

# 云联络中心 座席操作手册 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默示的承诺或保证。

## 文档目录

### 座席操作手册

#### 电话分册

软硬件与网络要求

登录与上线

座席工作台

座席状态

电话接听与呼出（通过电脑网页）

通话保持与静音

通话自助服务

输入分机号

座席内线通话与会话

电话服务记录与录音

修改手机号

忘记或修改密码

下线与退出登录

# 座席操作手册

## 电话分册

## 软硬件与网络要求

最近更新时间：2024-03-28 21:02:03

云联络中心 对于硬件、软件和网络环境要求如下：

### 硬件要求

电脑：建议配置规格为内存8G，CPU 无要求。  
耳机、麦克风。

### 软件要求

微软 Edge 或谷歌 Chrome 浏览器（版本70以上）

[微软 Edge](#)

[谷歌 Chrome](#)

### 网络环境要求

1. 电话：数字中继 --> TCCC SIP 对接带宽

G711 每线上下行各 90.4kbit/s

G729 每线上下行各 34.4kbit/s

2. 音视频：TCCC --> 座席工作台 网络带宽：

音频通话：每线上下行各 60kbit/s

视频通话：每线上下行各 960kbit/s

#### 说明

计算示例：若 SIP 编码为G729，通话并发按400预估，则网络带宽为： $400 \times 34.4\text{kbit/s} = 13.76\text{Mbit/s}$ 。

### 小助手检测

您可使用您的设备访问 [腾讯云联络中心 TCCC 小助手](#)，分别进行设备检测、浏览器检测与网络监测。  
检测通过如下图所示：

摄像头状态: **正常**

麦克风状态: **正常**

扬声器状态: **正常**

浏览器支持度: **正常**

网络状态: **正常**

**重新检测**

**复制信息**

### 设备状态

**摄像头状态【FaceTime HD Camera (05ac:8514)】：**

用户选择: **正常**

本地摄像头获取: **正常**

**麦克风状态【默认 - MacBook Pro 麦克风 (Built-in)】：**

用户选择: **正常**

本地麦克风获取: **正常**

**扬声器状态(默认 - MacBook Pro 扬声器 (Built-in))：**

用户选择: **正常**

音频是否播放: **是**

### 浏览器支持度

**是否支持 TRTC: 是**

**基础环境**

操作系统: MacOS

浏览器: Chrome 100.0.4896.127

# 登录与上线

最近更新时间：2024-03-28 21:02:37

## 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。

## 首次登录并绑定手机号

### 步骤一：登录云联络中心

直接访问 [云联络中心](#)，输入邮箱地址和密码登录，如下图所示：

直接访问链接：<https://tccc.qcloud.com/login>

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。



### 步骤二：完善账号信息

首次登录云联络中心需要绑定手机号，手机号绑定用于短信验证码登录、手机号找回密码、手机接听、手机外呼功能，不会对外部客户展示。若使用过程中更换手机号，支持自助修改。

## 欢迎登录

首次登录，请先完善账号信息

绑定手机号用于验证码登录与密码找回功能，仅系统内使用，不会展示于外部客户。

手机号\*

验证码\*  [获取验证码](#)

客服昵称

[确认信息](#)

### 步骤三：进入目标应用

首次需授权需单击允许使用麦克风后上线。

# 欢迎!

## 请选择相关的联络中心

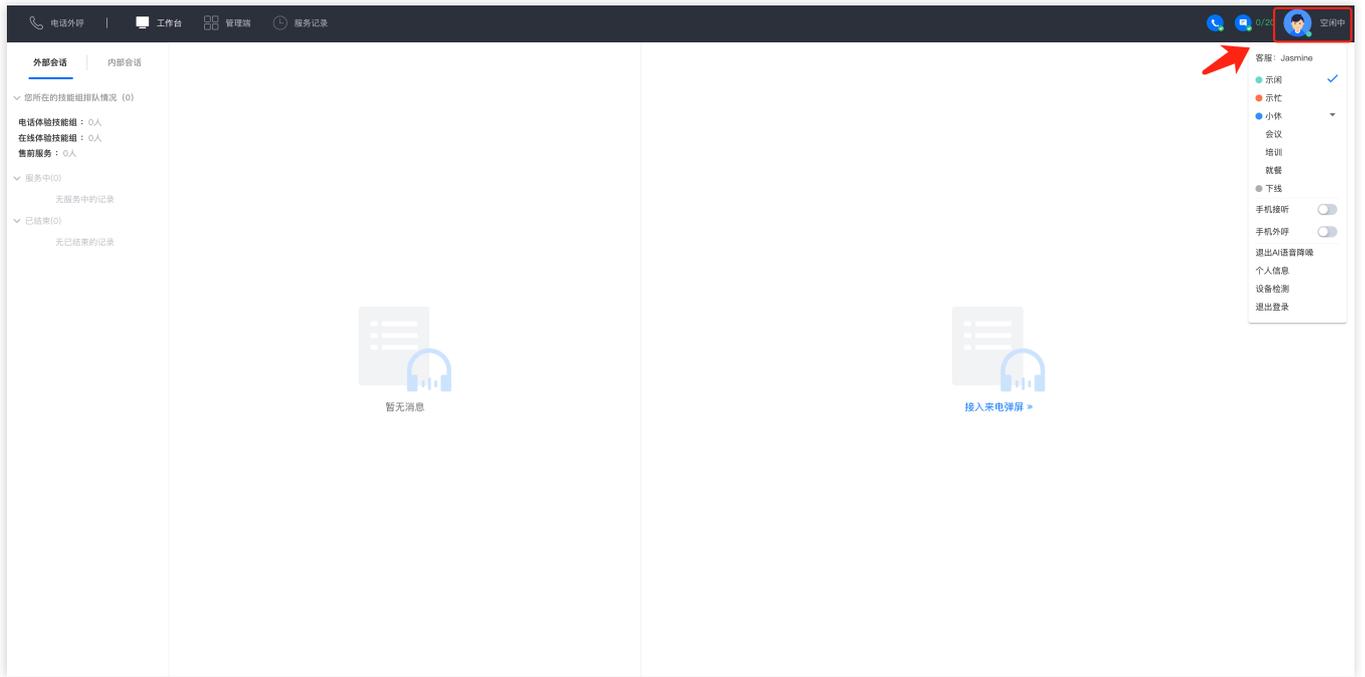
座席工作台是否上线 是  否

  
  
**联络中心**  
最后一次访问

共 1 条

### 步骤四：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。



## 短信验证码登录



直接访问 [云联络中心](#), 单击验证码登录, 输入手机号并单击获取验证码如下图所示。

直接访问链接: <https://tccc.qqcloud.com/login>

手机号: 您在腾讯云联络中心 TCCC 绑定的手机号

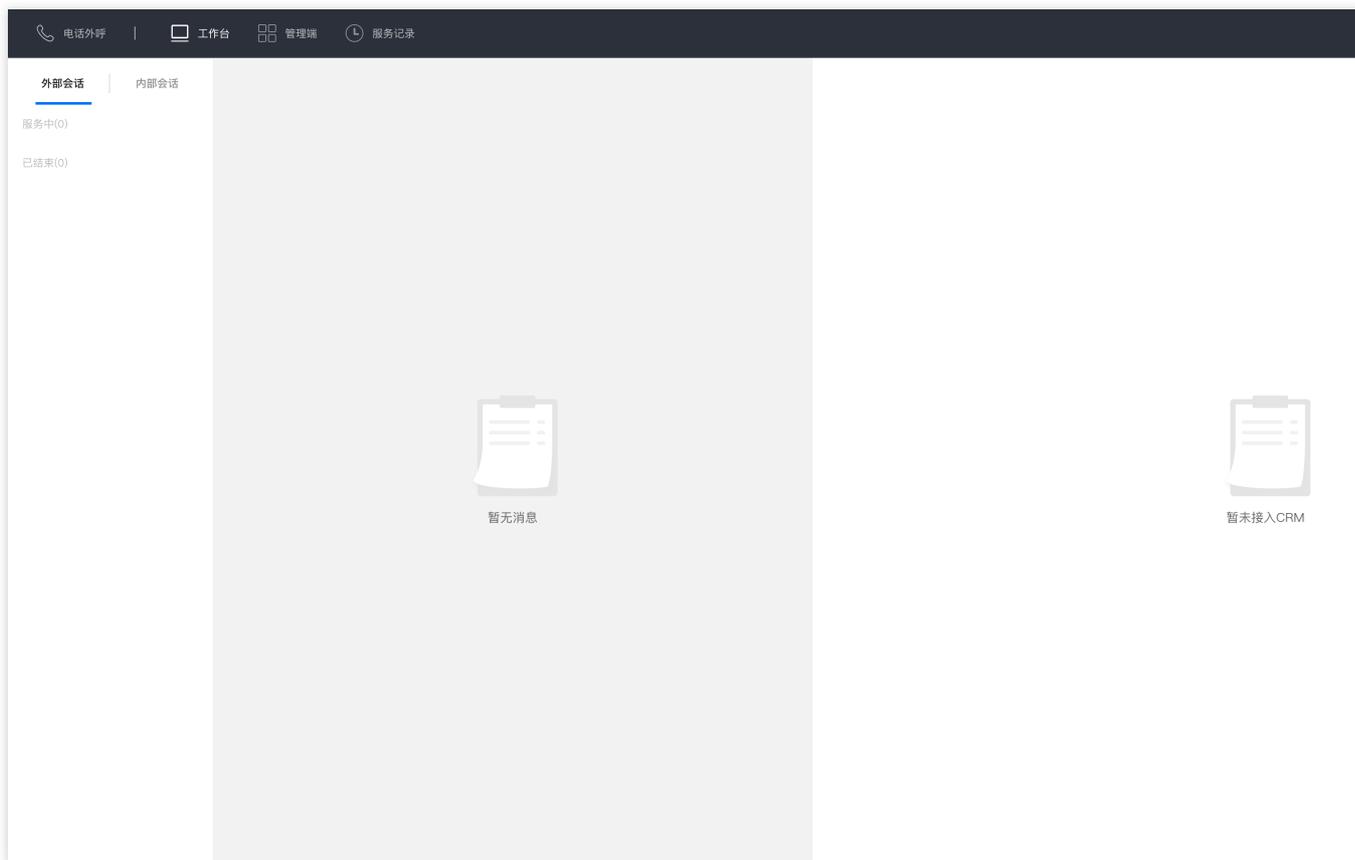
验证码: 发送到手机号的短信验证码

# 座席工作台

最近更新时间：2024-04-02 14:19:53

## 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：



位置	功能	功能说明
顶部导航栏	电话呼出	单击 <b>电话呼出</b> 可以调用呼出拨号盘，输入号码后外呼该号码。
	工作台	当前工作台
	管理端	管理员可单击 <b>管理端</b> ，进入管理配置页面进行相关配置。
	状态	<p><b>示闲</b>：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。</p> <p><b>示忙</b>：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话呼出。</p>

		<p><b>小休</b>：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。</p> <p><b>忙碌中</b>：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。</p> <p><b>下线</b>：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。</p>
	手机接听	开启 <b>手机接听</b> 可以使用座席手机接听电话来电。
	手机外呼	开启 <b>手机外呼</b> 可以使用座席手机呼出电话。
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。

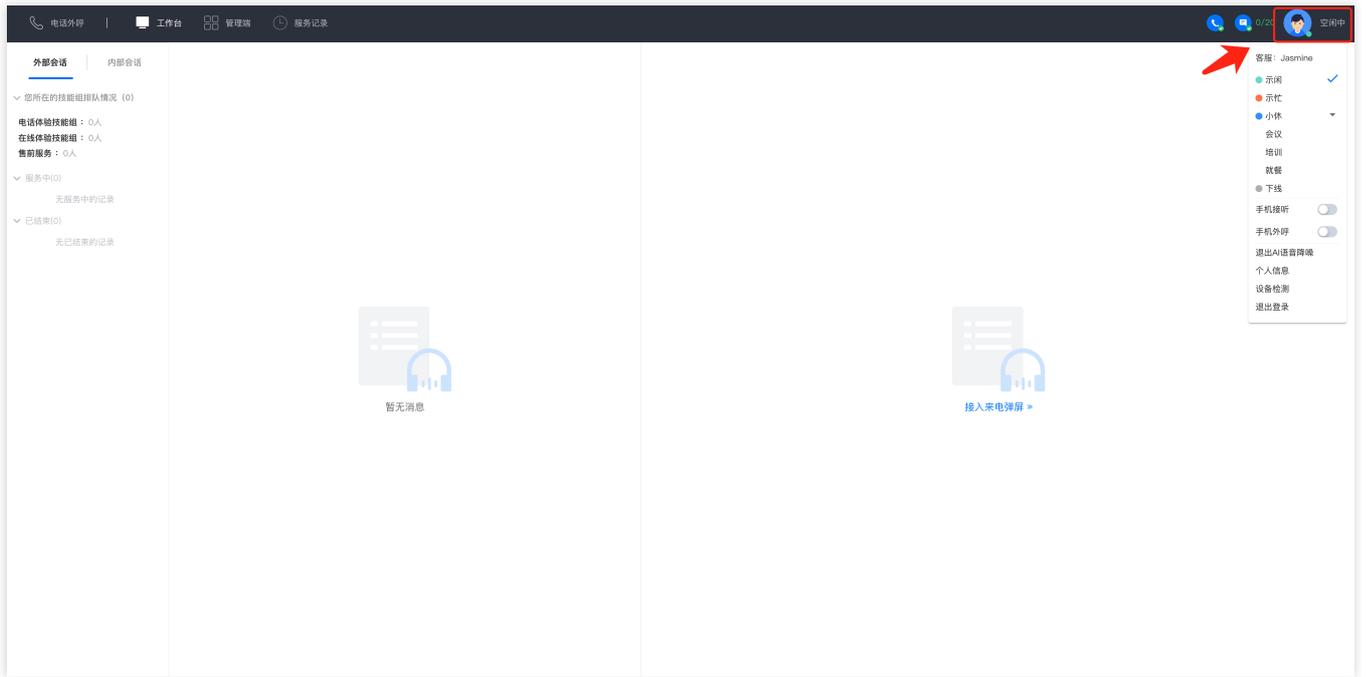
# 座席状态

最近更新时间：2024-04-02 10:48:32

## 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来电，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来电，但座席可主动进行电话呼出。示忙时，座席可能会接到内部通话或通话转接请求。
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来电，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来电，座席无法主动电话呼出。
话后整理	座席在接听电话结束时，状态将由忙碌变为话后整理并进入话后整理倒计时，倒计时结束座席自动进入空闲状态。 倒计时结束前座席可单击 <b>返回接待</b> 进入空闲状态，或单击 <b>继续话后整理</b> 保持该状态。
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。

座席可在工作台右上角单击头像按钮切换状态，如下所示：



# 电话接听与呼出（通过电脑网页）

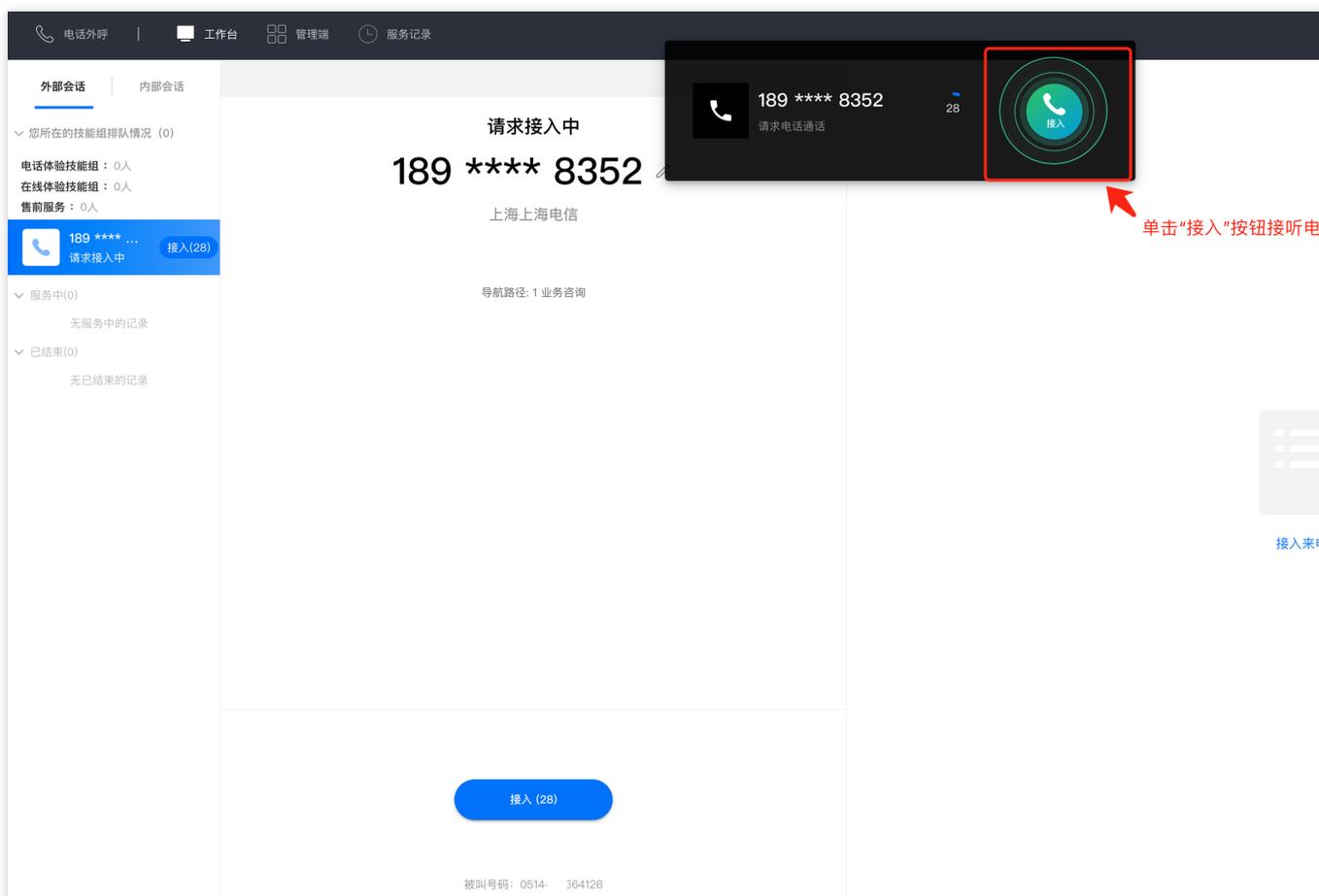
最近更新时间：2024-04-01 18:47:32

## 手动接听电话

当有用户来电时，座席工作台将弹出接听提示条以及来电铃声提示座席有新的来电，座席可单击绿色按钮接听电话。座席状态由空闲变为忙碌。

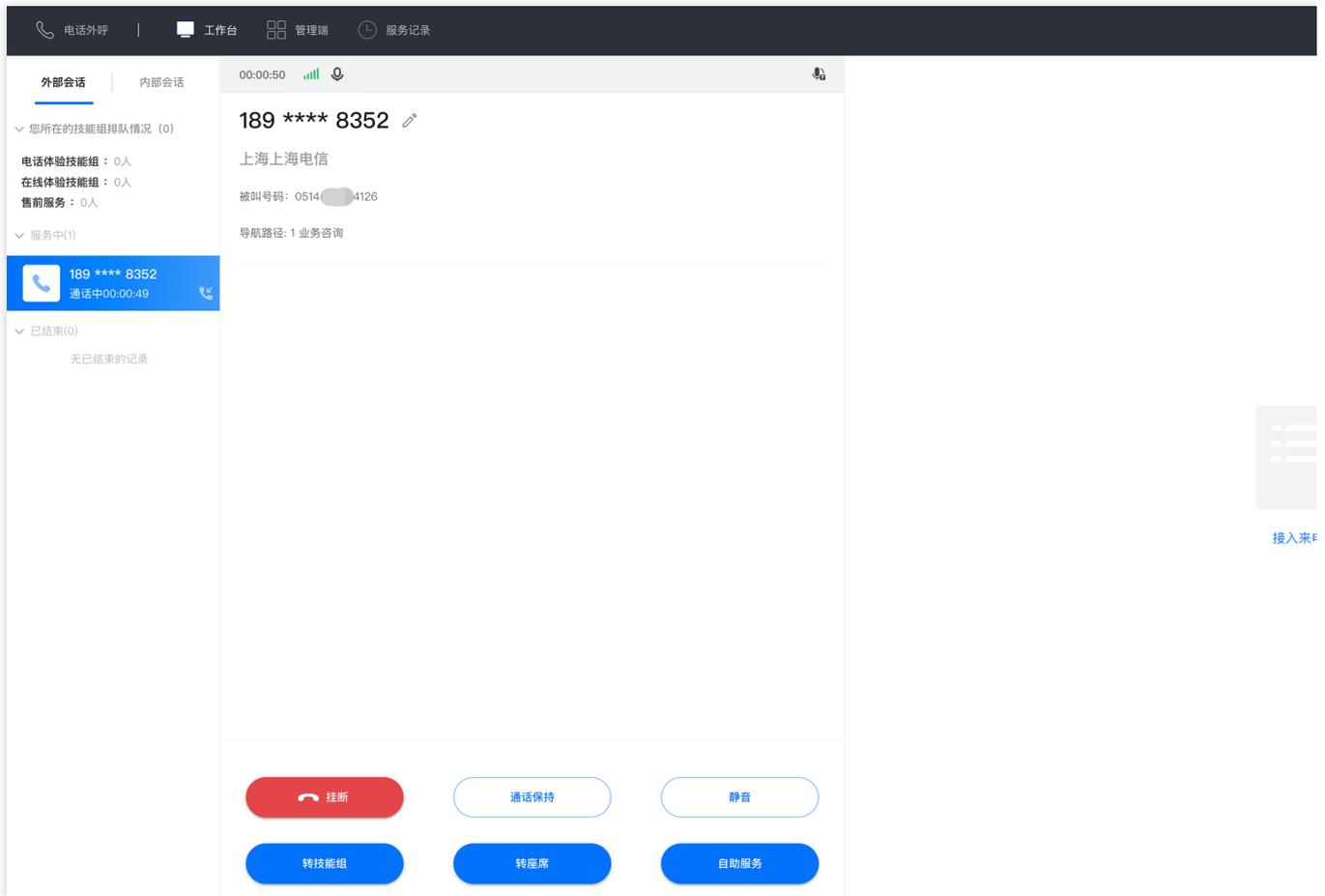
### 说明

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听，该电话将会被转接至同技能组内其他座席。



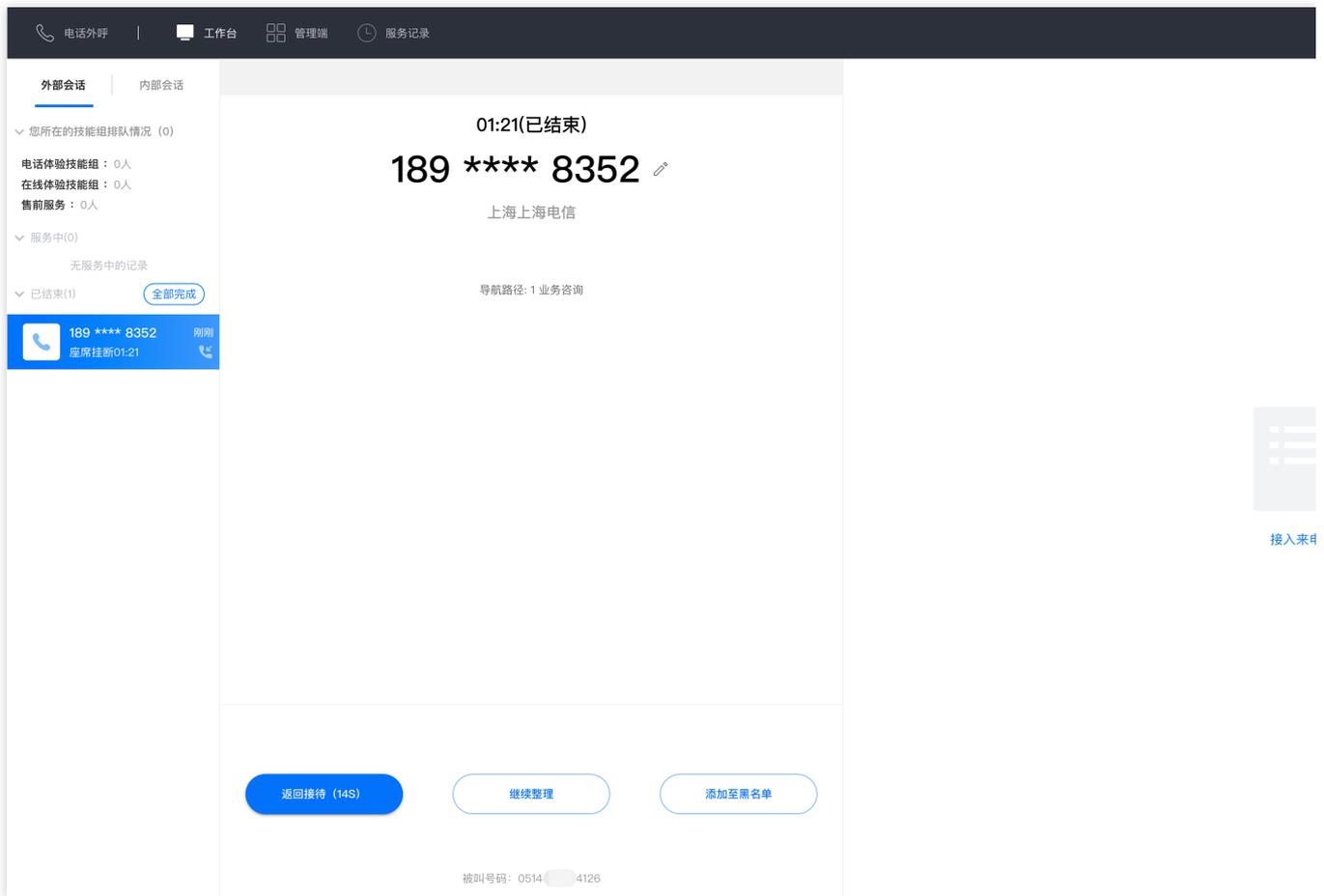
## 自动接听电话

若管理员设置了自动接听，用户来电时，座席工作台自动接听电话，不会弹出接听提示条，座席状态由空闲变为忙碌，通话结束。



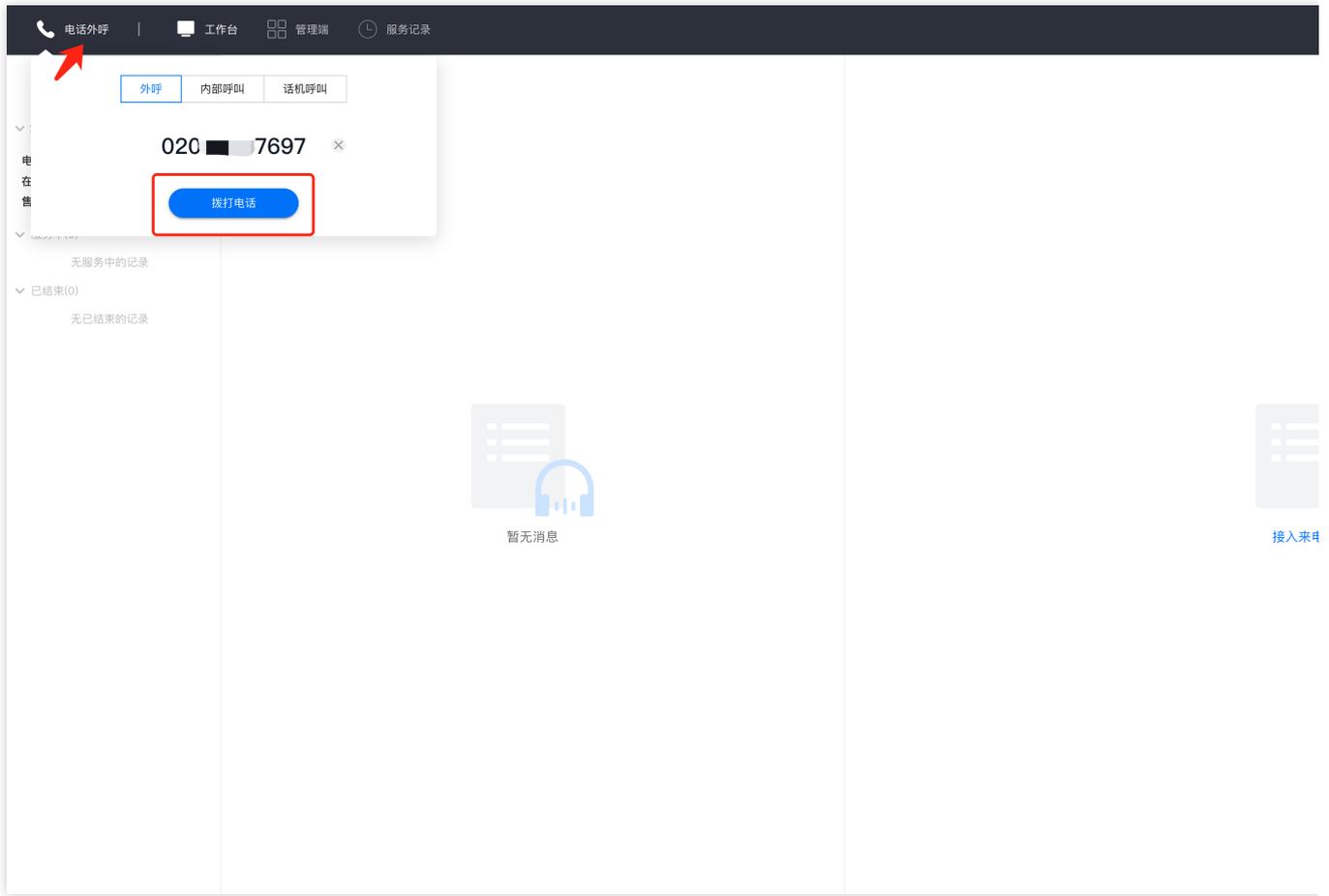
## 挂断接听电话

座席在接听电话结束时，状态将由忙碌变为话后整理并进入话后整理倒计时，倒计时结束座席自动进入空闲状态。倒计时结束前座席可单击**返回接待**主动进入空闲状态继续接待，或单击**继续话后整理**保持该状态。



## 拨号呼出电话

座席可在工作台左上角单击电话呼出按钮，输入或粘贴需要呼出的电话号码，单击拨打即可呼出电话。

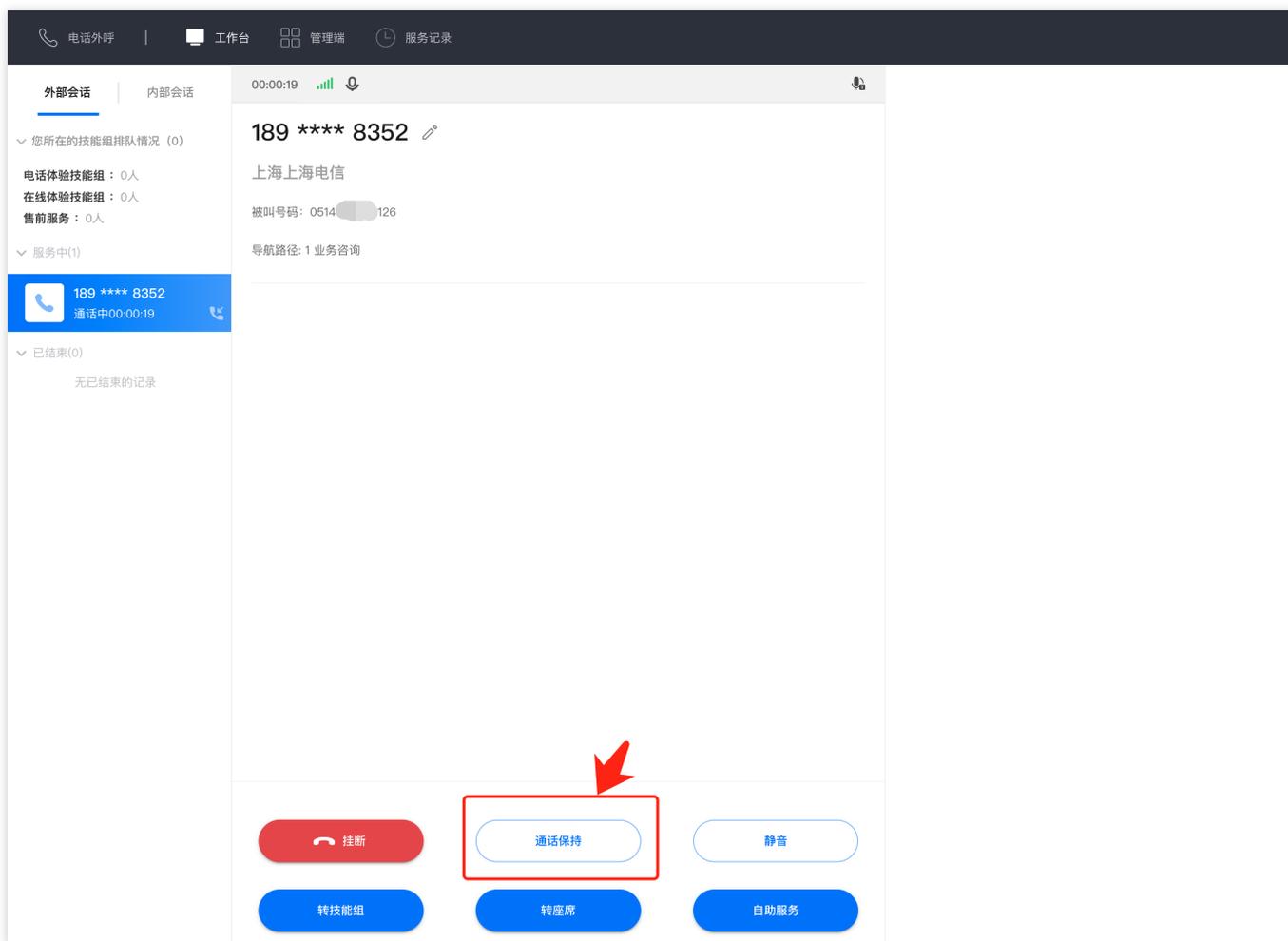


# 通话保持与静音

最近更新时间：2024-04-01 18:49:20

## 通话保持

座席和用户通话过程中，若座席需要和他人说话（如：寻求班长座席的帮助），单击通话保持可以给用户播放默认通话保持音，等座席回来后单击取消保持返回通话。通话保持过程中，座席可以听到用户侧声音。



## 通话静音

座席和用户通话过程中，若坐席想咳嗽不希望用户听见，可单击**静音**。静音后用户听不到座席侧的声音，座席可以听到用户侧的声音。单击取消静音，双方正常通话。

电话外呼 | 工作台 | 管理端 | 服务记录

外部会话 | 内部会话

00:01:24

189 \*\*\*\* 8352

上海上海电信

被叫号码: 0514-85664126

导航路径: 1 业务咨询

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(1)

189 \*\*\*\* 8352  
通话中00:01:24

已结束(0)

无已结束的记录

挂断

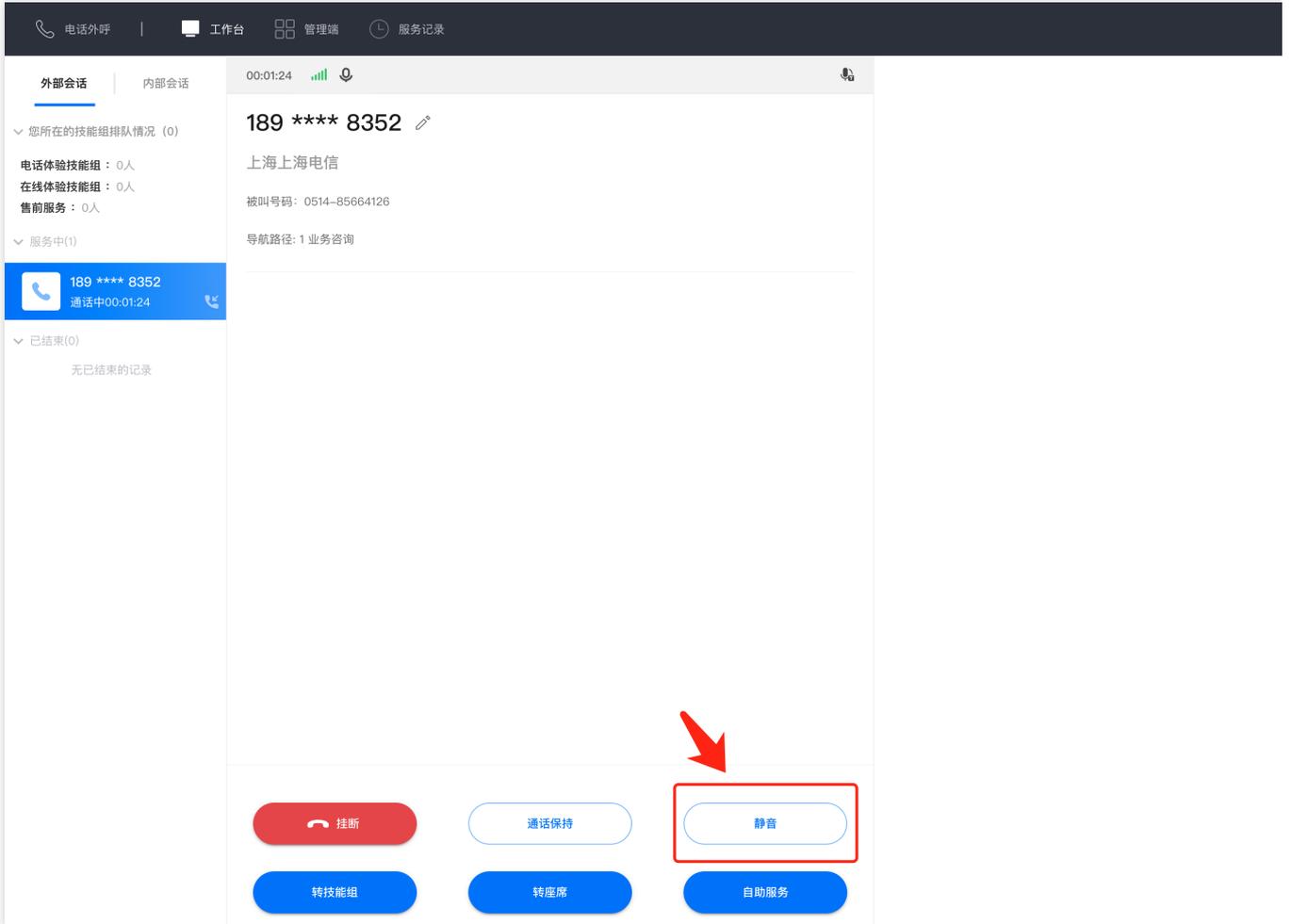
通话保持

静音

转技能组

转座席

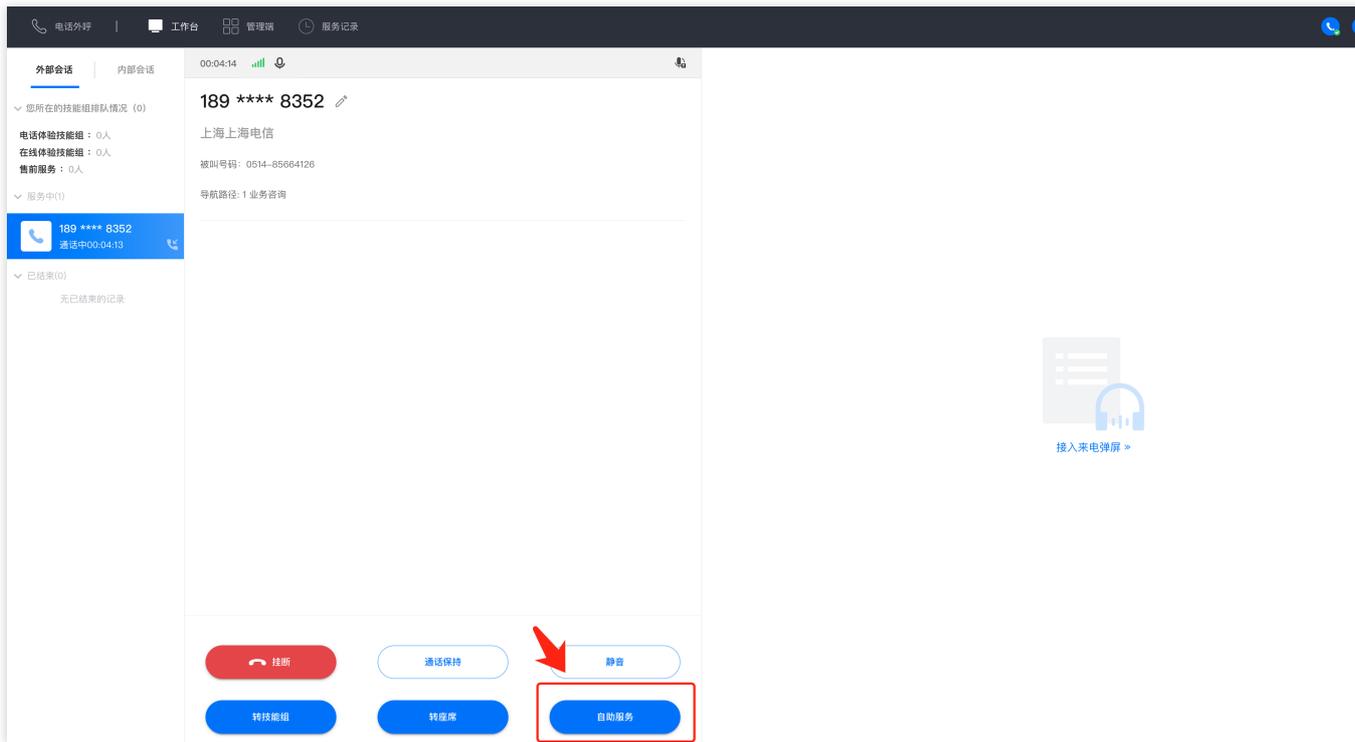
自助服务



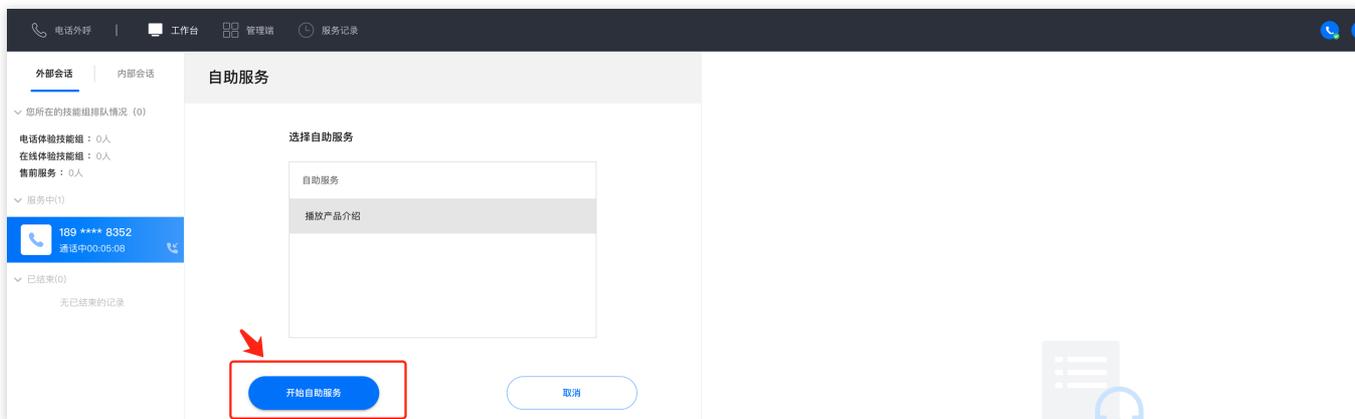
# 通话自助服务

最近更新时间：2024-03-28 21:21:03

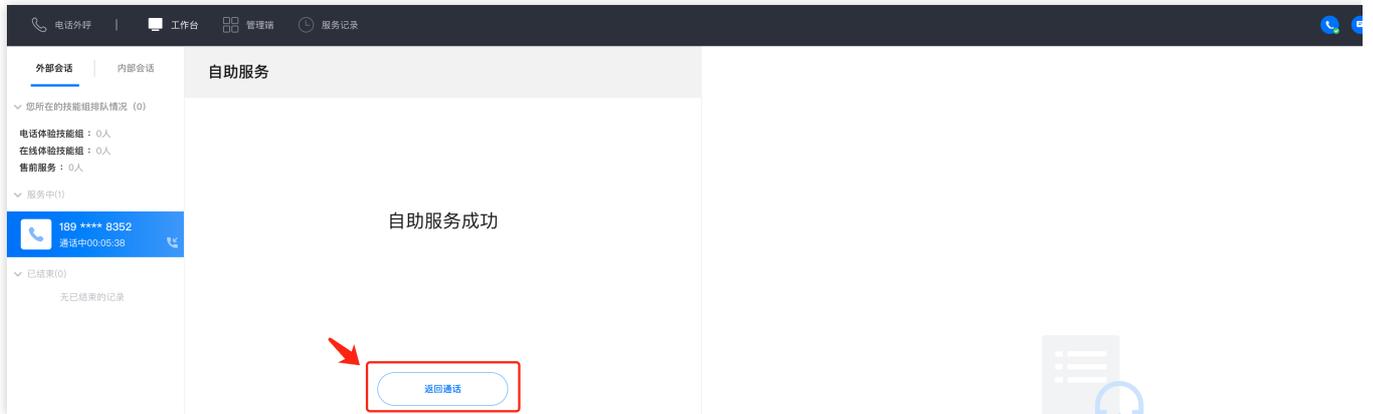
座席与用户在通话过程中，座席可以直接发起管理员创建的自助服务流程（如：自动播报一段产品介绍，请用户按键确认）。



座席可在自助服务窗口中单击需要进行的自助服务，如“播放产品介绍”，选择后单击**开始自助服务**。



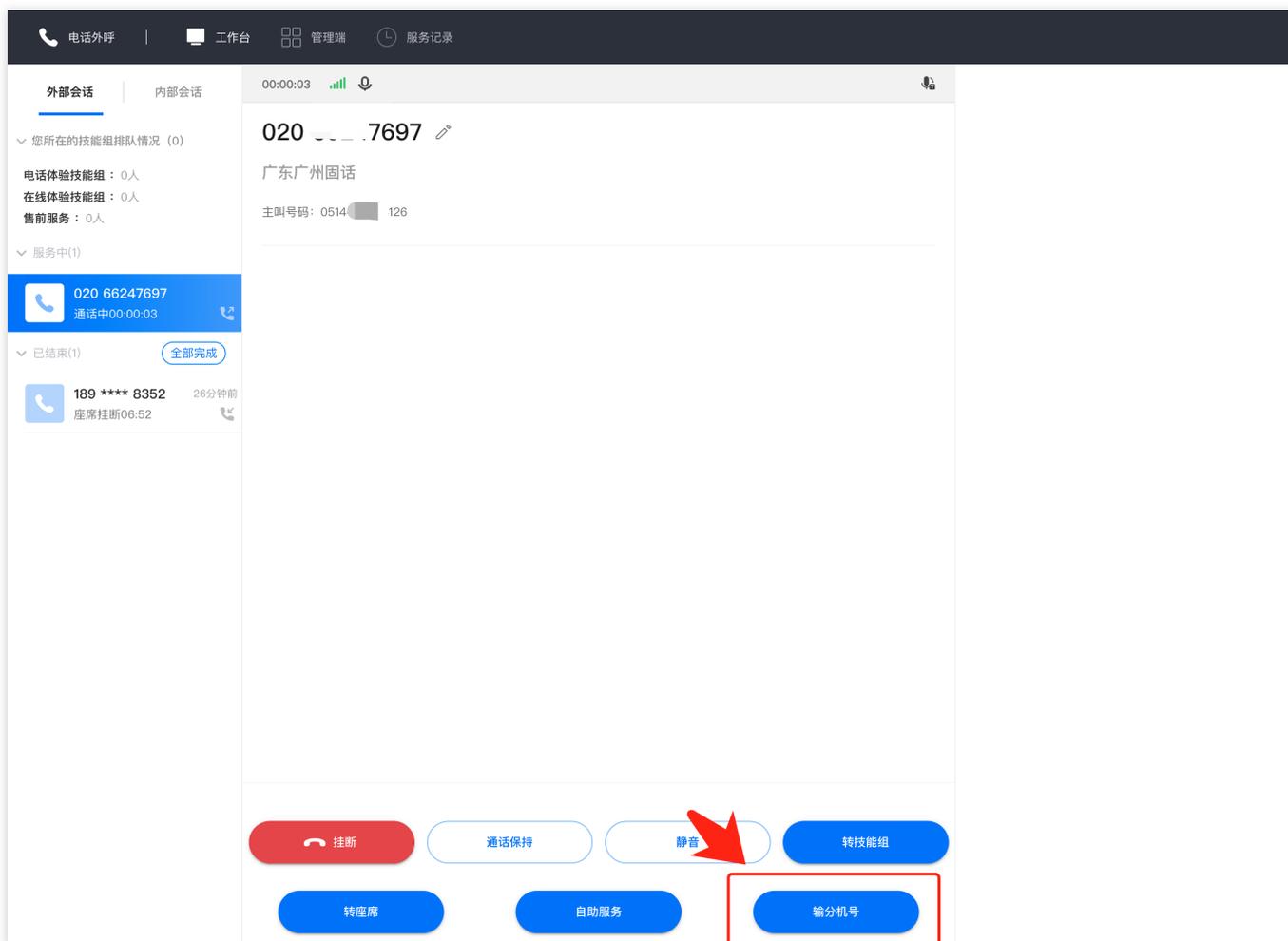
自助服务完成后，座席可单击**返回通话**，回到与用户的通话中。



# 输入分机号

最近更新时间：2024-03-28 21:21:50

座席外呼电话过程中，可通过输入分机号功能拨打该电话号码的分机热线。座席可在外呼通话中单击**输入分机号**。



座席输入需要转接的分机号，输入完毕后系统将自动发送分机号进行转接。

电话外呼 | 工作台 | 管理端 | 服务记录

外部会话 | 内部会话

00:00:49

020 7697

广东广州固话

主叫号码: 0514 4126

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(1)

020 7697  
通话中00:00:49

已结束(1) 全部完成

189 \*\*\*\* 8352 26分钟前  
座席挂断06:52

挂断 通话保持 静音 转座席 自助服务

输入分机号  
8008

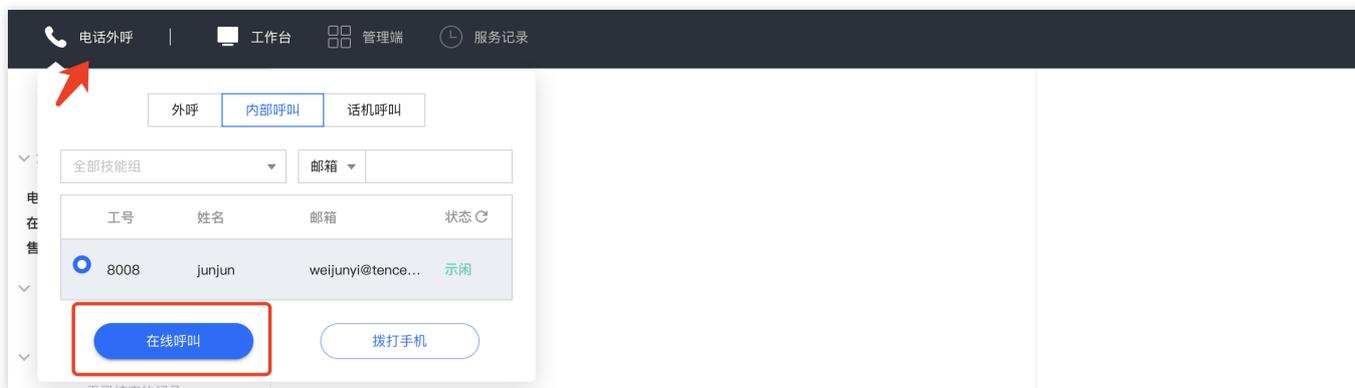
# 座席内线通话与会话

最近更新时间：2024-03-28 21:22:29

## 内线通话

座席与座席之间可发起内部通话，若对方座席离线，可拨打座席手机实现通话。

在座席工作台顶部导航栏单击**电话外呼**，单击**内部呼叫**，可通过技能组或邮箱搜索需要联系的座席，选中座席后单击**在线呼叫**。若座席状态为离线，无法发起在线呼叫。



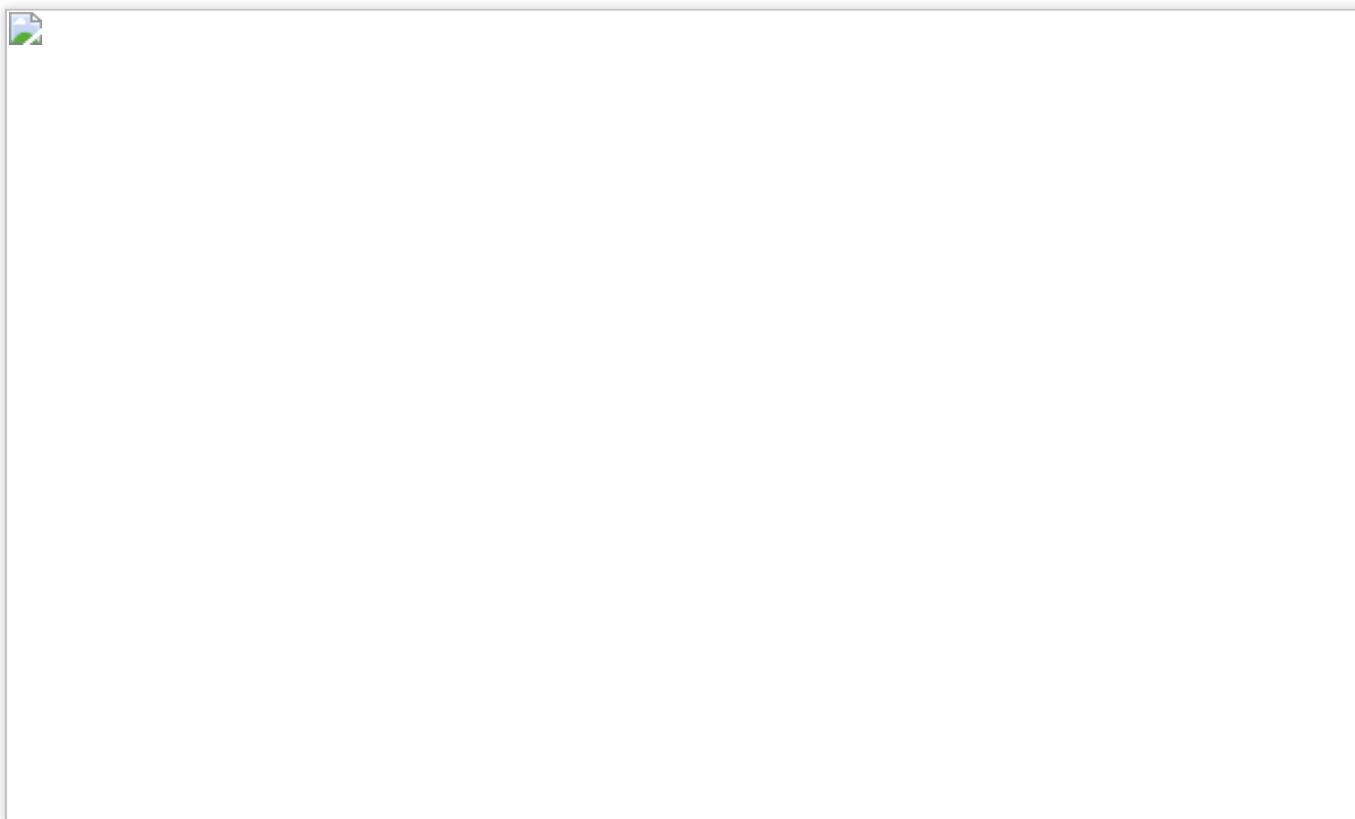
# 电话服务记录与录音

最近更新时间：2024-03-28 21:23:29

## 查看服务记录

座席在工作台顶部单击服务记录，可查看该座席的电话接听与呼出服务记录。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、呼叫类型（呼入、呼出）、主/被叫号码筛选查询。



### 服务记录字段如下：

字段名称	字段描述
时间	呼入：指“叮咚”提示音之后座席实际和用户对话的时间。 呼出：指外呼拨打的时间。
呼叫类型	分为呼入、呼出。
主叫号码/主叫 ID	呼入：指用户电话号码。 呼出：指座席侧电话号码。

被叫号码/被叫 ID	呼入：指座席侧电话号码。 呼出：指用户电话号码。
备注	指座席给当前用户的备注信息。
接入状态	呼入： 正常结束：电话接通，常规挂断，座席主动挂断或用户主动挂断。 黑名单：电话呼入的用户被管理员或座席加入了联络中心黑名单。 座席转接：该通电话座席手动转接至其他座席。 会话振铃期间用户放弃：该通话已分配至当前座席，振铃期间用户挂断。 无座席在线：电话呼入时，对应转接的技能组中所有座席均不在线。 呼出： 正常结束：电话接通，常规挂断，座席主动挂断或用户主动挂断。 未接听：座席呼叫用户电话时，用户未接听。 拒接挂断：座席呼叫用户电话时，用户拒接该电话。 关机：座席呼叫用户电话时，用户侧关机。 空号：座席呼叫用户电话号码是空号。 通话中：座席呼叫用户电话时，用户侧正在通话中。 欠费：座席呼叫用户电话时，用户侧欠费停机。 运营商线路异常：呼出的号码出现线路异常。 主叫取消：座席呼叫用户电话时主动挂断。 不在服务区：座席呼叫用户电话时，用户侧不在服务区。
通话时长	呼入：用户呼入至电话挂断的时长。 呼出：座席呼出至电话挂断的时长。
技能组	座席当前所属的技能组。

## 通话录音播放与下载

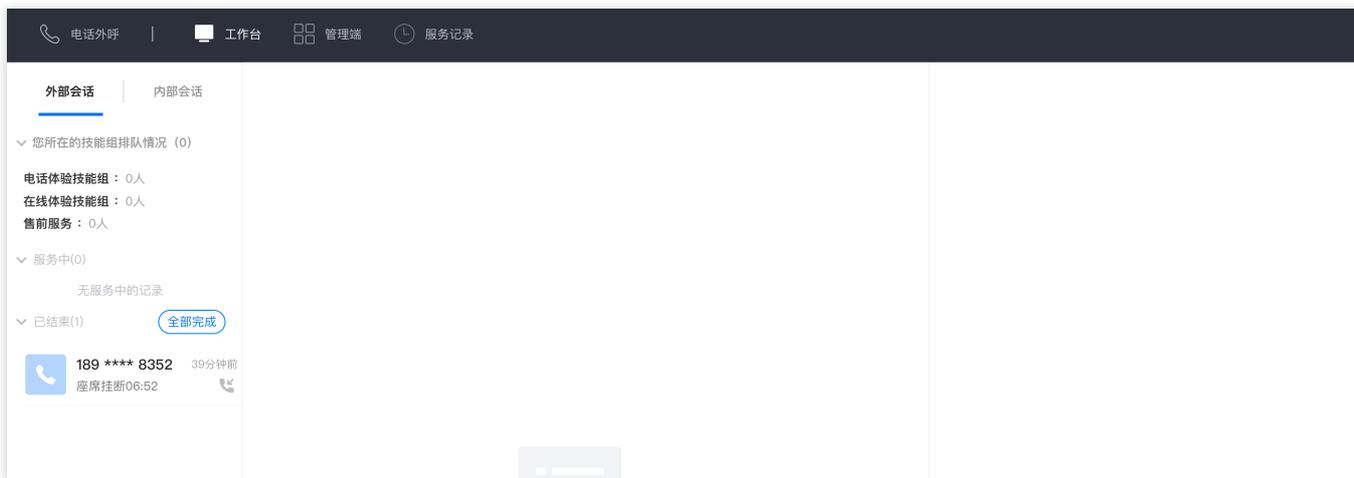
每通正常通话都会生成一个实时录音记录，座席人员可以在线播放录音，或单击圆点按钮下载录音文件，录音文件格式为 mp3。



# 修改手机号

最近更新时间：2024-03-28 21:24:36

座席可在工作台右上角单击头像后，单击个人信息。



在修改个人信息窗口中，单击**修改**。



在修改手机号窗口中输入原手机号，新手机号以及获取验证码后，单击**确定**，即可完成修改。

### 修改手机号

原手机号码

新手机号码

手机验证码  [获取验证码](#)

# 忘记或修改密码

最近更新时间：2024-03-28 21:25:31

若座席忘记或需要修改密码，可直接访问 [云联络中心](#) 单击**忘记密码**，如下图所示。



输入手机号并进行短信验证码后单击**重置密码**。

请验证用于登录云呼叫中心的手机号

手机号\*

验证码\*  [再次获取验证码 \(43\)](#)

输入新密码后单击**确定重置密码**，即可重置成功。密码强度需满足以下条件：

密码长度为8-20个字符

需要同时包含数字，字母以及特殊符号（!@#¥%^&\*（）等非空格）

您将重置账户登录密码

新密码\*

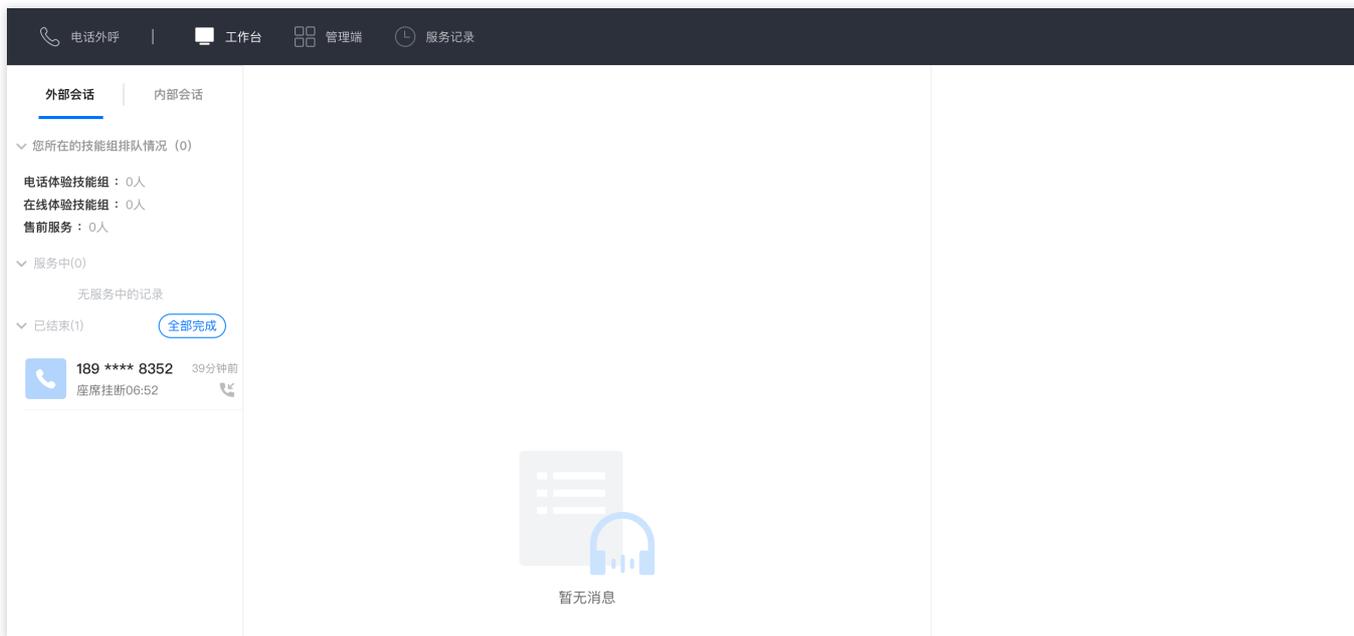
确定重置密码

# 下线与退出登录

最近更新时间：2024-03-28 21:26:13

## 下线

在座席工作台单击右上角头像，单击**下线**，如下图所示。



下线后，座席状态为离线状态，系统不会给该座席分配电话，座席也无法呼出电话。座席可单击**上线**继续上线。



# 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。

