

云呼叫中心

操作指南

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2020 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95716。

文档目录

操作指南

操作总览

控制台指南

创建呼叫中心实例

管理融合通信客服

管理企业资质

管理呼叫中心实例

呼叫中心 Demo 指南

快速上手

电话接入

配置在线客服（微信公众号）

配置全媒体客服（微信小程序）

我是管理员

管理服务渠道

管理在线客服

管理电话客服

管理全媒体客服

通用设置

管理客服坐席

我是客服坐席

上线、应答以及切换状态

查看服务记录

操作指南

操作总览

最近更新时间：2020-08-11 17:26:51

控制台

您可以通过 [云呼叫中心控制台](#) 创建并管理呼叫中心实例，申请融合通信客服等。您可以通过以下文档，获取相关操作指引：

文档	说明
创建呼叫中心实例	介绍如何创建呼叫中心实例。
管理融合通信客服	介绍如何申请融合通信客服。
管理企业资质	介绍如何添加、查看以及修改企业资质信息。
管理呼叫中心实例	介绍如何编辑呼叫中心实例的基本信息，申请电话号码，设置管理员等。

呼叫中心 Demo

您可以直接使用腾讯云呼叫中心 Demo 配置客服并完成客户服务，您也可以联系我们（QQ：2982200247）获取相关接口实现自研呼叫中心。

说明：
呼叫中心 Demo 目前仅支持 Chrome 70及以上版本的浏览器。

快速上手

您可以使用呼叫中心 Demo 完成客服配置，实现客户服务。您可以通过以下文档，获取相关操作指引：

文档	说明
配置热线电话	介绍如何快速完成电话客服配置，实现客户服务。
配置在线客服（微信公众号）	介绍如何快速为微信公众号完成客服配置，实现客户服务。
配置全媒体客服（微信小程序）	介绍如何快速为自定义的微信小程序完成客服配置，实现客户服务。

我是管理员

管理员可以通过呼叫中心 Demo 接入渠道，管理客服模式和客服人员信息等。您可以通过以下文档，获取相关操作指引：

文档	说明
管理服务渠道	介绍管理员如何绑定/删除渠道、关联/修改会话服务流。
管理在线客服	介绍管理员如何管理在线客服技能组、会话服务流以及在线客服各类设置。
管理电话客服	介绍管理员如何管理电话客服技能组、IVR、音频、电话号码以及电话客服各类设置。
管理全媒体客服	介绍管理员如何管理全媒体客服技能组、全媒体服务流以及全媒体客服各类设置。
通用设置	介绍管理员如何管理来电弹屏和快捷回复。
管理客服	介绍管理员如何添加客服、批量添加客服、修改客服人员信息、删除客服等。

我是客服坐席

客服坐席人员可以通过呼叫中心 Demo 完成客户服务，修改状态以及查看服务记录。您可以通过以下文档，获取相关操作指引：

文档	说明
上线、应答以及变更状态	介绍客服坐席人员如何上线、应答以及切换状态。
查看服务记录	介绍客服坐席人员如何查看本人的服务记录。

控制台指南

创建呼叫中心实例

最近更新时间：2020-08-04 12:12:28

操作场景

本文主要介绍如何创建云呼叫中心实例，每个腾讯云账户最多支持创建20个呼叫中心实例。

操作步骤

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)。
2. 单击【创建呼叫中心】。
3. 填写基本信息：

参数	说明
呼叫中心名称	必填参数，呼叫中心实例名称，可自定义设置，便于区分不同实例。
管理员姓名	必填参数，该实例的管理员姓名。
管理员邮箱	必填参数，该实例管理员的邮箱，请填写真实有效的邮箱地址。
管理员手机	选填参数，该实例管理员的手机号码，如需填写，请填写真实有效的手机号码。

4. 单击【确定】。

创建成功后，系统将向管理员的邮箱发送一封邮件，该邮件包含呼叫中心的网址和随机密码，您可以使用邮箱地址和随机密码登录呼叫中心 Demo。

后续操作

- 首次开通云呼叫中心，您将获赠10个免费的融合通信客服，有效时长为30天，从实例生效当天开始计算。融合通信客服与呼叫中心实例绑定使用。
- 非首次创建呼叫中心，您可以参考 [管理融合通信客服](#) 为其申请客服。

管理融合通信客服

最近更新时间：2020-08-04 12:09:58

操作场景

首次开通云呼叫中心，您将获赠10个免费的融合通信客服，有效时长为30天，从实例生效当天开始计算。融合通信客服与呼叫中心实例绑定使用，如需增加客服，您可以参考本文购买更多的融合通信客服，具体资费请参见 [价格说明](#)。

购买融合通信客服

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)。
2. 通过以下方式，进入客服购买入口：
 - 在【我的呼叫中心】区域，单击【购买客服】。
 - 在【我的呼叫中心】区域，单击目标实例所在行的【管理】。选择【客服管理】，单击【购买客服】。
3. 结合实际需求填写相关信息：

参数	说明
选择开通的实例	选择需要使用融合通信客服的呼叫中心实例，实例与客服绑定使用，提交后不可更改。
购买数量	请按需设置购买数量，取值为大于或等于1的整数。
购买时长	请按需选择客服的有效时长，支持按月购买，到期时间精确到秒。 例如，申请时长设置为2个月，客服生效时间为2020-02-11 17:40:46，则到期时间为2020-04-11 17:40:46。

4. 按需勾选当账户余额足够时到期自动续费。

说明：

勾选后，当客服到期且账户余额充足，默认按【1个月】进行续费。

5. 单击【立即购买】，完成支付流程。
完成支付后如需开具发票，可以在 [发票管理](#) 页面申请。

查看客服购买记录

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在左侧导航栏，选择【客服管理】，进入客服管理页面。
4. 您可以查看客服购买记录信息：

信息项	说明
购买数量	当前记录中购买的客服数量。
生效时间	当前记录中客服的生效时间，时间精确到秒。
到期时间	当前记录中客服的到期时间，由生效时间与购买时长计算所得，时间精确到秒。

管理企业资质

最近更新时间：2020-03-11 11:52:53

操作场景

如需使用电话客服，您需要先提交企业资质，企业资质审核通过后才能申请电话号码。

企业资质状态如下表所示：

状态	状态简介	说明
审核中	表示您已提交申请但审核人员暂未完成审核的过程状态。	当前状态下的企业资质信息支持修改。
审核通过	表示企业资质已完成审核且审核结果为通过，可以用该企业资质信息申请电话号码。	当前状态下的企业资质信息不支持修改，如信息有变或有误，需重新提交审核。
审核驳回	表示企业资质已完成审核但审核结果为不通过，您可以通过【备注】信息了解该企业资质审核驳回的原因。	当前状态下的企业资质信息支持修改，您需按要求更正相关信息，然后重新提交审核。

添加企业资质

说明：

审核时间：周一至周日9:00至23:00（法定节假日顺延）。

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)。
2. 选择【企业资质管理】页签，单击【添加企业资质】。
3. 选择申请人身份：
 - 若选择【公司法人】，请执行 [步骤4](#)。
 - 若选择【经办人（受法人委托）】，请执行 [步骤5](#)。
4. 如实填写以下信息，单击【提交审核】。

信息	说明
企业名称	请如实填写企业名称。
统一社会信用代码	请如实填写统一社会信用代码。

营业执照扫描件（加盖公章）	营业执照需要加盖公章，并注明用途。 支持 jpg、png、gif 或 jpeg 格式的图片，每张图片最大支持5MB。
法定代表人名称	请如实填写法定代表人姓名。
法定代表人证件号码	请如实填写法定代表人身份证号码。
法定代表人身份证正反面扫描件	身份证正反面扫描件需要加盖公章，并注明用途。 支持 jpg、png、gif 或 jpeg 格式的图片，每张图片最大支持5MB。
业务经营范围	请如实填写业务经营范围。
审核材料	下载 业务受理单 和 电信业务承诺书 ，如实填写并加盖公章后上传扫描件。

5. 如实填写以下信息，单击【提交审核】。

信息	说明
企业名称	请如实填写企业名称。
统一社会信用代码	请如实填写统一社会信用代码。
营业执照扫描件（加盖公章）	营业执照需要加盖公章，并注明用途。 支持 jpg、png、gif 或 jpeg 格式的图片，每张图片最大支持5MB。
法定代表人名称	请如实填写法定代表人姓名。
法定代表人证件号码	请如实填写法定代表人身份证号码。
法定代表人身份证正反面扫描件	身份证正反面扫描件需要加盖公章，并注明用途。 支持 jpg、png、gif 或 jpeg 格式的图片，每张图片最大支持5MB。
经办人名称	请如实填写经办人姓名。
经办人证件号码	请如实填写经办人身份证号码。
经办人身份证正反面扫描件	身份证正反面扫描件需要加盖公章，并注明用途。 支持 jpg、png、gif 或 jpeg 格式的图片，每张图片最大支持5MB。
业务经营范围	请如实填写业务经营范围。
审核材料	下载 业务受理单 和 电信业务承诺书 ，如实填写并加盖公章后上传扫描件。

修改企业资质

说明：

当企业资质为【审核中】或【审核驳回】状态时，您可以修改相关信息。

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)。
2. 选择【企业资质管理】页签。
3. 在目标企业资质所在行，单击【修改】。
4. 修改相关信息，单击【提交审核】。

查看企业资质详情

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)。
2. 选择【企业资质管理】页签。
3. 在企业资质列表，您可以查看企业资质的申请时间、审核状态和备注等信息。

说明：

当企业资质申请被驳回时，驳回原因会记录在【备注】中，您可根据驳回原因修改相关信息并重新提交审核。

4. 单击某个审核通过的企业资质所在行的【详情】，您可以查看该企业资质的详细信息。

管理呼叫中心实例

最近更新时间：2020-03-12 12:37:45

操作场景

在云呼叫中心控制台，您可以管理云呼叫中心实例，包括管理基本信息、配置电话号码以及配置管理员等。

管理基本信息

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【基本信息】区域，您可以查看该实例的名称、sdkAppId、创建时间和最近修改时间。
4. 单击该区域的【编辑】，在基本信息弹窗中，可以修改呼叫中心名称，单击【确定】即可保存修改。

获取呼叫中心 Demo 链接

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【呼叫中心Demo链接】区域可获取呼叫中心 Demo 链接。

配置电话号码

云呼叫中心提供呼入、呼出、呼入+呼出3种号码类型，您可按照实际需求申请相应的号码，申请号码前需 [添加企业资质](#) 且审核通过。

申请电话号码

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 单击【电话号码】区域的【申请号码】。
4. 根据实际需求设置以下参数：

参数名	说明
关联企业资质	选择需要使用该号码的企业。

呼叫类型	请按需选择仅呼入、仅呼出或呼入+呼出。
通话场景	仅当【呼叫类型】选择【仅呼入】时展示该参数，请如实填写通话场景。
号码用途	当【呼叫类型】选择【仅呼出】或【呼入+呼出】时展示该参数，分为营销类和非营销类。请如实选择号码用途，填写通话场景和通话话术。 您可以按需设置多组通话场景和通话话术。
选择号码	- 当【呼叫类型】选择为【仅呼入】时，请按需选择号码归属地。若号码归属地区有号码库存，您可以直接线上选号完成申请。若无库存，您可填写归属地以及相关信息后，等待后台申请，申请成功可为您分配号码。 - 当【呼叫类型】选择【仅呼出】或【呼入+呼出】时，请按需选择号码归属地，填写业务联系人姓名、手机号和邮箱。

5. 单击【立即申请】。

您可在【申请记录】中查看您的号码审核进度。

注销电话号码

注意：

电话号码注销后，您的呼叫中心电话功能将无法使用，且号码资源将立即释放，无法直接找回相同号码，请谨慎操作。

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【电话号码】区域，单击目标号码所在行的【注销号码】。
4. 单击【确定注销】。

配置管理员

新增管理员

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【管理员】区域，单击【新增管理员】。
4. 填写姓名、邮箱，选填手机号码。

5. 单击【确定】保存信息。

配置成功后系统将向管理员的邮箱发送一封邮件，该邮件包含呼叫中心 Demo 的网址和随机密码，您可以使用邮箱地址和随机密码登录呼叫中心 Demo。

更新管理员信息

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【管理员】区域，单击目标管理员所在行的【编辑】。
4. 您可以修改管理员姓名和手机号码。
5. 单击【确定】保存信息。

重置管理员密码

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【管理员】区域，单击目标管理员所在行的【重置密码】。

注意：

确认重置密码后，原管理员密码将立即失效，系统会将新的随机密码发送至管理员邮箱，您可以使用新的随机密码登录呼叫中心 Demo 并设置新密码。

4. 单击【确定】，在弹出的提示框中，单击【我知道了】。

删除管理员

1. 登录 [云呼叫中心控制台](#)，默认进入实例中心页面。
2. 在目标实例所在行，单击【管理】，进入实例详情页面。
3. 在【管理员】区域，单击目标管理员所在行的【删除】。

注意：

删除后，该管理员将无法登录呼叫中心 Demo。若误删，可重新 [新增管理员](#)。

4. 单击【确定】删除管理员。

呼叫中心 Demo 指南

快速上手

电话接入

最近更新时间：2020-06-05 09:20:43

操作场景

本文主要介绍如何快速配置热线电话客服，实现客户服务。

详细的操作流程如下表所示：

角色	操作任务
管理员	步骤1：登录呼叫中心 Demo
	步骤2：添加客服
	步骤3：配置服务模式
	步骤4：接入服务渠道
客服坐席	步骤5：客服上线

前提条件

已 [创建呼叫中心实例](#)，并已为该实例 [申请电话号码](#)。

操作步骤

步骤1：登录呼叫中心 Demo

1. 获取呼叫中心 Demo 网址。

- 方法一：直接从管理员收到的系统邮件中获取。



- 方法二：登录 [云呼叫中心控制台](#)，进入目标实例详情页获取，详细步骤请参见 [获取呼叫中心 Demo 链接](#)。



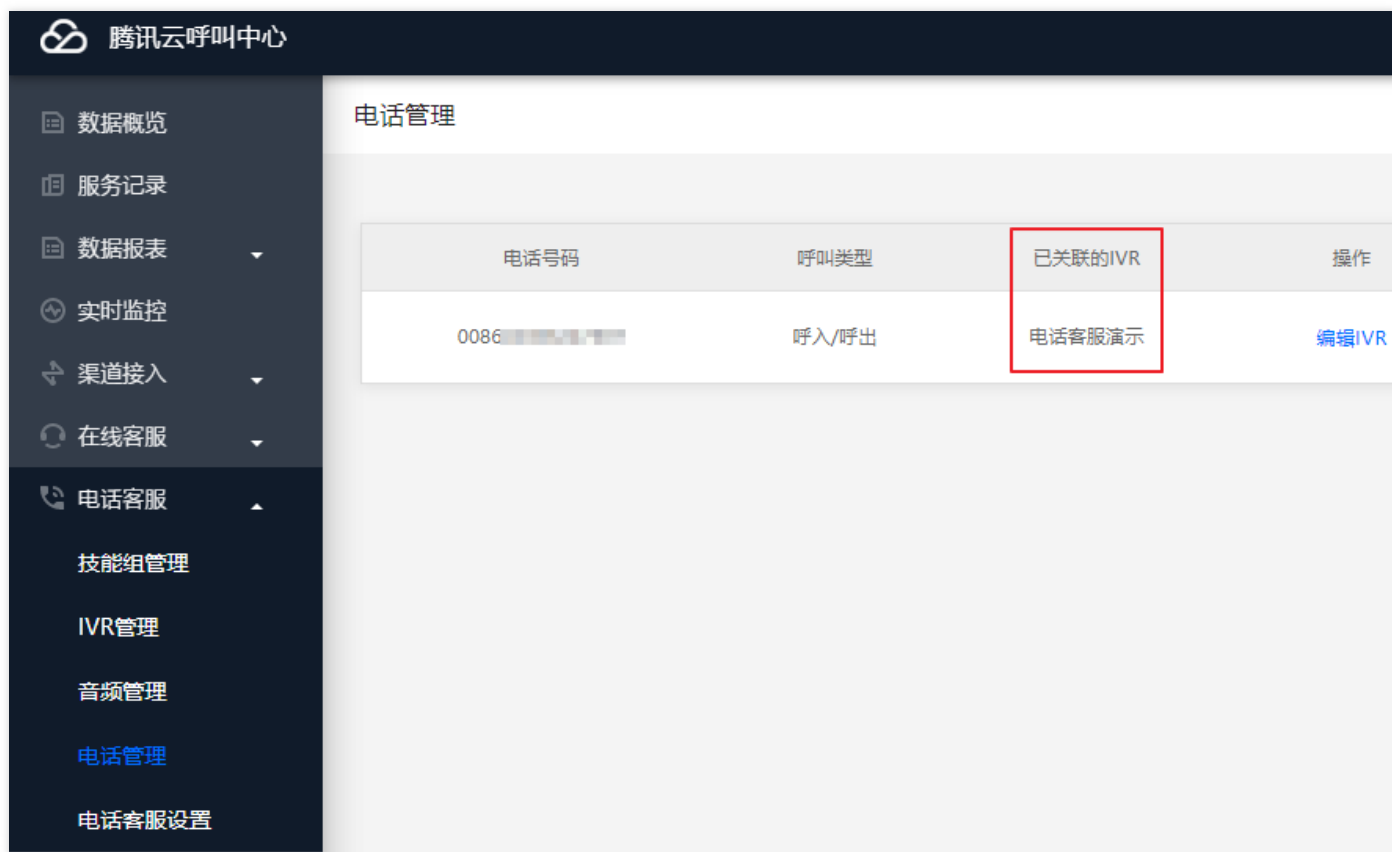
2. 使用 Chrome 70及以上版本的浏览器访问呼叫中心 Demo 网址，例如 <https://cccweb.pstn.avc.qqcloud.com/online/1400111111>，输入管理员邮箱和密码。
3. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。



步骤2：检查默认技能组与 IVR

云呼叫中心开通号码配置成功后会创建默认技能组与默认 IVR。

1. 在左侧导航栏选择【电话客服】>【电话管理】，查看电话号码，并确认号码是否与 IVR 绑定。



确认号码与 IVR 绑定后，继续下一步。

2. 单击右上角头像，选择【下线】退出工作台。



3. 单击右上角的【设备检测】。



根据界面指引检测自己的麦克风与扬声器等设备是否正常。

WEBRTC 能力测试

开始

浏览器

音频输入

音频输出

▶ 0:00 / 2:45 ———— 🔊 ⋮

视频输入

分辨率

连通性

确认设备正常后，可执行下一步。

步骤3：客服上线

1. 单击【现在上线】，进入呼叫中心 Demo 客服工作台。



2. 体验电话客服流程。

- 拨打该客服号码，即可体验呼入流程。



- 若客服号码具备呼出能力，单击右上角的【呼出】并拨打相应电话即可体验呼出功能。



配置在线客服（微信公众号）

最近更新时间：2020-06-02 16:19:10

操作场景

本文主要介绍如何快速为微信公众号配置在线客服，实现客户服务。

详细的操作流程如下表所示：

角色	操作任务
管理员	步骤1：登录呼叫中心 Demo
	步骤2：添加客服
	步骤3：配置服务模式
	步骤4：接入服务渠道
客服坐席	步骤5：客服上线

前提条件

- 已 [创建呼叫中心实例](#)，并已为该实例 [添加管理员](#)。
- 已根据实际业务场景准备系统消息文案。

操作步骤

步骤1：登录呼叫中心 Demo

- 获取呼叫中心 Demo 网址。

- 腾讯云呼叫中心

请下载最新版本谷歌浏览器并使用以下密码登录云呼叫中心，首次登录需要进行密码修改。

[点击登录腾讯云呼叫中心](#)

或复制以下链接登录腾讯云呼叫中心

<https://cccweb.pstn.avc.qcloud.com/login/1400>

此致

腾讯云呼叫中心团队

- [← 云呼叫中心](#)

实例配置

实例配置

客服管理

基本信息

编辑

呼叫中心名称 dzm测试

sdkAppId 1400334888

创建时间 2020-03-19 10:42:38

最近修改 2020-03-19 10:42:38

呼叫中心Demo链接

<https://cccweb.pstn.avc.qcloud.com/login/1400>

2. 使用 Chrome 70及以上版本的浏览器访问呼叫中心 Demo 网址，例
如 <https://cccweb.pstn.avc.qcloud.com/online/1400111111>，输入管理员邮箱和密码。
3. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。

步骤2：添加客服

1. 登录呼叫中心 Demo，在左侧导航栏选择【客服管理】。
2. 根据需求选择添加客服的方式：
 - 单击【批量添加客服】，单击【下载模板】，填写客服信息保存并上传文件。
 - 单击【添加客服】，填写客服信息：

参数	说明	取值样例
姓名	请填写客服人员的姓名。	李四
客服工号	请填写客服人员的工号，后续不支持修改。	000010
邮箱	请填写客服人员的邮箱，后续不支持修改。	2222@qq.com
客服昵称	请填写客服人员昵称。	阿狸
手机号码	请填写客服人员的手机号。	18500000000
角色	请选择客服人员的角色，可选项：管理员或普通坐席，后续不支持修改。	普通坐席
技能组	请选择客服人员所属技能组，可以多选或不选。	-

添加客服

姓名

*

客服工号

*

邮箱

*

客服昵称

*

手机号

*

角色

*

技能组

确定

取消

3. 单击【确定】，在弹出的“添加客服成功”提示框中，单击【我知道了】。

配置成功后系统将向客服人员的邮箱发送一封邮件，该邮件包含呼叫中心的网址和随机密码。

步骤3：配置服务模式

云呼叫中心支持在线客服、电话客服和全媒体客服3种服务模式。

说明：

本文以配置在线客服为例。

添加技能组

1. 登录呼叫中心 Demo，在左侧导航栏选择【在线客服】>【技能组管理】。

2. 单击【+添加技能组】，填写技能组名称 产品咨询客服1组，设置【接待人数上限】为3，单击【确定】添加技能组。

说明：

接待人数上限指客服在上线时可同时接待的最大呼入数，达到上限将不会有新的会话分配给该客服。

3. 单击 产品咨询客服1组 所在行的【查看技能组成员】。
4. 单击【添加客服】，勾选 李四 ，单击【确定】。
5. 重复上述步骤，创建 商务合作客服1组 并为其添加客服。

创建会话服务流

1. 登录呼叫中心 Demo，在左侧导航栏选择【在线客服】>【会话服务流管理】。
2. 单击【新建】，填写名称 测试在线客服会话 。
3. 拖拽所需模块，编辑相关配置，并按流程顺序连接各个模块。

模块	说明	配置样例
开始	开始整个服务流程，可以关注以下系统参数用于后续流程配置： ◦ \${WaitNo}：排队时当前用户前面的排队人数 ◦ \${StaffNo}：用户接入客服代表的工号	无需配置
消息发送	用于系统向客户发送消息。	输入【消息正文】，内容样例：您好，欢迎来到腾讯云云呼叫中心，很高兴为您服务。
分支	用于流程的分支配置，可以设置用户进行关键字回复后跳转至指定流程，同时可配置输入错误时的提示。	按需配置以下参数： ◦ 文本消息：输入相关文案，内容样例：产品咨询请回复“咨询”（或回复“1”），商务合作请回复“合作”（或回复“2”）。 ◦ 输入错误时的提示：输入相关文案，内容样例：输入错误，请重新输入。 ◦ 分支场景关键词： 【匹配关键词】选择【1】时，【分支名称】输入【产品咨询】 【匹配关键词】选择【咨询】时，【分支名称】输入【产品咨询】 【匹配关键词】选择【2】时，【分支名称】输入【商务合作】 【匹配关键词】选择【合作】时，【分支名称】输入【商务合作】
转人工	用于转接至工作台由人工服务。	按需配置以下参数： ◦ 标签：输入【转人工（咨询）】 ◦ 技能组名称：选择【产品咨询客服1组】 ◦ 转人工排队提示消息：输入相关文案，内容样例：正在为您转接人工客服，当前排队人数为\${WaitNo}，请耐心等待。

		- 转人工失败提示消息：输入相关文案，内容样例：当前无客服在线，请稍后咨询。 - 转人工成功提示消息：输入相关文案，内容样例：转人工客服成功，\${StaffNo}号客服代表为您服务。 按需配置以下参数： - 标签：输入【转人工（合作）】 - 技能组名称：选择【商务合作客服1组】 - 转人工排队提示消息：输入相关文案，内容样例：正在为您转接人工客服，当前排队人数为\${WaitNo}，请耐心等待。 - 转人工失败提示消息：输入相关文案，内容样例：当前无客服在线，请稍后咨询。 - 转人工成功提示消息：输入相关文案，内容样例：转人工客服成功，\${StaffNo}号客服代表为您服务。
结束	所有流程都必须最后连接该模块结束。	按需配置以下参数： - 用户应答超时自动结束(秒)：输入用户应答超时自动结束的时间，单位为秒 - 超时自动结束提示语：输入相关文案，内容样例：超时未回复，本次会话将自动退出。 - 客服结束提示语：输入相关文案，内容样例：本次会话已经结束。



4. 单击【保存并发布】。

会话服务流需发布后才能绑定公众号使用。

步骤4：接入服务渠道

云呼叫中心支持接入微信公众号、电话、微信小程序，请根据实际需求接入。

说明：

本文以为微信公众号配置在线客服为例。

绑定公众号

1. 登录呼叫中心，在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信公众号】。
2. 单击【+绑定公众号】。
3. 使用公众平台绑定的管理员微信扫描二维码。
4. 在微信平台上，选择需要授权的账号，单击【授权】。
成功授权后可在微信公众号接入列表中查看已授权公众号。

绑定会话服务流

1. 登录呼叫中心，在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信公众号】。
2. 在目标公众号所在行，单击【关联会话服务流】。
3. 选择您需要与该公众号关联的会话服务流，例如 [测试在线客服会话](#)，单击【关联】后立即生效。

步骤5：客服上线

1. 使用客服人员的邮箱地址和密码登录呼叫中心 Demo，具体操作请参见 [步骤4：管理员登录呼叫中心 Demo](#)。

说明：

需为浏览器开启通知权限。

2. 单击【现在上线】，等待客户呼入。

配置全媒体客服（微信小程序）

最近更新时间：2020-06-30 10:50:38

操作场景

本文主要介绍如何快速为自定义微信小程序配置全媒体客服，实现客户服务。

详细的操作流程如下表所示：

角色	操作任务
小程序开发人员	步骤1：配置服务器域名
	步骤2：开启 live-player 和 live-pusher 组件
	步骤3：获取微信小程序的 AppID 和密钥
	步骤4：创建项目
管理员	步骤5：登录呼叫中心 Demo
	步骤6：添加客服
	步骤7：配置服务模式
	步骤8：接入服务渠道
小程序开发人员	步骤9：在小程序中装载呼叫中心
客服坐席	步骤10：客服上线

前提条件

- 已 [创建呼叫中心实例](#) 并记录其 SDKAppID，且已为该实例 [添加管理员](#)。
- 已申请微信小程序账号。
- 已安装 [微信开发者工具](#)。
- 已安装 [Node.js](#) 10.13.0或以上版本。
- 已根据实际业务场景准备系统消息文案。

参考文档

操作步骤

步骤1：配置服务器域名

当前步骤指引是参考微信官方文档所写，若有变动，请以 [微信官方文档·小程序开发指南](#) 为准。

1. 登录 [小程序管理后台](#)。
2. 选择【开发】>【开发设置】。
3. 根据下表配置服务器域名：

域名类型	域名
request 合法域名	https://cccllogic.pstn.avc.qcloud.com
	https://official.opensso.tencent-cloud.com
	https://pingtas.qq.com
	https://sxb.qcloud.com
	https://webim.tim.qq.com
	https://yun.tim.qq.com
	https://cloud.tencent.com
	https://imgcache.qq.com
socket 合法域名	wss://cccstate.pstn.avc.qcloud.com
uploadFile 合法域名	https://cos.ap-shanghai.myqcloud.com
downloadFile 合法域名	https://cos.ap-shanghai.myqcloud.com

步骤2：开启 live-player 和 live-pusher 组件

当前步骤指引是参考微信官方文档所写，若有变动，请以 [微信官方文档·小程序开发指南](#) 为准。

1. 登录 [小程序管理后台](#)。
2. 选择【开发】>【接口设置】。
3. 开启 live-player 组件【实时播放音视频流】和 live-pusher 组件【实时录制音视频流】。

步骤3：获取微信小程序的 AppID 和密钥

当前步骤指引是直接参考微信官方文档所写，若有变动，请以 [微信官方文档·小程序开发指南](#) 为准。

1. 登录 [小程序管理后台](#)。
2. 选择【开发】>【开发设置】。
3. 获取并记录【AppID(小程序ID)】和【AppSecret(小程序密钥)】。

步骤4：创建项目

当前步骤指引是参考微信官方文档所写，若有变动，请以 [微信官方文档·小程序开发指南](#) 为准。

1. 登录微信开发者工具。
2. 单击【+】，配置以下参数：

参数	说明	取值样例
项目名称	请输入本地项目名称。	一号小程序
目录	请选择一个本地的文件夹作为代码存储的目录。	E:\WeChatProjects\一号小程序
AppID	请设置为真实的 AppID。	请输入 步骤3 获取的真实 AppID
开发模式	请根据实际需求选择开发模式。	小程序
后端服务	请根据实际需求选择后端服务。	不使用云服务
语言	请根据实际需求选择开发语言。	JavaScript

3. 单击【新建】。

步骤5：登录呼叫中心 Demo

1. 获取呼叫中心 Demo 网址。

- 腾讯云呼叫中心

请下载最新版本谷歌浏览器并使用以下密码登录云呼叫中心，首次登录需要进行密码修改。

[点击登录腾讯云呼叫中心](#)

或复制以下链接登录腾讯云呼叫中心

<https://cccweb.pstn.avc.qcloud.com/login/1400>

此致

腾讯云呼叫中心团队

- [← 云呼叫中心](#)

实例配置

实例配置

客服管理

基本信息

编辑

呼叫中心名称 dzm测试

sdkAppId 1400334888

创建时间 2020-03-19 10:42:38

最近修改 2020-03-19 10:42:38

呼叫中心Demo链接

<https://cccweb.pstn.avc.qcloud.com/login/1400>

2. 使用 Chrome 70及以上版本的浏览器访问呼叫中心 Demo 网址，例
如 <https://cccweb.pstn.avc.qcloud.com/online/1400111111>，输入管理员邮箱和密码。
3. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。

步骤6：添加客服

1. 登录呼叫中心 Demo，在左侧导航栏选择【客服管理】。
2. 根据需求选择添加客服的方式：
 - 单击【批量添加客服】，单击【下载模板】，填写客服信息保存并上传文件。
 - 单击【添加客服】，填写客服信息：

参数	说明	取值样例
姓名	请填写客服人员的姓名。	李四
客服工号	请填写客服人员的工号，后续不支持修改。	000010
邮箱	请填写客服人员的邮箱，后续不支持修改。	2222@qq.com
客服昵称	请填写客服人员昵称。	阿狸
手机号码	请填写客服人员的手机号。	18500000000
角色	请选择客服人员的角色，可选项：管理员或普通坐席，后续不支持修改。	普通坐席
技能组	请选择客服人员所属技能组，可以多选或不选。	-

添加客服

姓名

*

客服工号

*

邮箱

*

客服昵称

*

手机号

*

角色

*

技能组

确定

取消

3. 单击【确定】，在弹出的“添加客服成功”提示框中，单击【我知道了】。

配置成功后系统将向客服人员的邮箱发送一封邮件，该邮件包含呼叫中心的网址和随机密码。

步骤7：配置服务模式

云呼叫中心支持在线客服、电话客服和全媒体客服3种服务模式。

说明：

本文以配置全媒体客服为例。

添加技能组

1. 登录呼叫中心 Demo，在左侧导航栏选择【全媒体客服】>【技能组管理】。

2. 单击【+添加技能组】，填写技能组名称 产品咨询客服1组，单击【确定】添加技能组。

说明：

全媒体客服的接待人数上限固定为1，不支持更改。

3. 单击 产品咨询客服1组 所在行的【查看技能组成员】。
4. 单击【添加客服】，勾选 李四 ，单击【确定】。
5. 重复上述步骤，创建 商务合作客服1组 并为其添加客服。

创建会话服务流

1. 登录呼叫中心 Demo，在左侧导航栏选择【全媒体客服】>【会话服务流管理】。
2. 单击【新建】，填写名称 测试全媒体客服会话 。
3. 拖拽所需模块，编辑相关配置，并按流程顺序连接各个模块。

模块	说明	配置样例
开始	开始整个服务流程，可以关注以下系统参数用于后续流程配置： ◦ \${WaitNo}：排队时当前用户前面的排队人数 ◦ \${StaffNo}：用户接入客服代表的工号	无需配置
消息发送	用于系统向客户发送消息。	输入【消息正文】，内容样例：您好，欢迎来到腾讯云云呼叫中心，很高兴为您服务。
分支	用于流程的分支配置，可以设置用户进行关键字回复后跳转至指定流程，同时可配置输入错误时的提示。	按需配置以下参数： ◦ 文本消息：输入相关文案，内容样例：产品咨询请回复“咨询”（或回复“1”），商务合作请回复“合作”（或回复“2”）。 ◦ 输入错误时的提示：输入相关文案，内容样例：输入错误，请重新输入。 ◦ 分支场景关键词： 【匹配关键词】选择【1】时，【分支名称】输入【产品咨询】 【匹配关键词】选择【咨询】时，【分支名称】输入【产品咨询】 【匹配关键词】选择【2】时，【分支名称】输入【商务合作】 【匹配关键词】选择【合作】时，【分支名称】输入【商务合作】
转人工	用于转接至工作台由人工服务。	按需配置以下参数： ◦ 标签：输入【转人工（咨询）】 ◦ 技能组名称：选择【产品咨询客服1组】 ◦ 转人工排队提示消息：输入相关文案，内容样例：正在为您转接人工客服，当前排队人数为\${WaitNo}，请耐心等待。 ◦ 转人工失败提示消息：输入相关文案，内容样例：当前无客服在线，请稍后咨询。

		- 转人工成功提示消息：输入相关文案，内容样例：转人工客服成功，\${StaffNo}号客服代表为您服务。 按需配置以下参数： - 标签：输入【转人工（合作）】 - 技能组名称：选择【商务合作客服1组】 - 转人工排队提示消息：输入相关文案，内容样例：正在为您转接人工客服，当前排队人数为\${WaitNo}，请耐心等待。 - 转人工失败提示消息：输入相关文案，内容样例：当前无客服在线，请稍后咨询。 - 转人工成功提示消息：输入相关文案，内容样例：转人工客服成功，\${StaffNo}号客服代表为您服务。
结束	所有流程都必须最后连接该模块结束。	按需配置以下参数： - 用户应答超时自动结束(秒)：输入用户应答超时自动结束的时间，单位为秒 - 超时自动结束提示语：输入相关文案，内容样例：超时未回复，本次会话将自动退出。 - 客服结束提示语：输入相关文案，内容样例：本次会话已经结束。



4. 单击【保存并发布】，获取并记录会话服务流 ID。

会话服务流需发布后才能使用。

步骤8：接入服务渠道

云呼叫中心支持接入微信公众号、电话、自定义微信小程序，请根据实际需求接入。

说明：

本文以为自定义微信小程序配置全媒体客服为例。

1. 登录呼叫中心，在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信小程序-自定义】。
2. 单击【绑定微信小程序】。
3. 填写小程序名称，输入 [步骤3](#) 获取的真实 AppID 和小程序密钥。
4. 单击【确认】。

步骤9：在小程序中装载呼叫中心

1. 执行以下命令，安装小程序装载工具。

```
npm install ccc-store -g
```

2. 在 [步骤4](#) 创建的项目根目录下，执行以下命令，运行装载工具。

```
ccc-store install
```

3. 根据提示，输入以下参数：

- sdkAppId：请输入当前呼叫中心实例的 SDKAppID。
- mode: 请选择坐席与用户是否需要在通话过程中互发图片、文字消息。
- ivrId：请输入 [步骤7](#) 记录的会话服务流 ID。

```
$ ccc-store install
? 请输入 sdkAppId 14008700
? 坐席与用户是否需要在通话过程中互发图片、文字消息? (Y/N) Y
? 请输入 ivrId 90
```

说明：

在 ccc-config.js 文件中可以更改 sdkAppId，mode 和 ivrId 参数。

4. 按 Enter，完成装载任务。

注意：

首次使用 requestLogin (utils/login.js)，必须使用 UserInfo 的 encryptedData、iv 和 wx.login 返回的 code 登录。

```
wx.login({
  success: res => {
    requestLogin({
      jsCode: res.code,
      encryptedData: UserInfo.encryptedData,
```

```
iv: UserInfo.iv
}).then() => {
  // do something
})
}
```

如果使用 openid 登录，在调用 requestLogin 前，把 openid 存进 Storage 中。

```
wx.setStorageSync('openid', openid)
```

步骤10：客服上线

1. 使用客服人员的邮箱地址和密码登录呼叫中心 Demo，具体操作请参见 [步骤4：管理员登录呼叫中心 Demo](#)。

说明：

需为浏览器开启摄像头、麦克风和通知权限，并确认摄像头、麦克风以及耳机能正常使用。

2. 单击【现在上线】，等待客户呼入。

常见问题

1. 头像不存在，该如何处理？

需要把 `UserInfo` 存入 `globalData` 中。

```
getApp().globalData.userInfo = userInfo
```

2. 调用 requestLogin 失败，该如何处理？

请确保 `wx.login()` 返回的临时登录凭证未过期且未被使用。

3. 提示获取 roomSig 失败，该如何处理？

请参考 [调试指引](#) 打开调试面板，查看报错 log。

如无法定位并解决问题，可提供报错 log 截图等相关信息 [提交工单](#) 或联系我们（QQ：2982200247）协助处理。

我是管理员

管理服务渠道

最近更新时间：2020-03-11 11:58:08

操作场景

云呼叫中心支持接入微信公众号、电话、微信小程序以及桌面网站，除了电话客服外，使用其他客服前您需要先接入相关渠道，并绑定相关会话服务流。

接入微信公众号

说明：

因微信功能限制，在微信公众号中不支持使用全媒体客服。

绑定公众号

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
 2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
 3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信公众号】。
 4. 单击【+绑定公众号】。
 5. 使用公众平台绑定的管理员微信扫码二维码。
 6. 在微信平台上，选择需要授权的账号，单击【授权】。
- 成功授权后可在微信公众号接入列表中查看已授权公众号。

删除公众号绑定关系

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信公众号】。
4. 在目标公众号所在行，单击【删除】。
5. 在弹出的提示框中，单击【确定】。
6. 登录 [微信公众平台](#)。
7. 选择【公众号设置】>【授权管理】。
8. 在目标平台的平台详情页单击【取消授权】。

绑定会话服务流

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信公众号】。
4. 在目标公众号所在行，单击【关联会话服务流】。
5. 选择您需要与该公众号关联的会话服务流，单击【关联】后立即生效。

修改会话服务流

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信公众号】。
4. 在目标公众号所在行，单击【修改会话服务流】。
5. 选择您需要与该公众号关联的会话服务流，单击【关联】后立即生效。

接入自定义微信小程序

为自定义微信小程序配置客服的操作，主要集中在微信开发者工具、[小程序管理后台](#)、小程序装载工具等平台，具体的操作流程请参见 [微信小程序全媒体客服](#)。

绑定小程序

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信小程序-自定义】。
4. 单击【绑定微信小程序】。
5. 填写小程序名称、真实的 AppID 和真实的小程序密钥。
6. 单击【确认】。

删除小程序绑定关系

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【微信小程序-自定义】。
4. 在目标小程序所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

在小程序中装载呼叫中心

1. 下载并解压小程序装载工具 [ccc-store.zip](#)。

2. 在解压文件的根目录下，执行以下目录，安装小程序装载工具。

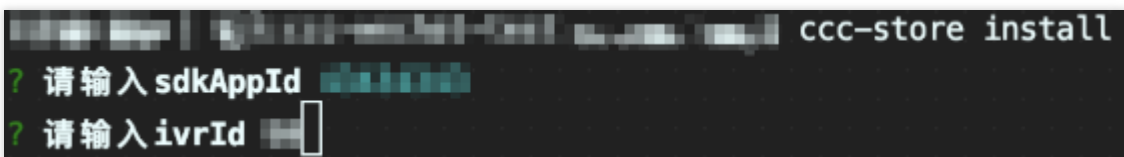
```
npm install && sudo npm link
```

3. 在项目根目录下，执行以下命令，运行装载工具。

```
ccc-store install
```

4. 根据提示，输入以下参数：

- sdkAppId：请输入当前呼叫中心实例的 SDKAppID。
- ivrId：请输入会话服务流 ID。



```
ccc-store install
? 请输入 sdkAppId 
? 请输入 ivrId
```

说明：

在 `ccc-config.js` 文件中可以更改 `sdkAppId` 和 `ivrId` 参数。

5. 按 `Enter`，完成装载任务。

注意：

首次使用 `requestLogin` (`utils/login.js`)，必须使用 `UserInfo` 的 `encryptedData`、`iv` 和 `wx.login` 返回的 `code` 登录。

```
wx.login({
  success: res => {
    requestLogin({
      jsCode: res.code,
      encryptedData: UserInfo.encryptedData,
      iv: UserInfo.iv
    }).then(() => {
      // do something
    })
  }
})
```

如果使用 `openid` 登录，在调用 `requestLogin` 前，把 `openid` 存进 `Storage` 中。

```
wx.setStorageSync('openid', openid)
```

接入桌面网站

绑定网站

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【桌面网站】。
4. 单击【绑定桌面网站】。
5. 填写桌面网站名称和真实的桌面网站域名。
6. 单击【确认】。

删除网站绑定关系

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【桌面网站】。
4. 在目标网站所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

绑定会话服务流

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【桌面网站】。
4. 在目标网站所在行，单击【关联会话服务流】。
5. 选择您需要与该网站关联的会话服务流，单击【关联】后立即生效。

修改会话服务流

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【渠道接入】>【桌面网站】。
4. 在目标网站所在行，单击【修改会话服务流】。
5. 选择您需要与该公众号关联的会话服务流，单击【关联】后立即生效。

管理在线客服

最近更新时间：2020-03-11 11:58:35

操作场景

云呼叫中心支持在线客服、电话客服和全媒体客服：

- 在线客服：支持通过微信公众号呼入。
- 电话客服：支持通过热线电话呼入。
- 全媒体客服：支持通过自定义微信小程序呼入。

本文主要介绍如何配置在线客服。

管理技能组

创建技能组

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】>【技能组管理】。
4. 单击【+添加技能组】。
5. 根据需求配置以下参数：

参数	说明
技能组名称	最多支持20个字，且不区分全角半角均按1个字计算。
技能组属性	默认为 步骤3 选择的客服模式，不支持修改。
接待人数上限	指单个客服在线时可同时接待的最大呼入数，达到上限将不会分配新的会话给该客服。

6. 单击【确定】保存配置。

配置客服

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】>【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【查看技能组成员】。

5. 在右侧客服列表中，您可以查看已有客服详情、添加客服以及删除客服。

- **查看客服信息**

在客服列表中，您可以查看总客服数和每个客服的姓名和邮箱信息。

- **添加客服**

在客服列表右上方，单击【添加客服】。在弹出的对话框中，勾选目标客服人员，单击【确定】。

- **删除客服**

在目标客服所在行，单击【删除】。在弹出的对话框中，单击【确定】。

编辑技能组

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【编辑】。
5. 您可以按需修改技能组名称和接待人数上限。
6. 单击【确定】保存修改。

删除技能组

注意：

技能组删除后，不会删除组内的客服，但组内的客服将不再关联当前技能组。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

管理会话服务流

会话服务流是客户在线咨询时的指引客户的服务流程，会话服务流创建后需先发布才能关联微信公众号使用，单个会话服务流可以关联多个微信公众号。

会话服务流有如下几种状态：

- 未发布：创建后没发布或发布后撤销发布的状态，该状态的会话服务流不可用。
- 已发布：发布后的状态，该状态的会话服务流可用。
- 使用中：关联渠道后的状态，该状态的会话服务流可用。

新建会话服务流

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】>【技能组管理】。
4. 单击【新建】，填写名称。
5. 拖拽所需模块，编辑相关配置，并按流程顺序连接各个模块。

模块	说明
开始	开始整个服务流程，无需特殊配置。可以关注以下系统参数用于后续流程配置： ◦ <code>#{WaitNo}</code>：排队时当前客户前面的排队人数。 ◦ <code>#{StaffNo}</code>：客户接入客服代表的工号。
消息发送	用于系统向客户发送消息。消息发送参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【消息正文】：具体的消息文案。
分支	用于流程的分支配置，可以设置用户进行关键字回复后跳转至指定流程，同时可配置输入错误时的提示。 分支参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【消息文本】：分支选项的具体消息提示。 ◦ 【输入错误时的提示】：分支消息后，客户输入错误时的消息提示。 ◦ 分支信息：【匹配关键词】和【分支名称】的组合。
转人工	用于转接至工作台由人工服务。 转人工参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【技能组名称】：选择对应的技能组，当客户根据会话流进入该阶段后将由该技能组的客服提供人工服务。 ◦ 【转人工排队提示消息】：在客户选择转人工后，若当前客服全忙，可以设置相应的提示语，参数<code>#{WaitNo}</code>用于获取当前排队人数信息。 ◦ 【转人工失败提示消息】：在客户选择转人工后，若当前无人工客服在线，可设置文案提示客户。 ◦ 【转人工成功提示消息】：在客户选择转人工后，系统分配到相应的人工客服后可设置文案提示客户转人工成功，参数<code>#{StaffNo}</code>用于获取客服的工号信息。
结束	所有流程最后都必须连接该模块结束。 结束参数如下： ◦ 【用户应答超时自动结束(秒)】：当客服给客户发送一条消息后，客户在设定时间内无回复，系统将自动结束会话。 ◦ 【超时自动结束提示语】：超时自动结束时系统发送给客户的提示语。 ◦ 【客服结束提示语】：客服主动结束会话后系统发送给客户的消息。

6. 保存配置：

- 单击【保存】仅保存配置。
会话服务流的状态为【未发布】，该状态的会话服务流不可用。
- 单击【保存并发布】。
会话服务流的状态为【已发布】，该状态的会话服务流可用。

查看会话服务流

说明：
不支持查看【未发布】状态的会话服务流详情。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在会话服务流列表中，您可以查看已有会话服务流详情，包括名称、更新时间、会话服务流 ID、关联电话和状态。
5. 在目标会话服务流所在行，单击【查看】，单击各个模块即可查看配置详情。

撤销发布会话服务流

说明：
仅支持撤销发布【已发布】状态的会话服务流。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【已发布】的目标会话服务流所在行，单击【撤销发布】。
会话服务流的状态变为【未发布】。

编辑会话服务流

说明：
仅支持编辑【未发布】状态的会话服务流。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。

2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标会话服务流所在行，单击【编辑】。
5. 修改完成后，保存配置：
 - 单击【保存】仅保存配置。
会话服务流的状态为【未发布】，该状态的会话服务流不可用。
 - 单击【保存并发布】。
会话服务流的状态为【已发布】，该状态的会话服务流可用。

发布会话服务流

说明：

仅支持发布【未发布】状态的会话服务流。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标会话服务流所在行，单击【发布】。
会话服务流的状态变为【已发布】。

删除会话服务流

注意：

仅支持删除【未发布】状态的会话服务流，删除会话服务流后，无法恢复，请谨慎操作。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标会话服务流所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

设置服务参数

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。

3. 在左侧导航栏，选择【在线客服】 > 【在线客服设置】。
4. 您可以按需开启【超时转接】，若开启则需设置【超时时间】。

说明：

开启【超时转接】表示若某个客服组在设定时间内未应答客户呼入，该呼入将自动被分配至同技能的其他客服组。

超时时间单位为秒，取值为1 - 90的整数。

管理电话客服

最近更新时间：2020-03-11 11:58:55

操作场景

云呼叫中心支持在线客服、电话客服和全媒体客服：

- 在线客服：支持通过微信公众号呼入。
- 电话客服：支持通过热线电话呼入。
- 全媒体客服：支持通过自定义微信小程序呼入。

本文主要介绍如何配置电话客服。

管理技能组

创建技能组

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】>【技能组管理】。
4. 单击【+添加技能组】。
5. 根据需求配置以下参数：

参数	说明
技能组名称	最多支持20个字，且不区分全角半角均按1个字计算。
技能组属性	默认为 步骤3 选择的客服模式，不支持修改。
接待人数上限	指单个客服在线时可同时接待的最大呼入数，达到上限将不会分配新的会话给该客服。 电话客服的接待人数上限固定为1，不支持更改。

6. 单击【确定】保存配置。

配置客服

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】>【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【查看技能组成员】。

5. 在右侧客服列表中，您可以查看已有客服详情、添加客服以及删除客服。

- **查看客服信息**

在客服列表中，您可以查看总客服数和每个客服的姓名和邮箱信息。

- **添加客服**

在客服列表右上方，单击【添加客服】。在弹出的对话框中，勾选目标客服人员，单击【确定】。

- **删除客服**

在目标客服所在行，单击【删除】。在弹出的对话框中，单击【确定】。

编辑技能组

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【编辑】。
5. 您可以按需修改技能组名称。

说明：

电话客服的接待人数上限固定为1，不支持更改。

6. 单击【确定】保存修改。

删除技能组

注意：

技能组删除后，不会删除组内的客服，但组内的客服将不再关联当前技能组。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

管理 IVR

IVR 是客户电话咨询时的指引客户的服务流程，IVR 创建后需先发布才能电话号码使用，单个 IVR 可以关联多个电话号码。

IVR 有如下几种状态：

- 未发布：创建后没发布或发布后撤销发布的状态，该状态的 IVR 不可用。
- 已发布：发布后的状态，该状态的 IVR 可用。
- 使用中：关联渠道后的状态，该状态的 IVR 可用。

新建 IVR

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【IVR管理】。
4. 单击【新建】，填写名称。
5. 拖拽所需模块，编辑相关配置，并按流程顺序连接各个模块。

模块	说明
开始	开始整个服务流程，无需特殊配置。可以关注以下系统参数用于后续流程配置： ◦ <code>{WaitNo}</code>：排队时当前客户前面的排队人数。 ◦ <code>{StaffNo}</code>：客户接入客服代表的工号。
放音	用于系统向来电客户播放一段语音。放音参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【播放声音】：具体的音频文案，可以按需选择： 【选择现有音频】：选择已上传并通过审核的音频。 【文字转语音】：输入您想要播放的文案，系统会自动将文字转为语音提示。
分支	用于流程的分支配置，可以设置用户进行关键字回复后跳转至指定流程，同时可配置输入错误时的提示。 分支参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【播放声音】：分支选项的具体音频文案，支持【选择现有音频】和【文字转语音】。 ◦ 【超时播放】：分支放音后，客户超过设定时间无回复时播放的语音提示，支持【选择现有音频】和【文字转语音】。 ◦ 【错误播放】：分支放音后，客户按键错误时的语音提示，支持【选择现有音频】和【文字转语音】。 ◦ 【最大错误数】：用于设定客户的最大错误输入次数，超过该值后电话自动挂断。 ◦ 【超时时间(秒)】：设定超时时间，客户在设定时间后未回应，系统播放【超时播放】语音。 ◦ 分支信息：【匹配关键词】和【分支名称】的组合。
转人工	用于转接至工作台由人工服务。 转人工参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【技能组名称】：选择对应的技能组，当客户根据会话流进入该阶段后将由该技能组的客服提供人工服务。 ◦ 【转接人工过程中放音】：转接人工过程中播放的具体音频文案，支持【选择现有音频】和【文字转语音】。

	◦ 【转接人工过程中循环音乐】：转接人工过程中的循环音乐。 ◦ 【接通后用户侧播报音】：接通后用户侧播放的具体音频文案，支持【选择现有音频】和【文字转语音】。
结束	所有流程最后都必须连接该模块结束。 电话客服 的结束模块无需特殊配置。

6. 保存配置：

- 单击【保存】仅保存配置。
IVR 的状态为【未发布】，该状态的 IVR 不可用。
- 单击【保存并发布】。
IVR 的状态为【已发布】，该状态的 IVR 可用。

查看 IVR

说明：

不支持查看【未发布】状态的 IVR 详情。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】>【IVR管理】。
4. 在 IVR 列表中，您可以查看已有 IVR 详情，包括名称、更新时间、会话服务流 ID、关联电话和状态。
5. 在目标 IVR 所在行，单击【查看】，单击各个模块即可查看配置详情。

撤销发布 IVR

说明：

仅支持撤销发布【已发布】状态的 IVR。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】>【IVR管理】。
4. 在状态为【已发布】的目标 IVR 所在行，单击【撤销发布】。
IVR 的状态变为【未发布】。

编辑 IVR

说明：

仅支持编辑【未发布】状态的 IVR。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【IVR管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标 IVR 所在行，单击【编辑】。
5. 修改完成后，保存配置：
 - 单击【保存】仅保存配置。
IVR 的状态为【未发布】，该状态的 IVR 不可用。
 - 单击【保存并发布】。
IVR 的状态为【已发布】，该状态的 IVR 可用。

发布 IVR

说明：

仅支持发布【未发布】状态的 IVR。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【IVR管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标 IVR 所在行，单击【发布】。
IVR 的状态变为【已发布】。

删除 IVR

注意：

仅支持删除【未发布】状态的 IVR，删除 IVR 后，无法恢复，请谨慎操作。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【IVR管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标 IVR 所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

管理音频

添加音频

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【音频管理】。
4. 单击【添加音频】。
5. 填写音频名称，选择上传本地音频文件。

说明：

支持 wav 或 mp3 格式，最大不超过5M。

6. 单击【确定】。
刚上传的音频文件为【未审核】状态，需审核通过后才能使用。

下载音频

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【音频管理】。
4. 在目标音频所在行，单击【下载】可下载音频文件。

删除音频

注意：

删除音频后，无法恢复，请谨慎操作。建议下载备份后再删除。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【音频管理】。
4. 在目标音频所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

管理电话号码

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【电话管理】。
4. 在电话号码列表中，您可以查看已有号码的详情，包括电话号码、呼叫类型和已关联的 IVR。
5. 在目标号码所在行，单击【编辑IVR】。
6. 选择您需要与该号码关联的可视化 IVR，单击【确定】后立即生效。

设置服务参数

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【电话客服】 > 【电话客服设置】。
4. 您可以按需选择是否开启【超时链接设置】，若开启则需设置【超时时间】

说明：

开启【超时链接设置】表示若客服在设定时间未接听客户呼入，该呼入将自动被分配至同技能的其他客服。

超时时间单位为秒，取值为1 - 90的整数。

5. 您可以按需选择开启【状态恢复设置】，若开启则需设置【客户挂机后进入空闲的时间】。

说明：

开启【状态恢复设置】表示从某个客服结束通话开始计时，设定时间后该客服投入空闲状态。

超时时间单位为秒，取值为1 - 90的整数。

6. 您可以按需选择分配优先级：
 - 【按客服空闲时长分配】：表示当客户来电时，优先分配给空闲时间最长的客服。
 - 【按客服接听电话数量分配】：表示当客户来电时，优先分配给当前接听电话数量最少的客服。
7. 您可以按需选择开启【上次接听人优先】。

说明：

开启【上次接听人优先】表示同一个电话号码再次呼入时，优先分配给上次接听的客服。

管理全媒体客服

最近更新时间：2020-03-11 11:59:56

操作场景

云呼叫中心支持在线客服、电话客服和全媒体客服：

- 在线客服：支持通过微信公众号呼入。
- 电话客服：支持通过热线电话呼入。
- 全媒体客服：支持通过自定义微信小程序呼入。

本文主要介绍如何配置全媒体客服。

管理技能组

创建技能组

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】>【技能组管理】。
4. 单击【+添加技能组】。
5. 根据需求配置以下参数：

参数	说明
技能组名称	最多支持20个字，且不区分全角半角均按1个字计算。
技能组属性	默认为 步骤3 选择的客服模式，不支持修改。
接待人数上限	指单个客服在线时可同时接待的最大呼入数，达到上限将不会分配新的会话给该客服。 全媒体客服的接待人数上限固定为1，不支持更改。

6. 单击【确定】保存配置。

配置客服

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】>【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【查看技能组成员】。

5. 在右侧客服列表中，您可以查看已有客服详情、添加客服以及删除客服。

- **查看客服信息**

在客服列表中，您可以查看总客服数和每个客服的姓名和邮箱信息。

- **添加客服**

在客服列表右上方，单击【添加客服】。在弹出的对话框中，勾选目标客服人员，单击【确定】。

- **删除客服**

在目标客服所在行，单击【删除】。在弹出的对话框中，单击【确定】。

编辑技能组

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】 > 【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【编辑】。
5. 您可以按需修改技能组名称。

说明：

全媒体客服的接待人数上限固定为1，不支持更改。

6. 单击【确定】保存修改。

删除技能组

注意：

技能组删除后，不会删除组内的客服，但组内的客服将不再关联当前技能组。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】 > 【技能组管理】。
4. 在目标技能组所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

管理会话服务流

会话服务流是客户在线咨询时的指引客户的服务流程，会话服务流创建后需先发布才能通过会话服务流 ID 关联自定义微信小程序使用，单个会话服务流可以关联多个微信小程序。

会话服务流有如下几种状态：

- 未发布：创建后没发布或发布后撤销发布的状态，该状态的会话服务流不可用。
- 已发布：发布后的状态，该状态的会话服务流可用。
- 使用中：关联渠道后的状态，该状态的会话服务流可用。

新建会话服务流

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】>【会话服务流管理】。
4. 单击【新建】，填写名称。
5. 拖拽所需模块，编辑相关配置，并按流程顺序连接各个模块。

模块	说明
开始	开始整个服务流程，无需特殊配置。可以关注以下系统参数用于后续流程配置： ◦ <code>WaitNo</code>：排队时当前用户前面的排队人数。 ◦ <code>StaffNo</code>：用户接入客服代表的工号。
消息发送	用于系统向客户发送消息。消息发送参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【消息正文】：具体的消息文案。
分支	用于流程的分支配置，可以设置用户进行关键字回复后跳转至指定流程，同时可配置输入错误时的提示。 分支参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【消息文本】：分支选项的具体消息提示。 ◦ 【输入错误时的提示】：分支消息后，客户输入错误时的消息提示。 ◦ 分支信息：【匹配关键词】和【分支名称】的组合。
转人工	用于转接至工作台由人工服务。 转人工参数如下： ◦ 【标签】：该模块的名称，可自定义设置。 ◦ 【技能组名称】：选择对应的技能组，当客户根据会话流进入该阶段后将由该技能组的客服提供人工服务。 ◦ 【转人工排队提示消息】：在客户选择转人工后，若当前客服全忙，可以设置相应的提示语，参数 <code>WaitNo</code> 用于获取当前排队人数信息。 ◦ 【转人工失败提示消息】：在客户选择转人工后，若当前无人工客服在线，可设置文案提示客户。 ◦ 【转人工成功提示消息】：在客户选择转人工后，系统分配到相应的人工客服后可设置文案提示客户转人工成功，参数 <code>StaffNo</code> 用于获取客服的工号信息。
结束	所有流程最后都必须连接该模块结束。 结束参数如下：

- **【用户应答超时自动结束(秒)】**：当客服给客户发送一条消息后，客户在设定时间内无回复，系统将自动结束会话。
- **【超时自动结束提示语】**：超时自动结束时系统发送给客户的提示语。
- **【客服结束提示语】**：客服主动结束会话后系统发送给客户的消息。

6. 保存配置：

- 单击**【保存】**仅保存配置。
会话服务流的状态为**【未发布】**，该状态的会话服务流不可用。
- 单击**【保存并发布】**。
会话服务流的状态为**【已发布】**，该状态的会话服务流可用。

查看会话服务流

说明：

不支持查看**【未发布】**状态的会话服务流详情。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击**【管理工作台】**，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择**【全媒体客服】 > 【会话服务流管理】**。
4. 在会话服务流列表中，您可以查看已有会话服务流详情，包括名称、更新时间、会话服务流 ID、关联电话和状态。
5. 在目标会话服务流所在行，单击**【查看】**，单击各个模块即可查看配置详情。

撤销发布会话服务流

说明：

仅支持撤销发布**【已发布】**状态的会话服务流。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击**【管理工作台】**，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择**【全媒体客服】 > 【会话服务流管理】**。
4. 在状态为**【已发布】**的目标会话服务流所在行，单击**【撤销发布】**。
会话服务流的状态变为**【未发布】**。

编辑会话服务流

说明：

仅支持编辑【未发布】状态的会话服务流。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标会话服务流所在行，单击【编辑】。
5. 修改完成后，保存配置：
 - 单击【保存】仅保存配置。
会话服务流的状态为【未发布】，该状态的会话服务流不可用。
 - 单击【保存并发布】。
会话服务流的状态为【已发布】，该状态的会话服务流可用。

发布会话服务流

说明：

仅支持发布【未发布】状态的会话服务流。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标会话服务流所在行，单击【发布】。
会话服务流的状态变为【已发布】。

删除会话服务流

注意：

仅支持删除【未发布】状态的会话服务流，删除会话服务流后，无法恢复，请谨慎操作。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】 > 【会话服务流管理】。
4. 在状态为【未发布】的目标会话服务流所在行，单击【删除】。
5. 单击【确定】。

设置服务参数

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏，选择【全媒体客服】 > 【全媒体客服设置】。
4. 您可以按需开启【超时转接设置】，若开启则需设置【超时时间】。

说明：

开启【超时转接】表示若某个客服组在设定时间内未接听客户呼入，该呼入将自动被分配至同技能的其他客服。

超时时间单位为秒，取值为1 - 90的整数。

通用设置

最近更新时间：2020-03-11 12:00:18

操作场景

在【通用配置】页面，您可以配置来电弹屏和快捷回复。

配置来电弹屏

配置来电弹屏后，当客服坐席工作台响铃或客服坐席主动外呼时，系统自动调取已配置的某个页面展示给客服人员使用，例如，问题工单处理系统、第三方客户管理系统内的客户数据信息页、产品活动推广介绍页等。

添加来电弹屏

说明：

每个呼叫中心实例最多支持添加5个来电弹屏页面。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【通用设置】>【来电弹屏】。
4. 单击【+添加来电弹屏】。
5. 填写页面名称和 URL，设置状态。
6. 单击【确定】。

管理来电弹屏

注意：

删除来电弹屏后无法恢复，请谨慎操作。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【通用设置】>【来电弹屏】。
4. 在来电弹屏列表中，您可以查看所有来电弹屏的详情，包括页面名称、URL、状态和位置。

5. 在目标来电弹屏所在行，您可以对该来电弹屏进行以下管理操作：

- 调整状态：单击状态列的  或 ，关闭状态的来电弹屏不会在会话中展示。
- 调整顺序：单击【上移】或【下移】。
- 删除来电弹屏：单击【删除】，在弹出的提示框中，单击【确定】。

配置快捷回复

配置快捷回复后，在适合的对话场景中，客服坐席可以在工作台快速回复客户。

添加快捷回复

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【通用设置】>【快捷回复】。
4. 单击【+添加快捷回复】。
5. 填写回复内容，单击【确定】。

管理快捷回复

注意：

删除快捷回复后无法恢复，请谨慎操作。

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【通用设置】>【快捷回复】。
4. 在快捷回复列表中，您可以查看所有快捷回复的详情。
5. 在目标快捷回复所在行，您可以对该快捷回复进行以下管理操作：
 - 编辑：单击【编辑】，修改回复内容，单击【确定】保存修改。
 - 删除：单击【删除】，在弹出的提示框中，单击【确定】。

管理客服坐席

最近更新时间：2020-03-11 12:00:57

操作场景

在使用呼叫中心之前，您需要先配置客服坐席相关信息，为其创建帐号（使用添加客服时录入的邮箱作为登录帐号）、选择角色以及分配技能组等。

添加客服

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【客服管理】。
4. 根据需求选择添加客服的方式：
 - 单击【批量添加客服】，单击【下载模板】，填写客服信息保存并上传文件。
 - 单击【添加客服】，填写客服信息：

参数	说明
姓名	请填写客服的姓名。
客服工号	请填写客服的工号，后续不支持修改。
邮箱	请填写客服坐席的邮箱，后续不支持修改。
客服昵称	请填写客服坐席昵称。
手机号码	请填写客服坐席的手机号。
角色	请选择客服坐席的角色，后续不支持修改。 ■ 管理员：该人员既可以以管理员身份配置呼叫中心 Demo 中相关设置，又可以以客服坐席身份上线应答。 ■ 普通坐席：该人员只能以客服坐席身份上线应答。
技能组	请选择客服坐席所属技能组，支持多选。

5. 单击【确定】，在弹出的“添加客服成功”提示框中，单击【我知道了】。

配置成功后系统将向客服人员的邮箱发送一封邮件，该邮件包含呼叫中心的网址和随机密码。

查看客服信息

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。

2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。

3. 在左侧导航栏选择【客服管理】。

4. 在客服信息列表中，您可以查看已有客服详情，包含工号、客服姓名、客服邮箱、手机号、客服角色和所属技能组。

5. 在客服信息列表上方，您可以通过客服邮箱、客服姓名、手机号或技能组筛选查看客服信息。

编辑客服信息

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。

2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。

3. 在左侧导航栏选择【客服管理】。

4. 在目标客服信息所在行，单击【编辑】。

5. 您可以修改客服的姓名、客服昵称、手机号和技能组，单击【确定】保存修改。

重置客服登录密码

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。

2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。

3. 在左侧导航栏选择【客服管理】。

4. 在目标客服信息所在行，单击【重置密码】。

说明：

重置密码后，**原密码会失效**，请谨慎操作。

5. 在弹出的提示框中，单击【确定】。

系统将向客服邮箱发送一封含有随机密码的邮件。

删除客服

1. 以管理员身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【管理工作台】，进入呼叫中心 Demo 数据概览页面。
3. 在左侧导航栏选择【客服管理】。
4. 在目标客服信息所在行，单击【删除】。

说明：

客服删除后，该客服无法登录工作台，且**数据将不可恢复，请谨慎操作。**

5. 在弹出的提示框中，单击【确定】。

我是客服坐席

上线、应答以及切换状态

最近更新时间：2020-03-11 12:01:33

操作场景

客服坐席登录呼叫中心 Demo 后，可轻松上线、应答以及切换工作状态。

坐席状态如下表所示：

状态	说明
空闲中	上线后的默认状态，表示该客服可以应答会话。
忙碌中	表示该客服的接待人数已达上限，在会话结束前，无法应答新的会话。
话后整理	表示该客服正在整理刚结束的会话信息，暂时无法应答新的会话。
小休中	表示该客服不处于工作状态，无法应答会话，常用与短暂的休息场景，例如午休、短时间离开座位等。
下线	表示该客服已不在线，常用于较长时间的非工作场景，例如下班、全天性培训等。

上线

1. 以客服坐席身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【现在上线】，进入呼叫中心 Demo 客服工作台。
您的状态为【空闲中】，可以接听客户呼入。
3. 等待用户呼入。

应答

图文会话服务

1. 客户呼入时，单击【接听】接通热线电话。

注意：

若未在规定时间内接听，会话将被转接至其他坐席，坐席状态自动转为【小休中】（系统默认客服未处于工作状态）。

2. 在对话框中通过发送文字、图片和表情等消息与客户沟通。

若回复客户后，客户未在规定时间内回复则自动结束会话。

3. 服务结束后，单击【结束会话】。

4. 完成会话整理后，单击【完成会话】，该会话任务消失。

电话服务

1. 客户呼入时，单击【接听】接入图文会话，坐席状态变为【忙碌中】。

注意：

若未在规定时间内接听，会话将被转接至其他坐席，坐席状态自动转为【小休中】（系统默认客服未处于工作状态）。

2. 通过电话与客户沟通。

3. 服务结束后，单击【挂断】即可结束通话。

4. 在规定时间内，您可以执行以下操作：

- 单击【继续接听】，会话任务消失，坐席状态由【忙碌中】变为【空闲中】，可继续接听电话。
- 单击【话后整理】，坐席状态由【忙碌中】变为【话后整理】。单击头像下拉菜单【结束话后整理】，会话任务消失，状态变为【空闲中】。
- 超过规定时间不单击任何按钮，会话任务消失，坐席状态由【忙碌中】变为【空闲中】。

实时音视频会话服务

1. 客户呼入时，单击【接听】进行音频/视频通话，坐席状态变为【忙碌中】。

注意：

若未在规定时间内接听，会话将被转接至其他坐席，坐席状态自动转为【小休中】（系统默认客服未处于工作状态）。

2. 通过实时音频/视频通话与客户沟通。

3. 服务结束后，在视频界面，单击红色“叉号”即可挂断实时音频/视频通话。

4. 单击【结束会话】。

5. 完成会话整理后，单击【完成会话】，该会话任务消失。

切换状态

1. 以客服坐席身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【现在上线】，进入呼叫中心 Demo 客服工作台。
3. 单击客服工作台右上角的头像，在弹出的选项框中选择目标状态：
 - 选择【小休】则切换至【小休中】。结束小休后，单击头像，选择【结束小休】即可恢复为【空闲中】。
 - 选择【下线】则退出客服工作台。单击【现在上线】可再次进入客服工作台，恢复为【空闲中】。

查看服务记录

最近更新时间：2020-03-11 12:01:55

操作场景

客服坐席登录呼叫中心 Demo 后，可以查看本人的服务记录。

操作步骤

1. 以客服坐席身份登录呼叫中心 Demo。
2. 单击【现在上线】，进入呼叫中心 Demo 客服工作台。
3. 单击客服工作台左下角的【查看服务记录】，进入服务记录页面。
4. 您可以查看您所属的服务模式下的服务详情：
 - 电话客服：仅当您属于电话客服技能组时，可提供该类服务并查看服务详情，包括时间、呼叫类型、主叫号码、被叫号码、接听状态、通话时长和技能组。
 - 在线客服：仅当您属于在线客服技能组时，可提供该类服务并查看服务详情，包括时间、会话来源、OpenID、用户昵称、技能组、服务状态和服务时长。
 - 全媒体客服：仅当您属于全媒体客服技能组时，可提供该类服务并查看服务详情，包括时间、OpenID、用户昵称、技能组、服务状态、服务时长、音频时长和视频时长。
5. 在服务记录列表上方，您还可以通过起止时间、技能组等信息筛选查看指定的服务记录。