云联络中心

常见问题

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【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】

腾讯云

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。

常见问题

最近更新时间：2023-07-25 15:27:55

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 。

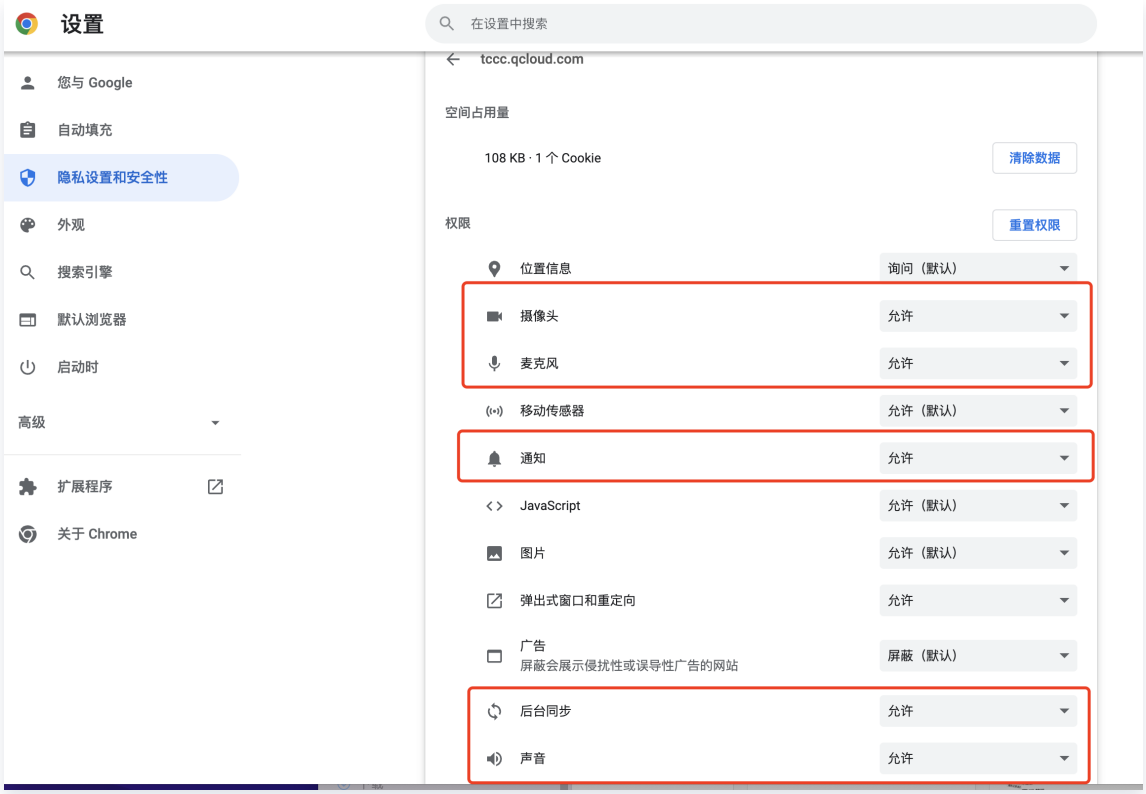
云联络中心支持查看电话、文字、图片等历史记录吗?

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**

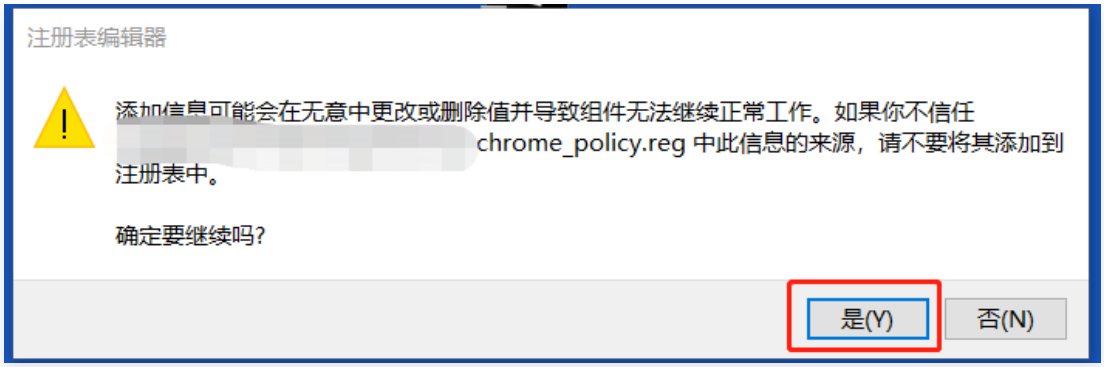
风、通知、后台同步、声音设置为允许。



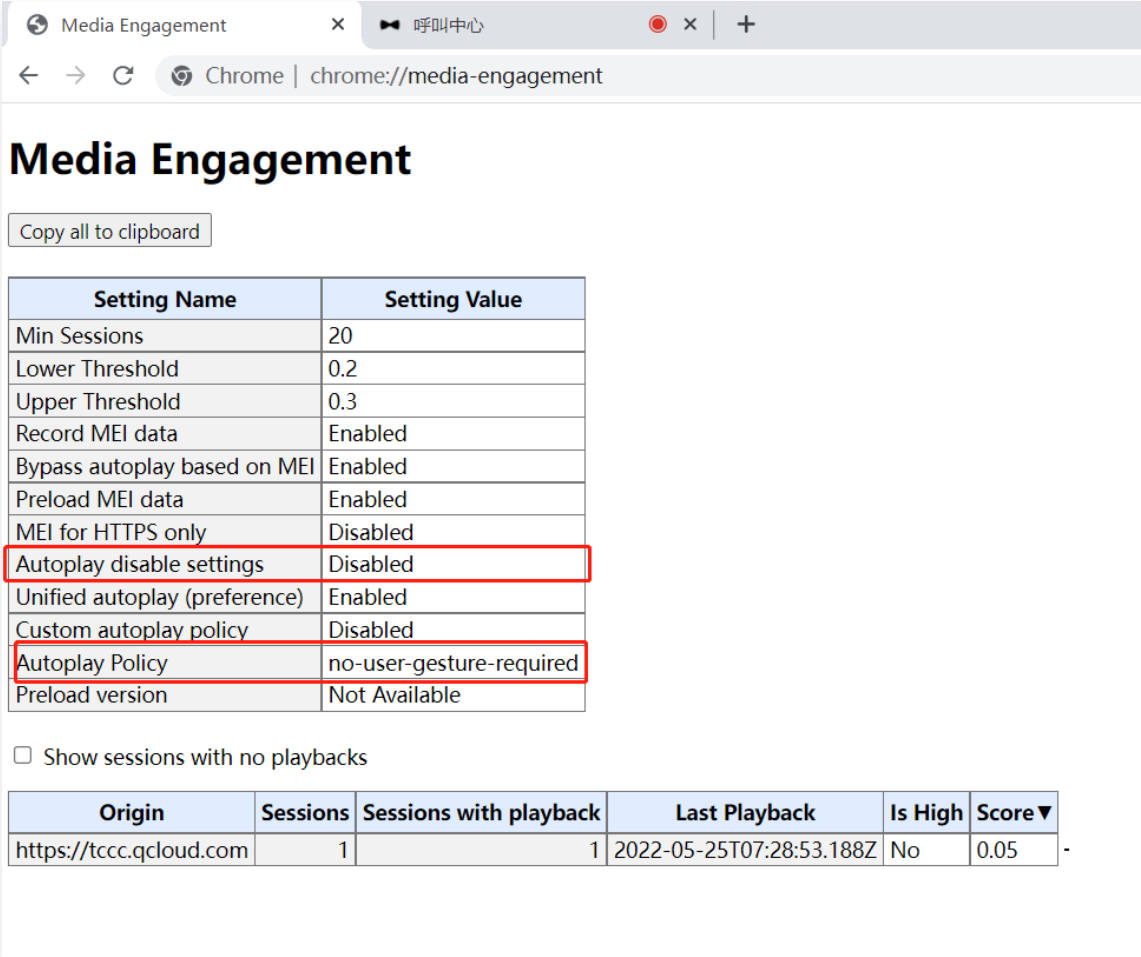
- 如果上面检查都没有问题，则为浏览器防止网页自动播放音视频对用户造成干扰，对音视频的自动播放功能做了限制。这种情况需要执行下面步骤：

  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/`



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

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。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司