

# 云呼叫中心 在线会话使用指南 产品文档





【版权声明】

©2013-2023 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。



# 文档目录

在线会话使用指南 集成业务系统(来电弹屏) 客服管理 客服角色权限管理 上线状态与小休原因 技能组管理 会话服务流管理 新建并绑定会话服务流 会话服务流模块 网站或 H5 接入(官网&APP&小程序部署) App 参数对接 微信公众号或小程序接入 即时通信 IM 接入 满意度评价 快捷回复 会话路由与接待设置 服务记录(在线客服) 数据分析(在线客服) 数据分析(客服整体)



# 在线会话使用指南 集成业务系统(来电弹屏)

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:58

腾讯云呼叫中心 TCCC 支持通过 iframe 方式嵌入您的业务系统,解决云呼叫中心与业务系统对接的问题。

- 当有用户来电/会话时,可以自动调取业务系统数据,展示给客服人员使用。
- 当座席需要呼出时,可在业务系统内调用拨号盘呼出电话。

### 来电弹屏效果展示

🗞 Allahaf   🛄 IAM 🕓 Benzik			空洞中
<b>外部会话</b> 内部会道	创建电话工单 查:	调历史工单	I 🖸
服务中(0)	III ① 云呼叫中心		
Bita(1) 全部完成	圓 服务记录	< 服务记录 ○、▼ 止 ヨ	۲
152、10790 11:24 用户提新 02:09 世		有效服务记录 待创建工单记录 已创建工单记录 C 共5行,1/1页 < >	-
173	本由逆民	开始时间 前选择 シ 服务客服 前选择 シ	0
用户挂新 02.09	不电并开	主國國家	0
157. 10207 10:31 用户推断 05:31 UL		○ 服务客服 开始时间 時间类型 主叫	Ð
		2 (D XM) 2022/05/00 13/47 (DX) 105 11 2 (D XM) 2022/05/00 13/47 (DX) 156 98	9
		3 ()文 2022-05-30 11.22 呼入 152: 90	
		4 🚯 🚈 2022-05-30 11:13 🛛 🕫 λ 173	
		5 🚺 🕅 2022-05-30 08:34 🕫 🕅 170 12	
智无问意			î -
			5
		a Google Chrome	× 1
		windows	
		转到"设置"以题话 Windows。 关闭	

# 操作步骤

<sup>1.</sup> 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击通用设置>来电弹屏进入来电弹屏页面,右上角单击添加来电弹屏。

S 电话外呼 ↓	🔲 工作台 📑 管理端 🕒 服	务记录				🛯 新手配置指引 🕓 🥶 0/20 🙀 空闲中					
<b>器 概览</b>	来电弹屏 如您在使用过程中遇到	<b>来电弹屏</b> 如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进入会话 22.									
🖻 服务记录	<ol> <li>最多只能添加10个来电弹屏</li> </ol>					×					
④ 实时监控	页面名称	URL	常显	状态	自定义宽度	操作					
○ 在线客服	~ 控制后台	https://admin			默认	下移 删除					
🌜 电话客服	*										
业 音频客服	~ 二、二平台	https://www			默认	上移下移删除					
▶ 视频客服	*										
◎ 通用设置	腾讯云	https://cloud.tencent.com/			默认	上移					
• 来电弹屏											

#### 2. 在添加来电弹屏对话窗口中填写如下信息:

- 页面名称:填写后于客服工作台来电弹屏标签中展示。
- URL:为了保证您的通话数据安全性,腾讯云呼叫中心系统仅支持 HTTPS 协议方式登录,所以来电弹屏仅支持 HTTPS 协议的 URL。例 如: https://andon.XXXX.com/ticket/list/
- 常显: 启用后,来电弹屏页面会常驻显示,否则只会在有呼入时弹出展示。



#### • 状态:需打开后来电弹屏有效。

congfz.com,	/			
ongfz.co	添加来电弹屏			×
	页面名称	工单系统	*	
ancent.co	URL	https://andon.xxxx.com/tick	*	
	自定义宽度			
	常显			
	状态			
		确定 取消		

3. 配置完成后前往工作台刷新页面即可查看。

### 业务系统获取通信相关参数

当有新的来电/会话时,将相关参数拼接在 URL 的 hash 上面,并通过 HashChange 监听。 示例:以腾讯网为例,假如您填写的页面地址为: https://www.qq.com ,那么每次呼入时,我们请求的 URL 为: https://www.qq.com#?mobile=188888888888&type=phone

来电弹屏参数说明:

参数	描述	参数描述
mobile	手机号	1
userld	<ul> <li>电话/网页渠道:用户 ID</li> <li>微信渠道:用户微信 openID</li> </ul>	1
nickName	用户微信昵称	1
avatar	用户头像	1
status	用户状态	<ul> <li>100: 呼入中</li> <li>200: 已接入</li> <li>400: 已结束</li> </ul>
type	服务类型	<ul> <li>phone:电话</li> <li>im:微信/网页渠道图文会话</li> <li>om:全媒体,仅音频通话</li> <li>oim:音频通话 + 图文会话</li> </ul>



agentEmail	客服邮箱	1
agentMobile	客服手机号	1
agentNickNa me	客服昵称	1
agentRoleId	客服角色	<ul><li>● 管理员</li><li>● 普通客服</li></ul>
sdkAppId	应用 ID	1

# 来电弹屏调用电话呼出能力

### 效果展示

		<ul> <li>         ● 忙碌中         手机接听 已关闭     </li> </ul>
客户信息	通话记录	к л И У
联系人: 客户等级: A+ 客户地址:		合作时长: 11月 手机号:

#### 操作步骤

如果您需要在业务系统中配置"呼出"按钮并呼出电话,您可在业务系统呼出功能中调用 ccc-sdk,调用云呼叫中心呼出拨号盘。后续我们将支 持呼出时获取通信相关参数,届时您可以将呼出时通信相关参数用于您的业务系统。 调用方法如下所示:





# 客服管理

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:58

企业可通过客服管理功能进行客服座席人员的增加、删除、修改和查询等操作。

# 添加客服

1.直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击客服管理进入客服管理页面,在客服管理页面左上角单击添加客服。

									•
➡ 数据分析		客服管理							添加容服 批量添加客服
⊞ 服务记录									
⊘ 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服装	挂名	手机号	技能组 请选择	¥	
○ 在线客服	~								
ⓒ 电话客服	~	童询 清空							
🔒 全媒体客服	~								
ⓒ 音频客服	×	<ol> <li>客服被强制下线后,需要管理员</li> </ol>	恢复上线权限才能正常登陆						×
◎ 通用设置	÷								
▲ 客服管理		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
		100010	小明	优优	jq.com		管理员	2	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100011	小紅	仇仇	q.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黑	优优	jq.com		普通座席	adrienlei	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小明	优优	jq.com		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小紅	优优	jq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黑	优优	ld.com		普通座席	-	編輯 密码重置 强制下线 删除
		100012	小明	优优	ld'com		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小紅	优优	jq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黒	优优	jq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小明	th th	jq.com		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

 填写客服姓名、昵称、客服工号、邮箱、角色等信息,填写完成单击确定。添加成功后系统会向该客服的邮箱发送一封含有随机密码的邮件,可 提示客服查收邮箱后登录。

#### 🕛 说明

技能组为非必填项,可以创建好技能组后在技能组管理中将客服添加至相应的技能组。



新建	
姓名 <b>*</b>	李红
昵称 *	红红
客服工号 *	1001
邮箱 *	Reconstruction and
角色 *	普通座席
技能组	请选择
	确定取消

# 批量添加客服

1.在客服管理页面左上角单击**批量添加客服**。

									<u> </u>
🖮 数据分析		客服管理							添加客服 批量添加客服
<□ 服务记录									
💮 实时监控		客服工号	客服却箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	*	
○ 在线客服	~								
☺ 电话客服	~	查询 清空							
全媒体客服									
◎ 音频客服	č	() 客服被强制下线后,需要管理员(	恢复上线权限才能正常登陆						×
◎ 通用设置		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100011	1.4I	伉伉	3qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黒	优优	Bqq.com		普通座席	adrienlei	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小明	优优	Bqq.com		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	194T	优优	Bqq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黒	伉伉	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小明	优优	@qq.com		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小紅	优优	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黑	优优	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小明	优优	@qq.com		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

2. 在批量导入对话框中单击下载模板。在模板的表格中填写客服姓名、昵称、客服工号、邮箱、角色等信息。

3. 填写完成后单击**上传文件**,上传成功后单击确定。添加成功后系统会向客服的邮箱发送一封含有随机密码的邮件,可提示客服查收邮箱后登录。

### 密码重置



若客服忘记密码或未收到含有随机密码的邮件,管理员在目标客服的操作列单击**密码重置**即可向客服的邮箱发送一封含有随机密码的邮件,原密码 失效,可提示客服登录邮箱查收新的随机密码。

										9
		客服管理							添加客服	批量添加客服
□ 服务记录										
⊙ 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ŧ		
○ 在线客服										
ℰ 电话客服		查询 清空								
🗟 全媒体客服										
◎ 音頻客服		<ol> <li>客服被强制下线后,需要管理员</li> </ol>	灰复上线权限才能正常登陆							×
◎ 通用设置	~									
▲ 客服管理		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作	
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 强制	비下线 删除

### 编辑客服

在目标客服的操作列单击**编辑**即可修改客服姓名、昵称、技能组信息。其他信息暂时不支持修改,您可以删除客服重新添加。

6	٩								<b>Q</b>	
── 数据分析		客服管理							添加客服 批量添加客服	
圓 服务记录										
🕙 实时监控		客服工号	客服却箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ŧ		
○ 在线客服										
☺ 电话客服		<b>查询</b> 清空								
♀ 全媒体客服										
◎ 音頻客服	~	() 客服被强制下线后,需要管理员	灰复上线权限才能正常登陆						×	
◎ 通用设置	~									
▲ 客服管理		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	条作	
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 恢复上线 删除	

# 删除客服

在目标客服的操作列单击**删除**,删除后该客服将无法登录。

6 🖬	٩								
🖮 数据分析		客服管理							添加容服 批量添加客服
個 服务记录									
⊙ 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	•	
○ 在线客服	v								
☺ 电话客服		查询 清空							
🗟 全媒体客服									
☞ 音频客服		<ol> <li>客服被强制下线后,需要管理员恢</li> </ol>	复上线权限才能正常登陆						×
◎ 通用设置									
▲ 客服管理		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能組	操作
		100010	小明	优优	ଷ qq.com		管理员	2	编辑 密码重置 恢复上线 删除
		100011	小红	优优	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

# 强制下线



#### 在目标客服的操作列单击**强制下线**,操作后该客服无法再次登录。

S <b>=</b>	٩								<b>Q</b>
🔤 数据分析		客服管理							添加客服 批量添加客服
□ 服务记录									
💮 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ψ.	
○ 在线客服									
ⓒ 电话客服		查询 清空							
\Lambda 全媒体客服									
♡ 音频客服	÷	() 客服被强制下线后,需要管理员恢	复上线权限才能正常登陆						×
◎ 通用设置	×								
▲ 客服管理		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	編輯 密码重置 强制下线 删除
		100011	小紅	优优	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黑	优优	@qq.com		普通座席	adrienlei	编辑 密码重置 强制下线 删除

# 恢复上线

在给客服设置强制下线后,如需解除对客服的登录限制,可在目标客服的操作列单击**恢复上线**,该客服可继续登录。

S #	٩								<b>Q</b>
➡ 数据分析		客服管理							添加客服 批量添加客服
□ 服务记录									
♂ 实时监控		客服工号	客服邮箱	客服姓名		手机号	技能组 请选择	Ŧ	
○ 在线客服	÷								
ⓒ 电话客服	÷	<b>查询</b> 清空							
🗟 全媒体客服	v								
ⓒ 音頻客服	÷	() 客服被强制下线后,需要管理员物	短上线权限才能正常登陆						×
◎ 通用设置	÷								
▲ 客服管理		工号	客服姓名	昵称	客服邮箱	手机号	客服角色	技能组	操作
		100010	小明	优优	@qq.com		管理员	2	编辑密码重置恢复上线删除
		100011	The	优优	@qq.com		普通座席	-	编辑 密码重置 强制下线 删除



# 客服角色权限管理

最近更新时间: 2023-02-24 14:29:41

企业可通过角色权限管理去定义角色的权限范围,灵活控制管理人员的能力。

# 新建角色

 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台, 左侧导航栏单击客服管理−角色权限管理进入角色权限管理页面, 在客服管理页面左上角单击新 建角色。



#### 2. 为新角色设定名称。

11 概览		← 新建角	9色 如您在使用过程中遇到任何问题, 欢迎	<sup>但随</sup> 时联系我们,咨询#	热线: (	0755-36564058,或微信扫码加入TCCC技术服务交流群。
🕙 数据分析		_				
➡ 服务记录		角色名称 *	请输入角色名称			
④ 实时监控		成员 \star	选择成员			已选择(0)
○ 在线客服	~		请输入座席名称进行过搜索	Q		
📞 电话客服	×		► 🗌 1			
登 音频客服	×		▶ □ 1111			
▶ 视频客服	×		▶ 321			
◎ 通用设置	~		<ul> <li>33333</li> <li>40012589112</li> </ul>		↔	
▲ 客服管理			<ul> <li>aaaaaaa</li> </ul>			
。 客服管理			▶ Adrien			
· 角色权限管理			▶ adrien			
I 客户管理	~		▶ Adrien			
			▶ adrien test			
			r syrian taet im			

3. 选择要被赋予新权限的成员。





#### 4. 选择该角色的权限范围。

选择该角色在管理端的可见范围,针对数据分析、服务记录、实时监控等模块支持设置在此类模块内能查看的技能组范围。(例:选择 数据分 析−电话客服后,技能组范围设置为 A,该角色在数据分析−电话客服模块内仅能查看 A 技能组的数据 )

		Adrien				
11 微览		adrien test				
⊕ 数据分析		adviantant im				
➡ 服务记录	角色权限。	选择曲色权则		已选择 (0)	清空	
<li>④ 实时监控</li>		Jan Hall Y. Levels and the last test statutes	0			
0 #####		WHEATAGED IN COLUMN A	ų	148		
		✓ 工作台		服务记录(本人)		
℃ 电话客服		服务记录(本人)				
		概范				
□ 視頻客服		▶ 数据分析				
◎ 通用设置		▶ 服务记录		-		
9 SEBR0018 .		> 实时监控				
A WOOLA		▶ 在线客服				
<ul> <li>客服管理</li> </ul>		▶ 电话客服				
<ul> <li>角色权限管理</li> </ul>		▶ 音频客服				
国 安户管理 ····································		> 视频客温				
		> 18 III 10 M				
		选择权限范围				
		说明 请配置该角色在所造模块内可见的技能的	1			
		12 (0) (41 75 10) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2				
		32/HE10/JG18				
	保存	102.30				
3						

# 变更角色

创建完新角色后,可在客服管理页面,将其他客服的角色设置为新建角色。

1. 选择需要变更角色的客服人员,点击编辑。

S 电话外呼 ↓		工作台 📑 管理的	篇 □ 服务记录						▶ 新手配置	描引 🕓 🥶 0/5 💮 空闲中
<ol> <li>您的400号码呼入</li> </ol>	套餐包已用	1尽,请前往控制台 🗹 购	买							0 •
☷ 概览		客服管理 如您在	使用过程中遇到任何问题,	欢迎随时联系我们,咨询想	姚: 0755-36564058,或	徵信扫码加入TCCC技术服	诱交流群。			
⊙ 数据分析										
🖻 服务记录		客服工号		客服邮箱		客服姓名		手机号		
④ 实时监控		技能组		•						
○ 在线客服	÷									
📞 电话客服	~	查询	青空							
	÷									
▶ 視頻客服	÷	① 客服被强制下	线后,需要管理员恢复上约	<b>线权限才能正常登录</b>						×
◎ 通用设置	×									
▲ 客服管理		添加客服	批量添加客服							
<ul> <li>客服管理</li> </ul>		工号	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	分机号	客服角色	技能组	操作
• 角色权限管理		100010	小明	优优111	100010@qq.com	008611111111111		管理员	测试1, ttim_test	编辑 密码重置 强制下线 删除
□ 客户管理	×	10001011	小明	优2	100010@qqq.com			管理员	Adrien, viktor	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100011	小紅	优优	100011@qq.com			普通坐席	测试1, viktor	编辑 密码重置 强制下线 删除
		10001112	1MD	优优	100011@qqq.com			普通坐席	Adrien, viktor	编辑 密码重置 强制下线 删除
		100012	小黒	优优	100012@qq.com			普通坐席	测试1, viktor	编辑 密码重置 强制下线 删除
Ξ		10001213	小黑	(ACA)	100012@qqq.com			普通坐席	Adrien, viktor	编辑 密码重置 强制下线 删除

2. 为客服人员选择合适的角色。



编辑	
姓名 *	小明
对外昵称 *	优优111
客服工号 *	100010
邮箱 *	100010@qq.com
角色 *	管理员    ▼
手机接听设置	Q
3 hose har	yeontest
开启手机外呼	yeontest1
开启手机外呼	yeontest1 管理员
开启手机外呼 技能组	yeontest1 管理员 质检员
开启手机外呼 技能组	yeontest1 管理员 质检员 普通坐席



# 上线状态与小休原因

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:58

### 客服上线后默认状态

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击通用设置后单击基础设置。

- 示闲:座席上线后呈现空闲状态,系统会直接分配用户
- 示忙: 座席上线后呈现示忙状态,用户自动进入排队,座席可手动将状态置为空闲

基础设置	
上线后客	服默认状态
默认状态	●■示闲

### 小休原因设置

您可在小休原因设置对话框中新建小休原因,并设置是否启用。启用后座席在工作台小休时可选择预先设置好的小休原因,便于后续管理统计。

小休原因设置		
状态名称	是否启用	操作
就帳		编辑 删除
会议		编辑 删除
<b>5</b> 倍划1		编辑 删除
考试		保存 取消
+新建		



# 技能组管理

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:58

技能组用来区分不同职能的客服,可以按服务类型区分技能组(如:售前、售后、投诉等),也可按地区分技能组(如:华南区、华北区)。若不 需要对客服人员分组,则创建一个技能组加入所有客服人员即可。

# 添加技能组

1. 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击**在线客服 > 技能组管理**进入技能组管理页面。单击**添加技能组**。

⊙ 数据分析	+ 添加技能組				请输入技能组名称或客服姓名、邮箱 Q
■ 服务记录					
(♂) 实时监控	技能组名称	技能组ID	接待上限	座席数量	操作
○ 在线客服	售前服务	6986	10	3	編輯 删除
• 技能组管理	在线体验技能组	3004	20	2	編輯 副除
- 会话服务流管理	井 2 条				10 ★ 条/页   《 1 /1 页 → )
- 满意度评价					
<ul> <li>渠道管理</li> </ul>					

2. 在添加技能组对话框中填写技能组名称与接待人数上限后单击确定。(接待人数上限即1个在线客服单次可以服务的最多人数)。

添加技能组		
技能组名称 *	售前服务	
技能组属性 *	在线	
接待人数上限 *	- 10 +	
	确定取消	

### 技能组内添加客服

1. 在目标技能组操作列单击编辑,在技能组内座席右侧单击添加座席。



编辑技能组					>
技能组名称 *	售前服务				
技能组属性 *	在线	v			
接待人数上限 *	- 10 +				
技能组内座席	添加座席				
	客服姓名	曲『箱	优先级	操作	
	it	it@com	3 🎤	删除	
	junjun	weij ent.c	3 🎤	删除	
	zha	zhont ce	1 🎤	删除	
	共 3 条	10 🔻 条 / 页	H I	1 /1页 🕨 🕨	
保存	取消				

### 2. 从客服列表中勾选需要添加至该技能组的客服,单击确定。

添加客服							×
选择客服				已选客服			
请输入客服姓名或邮箱		Q		客服名称	优先级	邮箱地址	
✓ 客服名称	优先级	邮箱地址		it	1 -	it Im.com	0
🗹 it	3	i n.com		zh ada	2 -	The v@ten	0
Zhongminda	3	zhong ent.c			5 *	2110 3@ten	0
L							
		确定	Ê	取消			

# 设定客服服务优先级

当路由能力设置为"按技能组客服优先级分配"时,用户会话进入时,系统将会话优先分配给优先级高的客服。在技能组内添加客服时,客服的优 先级1为最高,5为最低,默认为3。



编辑技能组					×
技能组名称 *	售前服务				
技能组属性 *	在线	<b>v</b>			
接待人数上限 <del>×</del>	- 10 +				
技能组内座席	添加座席				
	客服姓名	邮箱	优先级 🛈	操作	
	it	it .com	3 🎤	删除	
	junjun	wei	3 🎤	删除	
	zh <b>Ma</b> la	zhon 🔳 ce	3 🎤	删除	
	共3条	10 🔻 条 / 页	K (	1 /1页 🕨 🕅	
保存	取消				

# 技能组内删除客服

在目标技能组单击**查看技能组成员**,在成员列表的操作列单击**删除**,可在技能组内移除指定客服。

编辑技能组					×
技能组名称 *	售前服务				
技能组属性 *	在线	•			
接待人数上限 *	- 10 +				
技能组内座席	添加座席				
	客服姓名	邮箱	优先级 🛈	操作	
	it	i. n.com	3 🎤	删除	
	junjun	we ent.c	3 🎤	删除	
	zł da	zhc ce	3 🎤	删除	
	共 3 条	10 🔻 条 / 页	K A	1 /1页 🕨 🕨	
保存	取消				

# 编辑与删除技能组

**编辑技能组:**在目标技能组单击**编辑**,可修改技能组名称。 **删除技能组:**在目标技能组单击**删除**,可删除目标技能组。技能组删除后,组内客服不再关联当前技能组,相应的客服信息不会被删除。



+ 添加技能組				请输入技能组名称或客服姓名、邮箱 Q
技能组名称	技能组ID	接待上限	座席数量	操作
售前服务	6986	10	3	编辑册》除
在线体验技能组	3004	20	2	编辑删除
共 2 条				10 <del>v</del> 条/页 H < 1 /1页 ▶ H



# 会话服务流管理 新建并绑定会话服务流

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:58

会话服务流是当用户进入在线客服服务时的引导流程,可设定向用户发送欢迎语,导航等。您可以在会话服务流中配置分支、转人工、文本机器人 等功能。

#### 操作步骤

#### 步骤1:新建会话服务流

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击**在线客服 > 会话服务流管理**进入会话服务流管理页面,在页面左上角单击**新建**。

#### 步骤2: 输入会话服务流名称

在会话服务流画布左上角输入会话服务流名称,如:在线会话接待。



#### 步骤3: 连接模块

根据您的场景需要拖拽相应模块到画布区域合适的位置释放,连接模块并在各个模块填写相应信息(具体可参见 会话服务流模块 )。每个会话服务 流程必须以**开始**模块为第一个模块,以**结束**模块为最后一个模块。



#### 步骤4:保存会话服务流

配置完成后在画布右上角单击保存后回到会话服务流列表。

步骤5: 绑定会话服务流



#### 进入渠道管理页面选择需要绑定该会话服务流的渠道,单击编辑。

<ul> <li></li></ul>	02         配置数限指           03         配置会话服务流           04         配置架構備	<ol> <li>(1) 構築協会号</li> <li>・ 備目時期電源構成公共学会</li> </ol>	<ul> <li>2 配置通道</li> <li>第四次合</li> <li>第二次第3</li> </ul>	5服务法 意度评价		会♥訊云
<ul> <li>. 渠道管理</li> <li>. 在线客报设置</li> <li>. 文本机器人</li> </ul>	微信公众号 微信小程序	网站课道 微信客服				
℃ 电话客版	公众号名称	公众号D	规定时间	会话服务流	满意意评价	80
◎ 音頻客服 ◎ 視频客服 ○ 通用设置	構成芸駅格中心TCOC 共1項	ux 085525	2022/206月26日 23:04:39	在线客船体验	未关联调整保存价 每页显示行 15 *	1015 NEER

# 步骤6:执行会话服务流

在对话窗口中,选择需要关联的会话服务流程后,单击**关联**。关联完成后,当用户向盖渠道发送消息时,将按照配置的会话服务流程执行。

1	编辑				×
	关联会话服务流:	在线会话接待	•	新增会话服务流	-
ID	关联满意度评价:		•	新增满意度评价	全话
ibe8			关联		线和
I.	_		大联	_	_



# 会话服务流模块

最近更新时间: 2023-03-02 14:15:47

您可通过拖拽组合模块完成会话服务流程的搭建。

# 开始模块与系统参数

开始模块作为会话服务流程第一个模块自动出现在画布中,不可删除。开始模块中提供了系统参数可用于其他模块中的引用。

关键参数	说明	示例
\${WaitNo}	排队时当前用户前面的排队人数	当前有\${WaitNo}人排队中,您可继续等待或稍后再次咨询。
\${StaffNo}	用户接入客服代表的工号	转接成功,\${StaffNo}号客服为您服务。
\${StaffNickNam e}	用户接入客服代表的对外昵称	转接成功,\${StaffNickName}为您服务。
\${ClientAppID}	在线客服的渠道id	与接口调用配合使用,获取用户咨询的入口
\${ClientAppNa me}	在线客服的渠道名称	与接口调用配合使用,获取用户咨询的入口



服务时间模块



用于设定人工客服工作时间,工作与非工作时间进入的用户会话可进入不同的接待流程。

	工作时间判断	×
	属性连接	
	标签 工 <b>作时间判断</b>	
① 工作时间判断 ×	工作时间	
	○ 关闭 ○ 标准 ○ 自定义客户在【服务时间段】外拨打电话时,会进入【非服务时间分支】	
非工作时间	工作日	
	<ul> <li>✓ 周一</li> <li>✓ 周二</li> <li>✓ 周三</li> <li>✓ 周四</li> <li>✓ 周五</li> </ul>	
	工作时间段	
	<ul> <li>● 全天</li> <li>○ 区分上下午</li> <li>09:00 至 18:00</li> <li>④ 您可以设定跨天时间段</li> </ul>	

# 消息发送模块

该模块用于向用户发送文本消息,一般用作欢迎语。

关键参数	说明	填写示例
标签	可自定义该模块的名称	欢迎语
消息正文	需要发送给用户的文本消息	您好,欢迎咨询,请问有什么可以帮您?

													消息发送				×
		· ·											属性	连接	X		
	• • • •		>	 肖	。 急力	<b></b> 長1	۔ غ			: ×	:	-	节点ID		01FSXMBDF4JVG9Q9RQ5V36169M	Б	
						•		•		•			标签		消息发送		
													消息正文		欢迎进入客服中心!		
•		· ·															

# 分支模块

分支模块用于对用户不同服务类型需求进行分流。

# 菜单导航

- 适用渠道:网页、H5、App内嵌 H5、微信公众号(服务号)、微信客服
- 实现效果:用户可点击菜单进入不同的导航,如下图所示。



# <u>小注意</u>

微信公众号(订阅号)不支持菜单导航,仅支持回复关键字导航,若您接入的渠道为微信订阅号,请参考4.2 回复关键词导航进行相 关设置。

✓ 2       ●●●● 联络中心 SA       ●●         ○□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	网页、H5、App 内嵌 H5 实现效果	微信公众号(服务号)实现效果
	<section-header></section-header>	<ul> <li>微信公众号(服务号)实现效果</li> <li>▲ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●</li></ul>
▼ⅢⅢ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	◎ E □ "Enter"键发送, "Shift+Enter"键换行 发送(Cuter)	进入个同的导航
"Enter"雖发送,"Shith+Enter"雖決行	正在转换人工、编号作。 	告前服务 售后服务 用户可直接点击菜单 进入不同的导航 售前服务

#### • 参数描述

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	服务分支
消息文本	指引用户进行按键菜单的提示语	请选择您需要的服务
输入错误时的提示	用户按键错误时的提示语	您的输入错误,请重新输入
分支	用户的按键菜单,可添加或删除任意分支 菜单。	<ul><li>○ 售前服务</li><li>○ 售后服务</li></ul>



#### 菜单导航参数配置示例如下图所示:

		分支		×
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		属性连接	ž	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· · · · · · ·	DI点节	01G6G7VH736YYE67YJNY7VAHS3	Б
· 信后服务 ·		标签	分支	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		消息文本	请选择您需要的服务。	
		输入错误时的 提示	您的输入有误,请重新输入。	
		分支	备注     操作	
		售前服务	删除	
		售后服务	删除	
		添加		

# 回复关键字导航

- 适用渠道:微信公众号(订阅号)
- 实现效果:用户可回复不同的关键词进入不同的导航,如下图所示。





#### • 参数描述

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	服务分支
消息文本	指引用户进行相应关键词回复的提示语	请选择您需要的服务
输入错误时的提示	用户回复错误时的提示语	您的输入错误,请重新输入
分支	用户回复的关键词分支	<ul> <li>         ・</li></ul>

#### 回复关键词导航参数配置示例如下图所示:



# 转人工模块



转人工模块用于将会话转至相应的技能组,系统会根据技能组内客服状态以及客服在技能组内的优先级分配会话,一般连接至分支模块后。

	转人工	×
		× ×
	UI点节	01FSXKT37SNYP4HR79DTHZFMR1
	标签	转人工
• # L T	技能组名称	在线体验技能组
	转人工提示语	正在转接人工服务中,请稍后。
	转人工排队提 示消息	您的问题我们已经收到。当前咨询人数较 多,您前面还有\${WaitNo}人在等待,感谢 您的耐心等待。
	转人工失败提 示消息	当前无客服人员在线,请使用在线留言,谢 谢!
	转人工成功提 示消息	转接人工成功,\${StaffNo}号客服为您服 务。

收集信息模块



收集信息模块通过提示语引导用户输入信息,用户输入信息将被存储在设定的变量名中,表单类型支持收集文本和选项。

	收集信息	×
	节点ID 01GKR9ENAKFV0F2SG3HJKCQEXF	Г
	标签 收集信息	
	收集表单提示 你喜欢吃什么 语	
● 📟 收集信息 🛛 🗙 🖓		
	表单收集成功	
	提示消息	
	存储到变量 \${idcard}	
	表半尖型 ○ 文本 ● 选项 洗项 ①	
	选项	操作
	苹果	8
	西瓜	8
	草莓	8
	添加	



收集信息节点一般后面需要连接一个接口调用模块,将收集信息变量通过入参形式给到第三方系统接口,实现效果如下:

Cont	act Us
	How can I help you ? QUESTION A QUESTION B QUESTION C Talk to expert
	Talk to expert
	The message has been sent successfully
	Got it. Before that , please kindly answer me following questions:
	What's your name? Type your name here <
C.d.s	

# 接口调用模块

接口调用模块支持第三方系统通过配置 HTTP API 接口调用的模式,注入自定义业务参数到 IVR 流程中,IVR 流程中的其他模块节点可以使用这 些业务参数。





接口调用				×
<b>属性</b> 送	E接			
节点ID	01GMSBBY	27DCFH44	ME8SQNM4E9	Б
际签	接口调用			
最大错误数	1			•
舀时时间(秒)	0			
接口请求地址				
\参 (i)				
字段	名	Abit	≽数值	操
SessionId		\${Systen	nSessionId}	
添加				
出参				
参数名	字段	沒名	默认值	搒
\${Var1}	Var1			8
\${Var2}	Var2			8
添加				
大错误数:接口调 时时间:每次调田	用失败后将重试, 接口的超时时间	此配置调用排	度口允许失败的次数	

• 默认值:在接口调用失败时,变量会被赋予默认值

() 说明:



调用接口均失败的情况,系统会自动保底走到下一跳节点。

#### • 接口请求地址:任意支持公网访问的客户URL

- METHOD: POST
- **Content-Type:** application/json;charset=utf-8

#### request:

参数	类型	说明
请求参数1	字符串	ivr 配置中指定的请求参数
请求参数2	字符串	ivr 配置中指定的请求参数
请求参数N	字符串	ivr 配置中指定的请求参数

#### 可支持的系统参数:

参数	类型	说明
\${SystemSessionId}	字符串	会话ID

### response:

参数	类型	说明
返回参数1	字符串	会话服务流配置中指定的返回参数
返回参数2	字符串	会话服务流配置中指定的返回参数
返回参数N	字符串	会话服务流配置中指定的返回参数

#### 示例:

#### 通过信息收集收集到客户的手机号后,通过接口调用将手机号传给第三方系统,查询客户得分后,将得分注入 IVR

https://www.customurl.com/fetchVariables 请求 { "Phonenumber":"008618621500000"	б
}	
返回 { "Score":"95" }	

#### 条件判断模块

该模块通过配置添加各个条件分支,可以结合系统参数以及传参模块中注入的业务参数进行逻辑路由。条件分支支持的运算语法包括判断:等于、 不等于、大于、小于、大于等于、小于等于、与。



**默认分支**:是一种特殊的分支,提供保底的功能,在所有分支逻辑判断都失败的情况下,系统将走到默认分支。

1. 通过接口调用模块,注入课程参数值。

2. 条件判断模块,将课程分为3种,分别走3个不同分支。

#### 示例如下:



条件判断 X 属性 连接 Б 节点ID 01GMSNX2AEBG6Z21N6850WDTEF 标签 条件判断 条件 标签 操作 :Course == Chinese 语文 删除 8 :Course == math 数学 删除 其他 默认分支 添加

结束模块(超时自动结束设置)



结束模块作为 IVR 最后一个模块自动出现在画布中,不可删除。结束模块一般连接在转人工模块后。您可在结束模块设置用户应答超时后自动结束 会话的时间、自动结束提示语以及客服手动结束会话的提示语。

#### () 说明

用户应答超时表示当客服给用户发送消息后,用户在设定的时间内未进行回复。

	·····································	$\times$
	节点ID end_menu <b>G</b>	1
→ <b>○</b> 结束	用户应答超时         300           自动结束(秒)	
	超时自动结束 由于您长时间为回复,本次服务已自动结 提示语 束,感谢您的支持。	
	客服结束提示 本次服务已结束,感谢您的支持。 语	



# 网站或 H5 接入(官网&APP&小程序部署)

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:58

腾讯云呼叫中心 TCCC 网页端接入提供两种部署方式,分别为网页组件(Web JS)与会话链接(URL 链接),开发者通过简短的代码或地址调 用,就可以直接将在线会话能力集成到网页中,省去大量的开发调试时间。

# 接入步骤

1. 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台, 左侧导航栏单击在线客服 > 渠道管理后选择网站渠道, 单击新增网站。

© езбуня I ⊑	] 工作台 🚼 管理编 🕒 服务记录 🖺 新行	F配置指引			Q 🔍 V2 <table-cell></table-cell>
田 概览	環道管理 微信公众号         微信小程序         開結環道           -新聞開設         -         -	微信客板			
<ul> <li>⊙ 実时监控</li> <li>○ 在线客服</li> </ul>	桌面网站名称	阿页ID	会這服务流	满意度评价	操作
<ul> <li>技能组管理</li> <li>会话服务追管理</li> </ul>		18e23dk	3a	未关联满意度评价	删除 编辑 接入方式
<ul> <li>满意度评价</li> </ul>	00	1b45c76c0	未头	未关联满意度评价	删除 编辑 接入方式
· 渠道管理	igner researable-im	2b1e43 ab04f2bd	U-im-ivr	-im	删除 编辑 接入方式

2. 在添加桌面网站对话窗口中填写"桌面网站名称",单击确认。网站名称用于接入网页标题展示

新增网站				
标题 *	在线客服		$\odot$	
	标题将显示在用户的聊天标	题栏		
关联会话服务流 *	在线会话接待	•	新增会话服务流	$\odot$
关联满意度评价	昆纲洪音度诬价	_	新博萍等度证价	
	生蚁阀芯皮叶川	· ·	<u>初泊/网芯/文叶//</u>	
	确定	取消		

3. 在线会话顶部展示网站名称效果如下:



系统消息 您好。智能助手为您服务。如您需要人工服务	请点击"转人工"或回复"转人工"。	
系统消息		
猜你想问		
百万医疗报销什么?	>	
百万医疗可以保多少年?	>	
百万医疗保障到终身吗?	>	
百万医疗是哪家公司的产品?	>	
百万医疗可以变更被保险人吗?	>	
		访客_d3b8
		转人工
系统消息		
1 售前 2 售后		
售前服务	>	
售后服务	>	
专人工		
or"短光送 "Chiff,Entor"短语行		

#### 4. 新增网站后在操作列单击接入方式选择部署方式。

<u></u> ደ—: ו	内嵌插件 方法二: 会话链接			
击复制	<b>制</b> 内嵌插件代码粘贴到您的网站的标签之前,即可完成部署。			
接入方:	<del>ئر</del>			×
方法一	: 内嵌插件			
<scr ebAp</scr 	ipt src="https://tccc.qcloud.com/web/im/imPublish.js?title=TCCC在线咨询&sideBarName=联系我们&w ypld=c6e856c312576250da0074367ee6a243">	复制		
方法二	: 链接地址			
桌面板	https://tccc.qcloud.com/web/im/index.html#/chat?webAppId=c6e856c312576250da0074367ee6a2	复制	立即体验	
	桌面版适用于电脑端网页接入			
移动版	https://tccc.qcloud.com/web/im/index.html#/H5chat?webAppId=c6e856c312576250da0074367eef	复制	立即体验	
	移动版适用于APP/H5接入			

# 隐藏标题栏方法

在 WebView 中出现双重标题栏,造成"双下巴"现象,如下图所示。如需隐藏该标题栏,可通过添加 & hideHeader=true 使用 https://tccc.qcloud.com/web/im/index.html#/H5chat?webAppId=XXXXXXXXX& hideHeader=1 。



15:36	5:36 ••• test 使st 第消息 2022-06-27 11:54 清选择您需要的服务。 售前服务 售后服务 用户 2022-06-27 11:54 正在转接人工,请等待。 统消息 2022-06-27 11:55 转接人工成功,10000号客服为您服务。 用户 2022-06-27 11:55	<b>''II 🕹 </b>
×	test	
	test	
系统消息 2022-06-27 请选择您需要的朋 售前服务 售后服务	·11:54 标题栏 	可隐藏
	用户 20	)22-06-27 11:54 售前服务
系统消息 2022-06-27 <b>正在转接人工,请等</b>	11:54 <b>待。</b>	
系统消息 2022-06-27 转接人工成功,1000	11:55 00号客服为您服务。	
	用户 20	)22-06-27 11:55 <b>你好</b>
10000号Jasmine 202 啦啦	2-06-27 11:55	
系统消息 2022-06-27 超时自动结束提示语 自动结束,感谢您的	11:56 :由于您长时间未回复, 支持。	,本次服务已
系统消息 2022-06-28	3 15:34	
		$\odot \oplus$



# App 参数对接

最近更新时间: 2022-07-18 16:33:33

本文将介绍您将在线客服链接嵌入 App 后,该在线客服链接可与 App 中用户昵称等相关参数进行对接,同时支持将自定义字段透传到企业业务系 统。



1. 开发者页面登录请求

2. 开发者后台对开发者页面登录请求进行鉴权

3. 请使用 创建用户数据签名 API 对用户数据进行签名后台会返回 ClientDataUserSig

4. 开发者后台将业务本身的登录票据和用户数据签名(ClientDataUserSig),而且也包括用户数据 ClientData

5. 拉起 TCCCWEB 时传递 ClientDataUserSig 和 ClientData

6. TCCCWEB 将 ClientDataUserSig 和 ClientData 透传给 TCCC 后台

7. TCCC 后台通过 ClientData 校验 ClientData

8. 注册成功

ClientData JSON 字符串,通过 TCCC 后台传递坐席的 Web 端,TCCC 会对其中的固定字段进行解析,固定字段如下:

字段名	类型	说明
peerSource	字符串	会话来源,开发者可以传递实际的业务名称,比如xx商城,Tmall
uid	字符串	用户账号,与上述 步骤 3 中协议中的 uid 保持一致
nickName	字符串	用户昵称,比如小马,小刚

Б

Б



#### ▲ 注意

ClientData 请使用序列化后的 JSON 字符串,无需额外编码:



#### 获取到签名之后将 ClientData 和 UserSig 通过 url 的 query string 传递给 TCCC,下面是一个典型的 TCCC WEB 页 URL:

https://tccc.qcloud.com/web/im/index.html#/chat?

webAppId=9903496b6be2e67ad291dd2323f3ae9f&title=foo&clientData=%7B%22peerSource%22%3A%22%E4%BA%AC%E Lnut0WWArkHJw1gm82Os07rI8bhDWYcwjxJiXgn73CuMeMtLv8h-

NTzPzB8n97wc9NnDRyDUpxt9uCWS6vsIJ9AW5SDLGVs\*hPK5XPt\*szN36k\*bhr9V4L7TMtFmRNA1kyDUsjAm1iGHdO-

COXDQ2PtDWUd-H3Vs9mJwOqt7k9md8wF68SQbzXbDJd9onyh-vyitUGrkGJRT

sB3iLGnX6kvanZCL90QNcaAmnzjGW3Uo\*fkD7JgJ04KUcnLiMEBalecE23ka\*PAC\*7LfbYq0F7BnnpEEr-

ACnqW3\*QLjLa\*UlW29PDSfPlJil7JW16hS0\*wWUlgLfBRSzI5Sb49TpBzvyDjl52gU0jdmDvJ5FCqPgi-

On0YcHnASON3R9PosXM87VdCERW9jOL0\*-j\*9v72ePGD0918AAAD--2wfhLY\_

其中 clientData 通过 URLDecode 之后,

{"peerSource":"XX商城","nickName":"张

三","uid":"zhangsan","extra\_phoneNumber":"15813812110","extra\_ID":"611551555111XXX","extra\_questionGroup":"投诉"}

完成后,在座席侧会展示xx商城张三投诉字样,便于座席识别。



# 微信公众号或小程序接入

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

腾讯云呼叫中心 TCCC 支持微信公众号或微信小程序接入,接入后将由腾讯云呼叫中心 TCCC 托管用户向微信公众号或小程序发送的消息。

# 接入步骤

1. 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台 , 左侧导航栏单击**在线客服 > 渠道管理**后选择微信公众号或微信小程序 , 单击**绑定公众号/绑定小** 程序。

♂ 数据分析		微信公众号	微信小程序	网站渠道	微信客服	即时通信IM渠道				
■ 服务记录	1	+绑定公众号		•						
④ 实时监控										
○ 在线客服			公众号名称			公众号ID	绑定时间	会话服务流	满意度评价	操作
- 技能组管理			5联络中心	>		wx9167581a6be8f626	2022年06月26日 23:04:39	在线客服体验	未知	解绑 编辑
<ul> <li>会话服务流管理</li> <li>满意度评价</li> </ul>			;联络中心			wxb10ff03124ad6342	2022年06月27日 12:11:58	在线会话接待	未知	解绑 编辑
<ul> <li>渠道管理</li> </ul>		共2项							每页显示行 15	▼
• 在线客服设置								 		

2. 跳转微信公众号/小程序授权页面后,由微信公众号/小程序的管理员进行扫码并在手机上授权需要接入的微信公众号/小程序。



3. 授权成功后自动跳转渠道管理页面,显示已经绑定的公众号或小程序则表示该公众号或小程序已经绑定成功。

微信公众号	微信小程序	网站渠道	微信客服				
+绑定公众号							
	公众号名称		公众号D	绑定时间	会话服务流	满意度评价	操作
	¥级由人	٦	un0100606	2022年06月26日 22:04:20	ナー 4元 200 日2 1世 DA	土光联进商用2回公	47.55 (Cr + 5
	AKSB-1-VD		0.020	2022-00/32011 20.04.00	TTPE H UK MAR		MALLY, SUBJUR
共1项						每页显示行 15 、	



# 即时通信 IM 接入

最近更新时间: 2022-11-04 16:27:07

腾讯云呼叫中心 TCCC 支持即时通信 IM 接入,接入后将由腾讯云呼叫中心 TCCC 托管用户向即时通信 IM 客服虚拟号发送的消息。

# 价格说明

腾讯云呼叫中心采用的计费方式为:预付费。

分类	计费项	价格	功能与计费说明
平台功 能费	初级版- 座席包月 费	99元/ 个/月	<ol> <li>初级版座席<b>仅包含在线会话</b>相关功能,不包含<b>电话呼入、电话呼出、音频通话、视频通话、全</b> 媒体会话功能。</li> <li>包含初级版座席的云呼叫中心应用仅支持在即时通信 IM 控制台创建。创建前,请先开通即时 通信 IM 专业版/旗舰版套餐包。</li> <li>自购买日起顺延30天为1个月。</li> <li>购买的座席数量为可支持的最大上线座席数量。(例如:A 企业购买了10个座席1个月,系统 内可创建20个座席账号,但有效期内最多有10个座席账号可同时上线使用。)</li> </ol>

# 接入步骤

- 1. 登录 即时通信 IM 控制台在线客服 ,选择开通在线客服,具体可参见 即时通信 IM 在线客服 。
- 2. 在线客服开通后,在渠道管理的即时通信 IM 渠道下可以看到已经绑定的客服虚拟号,则表示该客服虚拟号已绑定成功。

🔲 工作台 🛛 🖶 管理端	L 服务记录							▲ 新手配置指引	<u>C</u>	🔍 0/1 🥑	空闲中
₩ 概览	HOT 限时特惠座席标》	<b>佳版89元/个/月起,高级版4.6</b> 排	f起! 立即抢购>>				9				×
💮 数据分析	<b>渠道管理</b> 如您在使用	如您在使用过程中遇到任何问题,欢迎随时联系我们。点击进入会话 🕻 。									
🗈 服务记录	微信公众号 微信	言小程序 网站渠道	微信客服	即时通信IM渠道							
⑦ 实时监控											
○ 在线客服	客服头像	客服虚拟号	昵称	IM SdkAppid		Im UserID	会话服务流	操	作		
<ul> <li>技能组管理</li> <li>X nn 4 X X X X X X</li> </ul>		d		10000000000		alleria and things \$2.79	暂未绑定	Ŧ	新删除		

3. 单击更新,可更新该客服虚拟号绑定的会话服务流。



# 满意度评价

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

满意度评价一般用于客服与用户会话结束后收集用户的满意度评价信息。微信公众号(订阅号)渠道当前不支持使用满意度评价功能。

### 星级满意度评价

星级满意度评价支持应用于网站/H5内嵌 App 渠道。

#### 步骤1:新增配置

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击在线客服进入满意度评价页面,单击新增配置。

♂ 数据分析											
■ 服务记录	评价设置										
④ 实时监控	<ol> <li>您可新建多个评价配置;</li> </ol>	③ 您可新達多个评价配置,并为不同的课述指定不同的评价配置。也可在 <u>课道接入页面</u> 选择不同配置									
○ 在线客服											
• 技能组管理	+ 新增配置										
- 会话服务流管理	配置名称	评价级别	邀请文案	感谢文案	操作						
• 满意度评价	, i-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改删除						
· 渠道管理	-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 删除						
<ul> <li>         · 仕或各版设直         <ul> <li>             文本机器人         </li> </ul> </li> </ul>	ao-im	10	请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改制除						
	lailailai	3	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改删除						

#### 步骤2: 设置相关参数

设置满意度评价相关参数,如下图所示。

- 结束会话自动发送邀评: 勾选后, 结束会话时系统自动向用户邀请发送满意度评价。
- 客服可主动邀请评价:勾选后,客服可在工作台主动向用户发送满意度评价。
- 用户可主动评价: 勾选后, 用户可在会话窗口中主动进行满意度评价。
- 配置名称: 满意度评价的名称用于识别不同的满意度评价。
- 评价级别:选择星级评价,支持1-10级评价。
- 邀请文案:邀请用户进行满意度评价时的引导文案。
- 感谢文案:满意度评价结束时的文案。
- 有效期:指满意度评价的有效期,超过指定的有效期用户无法再进行有效满意度评价。

星级满意度评价配置项	星级满意度评价效果展示



发送规则 \star 🖡	✔ 结束会话自动发送邀诉	2	test		
l l	✔ 客服可主动邀请评价		本次服务已结束,感谢您的支持。		
1	用户可主动评价		系统消息 2022-06-27 17:29		
			请选择您需要的服务。		
配置名称 *	微信公众号服务满意度		售前服务		
			售后服务		
1中17日以为11 *	5级	<b>v</b>			用户 2022-06-27 17:25
	🔾 星级展示 🛛 数字刷	<b>袁示</b>			售前服务
			系统消息 2022-06-27 17:29		
	计打击反力!	计加内容	正在转接人工、请等待。		
	•	非常满意	系统消息 2022-08-27 17:29		
		11 11 / 755 / 148	转提人工成功,10000号客撮为惩服务。		
		344 J06		感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	
		满息		服务评价	
	***	—A2			
				一般	
	***	不满意		质曲评分	
	****	非常不满意	0 🖂 🗅 🏠		
			"Enter"键发送,"Shift+Enter"键换行		
激请文案 *	感谢您使用我们的服务。	请对此次服务进行评价!			
					发达(Emer)
感谢文案★	感谢您对此次服务作出i	平价,祝您生活愉快,再见!			
有效期 \star 🛛	1	0			
1/J	小时 12	小时 24小时			
确定	取消				

### 步骤3: 绑定满意度评价

前往渠道管理页选择需要绑定满意度评价的渠道,单击**编辑**。

🕙 数据分析	微信公众号 微信小程序	网站渠道 微信客服 即时通信IM渠道						
🗈 服务记录	新增网站							
④ 实时监控								
○ 在线客服 ^	桌面网站名称	网页ID	会话服务流	满意度评价		操作		
<ul> <li>技能组管理</li> </ul>	在线客服	1c12c57ec55c19ea81c98d412b5d9e4c	在线会话接待	未知	課入口二維码	编辑	接入方式	删除
- 会话服务流管理		80e495a6de8daa6e6914b3375cd5b2481	在线客服体验	未关联满意度评价	魏入口二维码	编辑	接入方式	删除
<ul> <li>         ·   满意度评价         ·         ·         ·</li></ul>		a982c0140f3a482945484bfb4cb346b9f	在线客服体验	未关联满意度评价	魏入口二维码	编辑	接入方式	删除
<ul> <li>・ 朱退管理</li> <li>・ 在线客服设置</li> </ul>	共3项				每页显示行 15 💌	4 <	1/1 -	> >

步骤4:关联成功



#### 选择需要绑定的满意度评价, 单击关联,即可关联成功。

	编辑		×	
	关联会话服务流:	在线客服体验	新增会话服务流	
	关联满意度评价:	星级满意度评价	新增满意度评价	
		数字满意度		
网页ID		关联 取消		<b>請意度评价</b>
5c10ca81c08d/12	h5d9e4c			早级滞音度证价

### 数字满意度评价

数字满意度评价支持应用于微信公众号(服务号)、微信客服。

#### 步骤1:新增配置

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击**在线客服**进入满意度评价页面,单击新增配置。

♂ 数据分析						
■ 服务记录	评估	行设置				
④ 实时监控	0	您可新建多个评价配置,并为不同的渠道指定不同的评	价配置。也可在 <mark>渠道接入页面</mark> 选择不同配置			
○ 在线客服						
- 技能组管理		+ 新增配置				
。 会话服务流管理	Ē	置名称	评价级别	邀请文案	感谢文案	操作
• 满意度评价		i-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改删除
· 渠道管理		-im	5	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改 删除
<ul> <li>         · 住均合版以直     </li> <li>         · 文本机器人     </li> </ul>		ao-im	10	请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改删除
	la	ilailai	3	感谢您使用我们的服务,请对此次服务进行评价!	感谢您对此次服务作出评价,祝您生活愉快,再见!	修改副除

#### 步骤2: 设置相关参数

设置满意度评价相关参数,如下图所示。

- 结束会话自动发送邀评:勾选后,结束会话时系统自动向用户邀请发送满意度评价。
- 客服可主动邀请评价:勾选后,客服可在工作台主动向用户发送满意度评价。
- 用户可主动评价: 勾选后, 用户可在会话窗口中主动进行满意度评价。
- 配置名称: 满意度评价的名称用于识别不同的满意度评价。
- 评价级别:选择数字评价,支持1-10级评价。
- 邀请文案:邀请用户进行满意度评价时的引导文案。
- 感谢文案:满意度评价结束时的文案。
- 有效期:指满意度评价的有效期,超过指定的有效期用户无法再进行有效满意度评价。



发送规则 *	<mark>∨</mark> 结束会话自动发	送邀评	
	✓ 客服可主动邀请	<b>青评价</b>	
	✓ 用户可主动评价		
配置名称 *	数字满意度		
评价级别 *	5级	•	
	🗌 星级展示 🔹	数字展示	
	评价级别	评价内容	
	1	非常满意	
	2	满意	
	3	一般	
	4	不满意	
	5	非常不满意	
邀请文案 <del>*</del>	感谢您使用我们的	勺服务,请对此次服务进行评价!	
感谢文案 *	感谢您对此次服务	务作出评价,祝您生活愉快,再见!	
有效期 <b>*</b> 1/	1.11寸	12小时 24小时	
确定	取消		
数字满意度评	价配置项		数字满意度评价效果展示



17:41	.ul 🗢 🔲
< 1	■■联络中心 ⑧ △
	请选择您需要的服务。 <sup>焦前服务</sup>
	售后服务
	售前服务
100	正在转接人工,请等待
	正任积19八工,用专门。
	转接人工成功,10000号客服为
	您服务。
	咸谢你侍田我们的肥冬 注对
	此次服务进行评价!
	非常满意
	一般
	小 / / / / / / / / / / / / / / / / / / /
	感谢您对此次服务作出评价, 祝您生活愉快。再见!
198	超时自动结束提示语:由于您
	长时间未回复,本次服务已自 动结束 感谢您的支持
Ŷ (	

# 步骤3: 绑定满意度评价

前往渠道管理页选择需要绑定满意度评价的渠道,单击**编辑**。

⊗ 数据分析	微信公众号 微信小程序	网站渠道 微信客服 即时通信IM渠道					
🗈 服务记录	新增网站						
⑦ 实时监控							
○ 在线客服 ^	桌面网站名称	网页ID	会话服务流	满意度评价		操作	
. 技能组管理	在线客服	1c12c57ec55c19ea81c98d412b5d9e4c1	在线会话接待	未知	2月入口二维码 编辑	接入方式	删除
- 会话服务流管理		80e495a6de8daa6e6914b3375cd5b2481	在线客服体验	未关联满意度评价	2月入口二维码 编辑	接入方式	删除
- 满意度评价		a982c0140f3a482945484bfb4cb346b9	在线客服体验	未关联满意度评价	2月11日 2月111日 2月111日 2月111日 2月111日 2月111日 2月111日 2月111日 2月11101 2月11101 2月11101 2月1101 2月11010000000000	接入方式	删除
<ul> <li>渠道管理</li> </ul>	+105				每万日云谷 15 <b>天</b> 14	2 1/1 -	
• 在线客服设置	14646				nàntimului 12 + 14	× 1/1 *	

步骤4:关联成功



#### 选择需要绑定的满意度评价, 单击**关联**,即可关联成功。





# 快捷回复

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

快捷回复用于在线客服回复用户消息时可快捷引用,管理员可在管理工作台配置快捷回复内容。

# 添加快捷回复

1. 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击通用设置 > 快捷回复后进入快捷回复设置页面。

■■ 概览	快捷回复设置	+ 添加快#	走回复	+批量上传
数据分析				
➡ 服务记录	标题 回复内容		操作	
④ 实时监控	▼ 常用语	添加回复	重命名	删除
○ 在线客服	✓ 致数类	添加回复	重命名	删除
📞 电话客服	✓ 提現	添加回复	重命名	删除
	✓ 未发货,更改	添加回复	重命名	删除
▶ 视频客服	✓ 未发貨,等待取貨,更改	添加回复	重命名	删除
④ 通用设置 ^	✓ 配送中,更改	添加回复	重命名	删除
<ul> <li>来电弹屏</li> </ul>	▼ 近费	添加回复	重命名	删除
<ul> <li>· 伏婕凹复</li> <li>· 栗之畄</li> </ul>	▼ 地址	添加回复	重命名	删除
· 基础设置	✓ 系統超射,关闭	添加回复	重命名	删除

#### 2. 单击右上角添加快捷回复。

• 分组:可将快捷回复进行分类便于整理,如:常用语、致歉语、价格相关等。

- 标题:快捷回复的标题便于在线客服引用时区分不同快捷回复。
- 快捷回复内容:发送给用户的具体快捷回复内容。

快捷回复			×
分组	常用语 👻	添加分组	
标题 *	开头语		
快捷回复内容*	您好!很高兴为您服务,请问有什	十么可以帮您?	
	确定 取消		

3.配置完毕后如下图所示。



	新手配置指引	31 🤇	9	0/500	
計 概览 快捷回复设置 如您在使用过程中递到任何问题,欢迎随时联系我们。点面进入会话 IC。		+ 18	加快捷回到	E I	+批量上传
◎ 数据分析					
■ 服务记录			操作	作	
() 实时监控 ^ 开头语		添加回复	L Di	洺	删除
◎ 在线客服 / 提入语1 请问有什么可以帮您?	1		编辑	删除	
L 电话客服 · 接入语2 您好,请提供订单编号,或者收件人的手机号码	1		编辑	删除	
<ul> <li>业 音频客服</li> <li>▲ 致歌类</li> </ul>		添加回复	L Es	名	删除
D:	/		编辑	删除	
	,		1018	2010	
- 来电弹屏			2011-044	0.5 MP	
- 快速回复 ^ 联系方式		添加回复	L Dâ	名	删除
· 黑名单 400电话 如有问题,可以提打我们的客服电话400 ******	1		编辑	删除	
· 基础设置 团队邮件 如有问题,发送到我们的团队邮箱***Gq.com	1		编辑	删除	

#### 4.在线客服使用时输入#号键引用快捷回复效果如下图所示。

📞 电话外呼 🛛 📕 工作	白 吕 管理消 🕒 服务记录	Q 🧕 1/20 🧑 छन्नम
外部会话 内部会话 ✓ 您所在的技能组排队情况(0)	访客_7/24         据来会话           服务时长000302         来源:在线客器@@网站演遣           您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多、您前面还有0人在等待、感谢您的前心等待。	
电话体验技能组: 0人 在线体验技能组: 0人 售前服务: 0人	送资_7124     gbghghhhghh	
◇ 服务中(1)	系统消息 您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多,您前面还有o人在等待,感谢您的耐心等待。	
<ul> <li>&gt; 已結束(1)</li> <li>全部完成</li> <li>189 **** 8352</li> <li>峰天 座席挂町06:52</li> <li>ビ</li> </ul>	武策, 7/24     保好     系统消息     孟统消息     金融     玉统消息     金融     玉统消息     金融     玉统消息     金融     玉统     金融      金融     金融      金融      金融      金融	
	您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多,您前面还有o人在等待,感谢您的耐心等待。	
	系统消息 使的局疑我们已经没到,当前英语人教技名,您前面详有6人在英语,感谢您的耐心英语	接入来电弹屏 »
	接入语1 请问有什么可以帮您?           接入语2 您好,请提供订单编号,或者收件人的手机号码           等待很久1 很抱歉,让怎么等了	•
	等待很久2 十分担款, 久等了, 感谢您的耐心等待 400电话 如有问题,可以拨打我们的客服电话400 ******* 『	
	发送(ENTER)	

### 批量上传快捷回复

- 1. 直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击通用设置 > 快捷回复后进入快捷回复设置页面。
- 2. 单击右上角**批量上传**,在批量上传对话窗口中**下载模板**,在模板表格中参考示例内容填写。
- 分组:可将快捷回复进行分类便于整理,如:常用语、致歉语、价格相关等。
- 标题:快捷回复的标题便于在线客服引用时区分不同快捷回复。
- 快捷回复内容:发送给用户的具体快捷回复内容。

	А	В	С	D
1	组名	标题	内容	
2	我们的联系方式	400电话	如有问题,可以拨打我们的客服电话400 *******	
3	我们的联系方式	团队邮件(用	如有问题,发送到我们的团队邮箱***@qq.com	
4				
5				



3. 填写表格完成后,单击**上传文件**,上传完成后单击**确定**。

批量导入	×
1、请按照模板格式填写需要导入的数据 下载模版 按照模板格式,加入数据,上传进行导入。 2、请选择导入文件	
上传文件 quick- 删除 template.9b407663a67691bba057	
导入提示 <ol> <li>请按照模版格式导入</li> <li>只能导入csv文件格式</li> <li>每次只能导入一个文件</li> <li>确定</li> </ol>	

4. 提示导入成功后即可在快捷回复列表查看已经导入的内容。

	提示		
I	2条导入成功		
		确定	- 1



# 会话路由与接待设置

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击在线客服进入在线客服设置页面。

# 会话路由设置

腾讯云呼叫中心 TCCC 提供基础路由设置与指定优先分配功能,即当用户接入会话数大于座席人数时,系统可按照预先设置的规则将会话分配至 合适的座席。

路由设置	说明
默认	用户发起会话并转人工时,使用排队方式先进先出进行分配。
按技能组客服优先级分配	用户发起会话并转人工时,按技能组配置的客服优先级分配,将会话优先分配优先级高的客服。



# 会话接待设置

设置项	说明
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。
超时转接后自动置为小休	开启后,若分配给客服的会话在超过设定时间未被接待,则将客服状态自动置为小休。



通用设置	
基础设置	自动接待④
	✓ 超时转接④
	超时时间 _ 15 + 秒
	超时转接后自动置为小休①



# 服务记录(在线客服)

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

# 服务记录查看

腾讯云呼叫中心 TCCC支持查看近1年的在线客服服务记录。直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击**服务记录**后单击**在线** 客服。

📞 电话外呼   🚺	🔲 工作台 📑 管理端 🕒 服务记录								▲ 新手配置指引	<u>s</u>	0/500 😡 空闲中
III 概览	<b>服务记录</b> 如您在使用过程中遇到任何问题,欢	迎随时联系我们。点击进入会话 🗹 。									
♂ 数据分析	电话客服 在线客服 音频客服	视频客服 内线通话									
■ 服务记录											
⊘ 实时监控	起止时间 2022-06-26~2022-06-27 🛅	技能组 请选择	▼ 客服名称	输入客服名称	90	服工号 输入客服工号		关键词匹配 输入关键	词匹配		
○ 在线客服											
📞 电话客服	查询 导出										
业 音频客服 ∽											
▶ 视频客服	时间会话来源	userid	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	操作
◎ 通用设置	2022-06-27 21:25:38 微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		da	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:03:31	会话记录 •••
△ 客服管理	2022-06-27 18:04:16 微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		inda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:05	会话记录 ***
	2022-06-27 18:03:22 微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		; Jinda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:24	会话记录 •••
	2022-06-27 18:02:26 微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		minda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:27	会话记录 •••
	2022-06-27 18:01:20 微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc					-	异常结束	00:00:00	00:00:00	会话记录 •••
	2022-06-27 17:41:33 网站渠道	9e9fd4647c59116e636022058	访客_5911	hinda	10000	在线体验技能组	满意	正常通话	00:00:00	00:10:38	会话记录 •••
	2022-06-27 17:41:07 微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		inda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:13:14	会话记录 •••
	2022-06-27 16:24:53 微信公众号	oTFJJtyp1HFIhllubPFqdDRg-hKM		rda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:14	会话记录 •••

字段	字段说明
时间	整个会话开始时间戳(UNIX 秒级时间戳 )
会话来源	根据接入渠道不同展示不同会话来源,如:微信公众号、网站渠道
userld	userid 用于识别不同的用户,如下: • 微信渠道:即该用户的 OpenID • 网站渠道:腾讯云呼叫中心 TCCC 后台随机生成的 useid
用户昵称	该接入用户的昵称,若系统未获取到该用户的昵称,则默认按访客+编号的方式 展示
客服名称	服务该客户的在线客服名称
客服工号	服务该客户的在线客服工号
技能组	服务该客户的在线客服所属的技能组
满意度评价	用户的满意度评价内容
服务状态	<ul> <li>正常结束:该会话客服手动结束</li> <li>用户超时自动结束:该会话因用户超过指定时间未回复自动结束</li> <li>无坐席在线:该会话用户转人工时无人工客服在线</li> </ul>



	• 坐席放弃接听: 该会话分配给人工客服后该客户超过指定时间未接待
	• 黑名单:发起该会话的用户为黑名单用户
	• IVR 阶段放弃:用户发起会话进入会话服务流后在转人工前放弃
	• 坐席手动转接: 在会话过程中客服将该会话转接至其他座席/技能组
等待时长	用户选择转人工进入等待队列至被成功分配1位在线客服的时间
服务时长	用户发起会话至会话结束(客服手动结束/自动结束)的时间

# 聊天记录详情查看与下载

#### 在对应的服务记录操作列单击会话记录。

副概覧		服务记录 如您在使用过程。 由话实服 在线实服	中遇到任何问题, 欢) 会類案服	@随时联系我们。点击进入会话 ☑。 抑频实服 内线通话									
◎ 数据力机			Byathik	DOMENT PROVEN									
田 服务记录		起止时间 2022-06-01~	2022-06-27	<b>转能组</b> - 语选择	▼ 実現名称	输入客服名称	81	<b>勝丁号</b> 输入客服丁号		关键词匹配 给入关键	词匹配		
④ 实时监控													
○ 在线客服	~												
📞 电话客服	~	<u> </u>											
	~												
□ 视频客服	~	时间	会话来源	userld	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	操作
③ 通用设置	×	2022-06-27 21:25:38	微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Piss	kc	2 ninda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:03:31	会话记录 •••
客服管理													
		2022-06-27 18:04:16	微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Piss	kc	z inda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:05	会话记录 •••
		2022-06-27 18:03:22	微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Piss	kc	hinda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:24	会话记录 •••
		2022-06-27 18:02:26	微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Piss	kc	z vinda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:00:27	会话记录 •••

#### 可查看该服务的具体会话内容并支持搜索。

与用户的会话记录	×
2022-06-27 18:04 集創編条	
	系统消息 2022-06-27 18:04 正在转换人工、请等待。 系统消息 2022-06-27 18:04
	转接人工成功,10000号客服为您服务。 系统消息 2022-06-27 18:04
zhongminda	本次服务已结束, 感谢您的支持。 2022-06-27 21:25:38
2022-06-27 21:25 你好 2022-06-27 21:25 售前服务	
	系统消息·2022-06-27 21:25
	<b>正在转援人工,请等待。</b> 系统洞患 2022-06-27 2125
	转接人工成功,10000号客服为您服务。
	zhongminda 2022–06–27 21:28
	低.把歌, 1283(朱奇.) 系统消息, 2022–06–27 21:29
	本次服务已结束,感谢您的支持。

如需下载该会话具体内容,在对应服务记录操作列单击小圆点按钮,单击下载会话记录。



<b>== 概</b> 览		<b>服务记录</b> 如您在使用过	[程中遇到任何问题,欢	迎随时联系我们,点击进入会话 🖸 。									
⊗ 数据分析		电话客服 在线客服	■ 音频客服	视频客服 内线通话									
■ 服务记录													
⑦ 实时监控		起止时间 2022-06-0	1~2022-06-27 🗖	技能组 请选择	▼ 客服名称	输入客服名称		客服工号 输入客服工号		关键词匹配 输入关	键词匹配		
○ 在线客服	÷												
📞 电话客服	×	<b>喜商</b> 号出											
	÷												
▶ 视频客服	~	时间	会话来源	userld	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	操作
◎ 通用设置	Ť	2022-06-27 21:25:38	微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		zhongminda	10000	在线体验技能组	-	正常通话	00:00:00	00:03:31	会话记录 •••
△ 客服管理		2022-06-27 18:04:16	微信公众号	oRsbfs4SOB0zeAPAHAkzr0Pisskc		zhongminda	10000	在线体验技能组		正常通话	00:00:00	00:00:05	下载会话记录 会话记录 ***

下载后会话记录为 txt 格式,如下图所示。

_ 🛑 🕒 🕘 👘 📄 🔤 ninda(10000)-2022-06-27 18_04_16会话记录.txt
(oRsbfs4S0B0zeAPAHAkzr0Pisskc) 2022-06-27T18:04:16+08:00 你好
administrator 2022-06-27T18:04:16+08:00 请选择您需要的服务。 售前服务 售后服务
(oRsbfs4S0B0zeAPAHAkzr0Pisskc) 2022-06-27T18:04:20+08:00 售前服务
administrator 2022-06-27T18:04:20+08:00 正在转接人工, 请等待。
administrator 2022-06-27T18:04:21+08:00 转接人工成功, 10000号客服为您服务。
administrator 2022-06-27T18:04:26+08:00 本次服务已结束,感谢您的支持。



# 数据分析(在线客服)

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台提供在线会话相关数据。本文将对在线会话功能相关数据指标进行说明。

# 会话趋势图与服务统计指标

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击数据分析进入数据分析页面单击在线客服。

- 日期选择:支持选择今天、昨天、近7天、近30天或指定日期(近一年内)的数据。
- 会话趋势图每60秒自动更新,用于监控当日或历史的会话数据。
- 导出报表: 单击右上方导出报表可导出指定日期或时间段的相关数据。



数据指标	指标说明
呼入会话数	指定日期/时间段发起的总会话数
转人工会话数	指定日期/时间段用户选择转人工的会话数量
接入会话数	指定日期/时间段内客服接入的会话数量(客服手动接入或自动接入)
会话接待率	接入会话数/总会话数
平均等待时长	进入等待队列的用户等待总时长/进入等待队列的人数 等待总时长 = 用户进入等待队列的时刻至用户被分配至1个客服的时刻
平均会话时长	指定日期/时间段内所有已接待会话的总时长/接入会话数 会话总时长 = 客服点击接入/自动接入至客服点击结束/自动结束会话的时间
IVR 放弃量	在发起会话进入会话服务流后但在转人工前放弃的会话数量
自动结束会话数	用户在转人工后客服发起消息用户在规定时间内未回复的数量(其中包含等待中放弃的人数)



# 🔗 腾讯云

数据分析(客服整体)

最近更新时间: 2023-01-20 20:59:59

直接访问 腾讯云呼叫中心 TCCC 管理工作台,左侧导航栏单击数据分析进入数据分析页面单击客服整体。

# 整体报表

数据指标	指标说明
平均在线时长	客服在线的总时长/上线客服数量(按天维度统计)
平均空闲时长	客服状态为"空闲"的总时长/上线客服数量(按天维度统计)
平均忙碌时长	客服状态为"忙碌"的总时长/上线客服数量(按天维度统计)
平均小休时长	客服状态为"小休"的总时长/上线客服数量(按天维度统计)

### 明细报表

### 明细报表按客服与天维度统计。

数据指标	指标说明
在线会话数	按天维度统计发起的总会话数
在线会话接听数	按天维度统计客服接入的会话数量(客服手动接入或自动接入)
在线会话接听率	在线会话接听数/在线会话数(按天维度统计)
在线会话平均时长	所有已接待会话的总时长/接入会话数
在线会话座席放弃数	分配给该客服但客服超过指定时间未接待的会话数量
在线会话平均满意度分值	已参评的会话满意度分值总和/参评的会话数。 星级满意度评价:1颗星分值为1,5颗星分值为5,以此类推。