

云联络中心 最佳实践 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

最佳实践

自动外呼最佳实践

电话呼入最佳实践

最佳实践

自动外呼最佳实践

最近更新时间：2024-04-01 17:10:08

自动外呼任务，即自动外呼用户号码，呼通后接入到指定的 IVR 流程上，由 IVR 流程向客户放音，向客户收号，完成客户与 IVR 流程的交互。

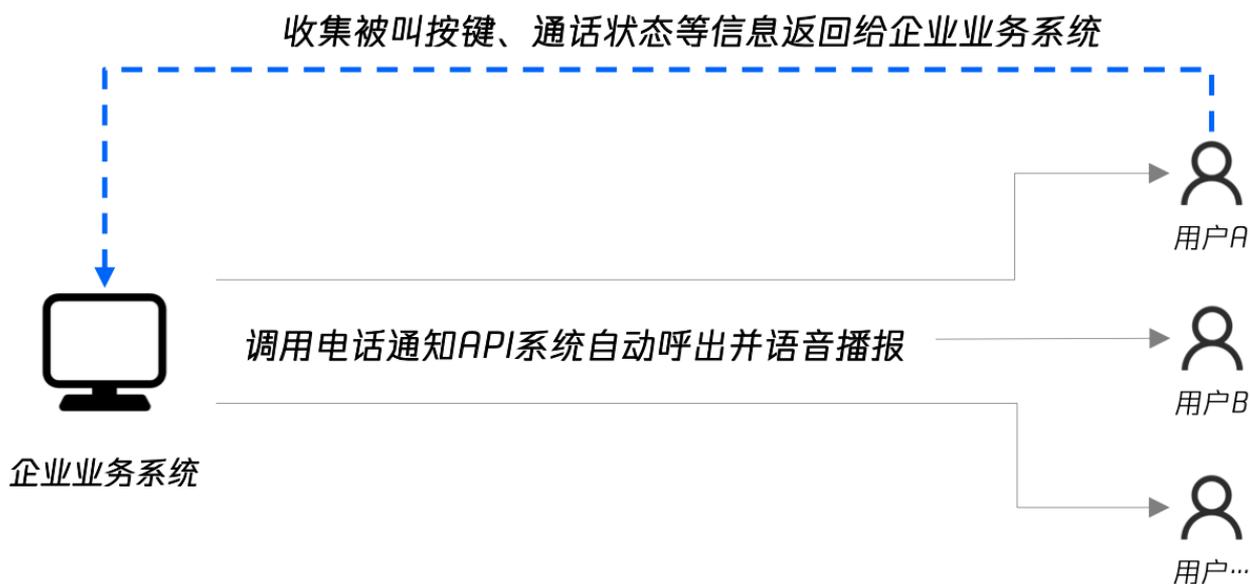
常用场景

业务通知：续保通知、续费提醒、到期提醒。

办公通知：会议通知、系统通知。

其它：问卷调研、运维告警外呼、出警/救护通知。

业务系统调用电话通知并收集按键信息



应用场景

1-业务通知：续保通知、续费提醒、到期提醒

2-办公通知：会议通知、系统通知

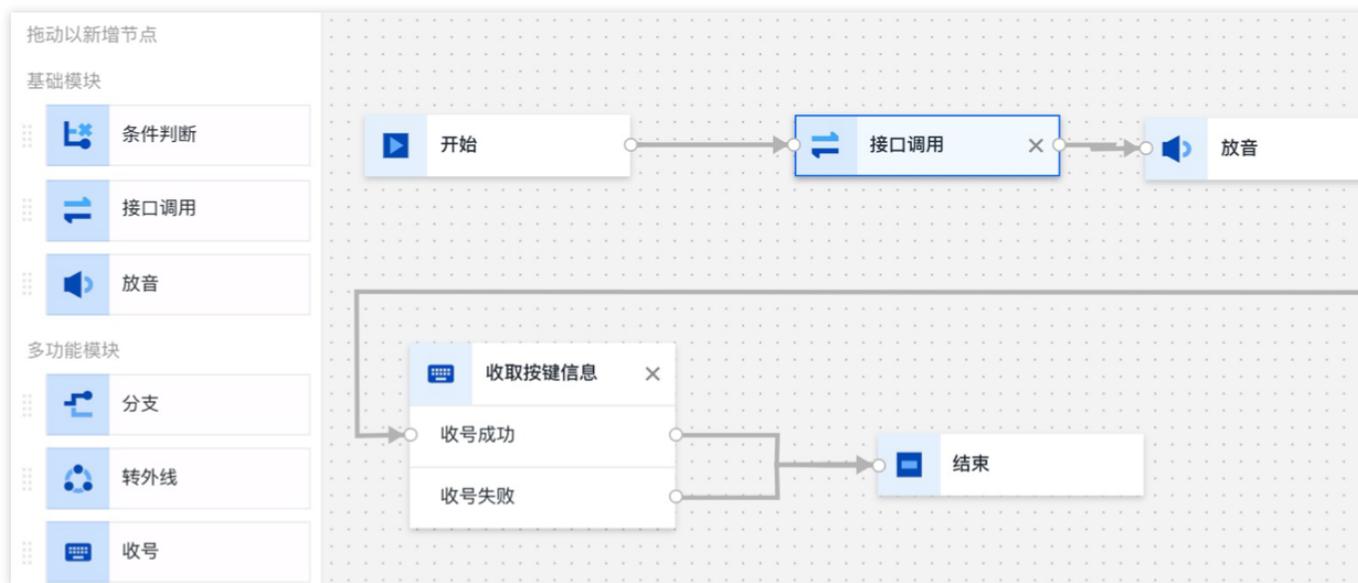
3-其它：问卷调研、疫情外呼、出警/救护通知

前提条件

1. 登录 [云联络中心 管理工作台](#)。
2. 完成 [自有号码接入](#)。

新建自动外呼 IVR 并创建自动外呼任务

1. 左侧导航栏单击**电话客服-IVR 管理**进入 IVR 管理页面，单击**自动外呼 IVR**，在页面左上角单击**新建**。
2. 在 IVR 画布左上角输入 IVR 名称，例如：疫情电话问卷调研。
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](#)）。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. 调用创建自动外呼任务的接口，使用自动外呼业务，具体可参见[创建自动外呼任务](#)。

电话呼入最佳实践

最近更新时间：2024-04-01 14:55:16

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。如您需体验产品功能，可前往 [Demo 体验](#) 免费试用。

本教程将指引您快速开通云联络中心，实现电话呼入功能。以下为配置电话呼入功能的流程，您可根据自己的情况，按需查看步骤。

操作步骤

步骤1：创建应用

1. 创建腾讯云联络中心应用需已 [注册腾讯云](#) 账号并完成 [实名认证](#)。
2. 前往 [云联络中心 控制台](#) 创建应用。

说明：

如操作有疑问，可参见 [快速创建 云联络中心 应用](#)。

步骤2：配置号码

云联络中心 电话功能需要电话号码进行呼入/呼出，运营商号码对接至云联络中心，请参见 [自有号码对接](#)。

步骤3：配置客服

1. 登录 [云联络中心 管理工作台](#)。
2. 左侧导航栏单击 [客服管理](#) 进入客服管理页面进行配置。如操作有疑问，请参见 [客服管理](#)。

- 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。

客服工号

客服邮箱

客服姓名

手机号

技能组

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
1000001	ck测试	ck测试客服1	ck@tencent.com	13800138000		管理员	ck测试	编辑 密码重置 强制下线
100010	小明	优优123	100010@tencent.com	13800138000		质检员	优优	编辑 密码重置 强制下线
100011	小红	优优	100011@tencent.com	13800138000		普通坐席	优优	编辑 密码重置 强制下线
100010	小明	优优	100010@tencent.com	13800138000		管理员	优优	编辑 密码重置 强制下线
100011	小红	优优	100011@tencent.com	13800138000		普通坐席	优优	编辑 密码重置 强制下线

步骤4：配置技能组

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 > 技能组管理](#) 进入技能组管理页面。如操作有疑问，请参见 [技能组管理](#)。

- 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
 - 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
 - 话机与内线号码管理
- 音频客服
- 视频客服
- 通用设置

技能组管理 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。

+ 添加技能组

技能组名称	技能组ID	接待上限	座席数量	操作
100010	100010	1	1	编辑 删除
100011	100011	1	3	编辑 删除
100012	100012	1	1	编辑 删除
100013	100013	1	1	编辑 删除
100014	100014	1	1	编辑 删除
100015	100015	1	1	编辑 删除
100016	100016	1	1	编辑 删除
100017	100017	1	0	编辑 删除
100018	100018	1	0	编辑 删除
100019	100019	1	1	编辑 删除

共 65 条
10 条 / 页

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第8 共22页

收号

订单
✕

属性

连接

节点ID 🔗

标签

收号语音 文字转语音 选择现有音频

\${Var1}请输入您的订单号码，使用星号键代替字母，使用井号键结束。\${Var2}

42 / 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

超时时间(秒)

存储到变量

位数类型 最大位数 固定长度

最大位数适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）。

最大位数

将收号变量（\$orderid）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（\$type）形式注入到 IVR 后续的流程中。

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。

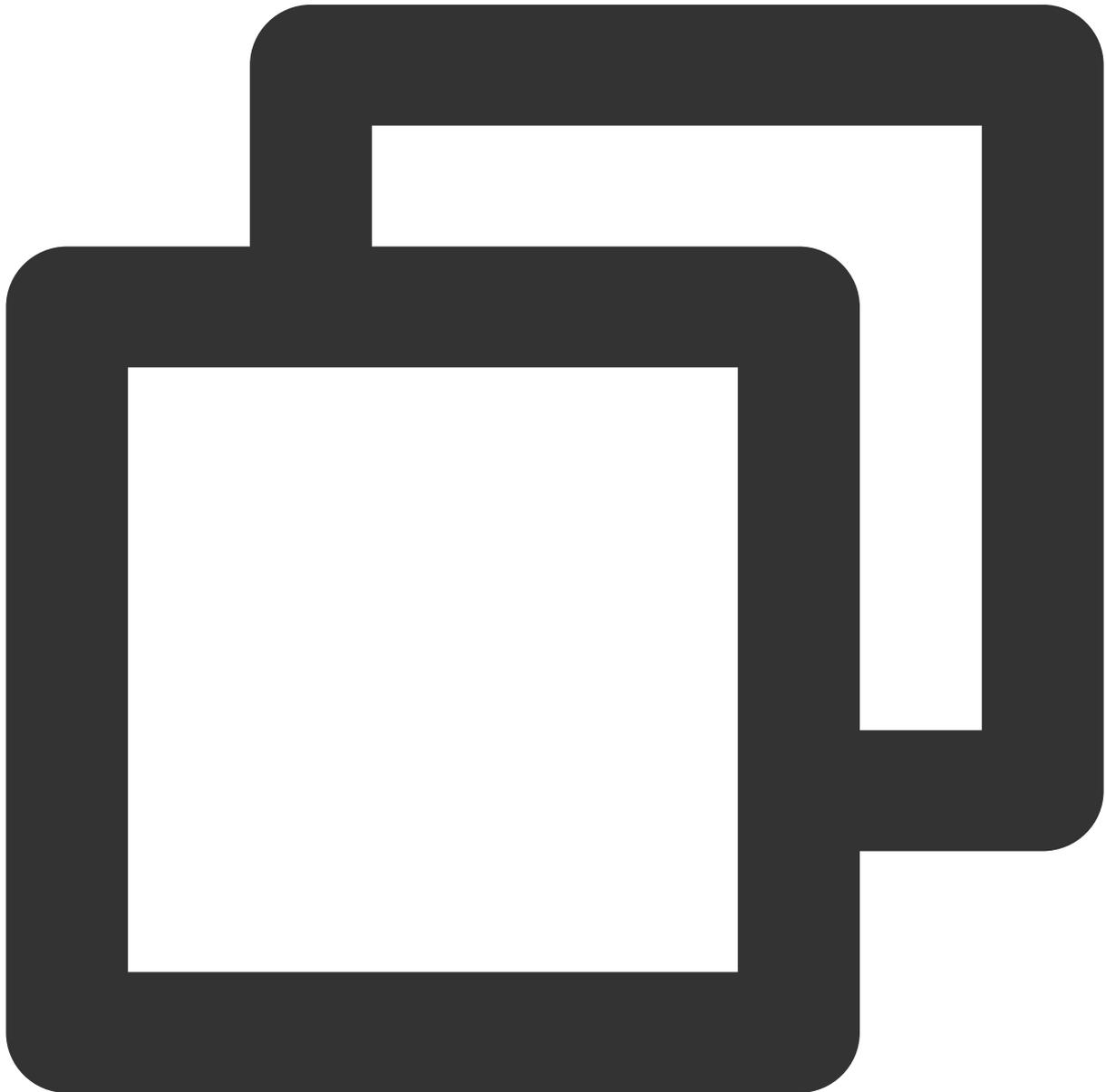
超时时间：每次调用接口的超时时间。

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个节点。

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

接口调用
✕

属性
连接

节点ID 📄

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..
Order	\${orderid}	

[添加](#)

出参 ⓘ

参数名	字段名	默认值	操
\${type}	type		

[添加](#)

该模块通过配置添加各个条件分支，可以结合传参模块中注入的业务参数进行逻辑路由。

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。



4. 售前订单根据工作时间做分配，若处在工作时间内，将来电转入售前技能组进行人工接待，接待后进行满意度打分；若不在工作时间内，将号码转接至外线，由其他人接待。涉及模块：服务时间、转人工、转外线和满意度评价。

服务时间

转人工

转外线

满意度评价

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。

工作时间判断

属性 连接

标签

工作时间判断

工作时间

关闭 标准 自定义

客户在【服务时间段】外拨打电话时，会进入【非服务时间分支】

工作日

周一 周二 周三 周四 周五

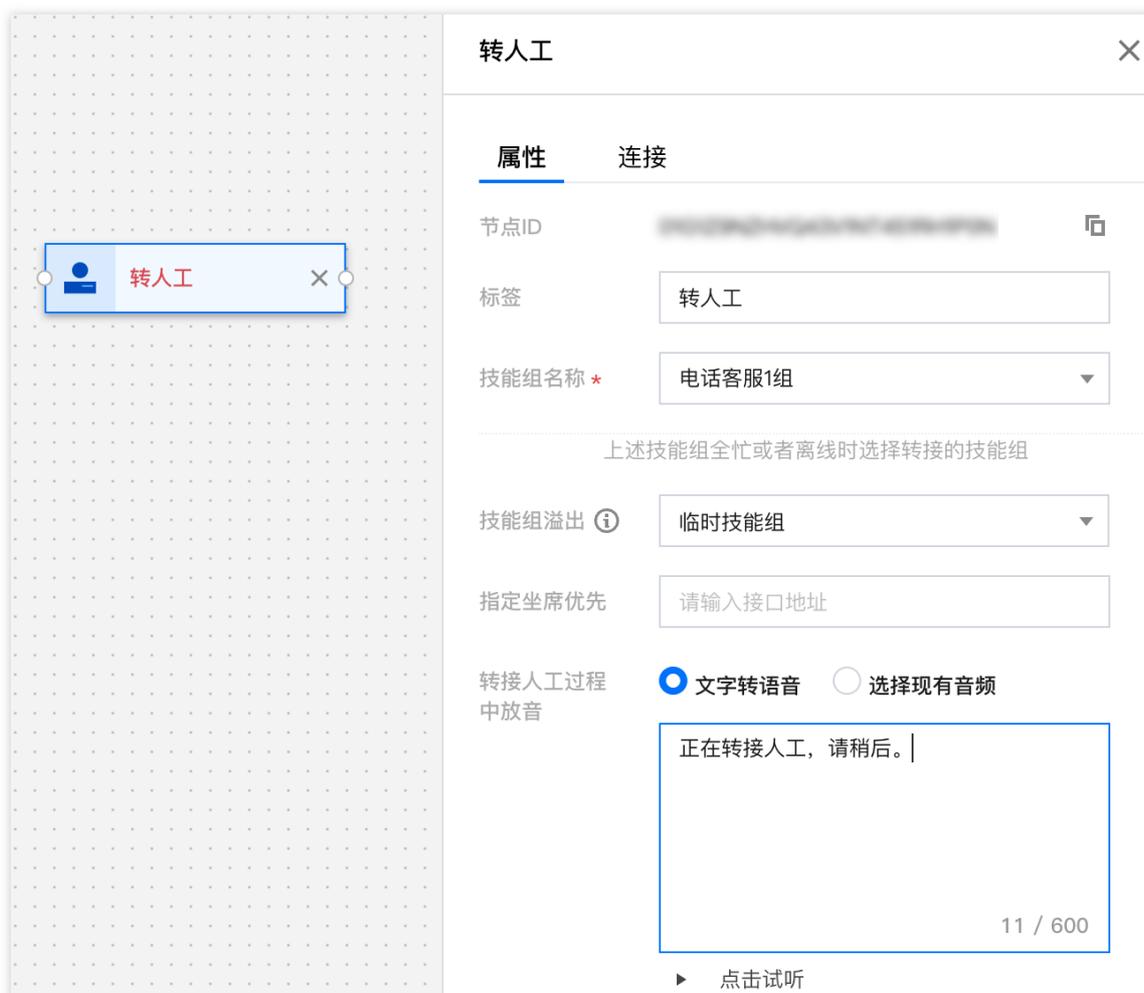
周六 周日

工作时间段

全天 区分上下午

09:00 至 18:00 您可以设定跨天时间段

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。



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 📄

标签

转接外线过程中放音 文字转语音 选择现有音频

0 / 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 📘

回调地址失败默认使用

转外线被叫号码 📘

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 📄

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 ▼	不满意	删除
⋮ 1 ▼	满意	删除
添加		

存储按键信息到变量

存储评价信息到变量

5. 其他类型。涉及模块：ASR 导航、分支导航和转分机。

ASR 导航

分支导航

转分机

根据录音关键词进入不同分支流程。

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
ASR 分支	匹配用户的电话回答的关键词	语音关键词：转人工

订单查询导航
✕

您的输入已超时，请重新输入。

14 / 600

▶ 点击试听

错误播放 文字转语音 选择现有音频

您的输入错误，请重新输入。

13 / 600

▶ 点击试听

最大错误数 3 ▼

超时时间(秒) 5

节点标签	语音关键词	操作
⋮	需要人工服: 转人工 ✕	删除

根据用户按键进入不同分支流程。

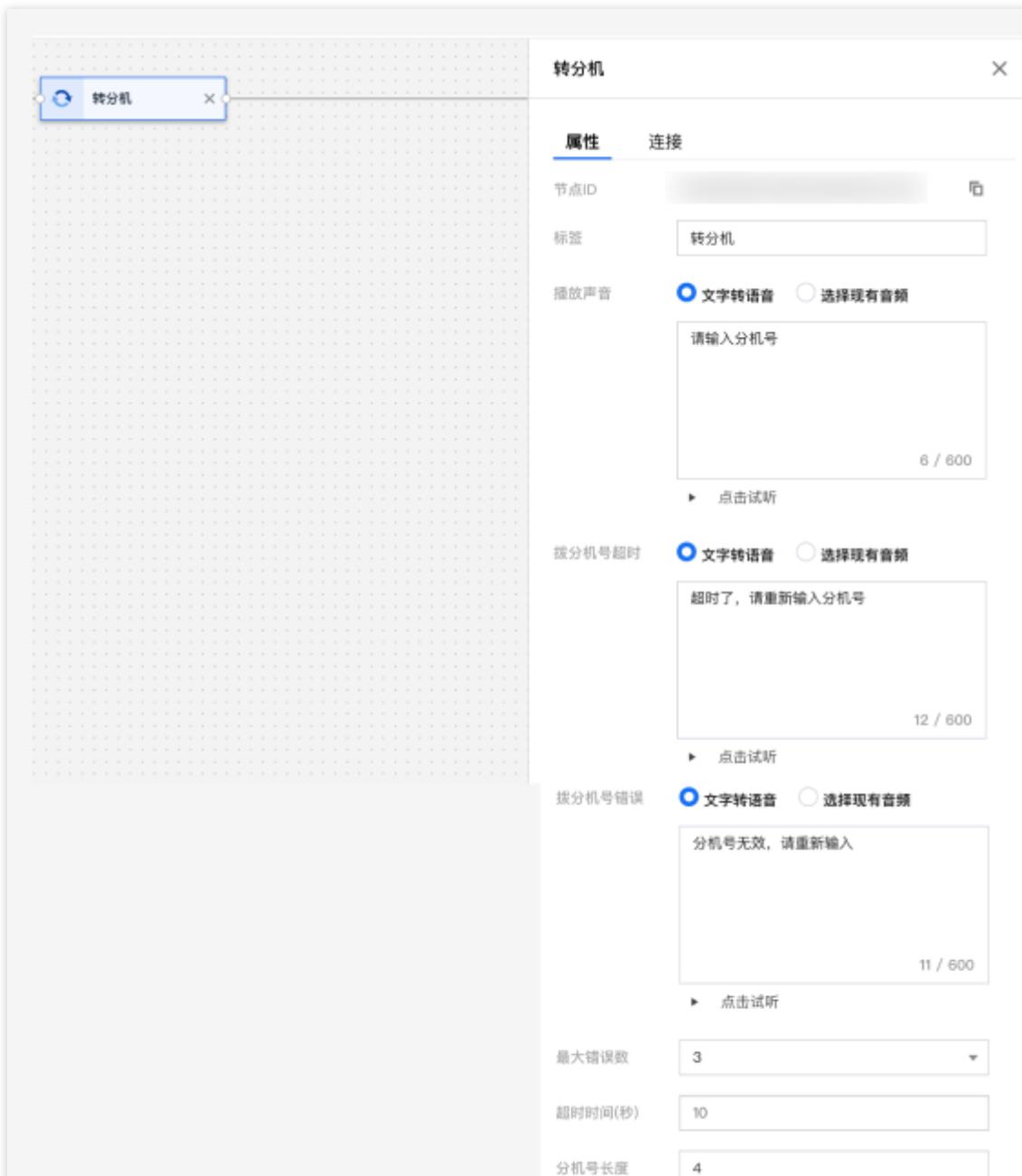
关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	按键分支
播放声音	指引用户进行相应按键的提示语	售前服务请按1，售后服务请按2
超时播放	用户回复按键超时的提示语，超时将自动执行上一级模块	您的输入已超时，请重新输入
错误播放	用户按键错误时的提示语	您的输入错误，请重新输入。错误3次，电话将被自动挂断
最大错误	用户可以输入的最大错误次数，如输入错误超过指	3

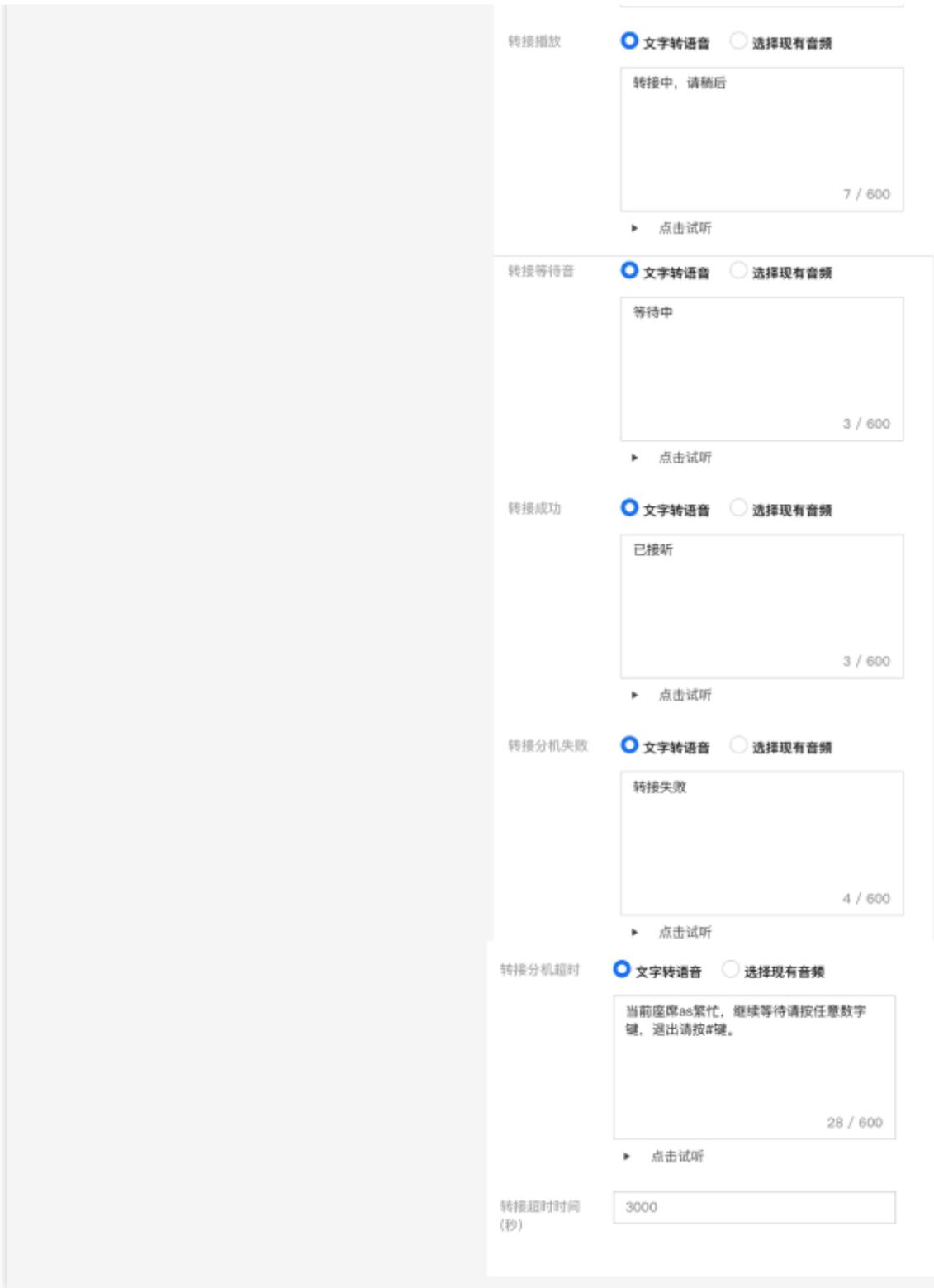
数	定值后电话自动挂断	
超时时间 (秒)	设定用户回复超时的时间	60
按键分支	匹配用户的电话按键值	售前服务请按1，售后服务请按2

用户拨分机号，转接至对应分支。根据您的分机号码，在该模块设置分机号长度。

注意

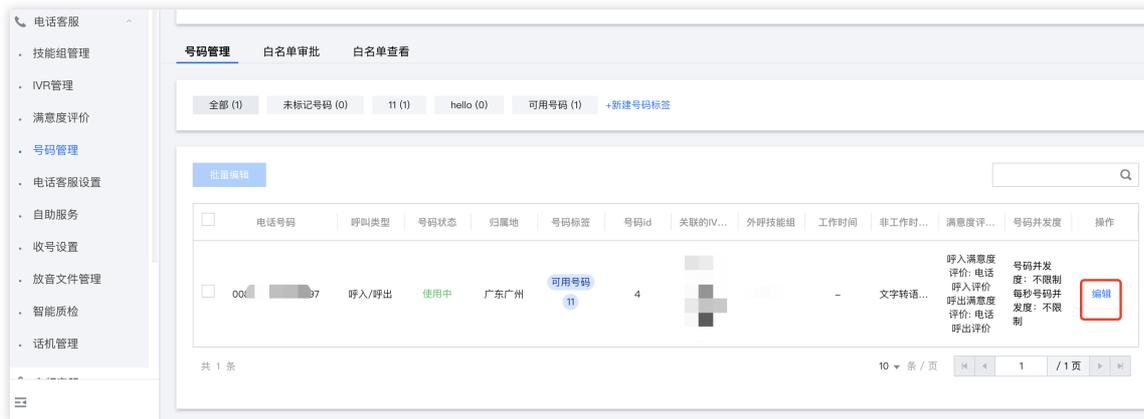
使用前，请先完成 [话机注册](#)。



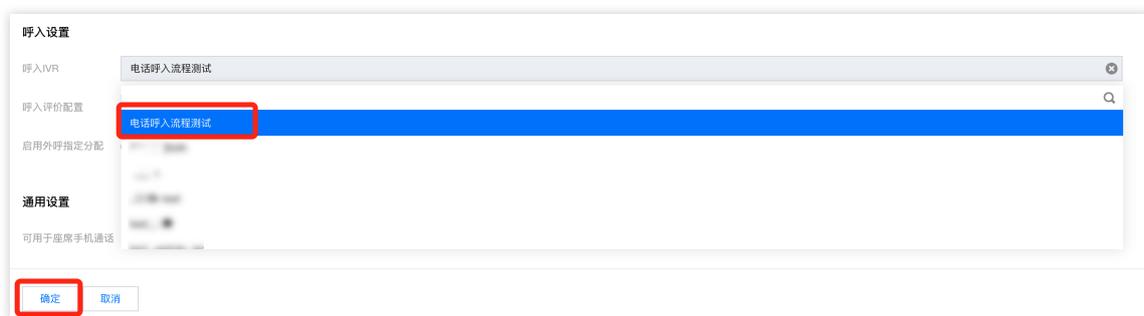


步骤6：号码绑定 IVR

1. 在号码管理，选择您要用做呼入的号码并单击**编辑**。



2. 在呼入设置 > 呼入 IVR 中单击需要绑定的 IVR 名称，例如“电话呼入流程测试”选择并单击**确定**后完成绑定。



步骤7：配置座席接听方式

SaaS 工作台接听：座席前往 [云联络中心工作台](#) 进行接待，操作流程参见 [电话接听与呼出（通过电脑网页）](#)。

SDK 集成：云联络中心通过被集成的方式植入您的业务系统，座席在您的业务系统中完成接听，集成方案可参见 [快速入门（SDK 集成）](#)。