

云联络中心 产品简介



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

产品简介

产品概述

功能介绍

功能列表

电话呼叫中心

在线会话

音视频通话

应用场景

产品优势

名词介绍

产品简介

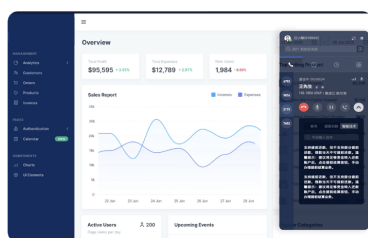
产品概述

最近更新时间：2023-07-25 15:27:41

腾讯云联络中心（Tencent Cloud Contact Center，TCCC）帮助企业快速搭建集电话、在线交流、音视频通话为一体的客户联络平台。腾讯云联络中心 SDK 支持将通信工作台嵌入企业自有业务系统，为企业提供坚实稳定、融合统一的通信基座。

即 Tencent Cloud Call Center 腾讯云联络中心

TCCC：SDK 仅需 1 天被集成，开放 API 灵活支持二次开发，通信事件 & 数据高效对接



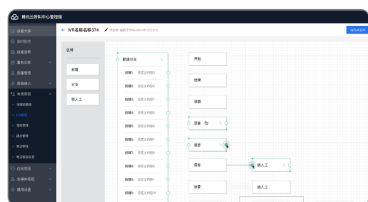
融合通信 SDK 1 天被集成

CRM/业务系统仅需 1 天完成融合通信 SDK 集成，快速具备电话、在线客服、小程序音视频通话能力。



开放 API 灵活支持二开

丰富的开放接口支持企业便捷获取通信事件 & 数据，企业可个性化完成 UI 定制，数据大屏等二次开发需求。



图形化 IVR/服务流 可视化配置

IVR、服务满意度等服务设置支持可视化配置，轻松完成服务接待配置。配置完成立即生效，可及时响应业务变化。



小程序承载 移动端服务能力

客服可在移动端小程序完成在线客服接待，电话外呼任务。企业销售/外勤人员可随时随地完成服务任务。

关于 TCCC

About Us

腾讯云联络中心 TCCC 由腾讯云音视频通信融合团队内三大拥有海量 PaaS 服务经验积累的纯自研产品（即时通信 IM，实时音视频 TRTC，语音服务 PSTN）打造，旨在通过场景化“被集成 PaaS+”的融合通信能力满足企业组织内外部联络需求。



功能介绍

最近更新时间：2023-07-25 15:27:41

电话呼入

腾讯云联络中心 TCCC 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。



电话呼出

腾讯云联络中心 TCCC 可为企业提供电话呼出能力并被嵌入企业业务系统，可实现座席通过 PC 网页呼出、移动端呼出（App、企业微信等）。

PC 网页呼出



移动端呼出（调用小程序外呼）



说明

企业需合法合规地获取和使用回访用户的相关信息，保障用户个人信息安全。根据政策法规的要求，如发现违反下述合法经营规范，腾讯云联络中心有权暂停服务。

1. 建议企业严格控制呼出，确保呼出仅被用于经用户同意的即时回访和咨询等服务。
2. 电话呼出应避开用户休息时间。
3. 腾讯云联络中心禁止企业拨打骚扰电话或为骚扰电话提供便利。

在线会话

腾讯云联络中心 TCCC 可为企业提供在线会话能力并被嵌入企业业务系统，可实现微信生态内外全渠道接入，智能在线机器人，路由分配，快捷回复，满意度评价等功能。



音频通话

腾讯云联络中心 TCCC 可为企业提供网络音频通话接待能力并被嵌入企业业务系统，用户可通过网络音频通话联系企业，可实现路由排队、来电弹屏、满意度评价等功能。



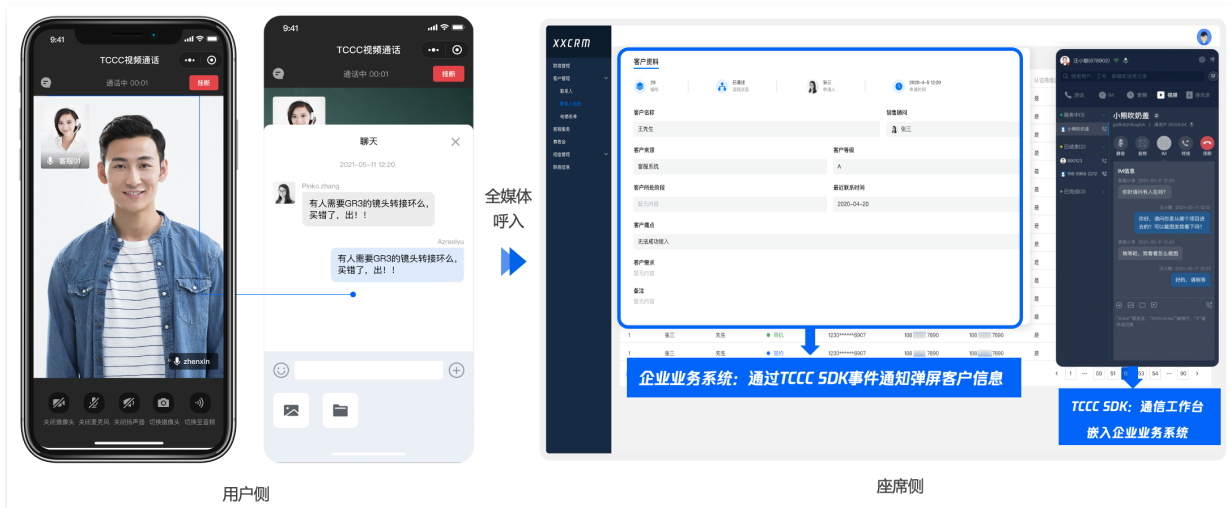
视频通话

腾讯云联络中心 TCCC 可为企业提供视频通话接待能力并被嵌入企业业务系统，用户可通过网络视频通话联系企业，可实现路由排队、来电弹屏等功能。



全媒体会话

腾讯云联络中心 TCCC 为企业提供全媒体会话接待能力并被嵌入企业业务系统。用户可与企业座席进行音视频通话同时发送图文消息，可实现路由排队、来电弹屏、满意度评价等功能。



功能列表

电话呼叫中心

最近更新时间：2024-04-19 18:10:21

1. 电话呼叫中心包含以下功能：

- 电话呼入
- 电话呼出

2. 标准版与高级版仅电话功能差异，在线会话、音频通话、视频通话、全媒体会话无版本差异。

功能类别	功能点	功能描述	标准版	高级版
集成方式	业务系统集成	支持被业务系统（例如：CRM）集成，B/S架构	✓	✓
来电弹屏	来电弹屏	支持连接企业自有业务系统（例如：CRM），呼入或呼出时弹屏该用户相关信息。	✓	✓
呼叫线路（号码）	自有号码	自有号码对接/迁移	✓	✓
	号码代申请	号码代申请	✓	✓
登录&接听方式	登录方式	邮箱登录	✓	✓
		手机号登录	✓	✓
座席功能	座席状态	状态切换 支持座席切换示闲、示忙、小休、下线等状态。 <ul style="list-style-type: none">示忙：示忙状态下座席可以进行电话外呼但不会被分配新的来电。忙碌：忙碌状态表示座席正在接待电话呼入或进行电话外呼，此时不会被分配新的来电。小休：切换到小休状态座席可以选择小休原因例如“用餐”、“会议”、“培训”等	✓	✓

			(小休原因由管理员在管理工作台配置)。		
		上线后客服默认状态设置	支持设置座席上线的默认状态: 空闲或示忙。若默认设置为示忙, 则座席上线后不会被分配新来电。	✓	✓
	个人信息	修改座席绑定手机号	支持座席在个人信息中修改绑定的手机号码, 手机号码一般用于“手机接听”与“手机外呼”功能。	✓	✓
	内部通信	内部通话	支持同一呼叫中心座席之间的内部通话, 当座席不在线时可以拨打座席的手机。	✓	✓
		内部 IM	支持同一呼叫中心座席之间内部互相发送图片、文字消息。	✓	✓
呼入软电话	呼入软电话	Web 页面接听	支持在电脑端使用谷歌浏览器 Web 页面呼叫中心接听电话。	✓	✓
		座席手机接	支持座席开启手机接听功能, 可选择: (1) 始终使用手机接听; (2) 仅在电脑端离线时手机接听。说明: 使用该功能需申请用于在用户进线时系统外呼座席手机的电话号码, 会产生外呼通信费用。	✓	✓
		来电自动接听	支持来电后座席无需单击接听, 可自动接通。	✓	✓
		来电号码显示	支持用户呼入时显示来电用户的号码, 若管理员开启号码保护功能, 将不展示来电用户的真实号码(主叫方)。	✓	✓
		企业号码展示	支持展示用户呼入的企业电话号码(被叫方)。	✓	✓
		来电归属地显示	支持用户呼入时显示来电的归属地。	✓	✓
		IVR 按键轨迹	支持在用户呼入时显示用户在 IVR 中的按键轨迹	✓	✓
		通话保持/取回	支持座席与用户通话过程中单击“通话保持”使用户听到默认放音而听不到座席说话的声音, 单击“取回通话”可回到正常通话。	✓	✓
		静音/解除静音	支持座席与用户通话过程中单击“静音”使用户听不到座席说话的声音, 单击“解除静音”可回到正常通话。	✓	✓

		通话转接 (指定技能组)	支持座席在通话中将该通话转接至指定技能组接听, 相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
		通话转接 (指定座席)	支持座席在通话中将该电话转接至指定座席接听, 相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
		通话转接 (指定外线)	支持座席在通话中将该电话转接至第三方号码接听, 相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
		话后整理	支持座席通话结束后进入到话后整理状态, 该状态下不会给该座席分配新的来电, 座席可手动结束话后整理。	✓	✓
		再次拨打	支持通话挂断后, 座席可以单击再次拨打按钮, 外呼联系该用户。	✓	✓
		黑名单	当有恶意用户频繁拨打电话造成骚扰时, 座席可将该来电号码加入黑名单。加入黑名单后该用户将无法呼入。	✓	✓
		三方通话	支持座席&用户&外线第三方或者座席 A & 座席 B & 用户之间三方通话。	✓	✓
		通话中收号	支持座席在通话中选择管理员配置的收号模板, 播放提示音并收取号码串(例如: 身份证号、订单号等)。	×	✓
		自助服务	支持座席在通话中将通话转接到指定的 IVR 流程(例如: 通话中给用户播报一段默认放音并请用户按键确认等)。	×	✓
		加微任务	支持座席可以将呼入的用户分配给相应的企业微信成员, 企微成员收到企微应用通知后可以通过企微添加该用户的微信。	×	✓
呼入 IVR	服务时间	工作时间判断	支持设置在工作时间和非工作时间进入不同的 IVR 流程。	✓	✓
	放音	文字转语音	支持通过输入文字转语音放音, 设置过程支持试听文字转语音的效果。	✓	✓
		音频上传	支持通过上传企业录制好的音频放音。	✓	✓
		放音打断	支持可选择放音可被打断或不可被打断。	✓	✓

	放音次数	支持设置放音播报的次数。	✓	✓
静态分支	分支放音	支持在进行该分支时播报指导用户按键的放音提示（例如：售前咨询请按1，售后咨询请按2，返回上级菜单请按星号键。）	✓	✓
	分支按键	支持设置分支按键选项（例如：售前咨询按1，售后咨询按2）。	✓	✓
	超时时间	支持设置用户按键超时的时间。	✓	✓
	超时播放	支持设置用户按键超过指定时间的放音提示（例如：您的输入已经超时）。	✓	✓
	按键错误放音提示	支持设置用户按键错误的放音（例如：您的输入有误，请重新输入）。	✓	✓
	最大错误数设置	支持设置用户按键错误最大的次数，若超过指定的次数电话自动挂断。	✓	✓
	动态分支	动态分支	-	×
转人工	转人工技能组	可选择转人工需要接待的技能组。	✓	✓
	转人工过程中放音	可以设置转接人工过程中的放音（例如：正在转接人工，请稍后。）	✓	✓
	转人工过程中排队等待音	可以设置转接人工过程中用户排队等待时的放音，支持使用系统参数 $\${WaitNo}$ 播报当前排队人数。	✓	✓
	排队超时时间	可以设置排队超时时间，等待超过设置的时间后播放超时提示音，提示音播完之后客户可以按任意键继续等待或按#退出排队并挂机。	✓	✓
	排队超时提示音	可以设置当用户排队超过指定的时间后的放音（例如：当前咨询人数过多，请可按任意键继续等待。）	✓	✓
	转人工失败放音	支持设置当用户转人工时，所有人工座席均不在线时的放音（例如：当前无人工座席在线，请稍后再试。）	✓	✓
	接通后用户侧放音	可以设置当用户转人工成功时对用户侧的提示音，可以使用系统参数 $\${StaffNo}$ 播报座席的工号。（例如：转接成功，工号1005号为您服务。）	✓	✓

	技能组溢出	支持设置当转人工的技能组全忙时溢出的技能组。	×	✓
	指定座席优先	转人工过程中通过接口指定座席优先接待。	×	✓
满意度评价	引导语	支持设置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。”	✓	✓
	满意度按键	支持配置用户按键时的满意度标签，例如：满意按1，不满意按0。	✓	✓
	满意度变量	支持将收集到的按键与满意度评价标签存储到指定的变量中。	×	✓
转外线	转接外线过程中放音	可以设置当用户呼入需要转接到其他号码等待接听过程中的放音。	✓	✓
收号	收号类型	最大位数：最大位数适合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 IVR 流程（建议语音提示用户输入#号键）	×	✓
		固定长度：固定位数适合用于接收身份证、手机号码等固定位数的数字场景，当用户输入达到指定位数后，自动回到通话。	×	✓
	收号放音	支持设置提示用户按键输入信息时的提示语，例如：请输入您的订单号，按井号键结束。	×	✓
	超时时间	支持设置用户按键超时的时间。	×	✓
	超时放音	支持设置用户按键超过指定时间的放音提示（例如：您的输入已经超时）。	×	✓
	失败放音	支持设置收号失败时的播报给用户侧的放音。	×	✓
	最大错误数设置	支持设置用户按键错误最大的次数，若超过指定的次数电话自动挂断。	×	✓
	存储到变量	支持将收集到用户按键信息存储到指定变量中。	×	✓
	接口调用	最大错误数	支持设定最大错误数，超过指定错误次数出参将传递默认值。	×

		超时时间	支持设定接口调用超时时间，超过指定时间出参将传递默认值。	×	✓
		接口请求地址	支持指定接口请求地址，流程到该模块时呼叫中心将请求该接口。	×	✓
		入参与出参	支持设置接口调用中的入参与出参变量以及出参的默认值。	×	✓
	条件判断	条件判断	根据参数的值，通过自定义的条件规则，匹配成功后进入下一个指定的模块，需搭配自定义参数或系统参数使用。	×	✓
	语音信箱	语音信箱	支持将收集到的用户留言存储到语音信箱内	×	✓
	结束	IVR 流程结束	通过连接结束模块表示 IVR 流程结束。	✓	✓
	IVR 管理	IVR 新建 & 查看 & 删除	支持新建、查看、删除 IVR。	✓	✓
IVR 直接编辑		支持对使用中的 IVR 直接编辑，保存后立即生效。	✓	✓	
IVR 版本管理		支持基于一个 IVR 为主版本创建多个关联版本，对不同版本设置版本号后进行编辑 & 查看 & 删除。	×	✓	
呼入路由分配	基础分配	按客服空闲时长分配	当用户呼入转人工时，优先分配给空闲时间最长的座席进行接待。	✓	✓
		按客服接入电话数量分配	当用户呼入转人工时，优先分配给当前接入电话数量最少的客服进行接待。	✓	✓
		按技能组客服优先级分配	当用户呼入转人工时，按配置技能组时指定客服的优先级的进行分配。	✓	✓
	指定优先分配	上次接入人优先	当用户呼入转人工时，优先分配给上次来电接待人。	✓	✓
呼入设置	呼入超时转接	呼入超时转接	开启后，若呼入振铃超过设定时间未接入，将自动分配该电话至其他客服。	✓	✓
	话后恢复	话后恢复	开启后，若电话挂断，电话客服将在设置的时	✓	✓

	空闲设置	空闲设置	间后恢复通话前状态		
	呼入号码保护	掩码保护	支持在用户电话呼入时隐藏用户电话号码中间四位，客服无法获取客户完整的号码，防止信息泄露。	✓	✓
		真实号码映射为用户ID（座席端）	开启后，系统将通过接口获取与真实号码对应的用户ID并展示，电话客服无法查看客户真实号码，防止客户信息泄露。	×	✓
呼出-软电话	呼出-软电话	Web 页面外呼	支持在电脑端使用谷歌浏览器 Web 页面呼叫中心外呼电话。	✓	✓
		系统单击拨号	支持在业务系统中调用外呼接口，实现在业务系统中单击外呼进行一键外呼。	✓	✓
		手动拨号呼出	支持座席在拨号盘中输入用户号码拨打电话外呼。	✓	✓
		微信小程序外呼	企业可接入小程序外呼后，可将小程序外呼功能集成于企业微信、APP、微信小程序中，搭建移动外呼能力。	✓	✓
		手机外呼	支持座席开启手机外呼功能，开启后座席单击在业务系统中单击外呼后，系统将先拨打座席手机，座席手机接听后外呼用户。说明：使用该功能需申请用于在外呼请求发起时系统先外呼座席手机的电话号码，会产生外呼通信费用。	✓	✓
		输入分机号	支持座席在外呼后输入分机号。	✓	✓
		通话保持/取回	支持座席与用户通话过程中单击“通话保持”使用户听到默认放音而听不到座席说话的声音，单击“取回通话”可回到正常通话。	✓	✓
		静音/解除静音	支持座席与用户通话过程中单击“静音”使用户听不到座席说话的声音，单击“解除静音”可回到正常通话。	✓	✓
		通话转接（指定技能组）	支持座席在通话中将该通话转接至指定技能组接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
通话转接（指定座席）	支持座席在通话中将该电话转接至指定座席接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼	✓	✓		

		席)	叫转移。		
		通话转接 (指定外 线)	支持座席在通话中将该电话转接至第三方号码接听, 相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。	✓	✓
		话后整理	话后整理	✓	✓
		再次拨打	支持通话挂断后, 座席可以单击再次拨打按钮, 外呼联系该用户。	✓	✓
		黑名单	当有恶意用户频繁拨打电话造成骚扰时, 座席可将该来电号码加入黑名单。加入黑名单后该用户将无法呼入。	✓	✓
		三方通话	支持座席&用户&外线第三方或者座席A&座席B&用户之间三方通话。	✓	✓
		自助服务	支持座席在通话中将通话转接到指定的 IVR 流程 (例如: 通话中给用户播报一段默认放音并请用户按键确认等)。	×	✓
		加微任务	支持座席可以将呼入的用户分配给相应的企业微信成员, 企微成员收到企微应用通知后可以通过企微添加该用户的微信。	×	✓
呼出设置	外呼外显规则	外呼技能组关联号码分配	外呼时优先分配与外呼技能组关联的主叫号码, 若无则随机分配。	✓	✓
		外呼外显规则—相同归属地分配	外呼时优先分配与被叫号码归属地相同的号码, 若无则随机分配	×	✓
	呼出号码保护	掩码保护	支持在电话座席呼出时隐藏用户电话号码中间四位, 座席无法获取用户完整的号码, 防止信息泄露。	✓	✓
		真实号码映射为用户 ID (座席端)	开启后, 系统将通过接口获取与真实号码对应的用户 ID 并展示, 电话客服无法查看客户真实号码, 防止客户信息泄漏。	×	✓
	满意度评价	呼出满意度评价	支持配置呼出满意度评价模板 (可自定义配置满意度引导语、结束语以及按键内容), 若座席先挂断通话, 系统会自动邀请用户进行满意度评价。	×	✓

	外呼记忆	指定分配	客户来电时将跳过 IVR 导航，直接分配给3天内最后一次呼出该客户的电话客服进行接待。	✓	✓
		优先分配	回呼优先接回原座席，若回呼时，记忆的座席正忙或者不在线，导致无法接听，则把该电话转入现有总机对应的 IVR 流程进行呼入接待。	×	✓
音频管理	音频管理	音频管理	支持企业将话术录音上传，形成企业内部的语音库。在 IVR 或者其他可以配置语音话术的地方使用现有音频。	✓	✓
号码管理	号码分组	号码分组	支持根据不同用途对号码进行分组，设置号码分组的名称与相应描述。	✓	✓
	IVR 绑定	IVR 绑定	支持对该号码绑定相应的 IVR（可按 IVR 版本选择）。	✓	✓
	外呼技能组	外呼技能组	支持配置使用该号码外呼的电话技能组，配置后当相应技能组外呼时优先选用该号码呼出。	✓	✓
	座席手机通话	座席手机通话	支持配置座席选择手机接听/呼出时，系统优先选择该号码呼叫座席手机。	✓	✓
技能组管理	技能组管理	技能组管理	支持将座席分组至不同的技能组，用户电话呼入时可根据需求导航至不同的技能组接听（例如：售前技能组、售后技能组），或将呼出座席分组便于使用不同的外呼号码（例如：电销1组，电销2组）。	✓	✓
		设置优先级	支持在分组内设置不同座席的优先级，优先级为1~5，用于电话呼入路由时可根据座席优先级接待。	✓	✓
客服管理	添加客服	手动添加客服	支持添加新的客服信息，添加成功后系统会向该客服邮箱发送含有随机密码邮件。	✓	✓
		批量添加客服	支持批量导入新的客服信息，批量添加客服。	✓	✓
		通过接口添加客服	支持通过 API 接口添加新的客服信息。	✓	✓
	客服管理	客服管理	支持查看所有客服列表，支持按工号、邮箱、技能组等信息搜索客服；支持修改客服名称和技能组	✓	✓
		强制下线	支持管理员强制特定客服下线。	✓	✓

		重置密码	支持管理员重置客服登录密码。	✓	✓	
服务记录	服务记录	服务记录查看	支持查看历史通话记录，支持字段为：时间、呼叫类型、主叫号码/主叫 ID、通话备注、接入状态、通话时长、客服名称、客服工号、技能组、满意度评价、挂断方。	✓	✓	
		服务记录拉取	支持通过接口拉取服务记录数据。	✓	✓	
		服务记录推送	支持将 CDR 数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓	
	通话录音	实时生成录音	通话录音在通话结束后实时生成。	✓	✓	
		在线播放录音	支持在线播放通话录音，支持通过进度条拖拽播放进度。	✓	✓	
		录音下载	支持录音在线下载，录音格式为 MP3。	✓	✓	
		录音接口拉取	支持通过接口拉取相应的录音到本地。	✓	✓	
		录音推送	支持录音数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓	
			录音转存 COS	支持将录音转存到企业指定的腾讯云对象存储 COS 存储桶。	✓	✓
	实时监控	实时监控	客服监控	支持管理员监控客服服务情况，字段包括：工号、客服名称、客服类型、技能组、客服状态、上线时长、小休时长、示忙时长、当前接待量、今日接待量。	✓	✓
技能组监控			支持管理员监控技能组服务情况，字段包括：技能组名称、技能组类型、在线客服数、空闲客服数、示忙客服数、小休客服数、今日接待量、排队数量、最大等待时长。	✓	✓	
通话监听		实时通话监听	管理员可以查看当前正在进行的通话，并接入或退出监听。	×	✓	
数据分析	呼入服务	呼入实时趋势	支持查看当日与指定日期不同时间段的呼入数量趋势，数据每5分钟自动刷新。	✓	✓	
		呼入实时统计	支持实时查看当前电话呼入数量、转人工数、接听数量、接通率、排队数量、IVR 放弃量、转人工放弃量等数据；	✓	✓	

	呼出服务	呼入数据报表与导出	支持按天或筛选指定日期查看或导出呼入相关的数据，字段包括：呼入数、呼入接听数、呼入接通率、平均等待时长、平均通话时长、转人工数、IVR 放弃量、转人工放弃量、呼损率。	✓	✓
		呼出实时趋势	支持查看当日与指定日期不同时间段的呼出数量趋势，数据每5分钟自动刷新。	✓	✓
		呼出实时统计	支持实时查看当前电话呼出数量、呼出接听数量、呼出接通率、平均通话时长。	✓	✓
	客服数据	呼入数据报表与导出	支持按天或筛选指定日期查看或导出呼入相关的数据，字段包括：呼出数、呼出接听数、呼出接通率、平均通话时长。	✓	✓
		整体报表	支持按天或筛选指定日期查看座席工作状态相关数据，字段包括：平均在线时长、平均空闲时长、平均忙碌时长、平均小休时长、平均话后整理时长。	✓	✓
		明细报表	支持按天查看座席明细数据，字段包括：在线时长、空闲时长、忙碌时长、平均话后整理时长、呼入电话数量、呼入接听数量、呼入接听率、呼入平均通话时长、呼入平均振铃时长、呼出电话数量、呼出电话接通量、呼出电话总通话时长、呼出电话平均通话时长、超时转接次数。	✓	✓
	开发者能力	SDK API	Call	电话呼出	✓
接听会话				✓	✓
挂断会话				✓	✓
删除会话				✓	✓
静音				✓	✓
取消静音				✓	✓
当前是否静音				✓	✓
内部通话				✓	✓
转接				✓	✓
呼叫保持				✓	✓

			取消呼叫保持	✓	✓
	Agent		上线	✓	✓
			下线	✓	✓
	Admin		获取技能组列表	✓	✓
	UI		隐藏 SDK UI	✓	✓
			显示 SDK UI	✓	✓
	Devices		检测当前浏览器是否支持	✓	✓
			返回麦克风设备列表	✓	✓
			返回扬声器设备列表	✓	✓
	SDK 事件	SDK 初始化完成事件	SDK 初始化完成事件	✓	✓
		Token 过期事件	Token 过期事件	✓	✓
		会话接入询问事件	会话接入询问事件	✓	✓
		会话开始事件	会话开始事件	✓	✓
		超时转接事件	超时转接事件	✓	✓
		会话结束事件	会话结束事件	✓	✓
		会话完成事件	会话完成事件	✓	✓
		会话完成事件	会话完成事件	✓	✓
		外呼接听事件	外呼接听事件	✓	✓
		外呼接听事件	外呼接听事件	✓	✓

API	获取电话服务记录与录音	通过接口获取电话服务记录相关信息，包括：话单记录总数、具体话单记录（包括：主被叫号码、座席相关信息等）、录音 URL 等。	✓	✓
	获取座席信息列表	获取座席信息列表	✓	✓
	获取技能组信息列表	通过接口获取技能组信息列表，包括：技能组总数、每个技能组的 ID、名称、类型、会话分配策略等数据。	✓	✓
	获取 PSTN 会话信息	通过接口获取 PSTN 会话信息，包括会话 ID、会话临时房间 ID、主叫被叫、座席邮箱、转外线使用号码等数据。	✓	✓
数据推送	录音推送	支持录音数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓
	服务记录推送	支持将 CDR 数据推送到企业指定的推送地址。	✓	✓

在线会话

最近更新时间：2022-05-10 09:32:50

功能类别		功能点	功能描述
集成方式		业务系统集成	支持被业务系统（如：CRM）集成，B/S 架构，支持自定义展示工作台 UI。
对接渠道	PC 聊天页	部署方式	支持网页组件（Web JS）与聊天链接（URL 链接），开发者通过简短的代码或地址调用，就可以直接将在线客服集成到网页中。
		参数传递	支持通过在 URL 后追加参数完成数据对接或自定义用户信息参数传递。
		企业名称展示	支持自定义网站名称并显示在 PC 聊天页顶部。
		分组人工接待	支持根据用户选择由不同技能组的坐席进行接待。
		欢迎语	支持设置用户打开咨询聊天窗口时，立即自动发送的欢迎语。
		排队提示语	支持设置用户在转人工进入排队时自动发送排队提示语，同时支持提示当前排队人数。
		转人工提示语	支持设置用户成功转接至指定人工坐席时提示语，同时支持提示当前坐席的工号。
		超时会话自动结束	支持设置用户应答超过指定时间时会话自动结束，同时支持设置向用户发送会话自动结束提示语。
		客服结束提示语	支持设置当客服主动结束会话时向用户发送的提示语。
		多种消息类型	支持文本、表情、图片、文件多种消息类型。
		超链接自动识别	支持设置超链接自动识别，点击后跳转。
引用回复	支持对于指定消息引用回复。		

	消息撤回	支持撤回指定的消息。
	输入状态提示	查看对方”正在输入“状态。
	满意度评价	支持对人工客服进行满意度评价。
H5 聊天页/APP 嵌入	部署方式	支持网页组件（Web JS）与聊天链接（URL 链接），开发者通过简短的代码或地址调用，就可以直接将在线客服集成到网页中。
	App 嵌入	支持将H5聊天页嵌入 App 中，在 App 中点击客服按钮进入H5聊天页。
	参数传递	支持通过在 URL 后追加参数完成数据对接或自定义用户信息参数传递。
	企业名称展示	支持自定义网站名称并显示在 PC 聊天页顶部。
	分组人工接待	支持根据用户选择由不同技能组的坐席进行接待。
	欢迎语	支持设置用户打开咨询聊天窗口时，立即自动发送的欢迎语。
	排队提示语	支持设置用户在转人工进入排队时自动发送排队提示语，同时支持提示当前排队人数。
	转人工提示语	支持设置用户成功转接至指定人工坐席时提示语，同时支持提示当前坐席的工号。
	超时会话自动结束	支持设置用户应答超过指定时间时会话自动结束，同时支持设置向用户发送会话自动结束提示语。
	客服结束提示语	支持设置当客服主动结束会话时向用户发送的提示语。
	多种消息类型	支持文本、表情、图片、文件多种消息类型。
	超链接自动识别	支持设置超链接自动识别，点击后跳转。
输入状	查看对方”正在输入“状态。	

		态提示	
		满意度评价	支持对人工客服进行满意度评价。
	微信渠道	多种微信渠道	微信公众号、微信小程序以及微信客服覆盖的所有渠道。
		用户身份信息传入	支持传入用户身份信息如微信 OpenID。
		分组人工接待	支持根据用户选择由不同技能组的坐席进行接待。
		欢迎语	支持设置用户打开咨询聊天窗口时，立即自动发送的欢迎语。
		排队提示语	支持设置用户在转人工进入排队时自动发送排队提示语，同时支持提示当前排队人数。
		转人工提示语	支持设置用户成功转接至指定人工坐席时提示语，同时支持提示当前坐席的工号。
		超时会话自动结束	支持设置用户应答超过指定时间时会话自动结束，同时支持设置向用户发送会话自动结束提示语。
		客服结束提示语	支持设置当客服主动结束会话时向用户发送的提示语。
		多种消息类型	支持文本、表情、图片、文件多种消息类型。
登录方式	登录方式	邮箱账号登录	支持邮箱账号+密码登录
		手机验证码登录	支持手机号+验证码登录
客服工作台	客服状态	状态切换	<p>支持坐席切换示闲、示忙、小休、下线等状态。</p> <ul style="list-style-type: none"> 示忙：示忙状态下坐席可以进行电话外呼但不会被分配新的来电。 忙碌：忙碌状态表示坐席正在接待电话呼入或进行电话外呼，此时不会被分配新的来电。 小休：切换到小休状态坐席可以选择管理员在管理工作台配置的小休原因如“用餐”、“会议”、“培训”等。

客服功能	手动接待会话	支持新会话分配后坐席手动点击接入。
	自动接待会话	支持新会话分配后坐席无需点击接入，可自动接待。
	新消息提醒	当有新的消息进入时，工作台出现消息提醒坐席有新的消息。
	会话来源	可根据不同渠道用户区分来源。
	服务时长	客服工作台展示在线服务时长。
	快捷回复	支持坐席服务用户时可快捷调用预置快捷回复快速解答，同时支持坐席主动编辑快捷回复内容。
	引用回复	支持对于指定消息引用回复（仅在渠道为 PC 聊天页/H5 聊天页有效）。
	输入状态提示	查看对方“正在输入”状态（仅在渠道为 PC 聊天页/H5 聊天页有效）。
	消息撤回	支持撤回指定的消息（仅在渠道为 PC 聊天页/H5 聊天页有效）。
	会话转接	支持会话转接至指定的坐席技能组。
	满意度评价	支持向用户发送满意度评价邀请。
	内部会话	座席内部发起一对一在线会话。
	黑名单	可将用户添加至黑名单
	服务记录	客服查看自己接待的访客的在线历史记录。
	查看网页用户状态	当网页渠道的用户离开页面时，座席工作台可查看用户的离线状态。
离线用户接待	当用户发起会话时，若当前无座席在线，坐席可在上线时接入回复（仅在渠道为微信公众号或微信小程序时有效）。	

在线设置	整体设置	上线后客服默认状态设置	支持设置坐席上线的默认状态：空闲或示忙。若默认设置为示忙，则坐席上线后不会被分配新来电。
		小休原因设置	支持管理员设置坐席小休的原因，打开相应的开关后，坐席在小休时可以选择对应的原因。
		黑名单	支持管理员新增、编辑、删除黑名单信息。
	接待设置	自动接待	开启后，新接入的客户自动分配给相应客服，无需客服手动点击接待。
		超时转接	开启超时转接后，若客服超过规定时间未接待新接入的客户，客户将被自动转接至同技能组内的其他客服。
	满意度评价	满意度评价时机	结束会发自动发送邀评、客服可主动邀请评价、用户可主动评价
		评价级别设定	支持1-10级不同星级评价与 NPS 评分
		满意度评价标签	针对不同级别设置满意度评价标签
		满意度评价邀请/感谢语	设置满意度邀请文案与用户完成评价后的感谢文案
		满意度评价有效期	可以设置满意度评价的有效期
		满意度评价渠道绑定	可对不同的渠道设置不同的满意度评价
	智能路由	智能路由	基础分配
按座席优先级分配			按指定座席优先级分配。
会	消息	消息发	可设定消息内容后自动对用户发送一段文本内容。

话 服 务 流 管 理	发送	送	
	分支	分支匹配关键词	支持设置分支匹配关键词选项，如：售前咨询请回复1，售后咨询请回复2。
		输入错误提示	支持设置用户回复错误时的提示语。
	转人工	转人工技能组	可选择转人工需要接待的技能组。
		转人工提示语	可设置转接人工过程中给用户发送的提示语（如：正在转接人工，请稍后）。
		转人工排队提示消息	可设置转接人工过程中用户排队的提示语，支持使用系统参数 $\${WaitNo}$ 展示当前排队人数。
		转人工成功提示语	可设置转接人工成功时的提示语，支持使用系统参数 $\${StaffNo}$ 展示接入客服的工号。
		转人工失败提示语	可设置转接人工失败的提示语，当所有客服不在线时则转人工失败。
	结束	用户应答超时自动结束时间	可设置用户在指定时间内未应答客服消息则会话自动结束。
		自动结束提示语	会话自动结束时的提示语
		客服结束提示语	客服手动结束会话时的提示语
	技能组管理	技能组管理	根据座席服务队列不同区分不同座席技能组。
		技能组内指定优先级	可在技能组内指定客服的服务优先级
		接待上	可设置座席接待用户数量上限。

		限	
客服管理	添加客服	手动添加客服	支持添加新的客服信息，添加成功后系统会向该客服邮箱发送含有随机密码邮件。
		批量添加客服	支持批量导入新的客服信息，批量添加客服。
		通过接口添加客服	支持通过 API 接口添加新的客服信息。
	客服管理	客服管理	支持查看所有客服列表，支持按工号、邮箱、技能组等信息搜索客服；支持修改客服名称和技能组
		强制下线	支持管理员强制特定客服下线。
		重置密码	支持管理员重置客服登录密码。
数据概览	数据概览	接入量实时趋势	支持查看当日与指定日期不同时间段的接入数量趋势，数据每5分钟自动刷新。
		接入服务统计	支持实时查看当前会话发起数量、转人工数、接入数量、接通率、会话服务流放弃量。
服务记录	服务记录	服务记录	支持查看历史会话的时间、会话来源、OpenID、用户昵称、客服名称、客服工号、技能组、满意度评价、服务状态、等待时长、服务时长等信息。
	聊天记录	聊天记录查看	可在线查看座席与用户的聊天记录。
		聊天记录拉取	可通过接口拉取座席与用户的聊天记录。
实时监控	实时监控	客服监控	支持管理员监控客服服务情况，字段包括：工号、客服名称、客服类型、技能组、客服状态、上线时长、小休时长、示忙时长、当前接待量、今日接待量。
		技能组监控	支持管理员监控技能组服务情况，字段包括：技能组名称、技能组类型、在线客服数、空闲客服数、示忙客服数、小休客服数、今日接待量、排队数量、最大等待时长。
数据	数据报表	会话报表	支持按天查看所有会话相关的数据，支持按时间筛选，可导出，包括总会话数、接待会话数、会话接待率、平均会话时长、平均响应时长、平均等待时长、自动结束会话数等数据。

报表		客服整体报表	支持按天查看所有客服呼出相关的数据，支持按时间筛选，可导出，包括平均在线时长、平均空闲时长、平均忙碌时长、平均小休时长。
		报表在线查看	支持在线查看相关报表。
		报表导出	支持下载导出相关报表到本地。
开放接口	在线客服业务接口	查询在线客服记录	查询在线客服的服务记录。
		查询服务的聊天记录	可通过调用该接口来获取会话已经结束后，客服与用户的聊天记录。
	坐席相关接口	创建 SDK 登录 Token	用于创建 SDK 时登录 Token。
		创建客服账号	用于通过接口创建客服账号。
		获取坐席信息列表	用于通过接口获取坐席信息列表。
		获取技能组信息列表	用于通过接口获取技能组信息列表。
		解绑坐席所属技能组	用于通过接口解除坐席与所属技能组之间的绑定。
		删除坐席信息	用于通过接口删除坐席信息。
		绑定坐席所属技能组	用于通过接口将坐席与一个或多个技能组绑定。
		获取坐席实时	用于通过接口获取坐席实时状态的统计指标，如：示闲、忙碌、当天在线总时长、当天忙碌总时长等。

		状态统计指标	
--	--	--------	--

音视频通话

最近更新时间：2022-05-10 09:31:55

功能类别	功能点	功能描述
集成方式	业务系统集成	支持被业务系统（如：CRM）集成，B/S架构。
登录 & 接听方式	邮箱账号登录	支持邮箱账号+密码登录
	手机验证码登录	支持手机号+验证码登录
	Web 页面接听	支持在电脑端使用谷歌浏览器 Web 页面接听音视频呼入。
坐席工作台	客服状态切换	<p>支持坐席切换示闲、示忙、小休、下线等状态。</p> <ul style="list-style-type: none"> 示忙：示忙状态下坐席可以进行电话外呼但不会被分配新的来电。 忙碌：忙碌状态表示坐席正在接待电话呼入或进行电话外呼，此时不会被分配新的来电。 小休：切换到小休状态坐席可以选择管理员在管理工作台配置的小休原因如“用餐”、“会议”、“培训”等。

V O I P - 音 频 / 视 频 呼 入	来电手动接听	支持来电坐席手动单击接听。
	来电自动接听	支持来电后坐席无需单击接听，可自动接通。
	来电号码显示	支持用户呼入时显示来电的用户的号码，若管理员开启号码保护功能，将不展示呼入用户的真实号码（主叫方）。注意该功能需要用户在小程序上授权。
	IVR 按键轨迹	支持在用户呼入时显示用户在 IVR 中的按键轨迹
	通话保持 / 取回	支持坐席与用户通话过程中单击“通话保持”使用户听到默认放音而听不到坐席说话的声音，单击“取回通话”可回到正常通话。
	静音 / 解除静音	支持坐席与用户通话过程中单击“静音”使用户听不到坐席说话的声音，单击“解除静音”可回到正常通话。
	通话	支持坐席在通话中将该通话转接至指定技能组接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。

	转接（指定技能组）	
	通话转接（指定坐席）	支持坐席在通话中将电话转接至指定坐席接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。
	通话中收号	支持坐席在通话中选择管理员配置的收号模板，播放提示音并收取号码串（如：身份证号、订单号等）。
	三方通话	支持坐席&用户&外线第三方或坐席 A &坐席 B &用户之间三方通话。
	加微任务	支持坐席可以将呼入的用户分配给相应的企业微信成员，企微成员收到企微应用通知后可以通过企微添加该用户的微信。
来电处理	来电弹屏	支持连接企业自有业务系统（如：CRM）中用户资料弹屏。
个人信息	修改坐席	支持坐席在个人信息中修改绑定的手机号码，手机号码一般用于“手机接听”与“手机外呼”功能。

		绑定手机号	
呼叫设置	整体设置	上线后客服默认状态设置	支持设置坐席上线的默认状态：空闲或示忙。若默认设置为示忙，则坐席上线后不会被分配新来电。
		小休原因设置	支持管理员设置坐席小休的原因，打开相应的开关后，坐席在小休时可以选择对应的原因。
		收号设置	支持管理员新增、编辑、删除收号任务，收号功能具体包括：（1）通话中的收号放音支持使用系统参数（如：主叫/被叫号码等）或自定义参数；（2）支持按固定位数/最大位数收号；（3）支持输入系统回调地址后将收号信息传递至业务系统；（4）支持设置收号的超时时间，若用户未在指定时间内完成号码输入，则回到原通话。
		通话保持放音设置	支持设置坐席在选择“通话保持”系统对用户侧的放音，可选择默认或自定义放音。
	呼入设置	呼入自动接听	开启后，呼入时自动接听，坐席无需手动单击接听。

		呼入超时转接	开启后，若呼入振铃超过设定时间未接入，将自动分配该会话至其他客服。
		话后恢复空闲设置	开启后，若会话挂断，客服将在设置的时间后恢复通话前状态
		呼入号码保护	掩码保护：支持在用户呼入时隐藏用户手机号码中间四位，客服无法获取客户完整的号码，防止信息泄露。
			真实号码映射为用户ID（坐席端）：开启后，系统将通过接口获取与真实号码对应的用户ID并展示，客服无法查看客户真实号码，防止客户信息泄露。
		呼入满意度评价	支持配置呼入满意度评价模板（可自定义配置满意度引导语、结束语以及按键内容），若坐席先挂断通话，系统会自动邀请用户进行满意度评价。
智能路由	基础分配	按客服空闲时长分配	当用户呼入转人工时，优先分配给空闲时间最长的坐席进行接待。
		按客服接入	当用户呼入转人工时，优先分配给当前接入会话数量最少的客服进行接待。

		会话数量分配	
		按技能组客服优先级分配	当用户呼入转人工时，按配置技能组时指定客服的优先级的进行分配。
	指定优先分配	接口指定客服优先接待	当用户来电时，按指定接口返回的坐席队列进行分配。
		上次接入人优先	当用户呼入转人工时，优先分配给上次来电接待人。
IVR管理	IVR节点-放音	文字转语音	支持通过输入文字转语音放音，设置过程支持试听文字转语音的效果。
		音频	支持通过上传企业录制好的音频放音。

	上传	
	放音打断	支持可选择放音可被打断或不可被打断。
I V R 节 点 - 分 支	分支按键选项	支持设置分支按键选项，如：售前咨询请按1，售后咨询请按2。
	超时播放	支持设置用户按键超时的时间以及超过指定时间的放音（如：您的输入已经超时）。
	按键错误放音提示	支持设置用户按键错误的放音。
	最大错误数设置	支持设置用户按键错误最大的次数，若超过指定的次数电话自动挂断。
I V R 节 点 - 转 人 工	转人工技能组	可选择转人工需要接待的技能组。
	技能组	支持设置当转人工的技能组全忙时溢出的技能组。

溢出	
转人工过程中放音	可以设置转接人工过程中的放音（如：正在转接人工，请稍后。）
转人工过程中排队等待音	可以设置转接人工过程中用户排队等待时的放音，支持使用系统参数 $\${WaitNo}$ 播报当前排队人数。
排队超时时间	可以设置排队超时时间，当用户排队超过指定的时间时将播放超时提示音后自动挂断。
排队超时提示音	可以设置当用户排队超过指定的时间后的放音（如：当前咨询人数过多，请您稍后再试。）
转人工失败放音	可以设置当用户转人工时，所有人工坐席均不在线时的放音（如：当前无人工坐席在线，请您稍后再试。）

		接通后用户侧放音	可以设置当用户转人工成功时对用户侧的提示音，可以使用系统参数\${StaffNo}播报坐席的工号。（如：转接成功，工号1005号为您服务。）
	IVR 节点 - 结束	IVR 流程结束	通过连接结束模块表示 IVR 流程结束。
	IVR 管理	IVR 新建 & 查看 & 删除	支持新建、查看或删除 IVR。
		IVR 直接编辑	支持对使用中的 IVR 直接编辑，保存后立即生效。
		IVR 版本管理	支持基于一个 IVR 为主版本创建多个关联版本，对不同版本设置版本号后进行编辑 & 查看 & 删除。
音频	音频	音频	支持企业将话术录音上传，形成企业内部的语音库。在 IVR 或者其他可以配置语音话术的地方使用现有音频。

管理	管理	管理	
技能组管理	技能组管理	技能组管理	支持将坐席分组至不同的技能组，用户呼入时可根据需求导航至不同的技能组接听（例如：售前技能组、售后技能组）。
		设置优先级	支持在分组内设置不同坐席的优先级，优先级为1~5，用于呼入路由时可根据坐席优先级接待。
客服管理	添加客服	手动添加客服	支持添加新的客服信息，添加成功后系统会向该客服邮箱发送含有随机密码邮件。
		批量添加客服	支持批量导入新的客服信息，批量添加客服。
		通过接口添加客服	支持通过API接口添加新的客服信息。
	客服管理	客服管理	支持查看所有客服列表，支持按工号、邮箱、技能组等信息搜索客服；支持修改客服名称和技能组
		强制下线	支持管理员强制特定客服下线。

		重置密码	支持管理员重置客服登录密码。
数据概览	数据概览	呼入量实时趋势	支持查看当日与指定日期不同时间段的呼入数量趋势，数据每5分钟自动刷新。
		呼入服务统计	支持实时查看当前呼入数量、转人工数、接听数量、接通率、转人工放弃量、转人工失败数、平均等待时间数据；
		音频 / 视频通话统计	支持今日视频通话总时长、今日视频通话平均时长、今日音频通话总时长、今日音频通话平均时长、今日被接入用户平均等待时间。
服务记录	服务记录	服务记录查看	支持查看历史通话记录，支持字段为：时间、openId、手机号码、用户昵称、客服名称、客服工号、技能组、服务状态、等待时长、服务时长、音频时长、视频时长。
		通话录音	实时生成录音
		在线	支持在线播放通话录音，支持通过进度条拖拽播放进度。

		播放录音	
		录音下载	支持录音在线下载，录音格式为 MP3。
		录音接口拉取	支持通过接口拉取相应的录音到本地。
实时监控	实时监控	客服监控	支持管理员监控客服服务情况，字段包括：工号、客服名称、客服类型、技能组、客服状态、上线时长、小休时长、示忙时长、当前接待量、今日接待量。
		技能组监控	支持管理员监控技能组服务情况，字段包括：技能组名称、技能组类型、在线客服数、空闲客服数、示忙客服数、小休客服数、今日接待量、排队数量、最大等待时长。
数据报表	数据报表	会话	支持按天或筛选指定日期查看总会话数、接待会话数、会话接待率、平均会话时长、平均响应时长、平均等待时长、平均视频通话时长、平均音频通话时长、等待中放弃数量、自动结束会话数。
		客服整体	支持按天或筛选指定日期查看坐席平均在线时长、平均空闲时长、平均忙碌时长、平均小休时长。
		坐席明细	支持按天查看坐席明细数据，字段包括：在线时长、空闲时长、忙碌时长、呼入会话数量、接待会话数量、会话接待率、平均会话时长、呼入平均振铃时长、平均视频通话时长、平均音频通话时长、超时转接次数。
		报表在线	支持在线查看相关报表。

		查看	
		报表导出	支持下载导出相关报表到本地。

应用场景

最近更新时间：2023-07-25 15:27:42

企业客服

企业无需付出高昂的硬件部署成本即可使用云联络中心 TCCC 搭建集电话、在线交流、音视频通话为一体的客户联络平台。企业可对外提供统一的客服服务，提升企业品牌形象。

示例场景：企业400电话接待、企业电话回访、在线客服接待。

客户案例：腾讯微保、利宝保险。

视频报警

企业可使用云联络中心 TCCC 提供的音视频通话与路由能力快速搭建视频报警能力，群众可通过小程序拨打视频通话并发送定位给民警，实现警民“面对面”。

示例场景：音视频报警。

远程心理咨询

企业或心理咨询机构可使用云联络中心 TCCC 提供融合通信能力为来访者提供心理咨询服务，来访者可电话、在线交流、音视频通话多种方式进行线上心理咨询。

示例场景：心理援助热线、线上心理咨询。

客户案例：教育部华中师范大学心理援助热线平台。

产品优势

最近更新时间：2023-07-25 15:27:42

全渠道多触点融合通信

业界真正实现电话、即时通信、音视频互融互通的融合通信解决方案。提供融合通信 SDK，通信数据一体化管理。

SDK 与 API 灵活被集成高效二开

提供 SDK 可实现融合通信能力被集成于企业业务系统，提供丰富的开放 API 支持企业开发者根据场景需求灵活进行二次开发。

微信与企微生态应用连接

微信小程序与电话互通能力可被集成于企业微信，企业成员可在企业微信内电话联络用户。同时，微信小程序可承载移动端在线客服场景。

低门槛1天快速接入

最快一天可完成融合通信能力接入，使用云联络中心 TCCC 提供的标准 UI 同时调用相应接口，仅需1天可搭建专属于您的客户联络中心。

名词介绍

最近更新时间：2023-07-25 15:27:42

TCCC

TCCC是腾讯云联络中心（Tencent Cloud Contact Center）的英文缩写。

腾讯云联络中心（Tencent Cloud Contact Center，TCCC）旨在帮助企业快速搭建集电话、在线会话、音视频通话为一体的融合通信客户联络平台。腾讯云联络中心 TCCC SDK 支持将通信工作台嵌入企业自有业务系统，为企业提供坚实稳定、融合统一的通信基座。

座席/客服

座席/客服是指登录使用电话呼入与呼出、在线会话、音视频通话等功能完成用户服务任务的工作人员。

融合通信座席

融合通信座席包含三种通信能力：电话、在线会话（主要为微信生态内外渠道用户咨询提供图文会话服务）、音视频通话。TCCC 提供融合通信能力，座席可在同一工作台完成电话、图文会话以及音视频通话。

IVR

IVR（Interactive Voice Response）即互动式语音应答，用户在拨打企业电话时进入的语音服务流程，通过 IVR 可引导用户根据自己的需求进行按键导航，引导至相应的座席接待。例如：欢迎致电XX公司。产品咨询请按1，商务合作请按2。

会话服务流

会话服务流与 IVR 类似，IVR 应用于电话接待，会话服务流应用于图文会话接待流程。通过会话服务流可引导用户根据自己的需求进行按键导航，引导至相应的座席接待。例如：您好！请问有什么可以帮您？产品咨询请回复“产品”，商务合作请回复“商务”。

来电弹屏

来电弹屏是指在 TCCC 直接访问版的座席工作台嵌入第三方页面，当用户呼入时该页面可弹屏与该接入用户相关的业务信息。座席在服务时可以参考嵌入的页面信息，通常是企业客户管理 CRM 系统、工单系统或订单系统等。