

# 云联络中心 常见问题 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。

# 常见问题

最近更新时间：2024-04-02 10:56:22

## 功能相关问题

### 使用云联络中心需要准备哪些软硬件设备？

硬件：使用云联络中心需要一台电脑、耳机、麦克风。

软件：版本70以上的谷歌 Chrome 浏览器。

### 云联络中心通话录音支持通过接口拉取吗？

支持。具体请参考 API 文档 [获取电话服务记录与录音](#)。

### 使用云联络中心电话客服，用户电话呼入后，是否支持联络中心平台直接回访呢？

支持。具体请参考文档电话服务 [电话呼出功能](#)。

### 云联络中心支持查看电话、文字、图片等历史记录吗？

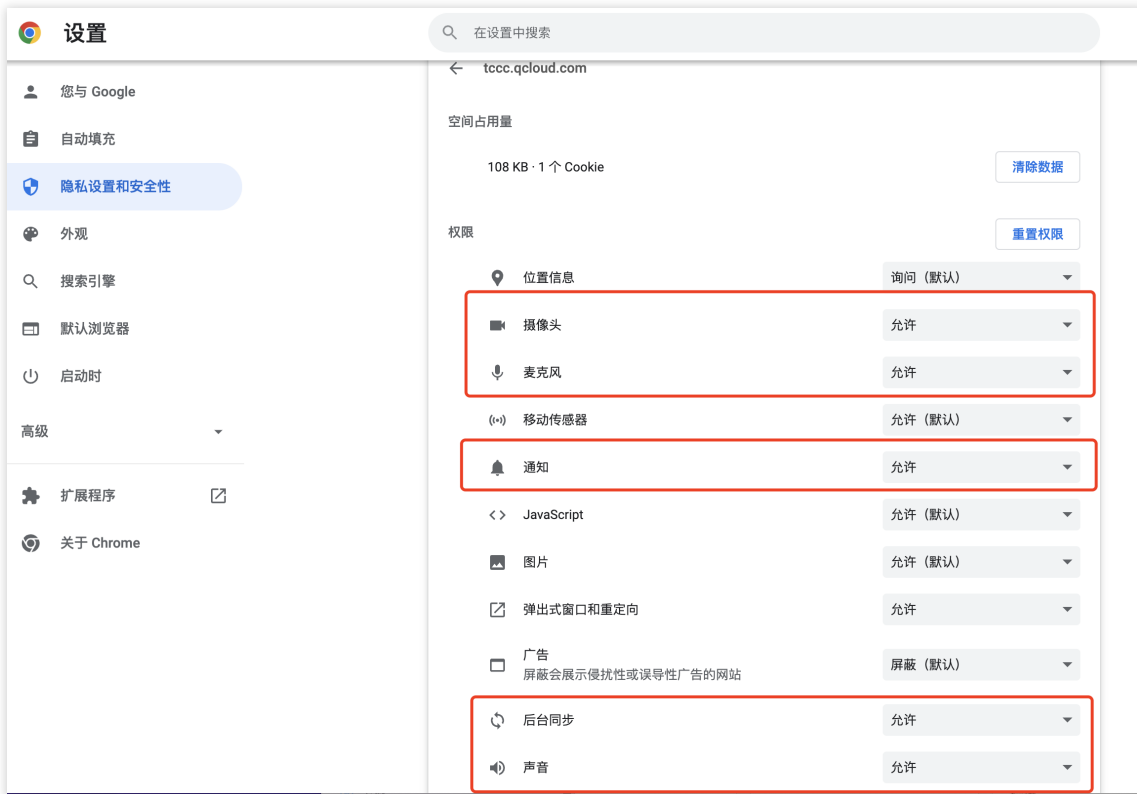
云联络中心电话录音支持在线播放与下载，同时支持接口拉取。图文记录支持在线查看。

### Chrome 无来电铃声的问题

首先检查音频设备是否有问题，音量是否设置为0。

检查浏览器设置，浏览器地址栏输入 `chrome://settings/content/siteDetails?`

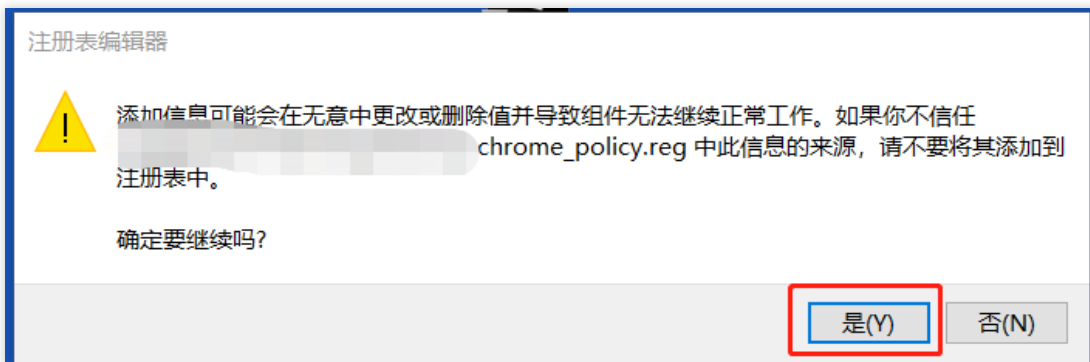
`site=https%3A%2F%2Ftccc.qcloud.com`。把摄像头、麦克风、通知、后台同步、声音设置为允许。



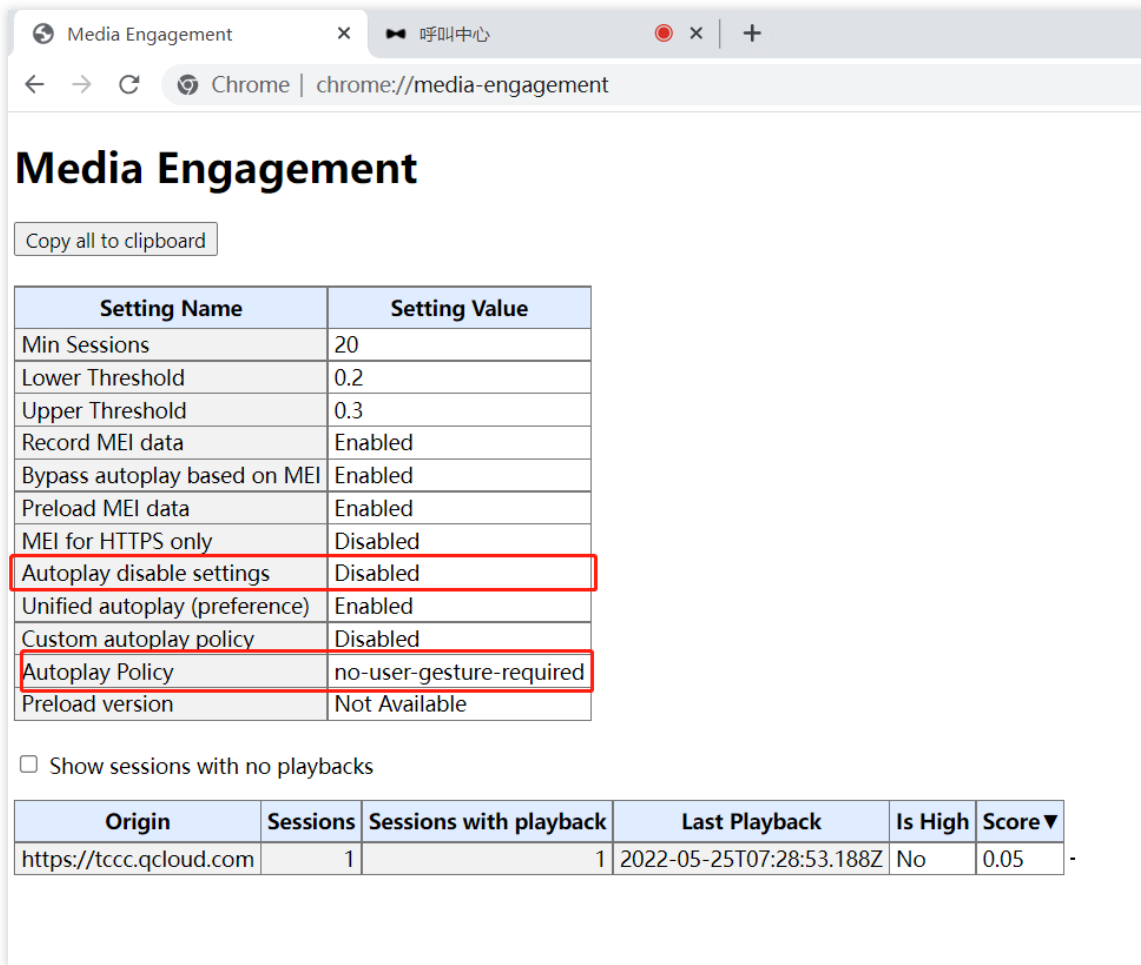
如果上面检查都没有问题，则为浏览器防止网页自动播放音视频对用户造成干扰，对音视频的自动播放功能做了限制。这种情况需要执行下面步骤：

1.1 下载 [chrome\\_policy.reg.zip](#)，并且解压。

双击执行刚刚解压的文件，选择**是**。



关闭 Chrome 浏览器，重新打开浏览器，在地址栏输入 `chrome://media-engagement/`



查看**Autoplay disable settings**的值是否为**Disabled**，并且**Autoplay Policy**的值是否为**no-user-gesture-required**。如果不是，请关闭杀毒软件重新双击执行前面下载的文件。

重新打开浏览器，进入 [云联络中心](#) 观察来电声音是否正常。

## 计费相关问题

云联络中心一个账号可以添加几个座席使用？

无限制。如需添加更多，请前往[腾讯云控制台](#)购买

## 审核相关问题

请问云联络中心的企业资质审核时效是多久呢？

我们将会在1个工作日内完成审核。

审核时间：周一至周日9:00至23:00（法定节假日顺延）。

---

## 登录常见问题

### 注册到IM后台失败

请到[腾讯云控制台](#)确认腾讯云账号是否欠费。

### 同时在线的座席数不能超过购买的有效座席数

一个座席账号只能在一个地方登录，并且最大登录数量等于购买座席数量，如需登录更多账号，请在[腾讯云控制台](#)购买