

云联络中心 AI 专区



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2024 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 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。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。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。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

AI 专区

AI 通话平台

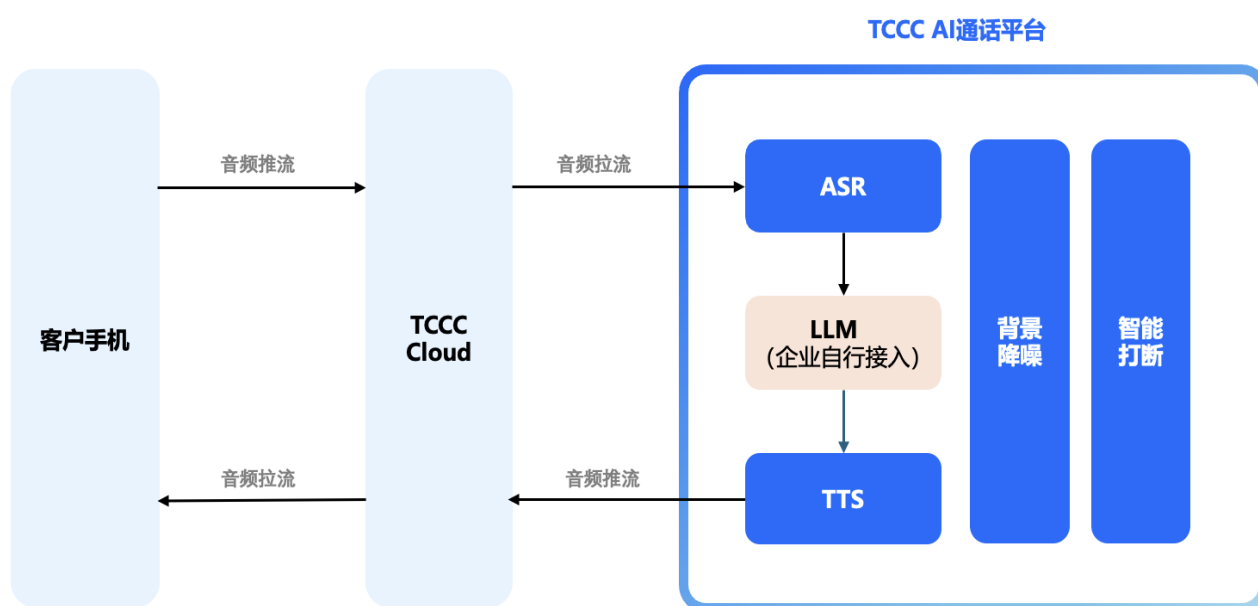
AI 专区

AI 通话平台

最近更新时间：2024-11-01 10:13:21

1. 功能概述

腾讯云联络中心 AI 通话平台是帮助企业快速将通用大模型或自有 AI 模型运用到电话场景的解决方案。企业只需 **接入自有电话号码**，并确保 AI 模型符合 OpenAI 或 Minimax 协议规范，即可运用 AI 通话平台内置的电话能力、语音转文本（Automatic Speech Recognition, ASR）、文本转语音（Text To Speech, TTS）以及降噪、打断能力，快速实现 AI 通话。



2. 场景和优势

场景

适用于有一定开发能力，希望将通用大模型或者自有 AI 模型快速应用到电话场景，并和现有业务系统联动的企业。目前支持通过接口调用发起 AI 外呼，覆盖场景主要包括电话问卷调研、预约确认、销售线索回访等。

优势

优势	说明
超低延迟的 AI 实时对	低至1000ms 的端到端延迟，媲美人类对话反应速度，让客户享受到流畅自然的

话	互动体验，提升服务满意度。
接入简单，高效上线	提供完整的 API 文档，简化开发流程，比传统方案节省1个月以上的开发工作。
内置精准的语音识别	内置先进的 ASR 技术支持多种语言，包括英语、西班牙语、日语等多种国际语言。为全球化业务提供强大的多语种 AI 对话支持。
服务模型集成灵活性	支持集成第三方 LLM 和 TTS 模型。只需要配置 LLM 和 TTS 服务的账户凭证，即可无缝集成至 AI 通话平台。

3. 前置步骤

1. 完成 [创建云联络中心应用](#)，登录 [腾讯云联络中心控制台](#)。
2. 购买 [高级版座席套餐](#) 限时免费体验。
3. 完成 [接入自有电话号码](#)。

注意：

AI 通话平台只支持企业自有号码进行接入使用。

4. 接入流程

步骤1：发起 AI 通话

TCCC 提供服务端 API 用于发起 AI 通话：[创建 AI 会话 \(CreateAICall\)](#)。

发起通话前，请先确认您的模型是否兼容 OpenAI、Azure 或 Minimax 协议，并前往模型服务商网站获取相关鉴权信息：

OpenAI 协议

目前支持 GPT、混元、Deepseek、通义千问等通用模型。

```

{
  "LLMType": "openai", // 固定为“openai”
  "Model": "gpt-4o-mini", // 模型名称，符合 OpenAI 协议规模的 LLM 均支持，
  如"hunyuan-standard"、“deepseek-chat”等
  "APIKey": "114514", // 大模型密钥用于验证请求者的身份，请前往模型服务商网站获
  取相关鉴权信息
  "APIUrl": "https://xxx/v1/chat/completions" // 大模型接口地址
}
    
```

常见模型参数示例：

参数	GPT	混元	Deepseek
----	-----	----	----------

Model	"gpt-4o-mini", "gpt-4o"	"hunyuan-standard", "hunyuan-turbo"	"deepseek-chat"
API Key	获取相关鉴权信息方式 请参见 OpenAI 官网	获取相关鉴权信息方式请参见 混元官网	获取相关鉴权信息方式请参见 Deepseek 官网
API Url	"https://api.openai.com/v1/"	"https://api.hunyuan.cloud.tencent.com/v1"	"https://api.deepseek.com/v1"

Azure 协议

```
{
  "LLMType": "azure", //
  "Model": "gpt-4o-mini", // 模型名称
  "APIKey": "114514", // 大模型密钥用于验证请求者的身份。
  "APIUrl": "https://{your-resource-name}.openai.azure.com?api-version={api-version}" // 大模型接口地址
}
```

参数	示例	说明
LLMType	azure	协议名称。
Model	gpt-4o-mini	模型名称。
APIKey	114514	大模型密钥用于验证请求者的身份，具体获取方式可参见 Azure OpenAI 服务文档 。
APIUrl	https://{your-resource-name}.openai.azure.com?api-version={api-version}	大模型接口地址。

Minimax协议

```
{
  "LLMType": "minimax", //
  "Model": "abab6.5s-chat", // 模型名称
  "APIKey": "114514", // 大模型密钥用于验证请求者的身份。
  "APIUrl": "https://api.minimax.chat/v1" // 大模型接口地址
}
```

参数	示例	说明
----	----	----

LLMType	minimax	协议名称。
Model	abab6.5s-chat	模型名称。
APIKey	114514	大模型密钥用于验证请求者的身份，具体获取方式可参见 MiniMax 开放平台官网文档 。
APIUrl	https://api.minimax.chat/v1	大模型接口地址。

步骤2：获取通话详情

调用服务端 API 获取主被叫信息、通话时间等服务记录，以及通话录音，具体 API 信息可参见：[获取电话服务记录与录音](#)。