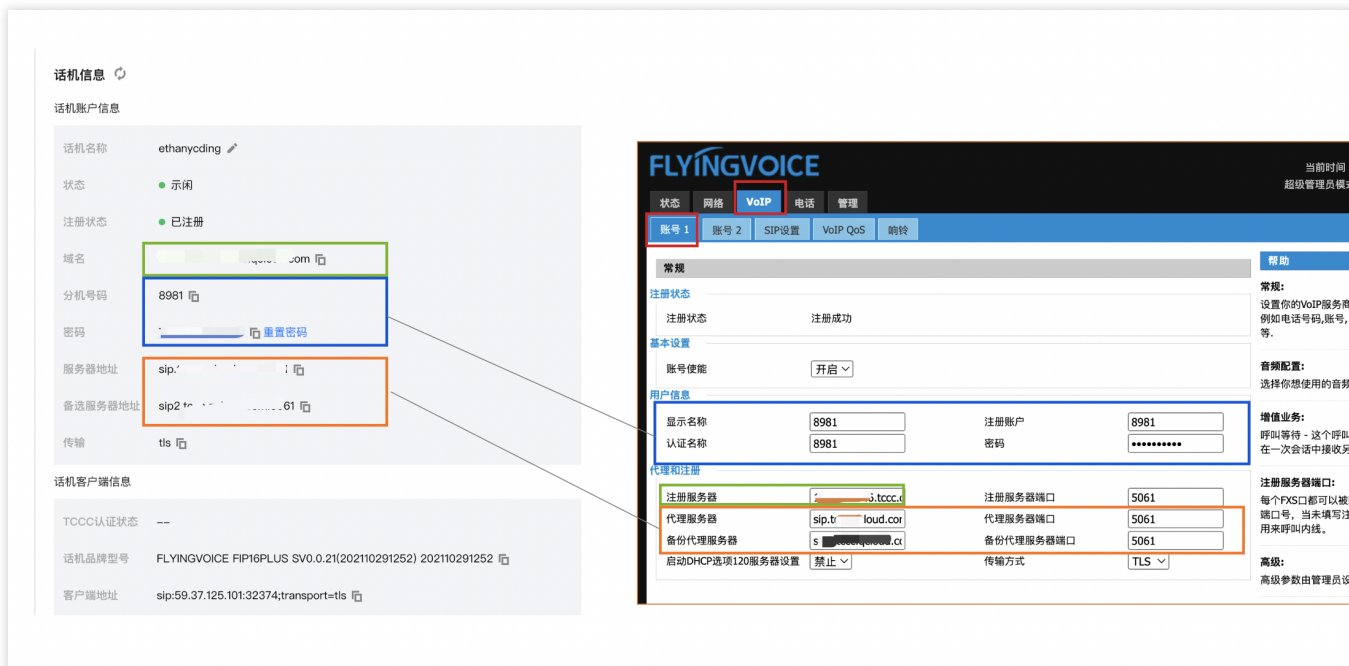
代理服务器：服务器地址（冒号之前部分）

代理服务器端口填写：服务器地址（冒号之后部分）

备份代理服务器：备选服务器地址（冒号之前部分）

备份代理服务器端口填写：备选服务器地址（冒号之后部分）

传输方式：TLS



标签、显示名称、用户名、注册名称处填写：话机分机号

密码处填写：话机密码

服务器地址、服务器端口、备用服务器地址、备用服务器端口处填写：域名

传输方式选择：TLS

代理服务器地址、代理服务器端口填写：服务器地址

备用代理服务器地址、备用代理服务器端口填写：备选服务器地址

Alcatel-Lucent Enterprise **WBM Based Management | H6**

- 状态
- 版本
- 账号状态
- 网络状态
- 账号
- 基础**
- 编解码
- 高级
- 网络
- 部署
- 话机编程键
- 设置
- 功能
- 通讯录
- 设备维护

标签:	3104
显示名称:	3104
用户名:	3104
注册名称:	3104
密码:	.....
服务器地址:	1400...tccc.qcloud.com
服务器端口:	5061
注册超时时间:	3600
传输方式:	TLS
备用服务器地址:	1400...tccc.qcloud.com
备用服务器端口:	5061
备用服务器注册超时时间:	3600
备用服务器传输方式:	TLS
代理服务器地址:	sip.tccc.qcloud.com
代理服务器端口:	5061
备用代理服务器地址:	sip2.tccc.qcloud.com
备用代理服务器端口:	5061

# SIP 话机使用

最近更新时间：2024-03-28 19:43:34

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。主要功能包括：

管理员对 SIP 话机进行状态管理，包括注册、重置密码。

每个座席的 SIP 话机分别有专属分机号。在线话机占用一个座席许可。

话机可绑定座席作为座席的专属话机，每个员工无需登录云联络中心即可使用话机办公，使用话机进行内部通话、外呼、呼入来电接听等场景。

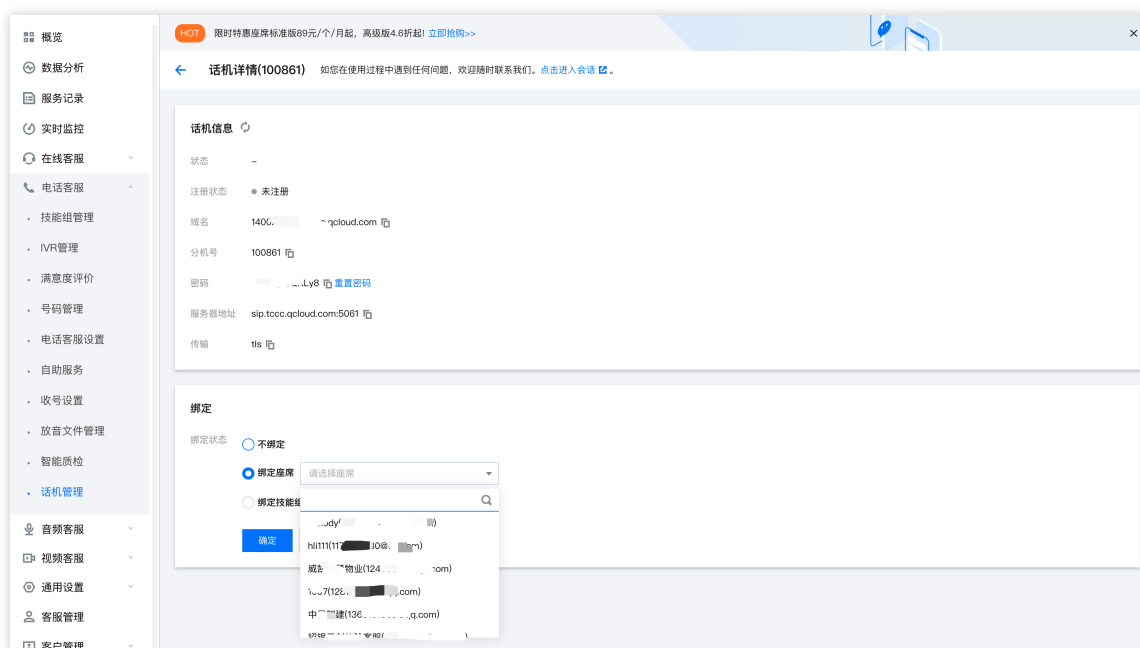
话机可加入技能组，用户电话呼入时，系统可按照预先设置的规则将该技能组来电分配至合适的话机。

## 话机呼入

完成 SIP 话机注册后，可将话机绑定座席或绑定技能组使用。

## 绑定座席使用（仅限高级版座席使用）

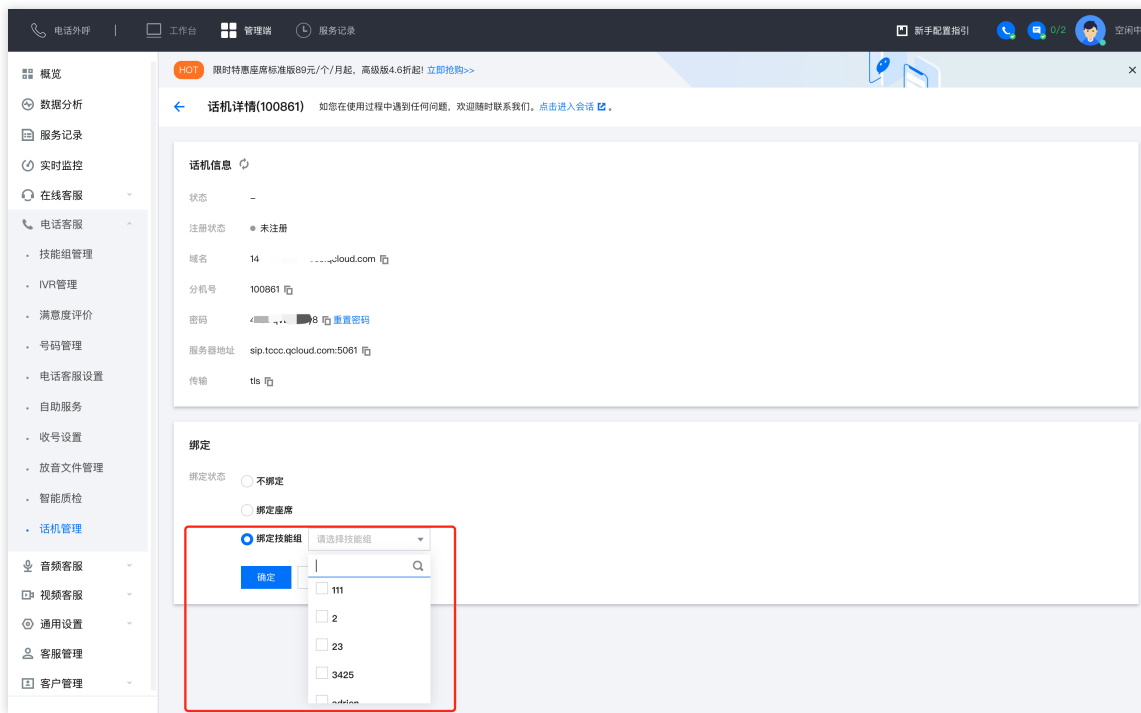
在话机管理页面，将话机绑定座席后，话机的状态与座席的状态保持一致，当座席示闲且有用户来电时，座席绑定的话机会响铃。





## 绑定技能组使用

在话机管理页面，将话机绑定技能组后，话机状态为示闲，用户电话呼入时，系统可按照预先设置的规则将该技能组来电分配至合适的话机。



## 话机外呼

话机外呼手机：直接使用话机拨手机号呼出。

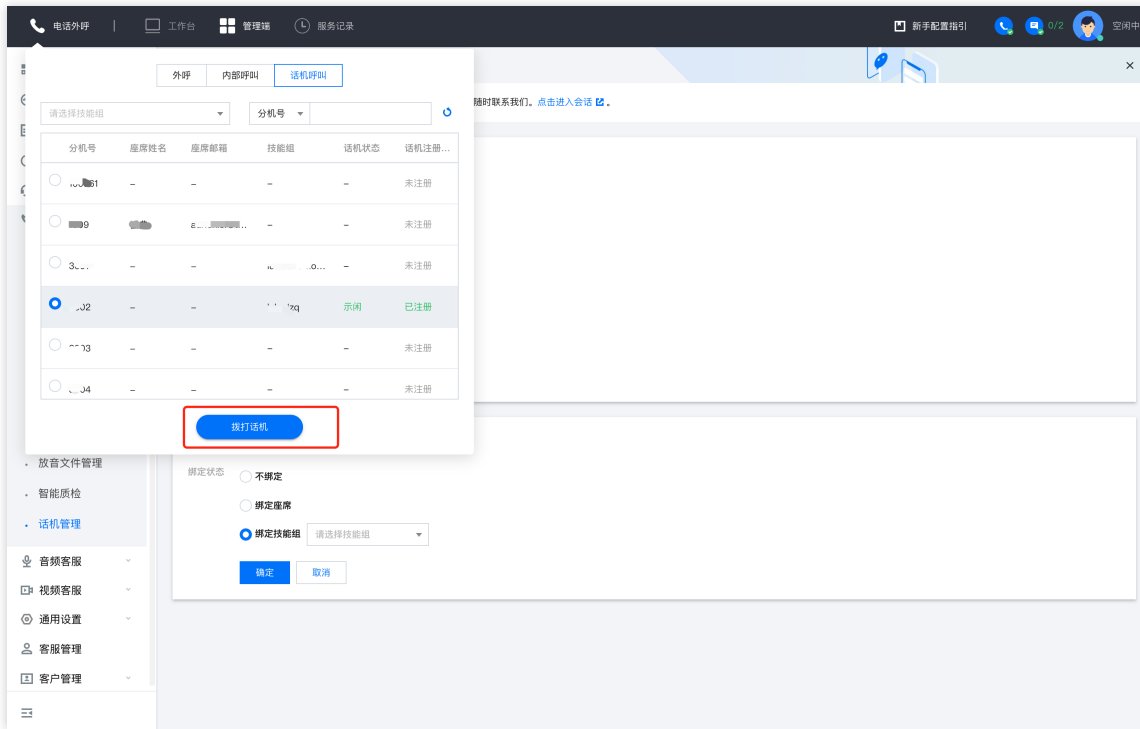
话机外呼固话：先输入固话的区号再输入固话号码呼出，例：02182881882。

## 话机呼叫话机

直接拨打被叫话机的分机号。

## 工作台呼叫话机

单击**电话外呼**，选择话机呼叫，找到被叫的分机号，选择拨打话机。



# 集成业务系统（来电弹屏）

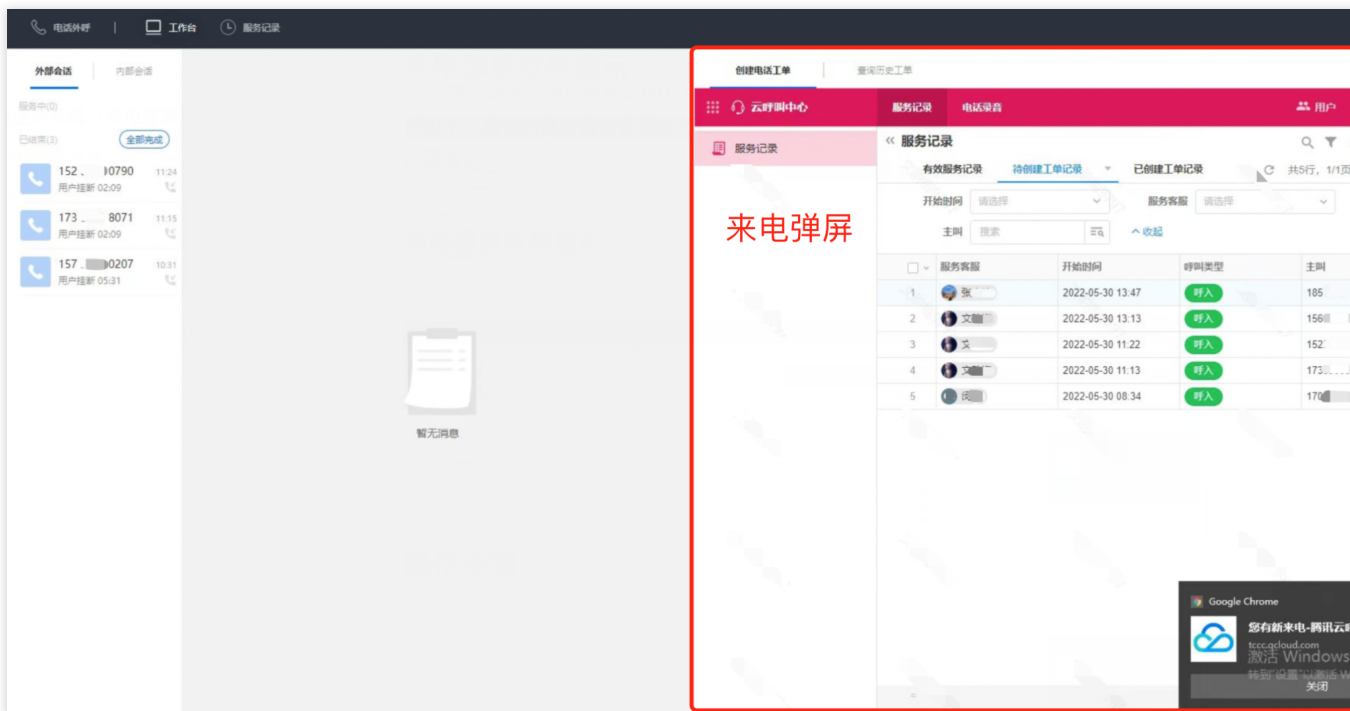
最近更新时间：2024-03-28 19:46:52

云联络中心支持通过 iframe 方式嵌入您的业务系统，解决云联络中心与业务系统对接的问题。

当有用户来电/会话时，可以自动调取业务系统数据，展示给客服人员使用。

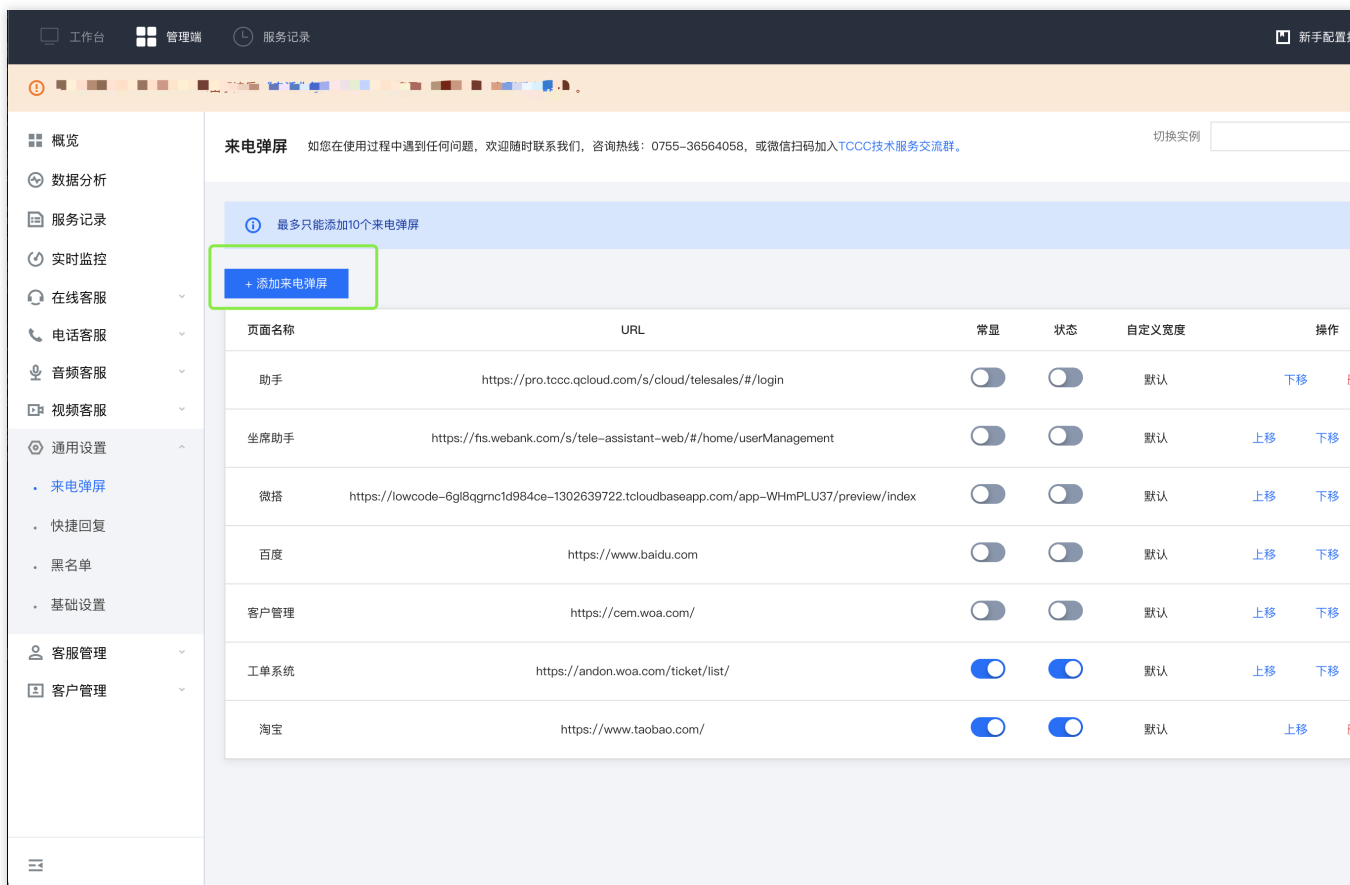
当座席需要呼出时，可在业务系统内调用拨号盘呼出电话。

## 来电弹屏效果展示



## 操作步骤

1. 直接访问 [云联络中心 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，左上角单击**添加来电弹屏**。



2. 在添加来电弹屏对话框中填写如下信息：

**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.xxx.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。



3. 配置完成后前往工作台刷新页面即可查看，如下图所示。

## 业务系统获取通信相关参数

当有新的来电/会话时，将相关参数拼接在 URL 的 hash 上面，并通过 HashChange 监听。

示例：以腾讯网为例，假如您填写的页面地址为：`https://www.qq.com`，那么每次呼入时，我们请求的 URL 为：`https://www.qq.com#?mobile=18888888888&type=phone`

来电弹屏参数说明：

参数	描述	参数描述
mobile	手机号	/
userId	电话/网页渠道：用户 ID 微信渠道：用户微信 openID	/
nickName	用户微信昵称	/
avatar	用户头像	/
status	用户状态	100：呼入中 200：已接入 400：已结束
type	服务类型	phone：电话 im：微信/网页渠道图文会话

		om：全媒体，仅音频通话 oim：音频通话 + 图文会话
agentEmail	客服邮箱	/
agentMobile	客服手机号	/
agentNickName	客服昵称	/
agentRoleId	客服角色	管理员 普通客服
sdkAppId	应用 ID	/

## 来电弹屏调用电话呼出能力

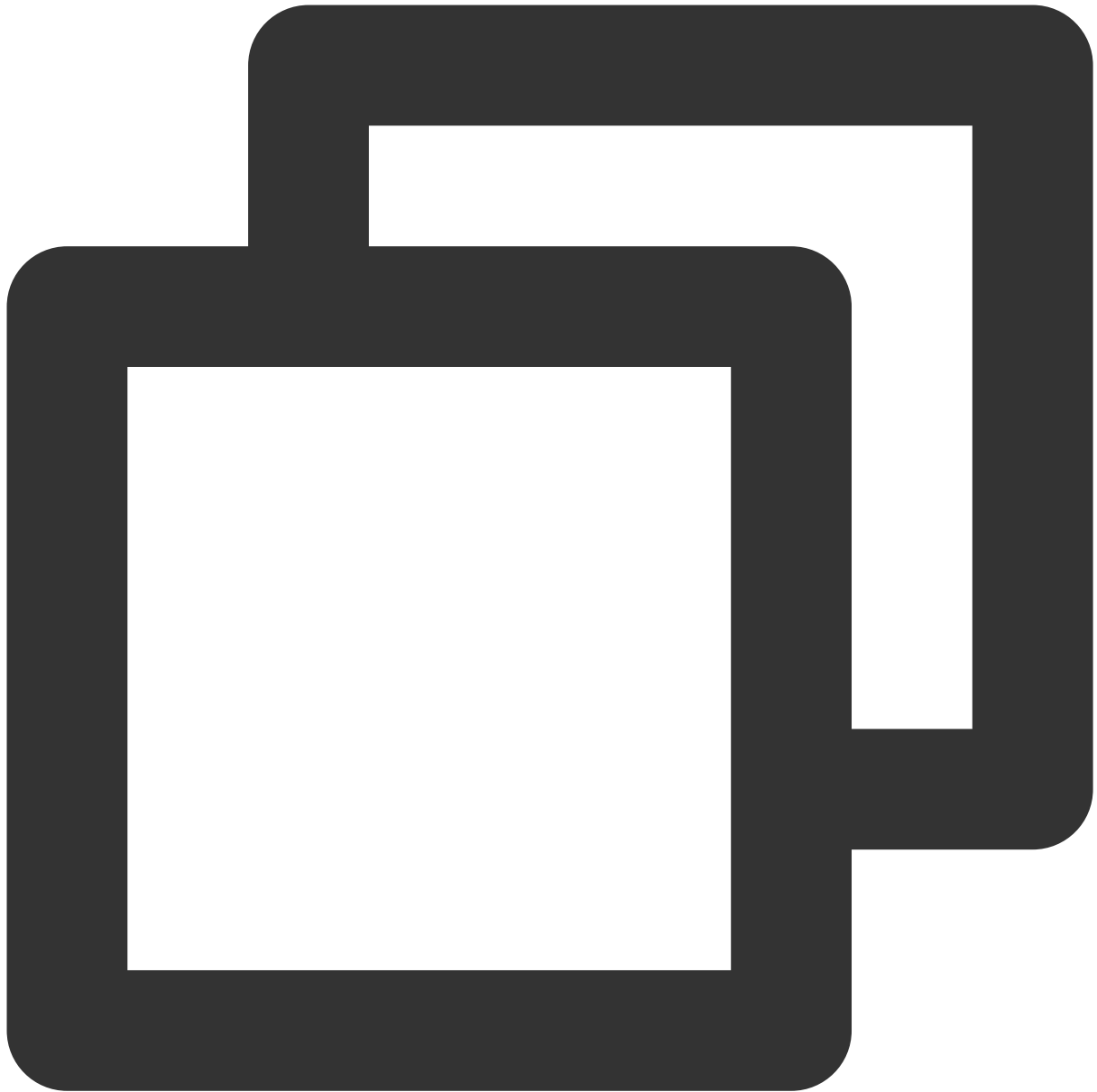
### 效果展示



### 操作步骤

如果您需要在业务系统中配置**呼出**按钮并呼出电话，您可在业务系统呼出功能中调用 `ccc-sdk`，调用云联络中心呼出拨号盘。后续我们将支持呼出时获取通信相关参数，届时您可以将呼出时通信相关参数用于您的业务系统。

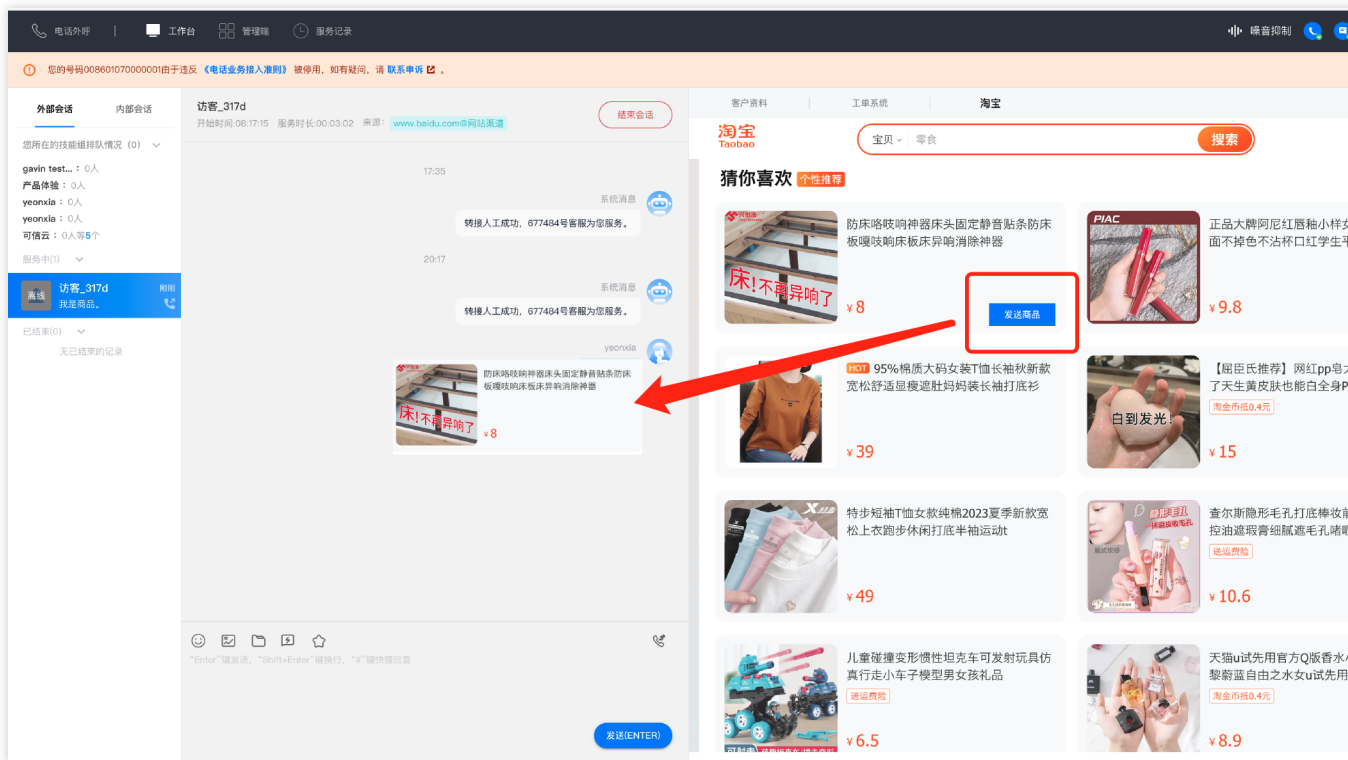
调用方法如下所示：



```
window.parent.postMessage({
  source: 'ccc-sdk',
  payload: {
    event: 'callOut',
    message: {
      phoneNumber: '15889xxxxxx', // 必传
      desc: '刘先生' // 呼出时系统显示字段, 选填, 没有时显示 phoneNumber
    }
  }
}, '*')
```

# 来电弹屏调用发送自定义卡片

## 效果展示

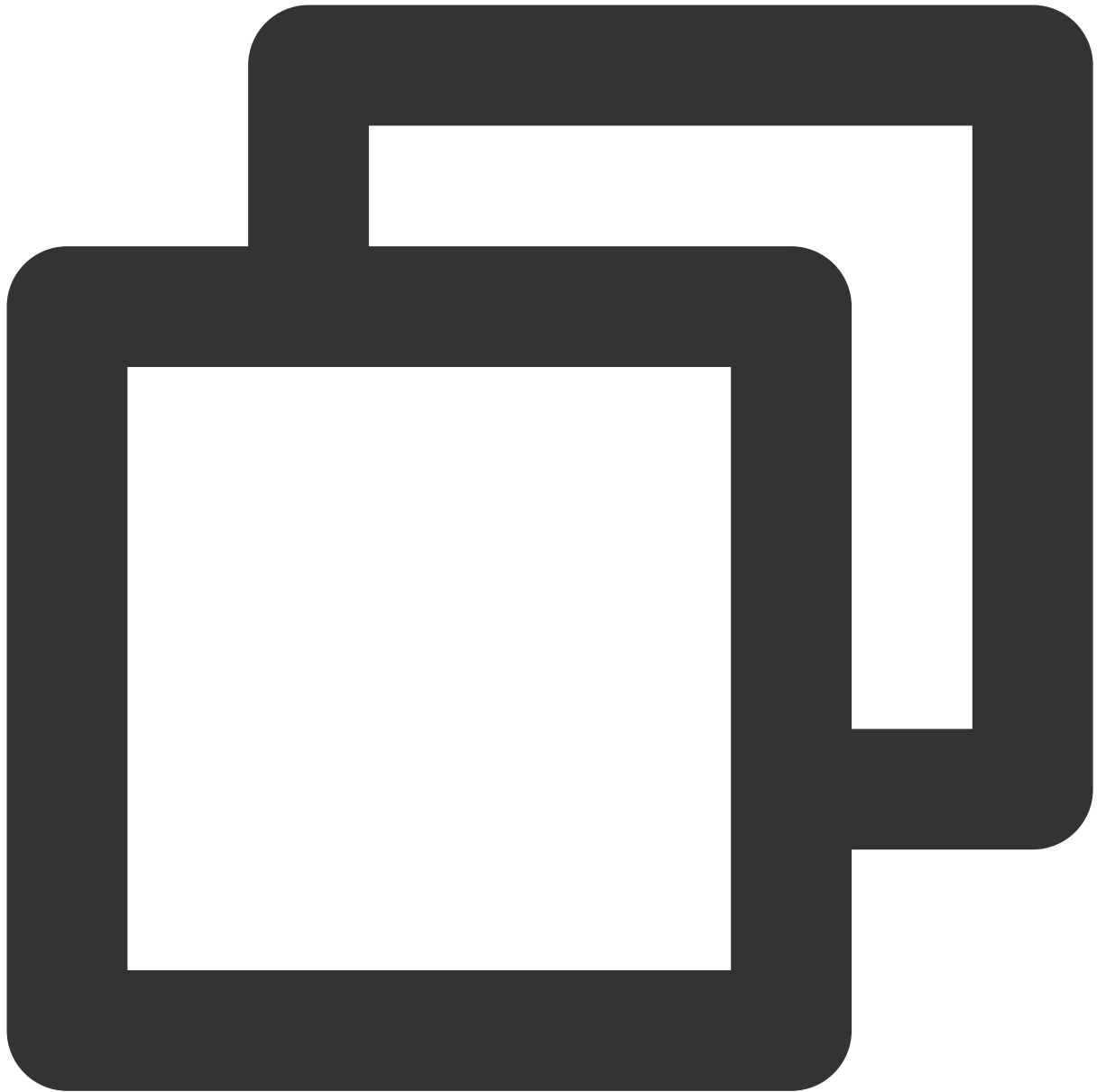


## 操作步骤

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/'
    }
  }
})
```

```
}, '*')
```

# 上线状态与小休原因

最近更新时间：2024-03-28 19:47:44

## 客服上线后默认状态

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**通用设置**后单击**基础设置**。

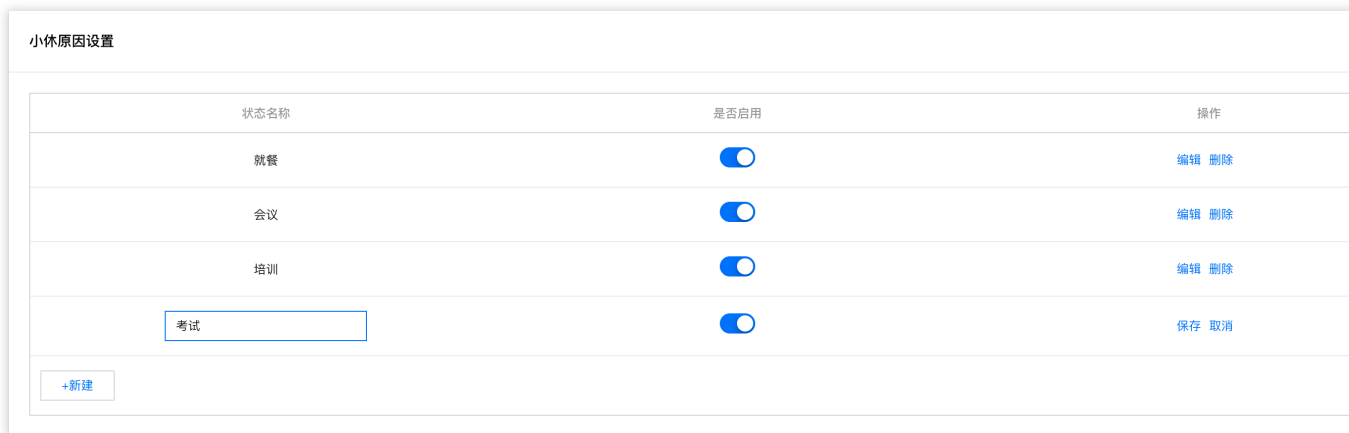
示闲：座席上线后呈现空闲状态，系统会直接分配用户。

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



## 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。



# 呼入路由与接听设置

最近更新时间：2024-03-28 19:48:25

## 呼入路由设置

- 云联络中心 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。
- 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**电话客服设置**进入电话客服设置页面。

路由分类	路由设置	说明
基础路由设置	按客服空闲时长分配	客户呼入转人工时，优先分配给空闲时间最长的客服进行接待。
	按客服接入电话数量分配	客户呼入转人工时，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	按技能组客服优先级分配。
指定优先分配	上次接入人优先	客户呼入转人工时，优先分配给上次来电接待人。

### 基础路由设置

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 ⓘ

### 指定优先分配

上次接入人优先 ⓘ

## 呼入接听设置

设置项	说明
呼入自动接听	开启后，电话呼入时自动接听，客服无需手动点击“接听”按钮。
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	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。
超时转接后自动置为小休	开启后，若电话呼入未接听，超过设定时间将自动置为小休状态，否则设为空闲。

## 电话呼入设置

### 基础设置

呼入自动接听 ⓘ

呼入超时转接 ⓘ

超时时间    秒

话后恢复空闲设置 ⓘ

挂机时长    秒

超时转接后自动置为小休 ⓘ

# PC 端点击呼出

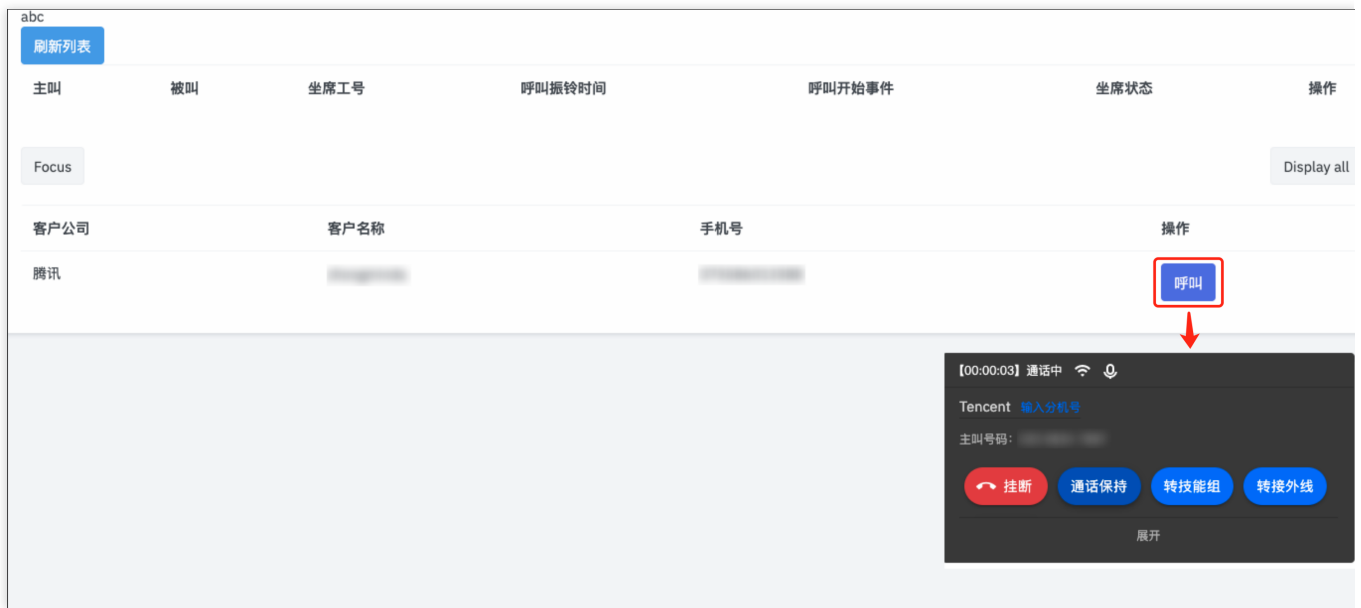
最近更新时间：2024-04-02 10:04:51

## 前提条件

1. 已完成 [快速入门](#)（使用方式：[SDK 集成](#)）。
2. 已完成 [自携电话号码对接](#)。

## 集成效果

云联络中心已经提供默认通话工具条 UI 样式，集成后坐席可直接使用。企业也可隐藏默认样式并调用相关接口自定义 UI 开发。



## 集成方法

1. 集成云联络中心 SDK，具体接入步骤参考 [集成座席端工作台](#)。
2. 调用 [SDK API Call](#)（电话呼出）。

## 自定义 UI 样式

1. 隐藏 SDK UI，详情参考 [SDK API UI（用户界面相关接口函数）](#)。
2. 根据业务需要调用相应的 SDK API（如：挂断、静音、通话保持等）完成通话工具条样式开发，详情参见 [SDK API](#)。

## 事件通知

SDK 提供了外呼事件、外呼接听事件，企业可通过事件监听及时获取电话呼出事件信息，便于在业务系统弹屏展示对应客户信息。详情参见 [SDK API Events（事件）](#)。

# 热词功能

最近更新时间：2024-03-28 19:59:10

语音识别但对一些特有的地名、产品名、公司名或者某个领域的**专有词汇**，例如：品牌名**智聆**、建筑名**帝国大厦**、技术名 **redis**、保险领域专业词汇**核保**、云存储专业词汇**存储桶**、原创食品名**金尊披萨**等，可能存在识别准确率降低的情况。对于这些专有词汇，我们提供了热词功能供用户使用，添加热词可以显著提升这类专有词汇上的识别准确率。

## 使用建议

常见的**通用词汇**不建议加入热词，例如“客户”、“朋友”等词汇，加入过多的通用词汇会降低专有词汇的识别率。

**热词权重越大，被识别出来的概率越大**，热词权重的范围为[1,10]之间的整数。

**热词的添加可以极大提升识别准确率，是快速提升专有领域词汇的重要途径之一，但是仍可能存在无法正确识别的概率。**请首先确认音频的清晰度和质量是否达标，达标的标准是普通人听一遍录音就能正确识别出文字。

## 使用限制

每个应用**最多可添加1000个热词**，**每个热词最长10个汉字或20个字符**，不能超出限制。

热词文件大小**不得超过100KB**，**文件格式必须为txt格式**，其中每行仅添加一个热词和对应权重，热词格式为 **热词名称|权重大小**（热词和权重间用英文符号|隔开），热词名称不能包含标点和特殊字符，仅支持 **\_**、**-**、**中英文** 和 **数字**。详见[热词示例](#)。

## 如何使用

### 1. 新建热词

(1) 登录联络中心管理端，单击左侧菜单栏 **通用设置 > 热词设置**，进入热词设置页面，单击**新建热词**。



<b>新建热词</b>	批量导入	批量删除	下载热词
<input type="checkbox"/> 热词名称			权重
<input type="checkbox"/> Python			2
<input type="checkbox"/> 高并发			10

(2) 在弹出页面填写热词名称与权重，填写完成后，单击**确定**按钮即可成功新建热词。热词名称填写规范请参见 [使用限制](#)。

### 新建热词

热词名称 \*

热词名称仅支持 \_、-、中英文和数字，不超过10个汉字或者20个英文字符

热词权重 \*

权重范围不得超过[1, 10]，权重越大越容易被识别

## 2. 批量导入

(1) 在热词设置页面，单击**批量导入**。



(2) 在弹出页面中选择热词文件进行上传，上传完成后，单击**确定**即可导入新建热词。

#### 注意：

上传的文件会覆盖原热词文件内容，请谨慎操作！



### 3. 编辑热词

(1) 在热词设置页面中，针对要编辑的热词，单击**编辑**按钮。

<input type="checkbox"/> 热词名称	权重	操作
<input type="checkbox"/> Python	2	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">编辑</span> <span style="color: blue;">删除</span>
<input type="checkbox"/> 高并发	10	<span style="color: blue;">编辑</span> <span style="color: blue;">删除</span>

(2) 在弹出页面中填写热词名称和热词权重，单击**确定**按钮后即可更新热词，热词名称填写规范请参考[使用限制](#)。

### 编辑热词

热词名称 \*

热词名称仅支持 \_、-、中英文和数字，不超过10个汉字或者20个英文字符

热词权重 \*

权重范围不得超过[1, 10]，权重越大越容易被识别

确定
取消

#### 4. 删除热词

在热词设置页面中，针对要删除的热词，单击删除按钮后弹窗进行确认，删除后的热词将无法恢复。

<input type="checkbox"/> 热词名称	权重	操作
<input type="checkbox"/> Python	2	<span style="color: blue;">编辑</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">册</span>
<input type="checkbox"/> 高并发	10	<span style="color: blue;">编辑</span> <span style="color: blue;">册</span>

#### 5. 批量删除

在热词设置页面中，选中要删除的热词后，单击**批量删除**，在弹出的页面中**确认**后可删除选中热词。未选中热词时不可进行批量删除操作。



## 6. 下载热词

在热词设置页面中，单击**下载热词**，可直接下载所有热词。



## 7. 热词示例

可在**热词设置页面**，单击**批量导入**按钮，上传热词表文件，进行热词添加，热词文件示例如下：

```
Python|10  
高并发|10  
JavaScript|10  
滨海大厦|10  
罗宾逊|10  
雁塔院区|10
```

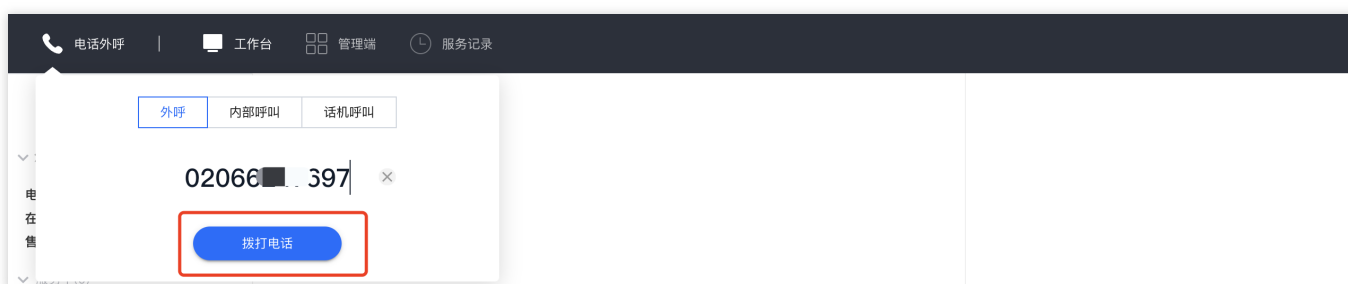
例如：“Python”、“高并发”、“JavaScript”、“罗宾逊”、“雁塔院区”这样的专业词汇，可以参照上述示例添加热词，热词权重越大，识别的效果越好。

# 拨号盘呼出

最近更新时间：2024-03-28 20:05:31

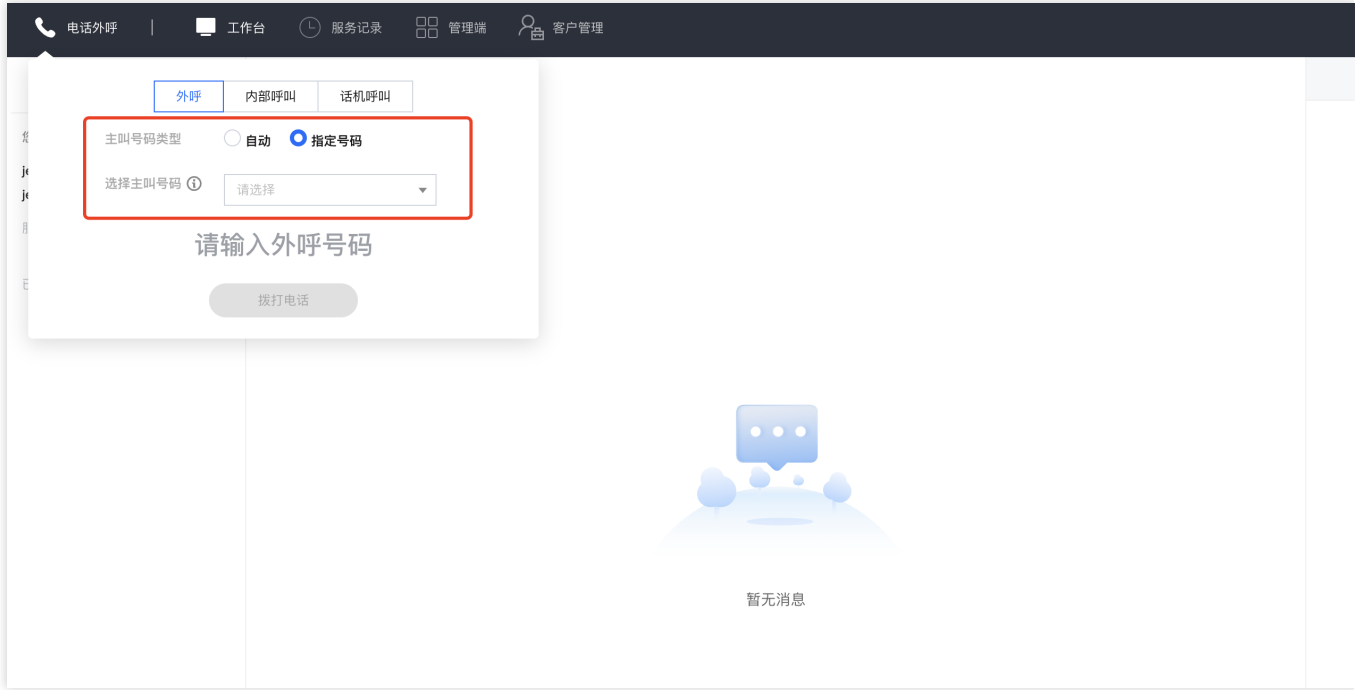
## 普通模式呼出

座席人员可在座席工作台提供的拨号盘中输入需要外呼的号码，单击**拨打电话**外呼。系统会根据管理员的配置选择相应号码进行呼出，详细配置文档参见 [呼出号码分配](#)。



## 指定号码呼出

如果管理员在联络中心工作台对号码进行了相关配置，座席人员可在工作台의播号盘选择对应号码外呼。管理员配置时可在左侧导航栏单击[电话客服 > 电话客服设置 > 电话外呼设置](#)，打开允许坐席指定号码呼出开关，详细配置文档参见 [允许坐席指定号码呼出](#)。



# 呼出后客户呼入接待

最近更新时间：2024-03-28 20:06:11

云联络中心支持当座席外呼用户后，可实现外呼指定分配，即用户回呼只接回原坐席或原坐席不在线/忙碌时将用户呼入转接至该号码绑定的 IVR 流程中。

## 使用场景

座席外呼用户未接听，用户回拨该号码。

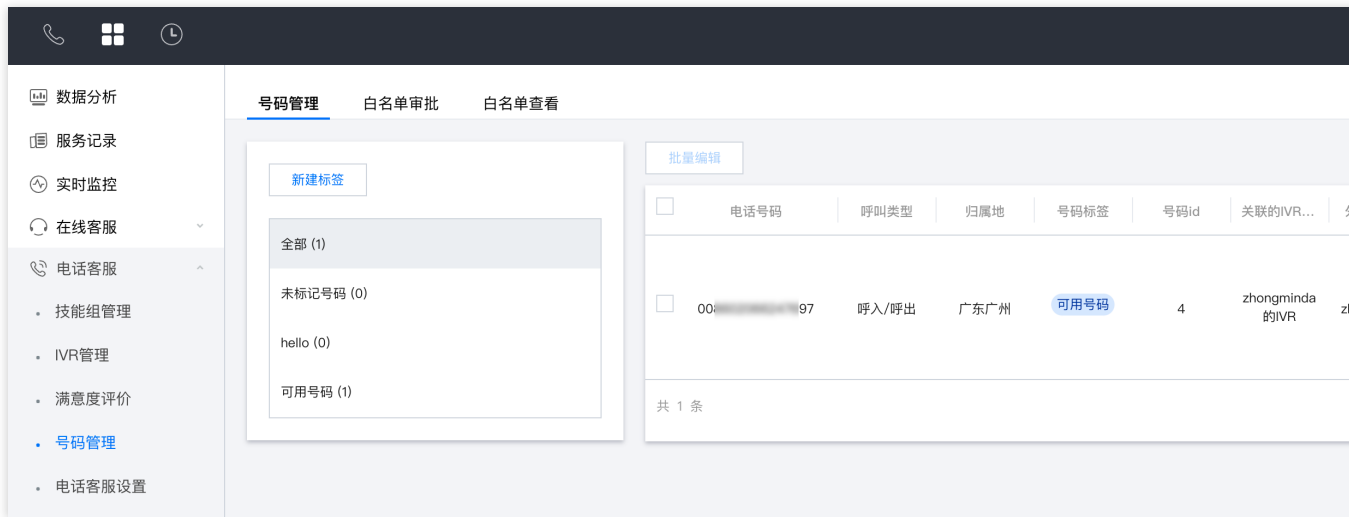
座席外呼用户后，用户需要再次联系。

### 说明：

座席外呼客户时使用的号码需具备呼入能力，否则用户拨打该号码将无法进入 IVR 或呼通至座席。

## 启用外呼指定分配

1. 直接 [云联络中心 管理工作台](#)，在左侧导航栏单击 **电话客服 > 号码管理**，在对应外呼号码的操作列单击 **编辑**。



2. 启用**外呼指定分配**，开启后，客户呼入该号码时将跳过 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。

3. 根据业务需要选择外呼指定分配模式，并设置客户呼入失败时的放音。

模式一：回呼只接回原坐席

模式二：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，则将该电话转入现有号码对应的 IVR 流程进行呼入接待。



电话外呼 | 工作台 | 管理端 | 服务记录

- 数据分析
- 服务记录
- 实时监控
- 在线客服
- 电话客服**
  - 技能组管理
  - IVR管理
  - 满意度评价
  - 号码管理**
  - 电话客服设置
  - 自助服务
  - 收号设置
  - 放音文件管理
  - 外呼机器人
  - 智能质检

呼出评价配置: 1.1 - 电话呼出评价

**呼入设置**

呼入IVR: [配置项]

呼入评价配置: 电话呼入评价

启用外呼指定分配  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

模式一：回呼只接回原坐席

模式二：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

文字转语音  选择现有音频

请输入呼入失败放音

▶ 点击试听

# 通话功能

## 通话功能总览

最近更新时间：2024-03-28 20:09:26

云联络中心 提供丰富的通话功能，座席可在通话过程中使用。

功能名称	功能描述
挂断	挂断当前通话。
通话保持/通话取回	支持座席与用户通话过程中单击 <b>通话保持</b> ，使用户听到通话保持放音而听不到座席说话的声音，单击 <b>通话取回</b> 可回到正常通话。 您可在管理工作台进行 <a href="#">通话保持设置</a> 。
静音/解除静音	支持座席与用户通话过程中单击 <b>静音</b> ，使用户听不到座席说话的声音，单击 <b>解除静音</b> 可回到正常通话。
转技能组	支持座席在通话中单击 <b>转技能组</b> ，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。
转座席	支持座席在通话中单击 <b>转座席</b> ，将该通话转接至指定座席接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。
通话中收号	支持座席在通话中选择管理员配置的收号模板，播放提示音并收取用户输入的号码串（如：身份证号、订单号等）。在收取号码串后将返回至企业预先配置的指定回调地址。 您可在管理工作台进行 <a href="#">收号设置</a> 。（高级版功能）
输入分机号	支持座席在外呼后输入分机号。
转外线	支持座席在通话中单击 <b>转外线</b> ，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。
自助服务	支持座席在通话过程中，可以直接发起创建的自助服务流程。 您可在管理工作台管理员可以创建 <a href="#">自助服务</a> （高级版功能）。
回拨号码	支持通话挂断后，座席可以单击 <b>再次拨打</b> ，外呼联系该用户。一般用于在被叫号码被保护时，座席需要在通话结束后再次联系该用户的场景。
添加至黑名单	支持通话挂断后将该用户添加至黑名单，后续不再接听该用户电话。添加黑名单后也可前往管理工作台- <a href="#">通用设置-黑名单</a> 解除。

### 直接访问—通话功能（座席工作台）

The screenshot displays the Tencent Cloud Call Center interface. At the top, there are navigation icons for external and internal calls. The main area shows a call in progress with a duration of 00:47 and the number 189 \*\*\*\* 8352. The call is identified as being from Shanghai Shanghai Telecom. On the left, there is a sidebar with call status indicators: '服务中(1)' (In Service: 1) and '已结束(0)' (Ended: 0). The right sidebar features the '腾讯云企业服务中心' (Tencent Cloud Enterprise Service Center) header, a '了解详情' (Learn More) button, and a '云服务器 CVM' (Cloud Virtual Machine) section. A red arrow points to a red-bordered box containing several call control buttons: '挂断' (End Call), '转技能组' (Transfer to Skill Group), '通话保持' (Hold Call), '转坐席' (Transfer to Agent), '静音' (Mute), and '输分机号' (Enter Extension Number). Below these buttons, the main number '189 \*\*\*\* 8352' is displayed with a small edit icon. At the bottom of the call area, the text '主叫号码: 021-697' is visible. The right sidebar also includes a '性能' (Performance) section with '腾讯云多年技术' (Tencent Cloud's multi-year technology) and icons for '热门推荐' (Popular Recommendations), '计算' (Compute), and '容器与中' (Containers and Middle). A '云服务器' (Cloud Server) section is also present, highlighting '高安全、高可靠、高弹性的云计算服务' (High security, high reliability, high elasticity cloud computing services).

# 通话保持

最近更新时间：2024-03-28 20:13:05

## 功能说明

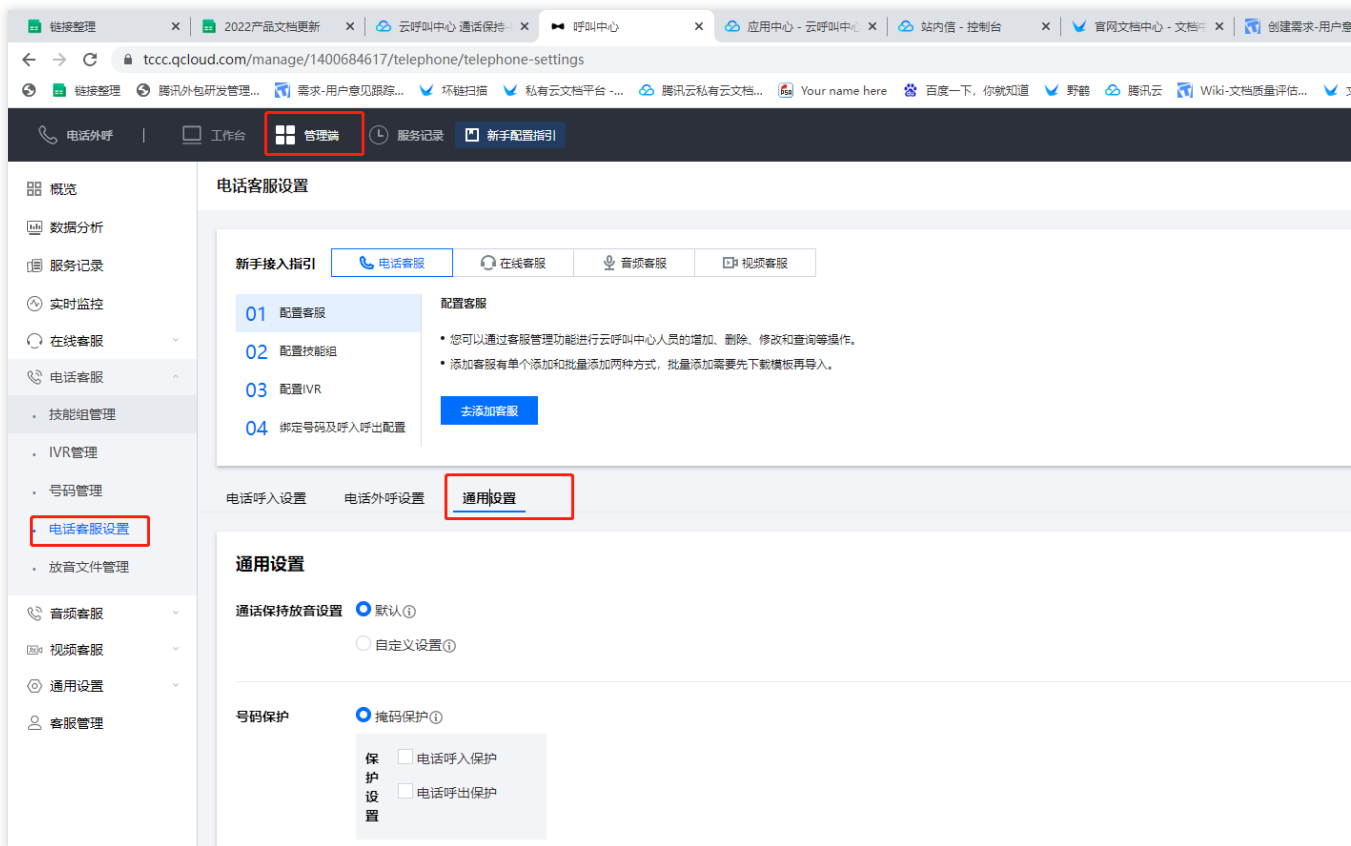
通话保持即座席与用户通话过程中单击通话保持使用户听到通话保持放音而听不到座席说话的声音。腾讯云联络中心 TCCC 支持默认与自定义通话保持放音设置。

## 通话保持放音设置

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，在左侧导航栏单击**管理端** > **电话客服** > **电话客服设置** > **通用设置**，在通话保持放音设置中选择**默认**或**自定义设置**。

默认：座席单击通话保持时给用户侧循环播放系统默认的等待音乐。

自定义设置：座席单击通话保持时给用户侧循环播放自定义设置的文字内容或企业上传的音频文件。



# 自助服务

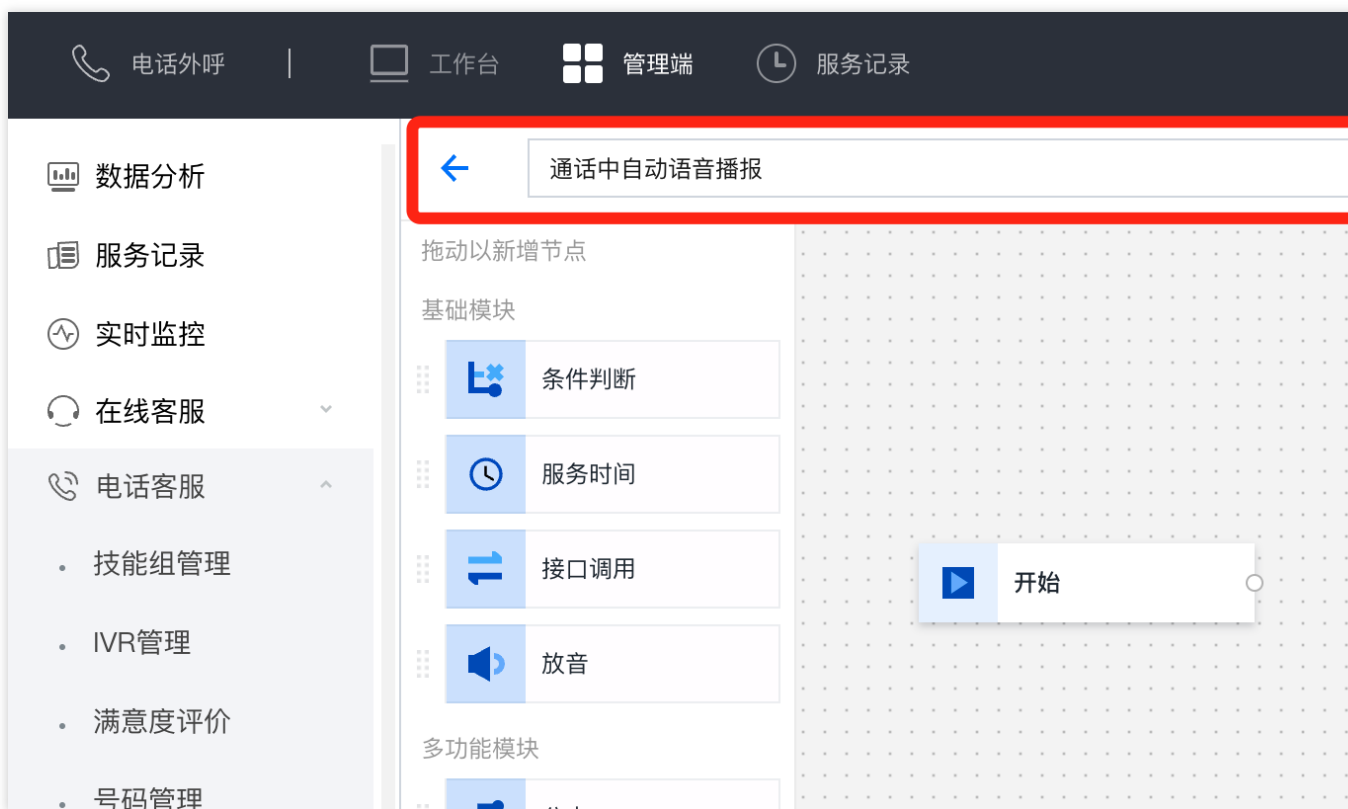
最近更新时间：2024-03-28 20:27:56

## 功能说明

自助服务中，管理员可以创建自助服务并设置自助服务流程。在通话过程中，坐席可以直接发起创建的自助服务流程。创建自助服务前需先完成自助服务 IVR 配置。

## 通话保持放音设置

1. 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击 **电话客服 > IVR 管理** 进入 IVR 管理页面，单击 **自助服务 IVR**，在页面左上角单击 **新建**。
2. 在自助服务 IVR 画布左上角输入自助服务 IVR 名称，如：通话中自动语音播报。



3. 根据您的场景需要拖拽 IVR 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 [基础 IVR 模块](#)）。每个自助服务 IVR 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. 配置完成后在 IVR 画布右上角单击保存后回到自助服务 IVR 列表。

## 启用自助服务并测试

1. 直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击 **电话客服 > 自助服务** 进入自助服务页面，在页面左上角单击 **新建**。
2. 在新建对话框中填写自助服务名称（例如：自助服务测试1），选择配置好的自助服务 IVR，打开状态开关，单击 **确定** 回到自助服务页面可看到已经启用的自助服务。



3. 您可在座席工作台进行电话呼入/呼出，在通话工具条中单击 **自助服务**，可在自助服务下拉菜单中选择您创建的自助服务，单击 **自助服务** 即可调用预置的流程，调用成功后可单击 **返回通话**。

The screenshot displays the Tencent Cloud Call Center interface. At the top, there is a navigation bar with icons for '电话外呼' (Outgoing Call), '工作台' (Workbench), '管理端' (Management), and '服务记录' (Service Record). The main area is divided into a left sidebar, a central call area, and a right sidebar. The left sidebar shows '外部会话' (External Call) and '内部会话' (Internal Call) tabs, with a list of call status: '您所在的技能组排队情况 (0)' (Queue status of your skill group: 0), '电话体验技能组: 0人' (Phone experience skill group: 0), '在线客服技能组: 0人' (Online chat skill group: 0), '售前服务: 0人' (Pre-sales service: 0), '服务中(1)' (In service: 1), and '已结束(0)' (Ended: 0). The central call area shows a call with number '189 \*\*\*\* 8352', duration '00:00:51', and caller '上海上海电信'. Below this are buttons for '挂断' (End Call), '通话保持' (Hold Call), '静音' (Mute), '转技能组' (Transfer to Skill Group), '转座席' (Transfer to Agent), and '自助服务' (Self-service). The right sidebar contains '自助服务' (Self-service) buttons, with a red box highlighting the '自助服务' button at the bottom and a red arrow pointing to the '自助服务' button in the top right corner.





# 通话中收号

最近更新时间：2024-03-28 20:32:16

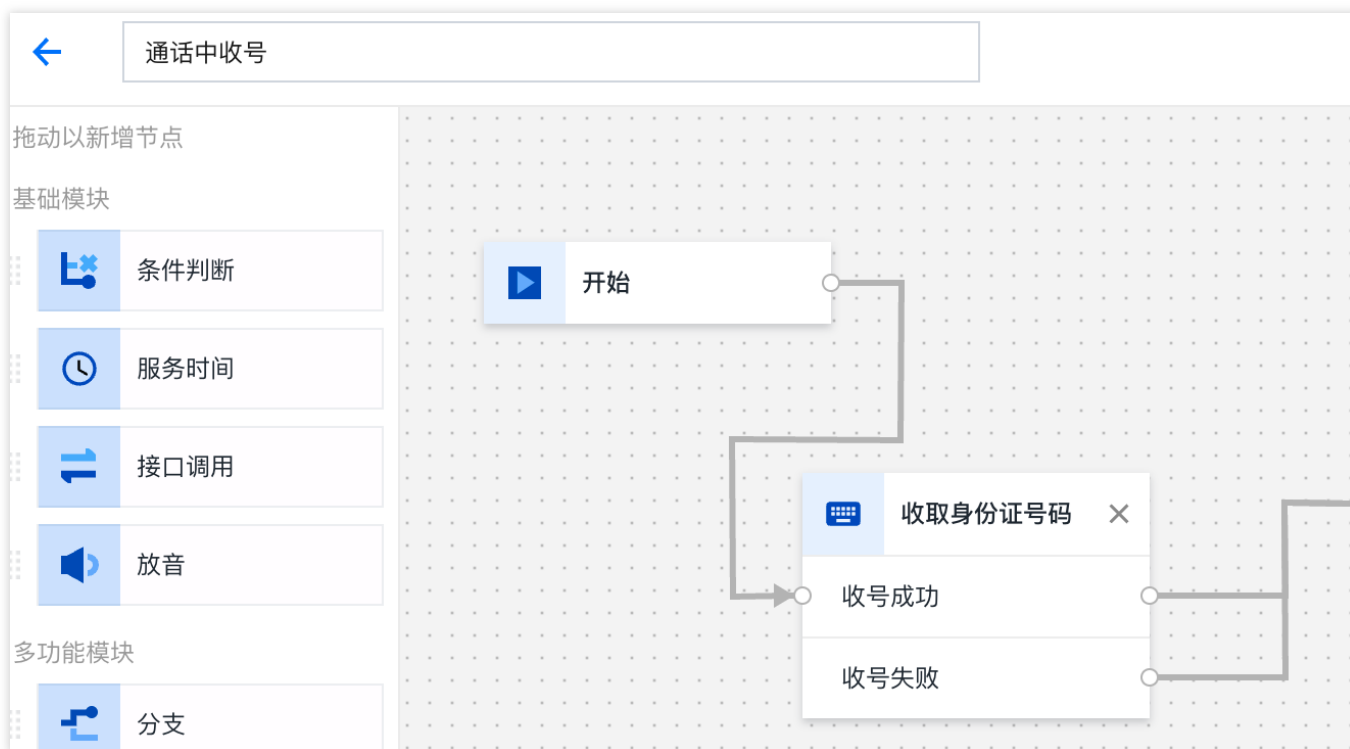
## 功能说明

通话中收号即座席在通话中选择管理员配置的收号模板，播放提示音并收取用户输入的号码串（如：身份证号、订单号等）。

云联络中心支持在收号过程中与业务系统进行参数对接，同时支持在收取号码串后将返回至企业预先配置的指定回调地址。

## 操作步骤

通话过程中收号可通过自助服务 IVR 配置收号模块实现，如下图所示。详情可参见 [自助服务](#) 与多功能 IVR 模块中 [通话中收号](#) 模块。



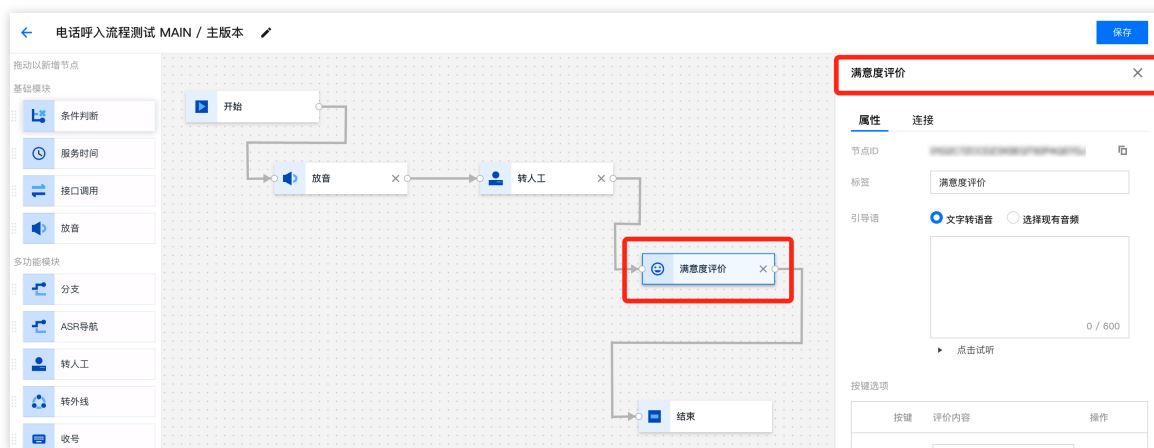
# 满意度评价

最近更新时间：2024-03-28 20:46:12

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。

## 通话挂断后发送满意度评价

通话挂断后发送满意度评价可在呼入 IVR 配置结束模块前增加满意度评价模块实现，如下图所示。详情可参见 [新建并绑定 IVR](#) 与基础 IVR 模块中 [满意度评价](#)。



## 通话过程中发送满意度评价

通话过程中发送满意度评价可通过自助服务 IVR（高级版功能）配置满意度评价模块实现，如下图所示。

满意度评价

属性 连接

节点ID: [ID]

标签: 满意度评价

引导语:  文字转语音  选择现有音频

请对我的服务做出评价，满意请按1，不满意请按2。 24 / 600

▶ 点击试听

按键选项

按键	评价内容	操作
0	不满意	删除
1	满意	删除

添加

# 号码隐私保护

## 掩码保护

最近更新时间：2024-03-28 20:50:03

掩码保护将真实号码的中间四位隐藏后显示（如：189xxxx8352），座席无法看到用户的真实手机号。

## 掩码保护

直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，在左侧导航栏单击 **电话客服 > 电话客服设置 > 通用设置**，在号码保护设置中选择**掩码保护**。



# 映射为用户 ID 保护

最近更新时间：2024-03-28 20:52:09

企业可将用户的真实手机号映射为用户 ID 并提供接口，腾讯云联络中心 TCCC 将通过接口获取与真实号码对应的用户 ID 并展示。座席工作台展示用户 ID，座席无法获取用户真实手机号，管理工作台仍然展示客户真实手机号。

## 真实号码映射为用户 ID（坐席端）

直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，在左侧导航栏单击 **电话客服 > 电话客服设置 > 通用设置**，在号码保护设置中选择 **真实号码映射为用户 ID（坐席端）**。

电话呼入设置 电话外呼设置 **通用设置**

### 通用设置

通话保持放音设置  无放音 ⓘ  
 自定义设置 ⓘ

---

号码保护  掩码保护 ⓘ  
 **真实号码映射为用户ID（坐席端） ⓘ**

请求地址 ⓘ \*

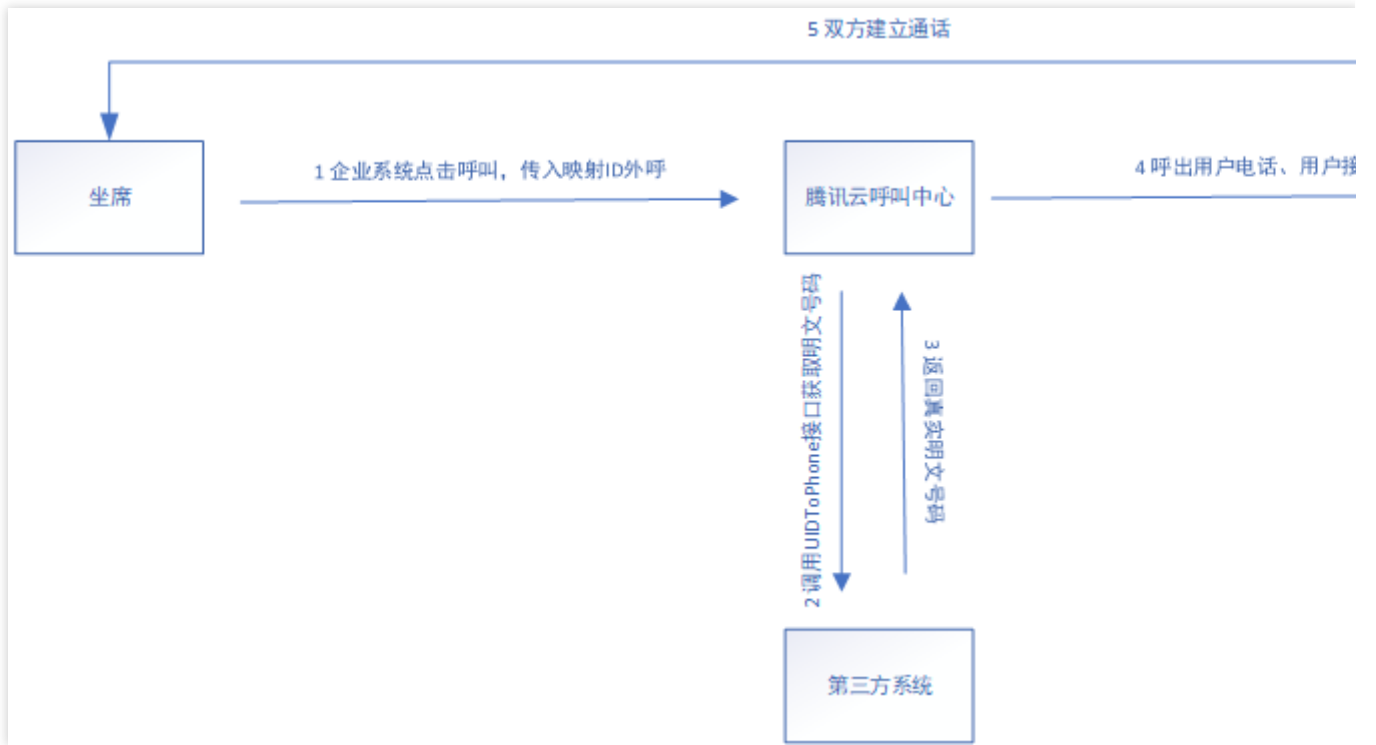
认证方式  BasicAuth  
 OAuth2.0

用户名 \*

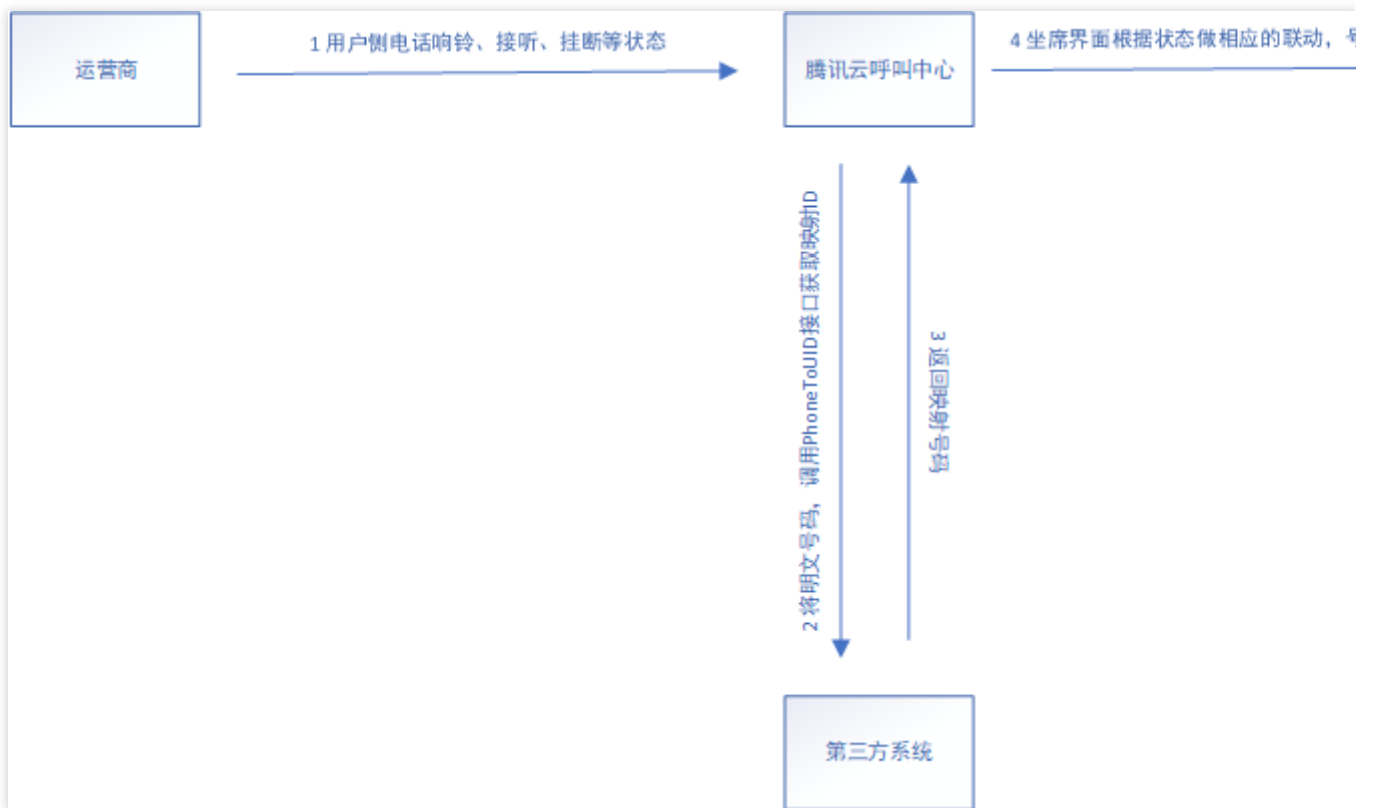
密码 \*

保存

用户映射 ID 外呼流程：



电话呼入、呼出状态事件同步座席端流程：



## 接口说明

由第三方提供支持公网方式访问的接口，腾讯云联络中心 TCCC在需要时通过 http post 方式调用。接口需提供两个能力包括：通过真实号码映射 ID，以及通过 ID 转换为真实号码。

鉴权：用户名和密码配置对应 BasicAuth 的 username 和 password。

### 注意：

PhoneToUID 模式，会存在传入全新号码的情况，如果第三方库中不存在传入号码，需要生成这个号码的映射ID

UIDToPhone 模式，需要确保返回的明文号码格式为【国家码+号码】例如：008613988888888

### 传入参数

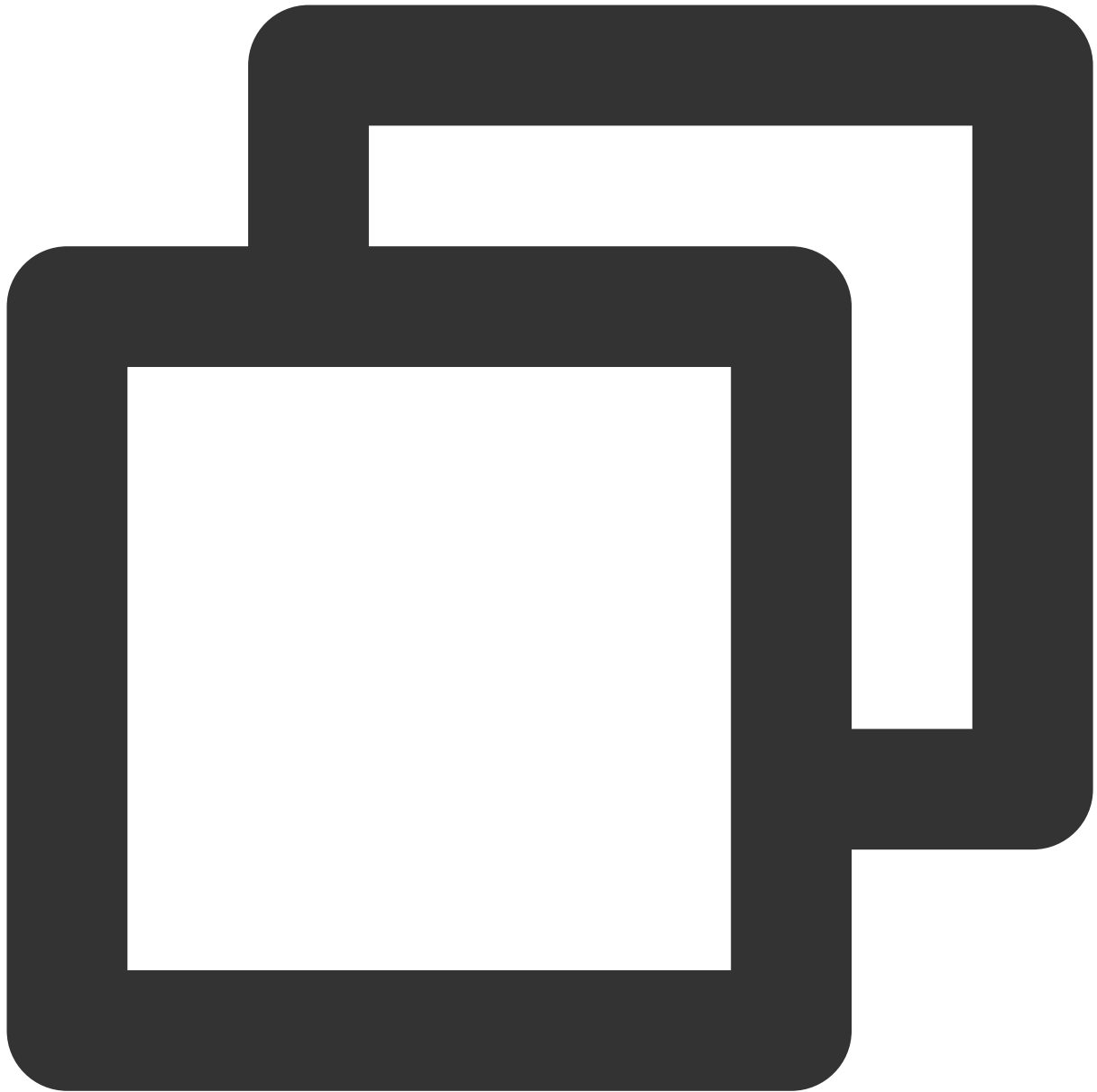
名称	类型	描述
Numbers	String数组	号码列表
Mode	String	模式：PhoneToUID: 真实号码映射 ID UIDToPhone: ID 转换为真实号码

### 返回参数

名称	类型	描述
Code	Integer	返回码，成功返回0，出错返回其他
Results	对象数组	格式见下

### Result 格式

名称	类型	描述
Key	String	转换前内容
Value	String	转换后结果



```
// 请求
{
  "Numbers": ["13988888888", "13788888888"],
  "Mode": "PhoneToUID"
}

// 返回
{
  "Code": 0,
  "Results": [{
    "Key": "13988888888",
```



```
    "Value": "139abcdefg"  
  }, {  
    "Key": "137888888888",  
    "Value": "137mnbvcxz"  
  }  
]
```

# 服务记录查看与录音调听

最近更新时间：2024-03-28 20:54:01

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**服务记录**后，单击**电话客服**。

- 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

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

呼叫类型  技能组  备注  接入状态

查询 导出 导出录音

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	客服名称	客服工号
2023-01-17 20:27:53	呼出	电脑	00860634126	-	0086020***7697	正常结束	00:01:04	zhang li...	10000
2023-01-17 20:26:13	呼出	电脑	00860634126	-	0086020***7697	正常结束	00:00:51	zhang li...	10000
2023-01-17 20:24:53	呼出	电脑	00860634126	-	0086189***8352	正常结束	00:00:59	zhang li...	10000
2023-01-17 20:24:35	呼出	手机	00860634126	-	0086189***8352	主叫取消	00:00:00	zhang li...	10000
2023-01-17 20:17:50	呼入	-	0086189***8352	-	00860634126	无座席在线	00:00:00		
2023-01-17 19:54:18	呼入	电脑	0086189***8352	-	00860634126	正常结束	00:06:40	zhang li...	10000

字段	字段说明
时间	整个会话开始时间戳（UNIX 秒级时间戳）
呼叫类型	会话整体方向，呼入或呼出
座席操作端	座席使用的端，电脑或手机
主叫号码	主叫方手机号码
被叫号码	被叫方手机号码
备注	座席在工作台给用户号码的文字备注
接入状态	电话呼入：正常结束、未接通、座席未接、座席转接、外线转接、IVR 期间用户放弃、IVR 后直接结束、会话排队期间用户放弃、会话振铃期间用户放弃、无座席在线、非工作时间、系统错误

	电话呼出：未知状态、未接听、拒接挂断、关机、空号、通话中、欠费、运营商线路异常、主叫取消、不在服务区
通话时长	会话整体服务时间
客服名称	座席名称（如果发生转接则是最后一个座席信息）
客服工号	座席工号（如果发生转接则是最后一个座席信息）
技能组	座席所属技能组
满意度评价	整个会话的用户满意度评价
挂断方	整个会话的挂断方，座席或客户

## 录音调听与下载

在服务记录操作列单击**播放录音**可在线调听录音，单击**下载录音文件**可以下载录音。

- 📊 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

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

呼叫类型  技能组  备注  接入状态

查询 导出 导出录音

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	客服名称	客服工号
2023-01-17 20:27:53	呼出	电脑	008605 964126	-	0086020***7697	正常结束	00:01:04	zl ni...	10000
2023-01-17 20:26:13	呼出	电脑	00860 64126	-	0086020***7697	正常结束	00:00:51	zf ni...	10000
2023-01-17 20:24:53	呼出	电脑	008605 4126	-	0086189***8352	正常结束	00:00:59	zh ni...	10000

# 服务记录存储与获取

最近更新时间：2024-04-01 16:58:02

## 服务记录免费存储

云联络中心 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。

## 服务记录拉取

腾讯云联络中心支持通过 API 接口拉取服务记录，具体操作步骤可见 API 文档 [获取电话服务记录与录音](#)。

## 服务记录推送

腾讯云联络中心支持将服务记录推送到企业设置的指定的推送地址，服务记录推送功能启用步骤如下，推送格式详情请参见 [数据推送-电话 CDR 数据推送](#)。

1. 登录 [云联络中心 控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击**功能配置**。

2. 在数据推送设置中单击**修改**后，打开**数据推送**开关：

推送地址：参见数据推送前置说明文档中 [关于第三方提供的 URL](#)。

认证方式：参见数据推送前置说明文档中 [关于鉴权](#)。

CDR数据：推送协议详情请参见 [电话 CDR 数据推送](#)。

录音数据：推送协议详情请参见 [电话录音数据推送](#)。

我的应用 我的呼叫中心 [购买客服](#) [+ 新增应用](#)

应用信息 **功能配置** 客服管理 号码管理

① 本页面所有功能配置修改成功后大约5分钟生效。

### 电话通话录音转存COS

[管理存储桶](#)

启用电话通话录音转存COS

关联存储桶

 [刷新](#)

### 数据推送

推送开关

推送地址

认证方式

无  帐号密码  OAuth2.0

### 推送设置

CDR数据

录音数据

[保存](#)

[取消](#)

# 录音存储与获取

最近更新时间：2024-04-01 17:00:31

## 录音免费存储

云联络中心 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。

## 录音转存 COS

云联络中心 支持将通话录音转存至腾讯云 COS 的存储桶中，实现云上存储。腾讯云 COS 服务需要企业自行单独购买，关联存储桶后每通电话结束后生成录音将实时转存到关联的存储桶中。

1. 购买腾讯云对象存储 COS 存储桶，开通 COS 服务参见 [腾讯云对象存储 COS](#)。
2. 登录 [云联络中心控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击**功能配置**。
3. 开启**电话通话录音转存 COS 开关**，首次开启需要根据控制台指引进行 COS 授权。
4. 选择需要关联的 COS 存储桶，关联存储桶后每通电话结束后生成录音将实时转存到关联的存储桶中。



## 录音拉取

腾讯云联络中心 TCCC 支持通过 API 接口拉取通话录音，具体操作步骤可见 API 文档 [获取电话服务记录与录音](#)。

## 录音推送

腾讯云联络中心 TCCC 支持将通话录音推送到企业设置的指定的推送地址，录音推送功能启用步骤如下。

1. 登录 [云联络中心 控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击**功能配置**。

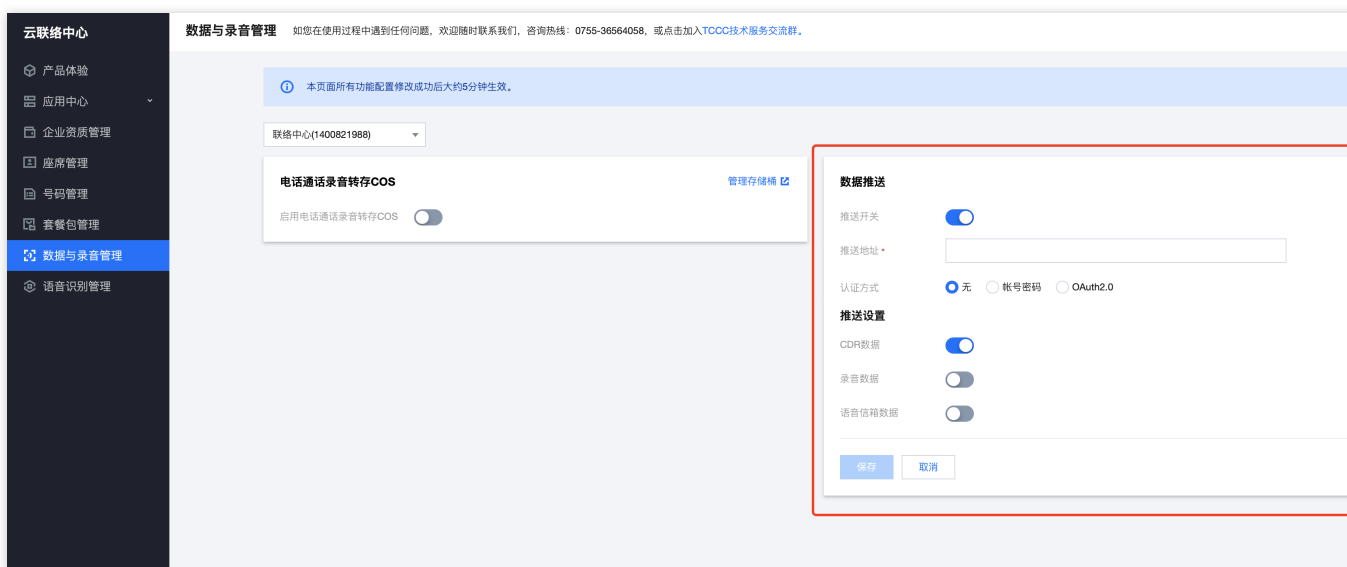
2. 在数据推送设置中单击**修改**后，打开数据推送开关：

推送地址：参见数据推送前置说明文档中 [关于第三方提供的 URL](#)。

认证方式：参见数据推送前置说明文档中 [关于鉴权](#)。

CDR 数据：推送协议详情请参见 [电话 CDR 数据推送](#)。

录音数据：推送协议详情请参见 [电话录音数据推送](#)。



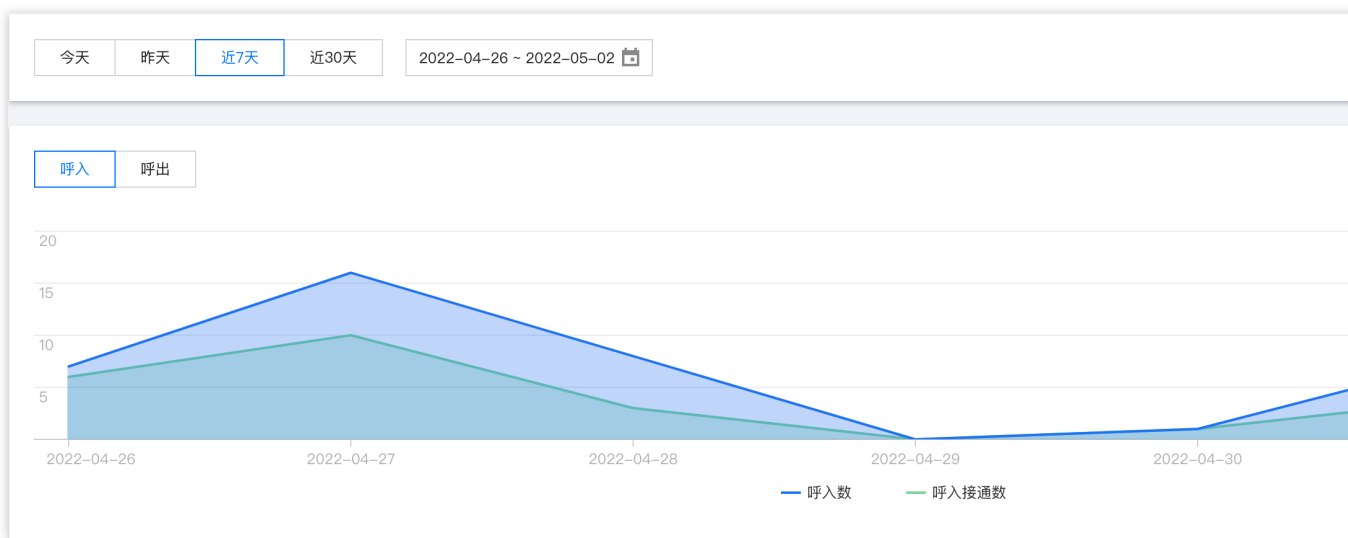
# 数据分析 电话统计

最近更新时间：2024-03-28 20:57:59

云联络中心 管理工作台提供电话功能相关数据。本文将对电话功能相关数据指标进行说明。

## 电话呼入与呼出趋势图

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**数据分析**进入数据分析页面单击**电话客服**。电话呼入趋势图每60秒自动更新，用于监控当日电话呼入趋势与历史电话呼入趋势。



数据指标	统计时间	指标说明
呼入数	今天、昨天	每分钟电话呼入数据打点统计。
呼入接通数	近7天、近30天、历史	每分钟电话呼入接通数据打点统计。
呼出数	今天、昨天	每分钟电话呼出数据打点统计。
呼出接通数	近7天、近30天、历史	每分钟电话呼出接通数据打点统计。

## 电话呼入与呼出服务统计

分类	数据指标	指标说明



呼入服务统计	呼入数	今天零点到当前进入联络中心的总电话数量。
	转人工数	今天零点到当前进入联络中心选择转人工客服的电话数量，一通电话多次进入排队算一次。
	呼入接听数	今天零点到当前进入联络中心选择转人工并被客服接听的电话数量。
	IVR 放弃量	今天零点到当前进入联络中心 IVR 中放弃，未进入排队的数量。
	呼入接通率	呼入接听数/呼入数。
	转人工放弃量	今天零点到当前进入联络中心已选择转人工后放弃的电话数量（用户主动放弃、系统问题断线），电话分配到座席，最终没有接通，一通电话无论分配多少坐席未接通，只算做一次。
	平均通话时长	呼入总通话时长/呼入接听数。
	呼损率	$(\text{呼入数}-\text{呼入接听数})/\text{呼入数}$ 。
呼出服务统计	呼出数	今天零点到当前从联络中心呼出的总电话数量。
	呼出接听数	今天零点到当前从联络中心呼出被接听的电话数量。
	呼出接通率	呼出接听数/呼出数。
	平均通话时长	呼出总通话时长/呼出接通数。

## 电话呼出报表

数据指标	指标说明
呼出数	按天维度统计从联络中心呼出的总电话数量。
呼出接听数	按天维度统计从联络中心呼出被接听的电话数量。
呼出接通率	呼出接听数/呼出量（按天维度统计）。
平均通话时长	呼出总通话时长/呼出接听数（按天维度统计）。

# 客服统计

最近更新时间：2024-03-28 20:59:02

云联络中心 管理工作台提供客服相关数据。本文将对客服相关数据指标进行说明。

## 整体报表

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**数据分析**进入数据分析页面单击 **客服整体**。

数据指标	指标说明
平均在线时长	客服在线的总时长/上线客服数量（按天维度统计）
平均空闲时长	客服状态为“空闲”的总时长/上线客服数量（按天维度统计）
平均忙碌时长	客服状态为“忙碌”的总时长/上线客服数量（按天维度统计）
平均小休时长	客服状态为“小休”的总时长/上线客服数量（按天维度统计）
平均话后整理时长	客服状态为“话后整理”的总时长/上线客服数量（按天维度统计）

## 明细报表

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**数据分析**进入数据分析页面单击 **客服整体-导出明细报表**。明细报表按客服与天维度统计。

数据指标	指标说明
电话呼入数	按天维度统计进入联络中心分配给客服振铃的电话数量
电话呼入接听数	按天维度统计进入联络中心分配给客服并接听的电话数量
电话呼入接听率	电话呼入接听数/电话呼入数（按天维度统计）
电话呼入平均通话时长	呼入成功通话总时长/电话呼入接听量（该比a值是基于客服维度的数据指标计算）
电话呼入平均满意度分值	按天维度统计进入联络中心的用户分配给客服在各满意度评价等级的累计数量（例如：1-10，2-30表示在该客服的满意度评价中按键1的电话有10个，按键2的电话有30个。）
电话呼出数	按天维度统计客服从联络中心呼出的总电话数量
电话呼出接听数	按天维度统计客服从联络中心呼出被接听的电话数量

电话呼出接听率	电话呼出接听数/电话呼出数
电话呼出时长	按天维度统计客服电话呼出成功通话时长

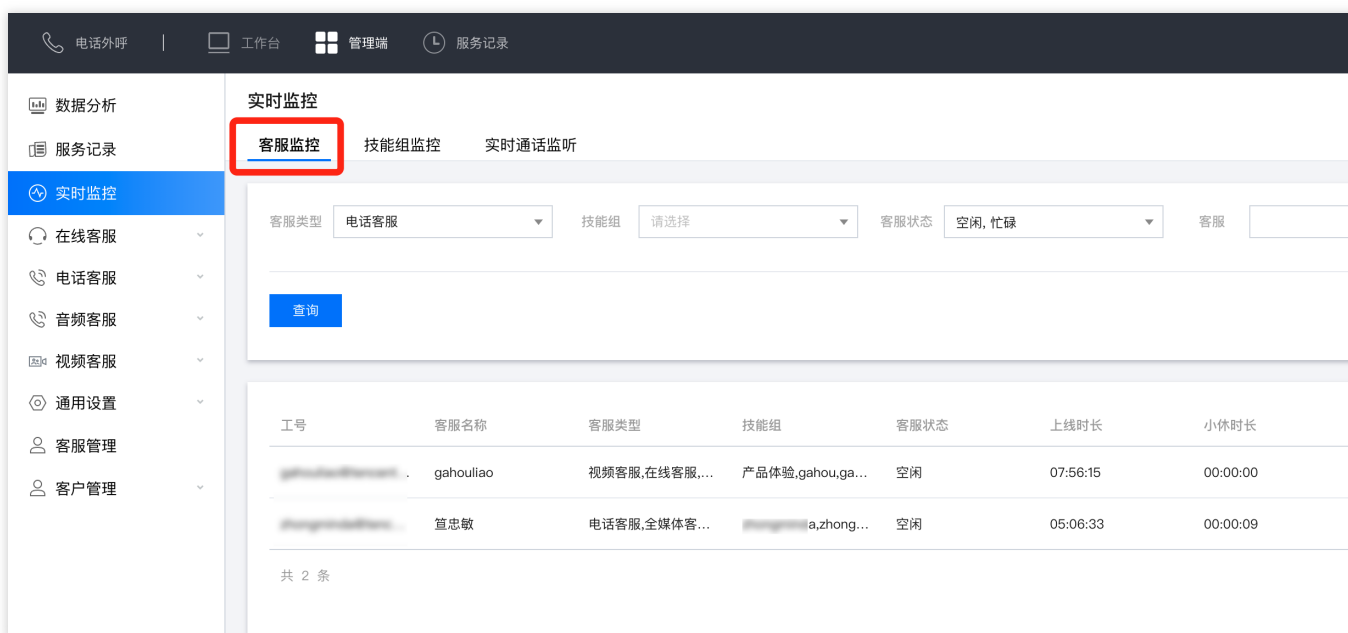
# 实时监控

最近更新时间：2024-03-28 20:59:43

直接访问 [云联络中心 管理工作台](#)，左侧导航栏单击实时监控进入实时监控页面。

## 客服监控

筛选客服类型为电话客服，支持按技能组、客服状态、客服名称筛选。客服监控页面每20秒自动刷新。



## 技能组监控

筛选客服类型为电话技能组，技能组监控页面每20秒自动刷新。

电话外呼 | 工作台 | 管理端 | 服务记录

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

实时监控

客服监控 | **技能组监控** | 实时通话监听

客服类型: 电话技能组

查询

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
adrien	电话技能组	0	1	0	0	0
adrienlei	电话技能组	0	0	0	0	0
avatr	电话技能组	0	1	0	0	0
c360	电话技能组	0	0	0	0	0
fun掌柜	电话技能组	0	0	0	0	0