

云联络中心 常见问题



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2025 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

常见问题

通话状态码说明

热点问题

应对防火墙限制相关

常见问题

通话状态码说明

最近更新时间：2025-10-10 16:33:12

本文档为您提供云联络中心（TCCC）服务中所有通话的最终结束状态码详细说明

呼叫类型	状态码	endStatusString	通话状态名称	状态解释
呼入/呼出	1	ok	正常通话	通话为正常状态
	211	clientError	客户端错误	本地设备或网络异常，如麦克风权限未打开或被其他程序占用，请重启浏览器或检查设备
呼入	17	seatGiveUp	座席超时转接	座席未在规定时间内接听，电话会自动转给分配队列的其他座席
	100	blackList	呼入黑名单	此黑名单为管理员在后台自定义配置的呼入黑名单
	102	ivrGiveUp	IVR 期间用户放弃	呼入 IVR 流程中，用户主动挂断结束通话
	103	waitingGiveUp	排队时用户放弃	用户在排队流程中主动放弃挂断电话（排队流程中无座席空闲）
	104	ringingGiveUp	振铃时用户放弃	振铃期间，用户主动挂断放弃通话
	105	noSeatOnline	无座席在线	转人工队列内的所有座席处于不在线状态或小休状态
	106	notWorkTime	非工作时间	用户呼入为非工作时间（IVR 流程中工作时间模块配置）
	107	ivrEnd	IVR 全自动结束（无人工介入）	呼入 IVR 中，经过不包含“转人工”节点的分支后直接结束
呼出	108	restrictedCaller	外呼黑名单（系统侧）	外呼全局黑名单，一般为产生过多次投诉的潜在风险号码
	109	tooManyRequ	外呼频控限制	拨打号码次数超过运营商规定的频次限制，无

	est	(系统侧)	法呼叫
110	restrictedArea	外呼地域限制 (系统侧)	拨打的号码所在区域为运营商外呼盲区, 无法呼叫
111	restrictedTime	外呼时段限制 (系统侧)	超过运营商规定的外呼时间无法外呼 (一般为 9:00~21:00)
202	notAnswer	被叫未接听	通话结束前, 被叫始终未接听电话
203	userReject	被叫拒接挂断	被叫主动挂断, 拒绝接听此通话
204	powerOff	被叫关机	被叫号码处于关机状态, 无法接通
205	numberNotExist	被叫空号	被叫号码为空号, 无法接通
206	busy	被叫忙	被叫号码处于忙线中, 无法接通
207	outOfCredit	被叫欠费	被叫号码处于欠费中, 无法接通
208	operatorError	运营商线路异常	因运营商侧线路故障、临时维护等原因导致无法接通
209	callerCancel	未振铃主叫取消	座席在通话振铃之前主动挂断
210	notInService	被叫不在服务区	被叫号码此时不在网络覆盖区, 无法接通
212	carrierBlocked	运营商拦截	因靓号或运营商黑名单等原因被拦截导致无法接通
213	callReminder	提示来电提醒	拨打被叫语音提示 “来电提醒”
214	callForward	座席转接	座席通话过程中手动进行转接
215	numberInvalid	被叫号码无效	拨打被叫语音提示 “号码无效”, 无法接通
216	callRestricted	提示呼叫受限	拨打被叫语音提示 “呼叫受限”, 无法接通
217	calleeRestricted	被叫黑名单受限	被叫号码受运营商侧黑名单限制, 无法接通
218	areaRestricted	被叫区域受限	被叫号码受运营商侧地域限制, 无法接通
219	promptCallForwarding	呼叫转移	拨打被叫语音提示 “呼叫转移”, 无法接通

	220	callerCancelWhileRing	振铃中主叫取消	座席在通话振铃过程中主动挂断
	221	callerCancelWithoutRing	未振铃被叫号码异常	被叫号码异常，通话长时间未振铃主叫取消

热点问题

最近更新时间：2024-12-02 10:01:22

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](#)。

云联络中心电话来电支持转接到客服手机接听吗？

支持。具体请参考文档 [手机接听](#)。

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？

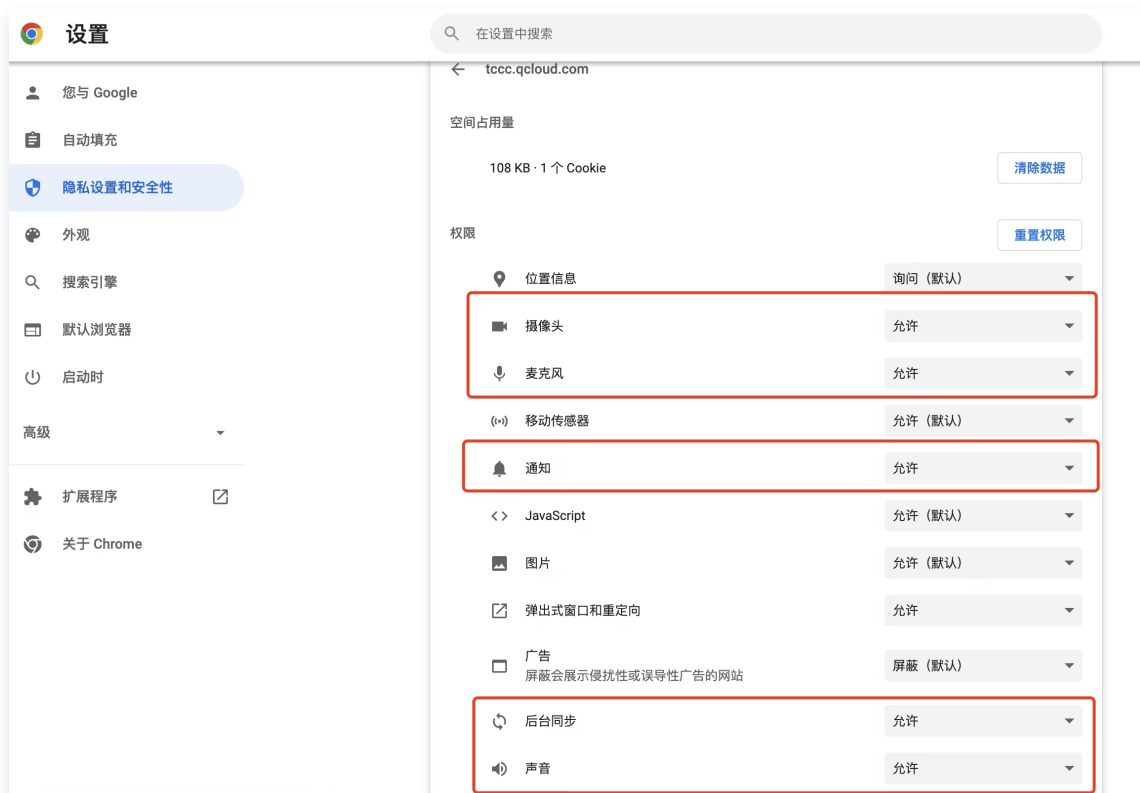
云联络中心电话录音支持在线播放与下载，同时支持接口拉取。图文记录支持在线查看。

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

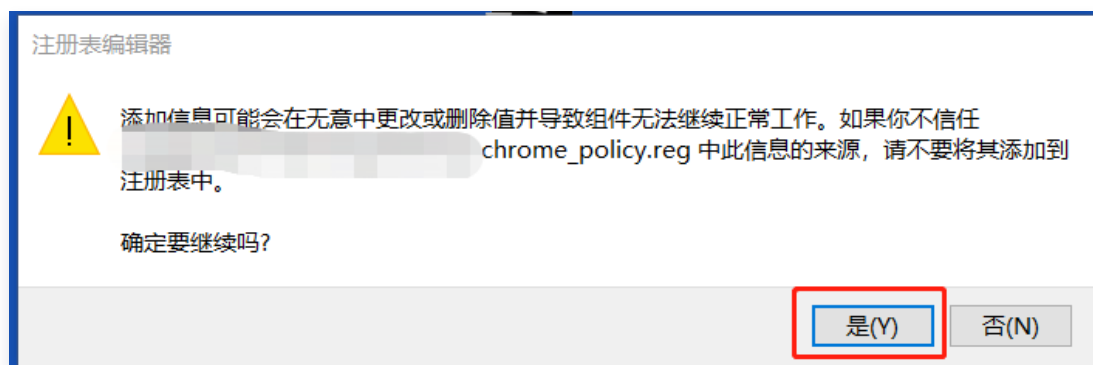
头、麦克风、通知、后台同步、声音设置为允许。



- 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/`

Media Engagement

Copy all to clipboard

Setting Name	Setting Value
Min Sessions	20
Lower Threshold	0.2
Upper Threshold	0.3
Record MEI data	Enabled
Bypass autoplay based on MEI	Enabled
Preload MEI data	Enabled
MEI for HTTPS only	Disabled
Autoplay disable settings	Disabled
Unified autoplay (preference)	Enabled
Custom autoplay policy	Disabled
Autoplay Policy	no-user-gesture-required
Preload version	Not Available

☐ Show sessions with no playbacks

Origin	Sessions	Sessions with playback	Last Playback	Is High	Score ▼
https://tccc.qcloud.com	1	1	2022-05-25T07:28:53.188Z	No	0.05

- 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 [腾讯云联络中心](#) 观察来电声音是否正常。

计费相关问题

云联络中心的客服包月费用是否包含电话客服、在线客服、全媒体客服功能呢？

包含。您在购买客服服务后可以使用电话、在线、和全媒体三种客服功能。

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，请参考 [购买指引](#)。

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，请前往 [购买指引](#) 操作。

应对防火墙限制相关

最近更新时间：2025-07-08 17:06:22

客户端 Web SDK 需要配置哪些端口或域名为白名单？

媒体传输使用 IP 地址 + 端口的方式进行连接。由于腾讯云服务器的 IP 不是固定的，因此为了正常传输音视频数据，您的防火墙需要：

1. 解除 IP 访问限制
2. 给以下端口配置白名单：

域名

```
api.tccc.qcloud.com
api-bak.tccc.qcloud.com
otlp.tccc.qcloud.com
tccc.qcloud.com
sip.tccc.qcloud.com
sip2.tccc.qcloud.com

yun.tim.qq.com
*.rtc.qcloud.com
*.rtc.qq.com
*.cloud-rtc.com
*.my-imcloud.com
*.cloud-rtc.net
*.rtc-web.com
*.rtc-web.io

wss.im.qcloud.com
wss.my-imcloud.com
events.im.qcloud.com
events.my-imcloud.com
cn.imrich.qcloud.com
cn.rich.my-imcloud.com
file.im.qcloud.com
down.im.qcloud.com
cos.ap-shanghai.myqcloud.com
cos.ap-guangzhou.myqcloud.com
```

TC P	443
U DP	8000, 8080, 8800, 843, 443, 16285