

云联络中心 管理员操作手册



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

管理员操作手册

语音通话使用指南

电话号码购买

自有号码接入

自有固话 SIP_Trunk 对接

自有400号码对接

成员管理

角色权限管理

技能组管理

代答

放音文件管理

电话呼入 IVR 管理

新建并绑定 IVR

基础 IVR 模块

多功能 IVR 模块（高级版功能）

IVR 版本管理（高级版功能）

呼出号码分配

SIP 话机

SIP 话机注册

SIP 话机使用

员工手机接听配置

批量开启客服手机接听

集成业务系统（来电弹屏）

上线状态与小休原因

呼入路由与接听设置

PC 端点击呼出

通话实时语音转文字

热词功能

移动端呼出

员工手机外呼配置

拨号盘呼出

预测式外呼

客户回拨接待记忆

通话功能

通话功能总览

通话保持

自助服务

通话中收号

咨询/三方通话

满意度评价

号码隐私保护

掩码保护

映射为用户 ID 保护

服务记录查看与录音调听

服务记录存储与获取

录音存储与获取

录音转文本的查看与获取

数据看板

数据总览

座席数据

话务数据

在线会话使用指南

智能机器人

问答库

文档问答

任务流

问答优化

基础配置

测试发布

会话配置

团队管理

成员管理

分组管理

数据看板

实时监控

数据分析

会话历史

管理员操作手册

语音通话使用指南

电话号码购买

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

腾讯云联络中心 TCCC 电话功能需要电话号码进行呼入/呼出，TCCC 可帮助您向运营商代申请电话号码，运营商审核通过并下发号码后您可购买使用。若您已有运营商提供的号码希望对接至腾讯云联络中心 TCCC 使用，请参见 [自携电话号码对接](#)。

号码申请与购买流程参见 [电话号码购买指引](#)，收费情况可参见 [计费概述](#)。腾讯云联络中心 TCCC 可帮助您向运营商申请以下号码类型：

固话号码

提供全国归属地固话号码，支持呼入与呼出。

400号码

提供400号码，400号码仅支持呼入不支持呼出。

⚠ 注意

- 电话号码需通过企业资质审核并完成号码申请后下发。企业资质提交后一般3-5个工作日完成审核。号码申请提交后一般5-10个工作日完成审核并下号。
- 企业使用电话号码前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。根据政策法规要求，如发现违反下述合法经营规范，腾讯云联络中心 TCCC 有权暂停服务。

- 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。
- 电话呼出应避开用户休息时间。
- 腾讯云联络中心 TCCC 禁止企业拨打骚扰电话或为骚扰电话提供便利。

自有号码接入

自有固话 SIP_Trunk 对接

最近更新时间：2024-10-09 10:58:51

腾讯云联络中心电话功能需要通信号码进行呼入/呼出，企业若已有号码可以与腾讯云联络中心对接。自有号码对接分为：自有固话 SIP_Trunk 对接与 [自有400号码对接](#)。

腾讯云联络中心支持通过 SIP Trunk 的方式与企业自带的固话号码进行对接，实现使用企业自有号码进行呼入和呼出。对接完成后企业自行与号码所属运营商结算该号码产生的通信费用，腾讯云联络中心不收取对接与号码产生的通信费用。

自有号码接入包含两步：

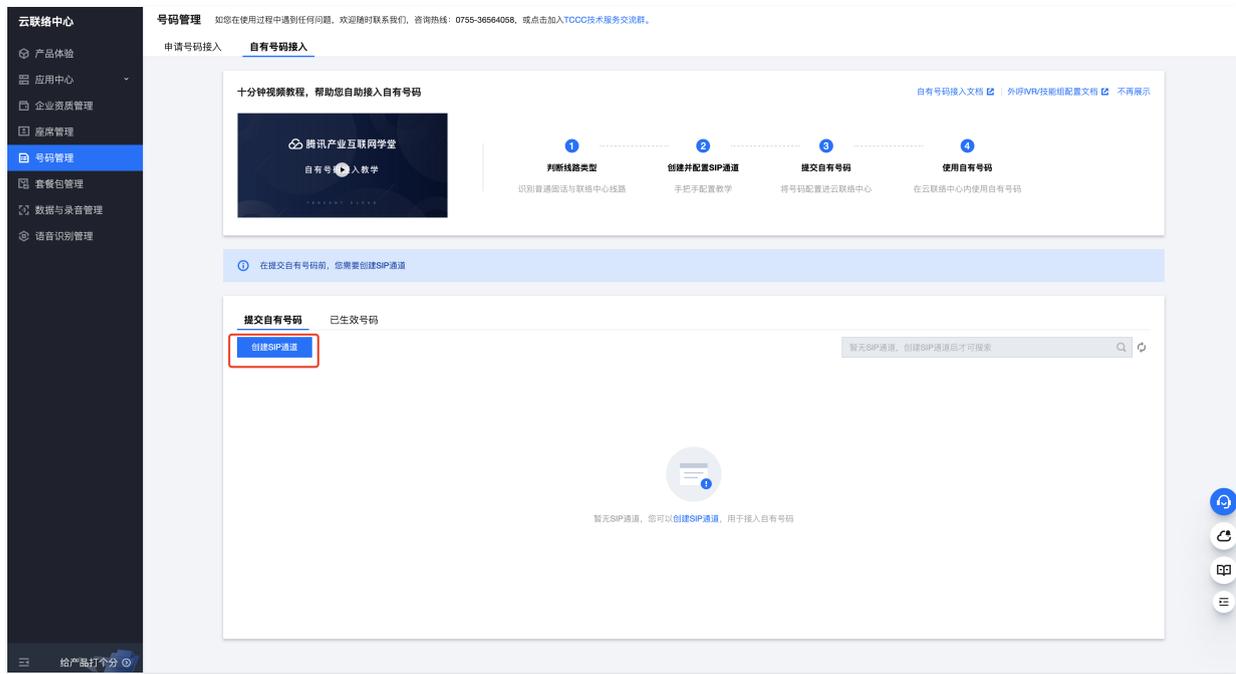
1. 创建 SIP 通道并配置 SIP 设备/SIP 中继。
2. 在 SIP 通道内添加号码。

[观看视频](#)

步骤1：创建 SIP 通道并配置 SIP 设备/SIP 中继

1. 进入自有号码配置页

进入 [腾讯云联络中心号码管理](#)，选择自有号码接入，单击**创建 SIP 通道**。



2. 选择您的号码类型

自有号码接入目前支持固话号码接入和400号码接入，400号码对接请参见 [400号码对接](#)，本文流程为自有固话号码对接。

1 选择号码/设备类型 > 2 创建SIP通道 > 3 完成创建

请选择自有号码类型 固话号码 400号码 手机号码

请选择自有设备类型

- 模拟线路**
中小企业普通办公使用的电话线，1根电话线对应1个电话号码，且仅支持1路呼叫并发
- E1/T1线路**
专业呼叫中心使用的物理线路，1根数字中继线路支持30路呼叫并发
- SIP中继设备**
运营商提供给专业呼叫中心使用的SIP协议中继或者是企业自建的IPPBX设备或者系统

您的线路为模拟线路，需要购买模拟语音网关将模拟信号转为SIP信令后，才能接入自有号码。
如无相关设备或者不清楚相关设备，可微信扫码加入 [TCCC技术服务交流群](#) 咨询。

下一步

3. 选择您的设备类型

请先判断您的线路是模拟线路、E1/T1 线路或 SIP 中继设备，如您不清楚，[请联系您的运营商确认线路类型](#)。

3.1. 模拟线路

普通办公使用或家用的电话线一般为模拟线路，1根电话线对应1个电话号码，且仅支持1路呼叫并发。

此类线路需要通过模拟语音网关将模拟信号转为 SIP 信令，才能接入云联络中心。

如您没有相关设备或者不清楚相关设备，[点此进入 TCCC 社群咨询](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

3.2. E1/T1线路

专业联络中心使用的物理线路，1根数字中继线路支持30路呼叫并发。

此类线路需要通过数字网关将模拟信号转为 SIP 信令，才能接入云联络中心。

如您没有相关设备或者不清楚相关设备，[点此进入 TCCC 社群咨询](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

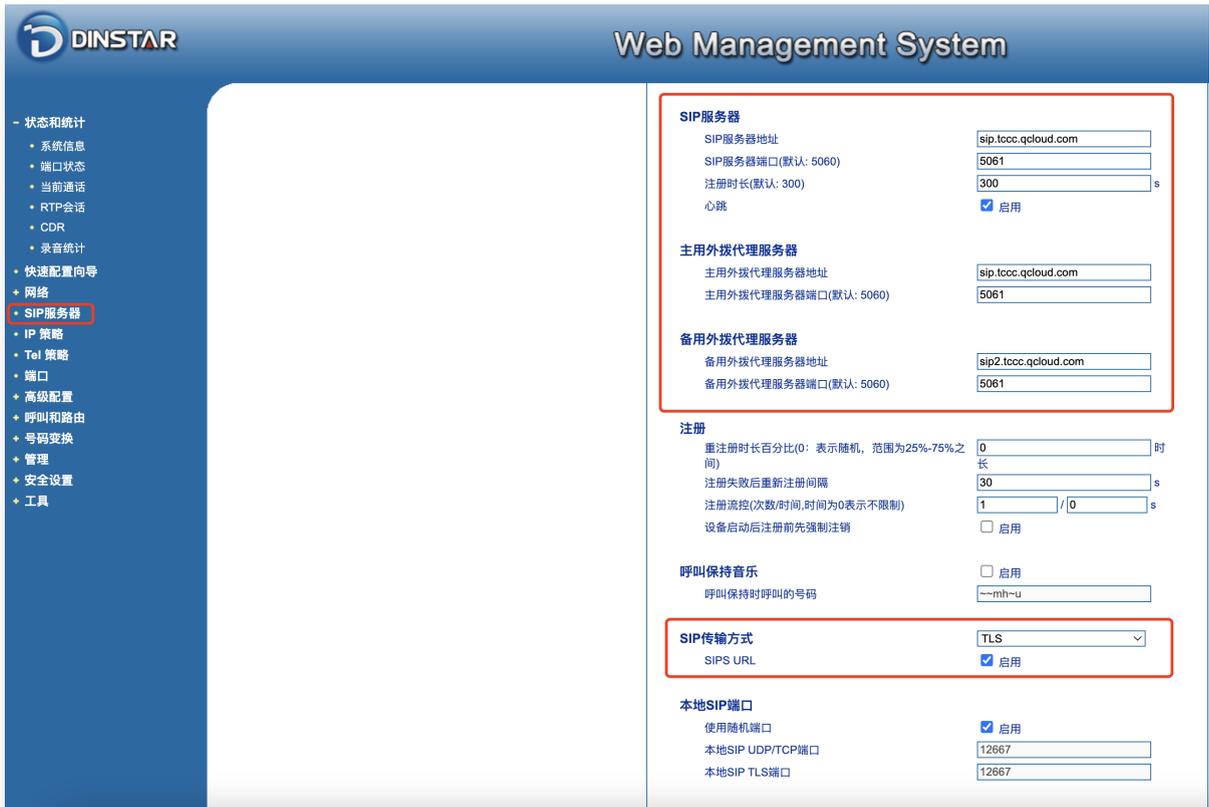
3.3. SIP 中继设备

SIP 中继设备是指运营商提供给专业联络中心使用的 SIP 协议中继或者是企业自建的 IPPBX 设备或者系统，此类设备可以直接接入云联络中心。

4. 选择接入方式

云联络中心提供3种对接模式：

1. 云联络中心提供 SIP 账号（推荐使用）。
2. 公网SIP中继对接。
3. 线路运营商提供 SIP 注册账号。



2.2 配置 O 口



端口 - 添加

端口	4
禁用端口	<input type="checkbox"/>
注册	<input checked="" type="checkbox"/> 启用
IP 策略	0 <default>
Tel 策略	0 <default>

SIP用户显示名称	gateway100[redacted]_1099
SIP账户	gateway100[redacted]_1099
SIP认证账户	gateway100[redacted]_1099
认证密码

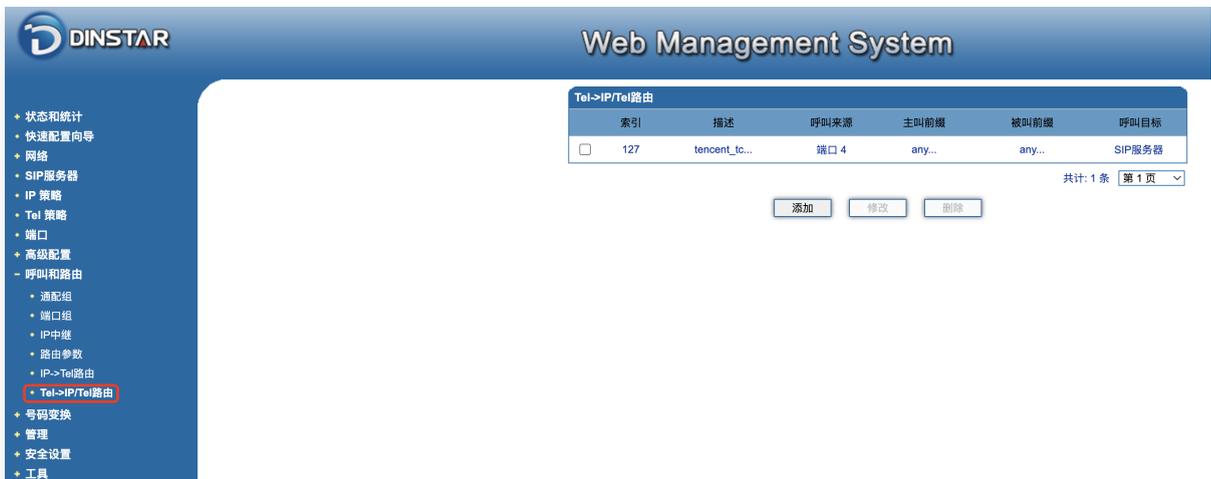
代拨号码	021 [redacted]
延迟时间	1 s

保存
取消

注意:如果在"延迟时间"之内进行拨号, "代拨号码"不会生效。

⚠ 注意:
代拨号码填写 O 口对应的电话号码, 例如: 01012345678

2.3 添加呼叫和路由策略



公网 SIP 中继对接

该方法适合云联络中心通过互联网的 SIP 中继与企业线路运营商对接。

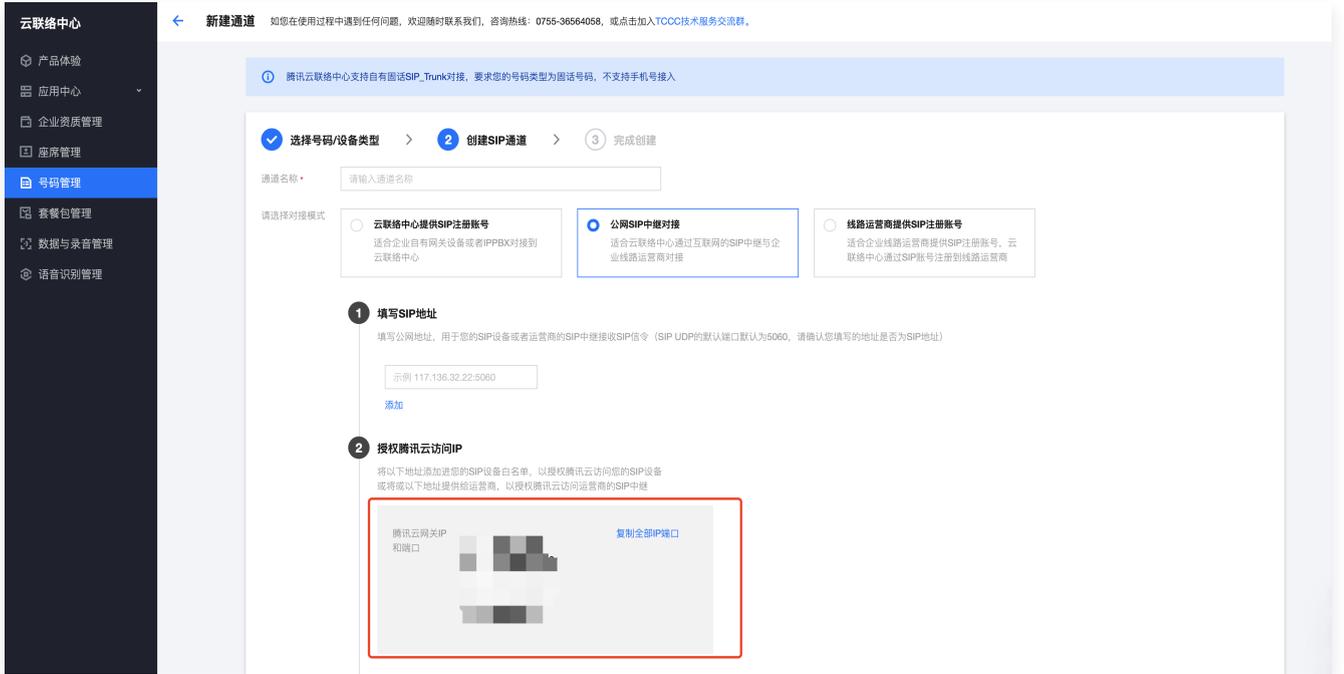
1. 填写公网地址，用于您的 SIP 设备或者运营商的 SIP 中继接收 SIP 信令。（SIP UDP 的默认端口默认为 5060，请确认您填写的地址是否为 SIP 地址）



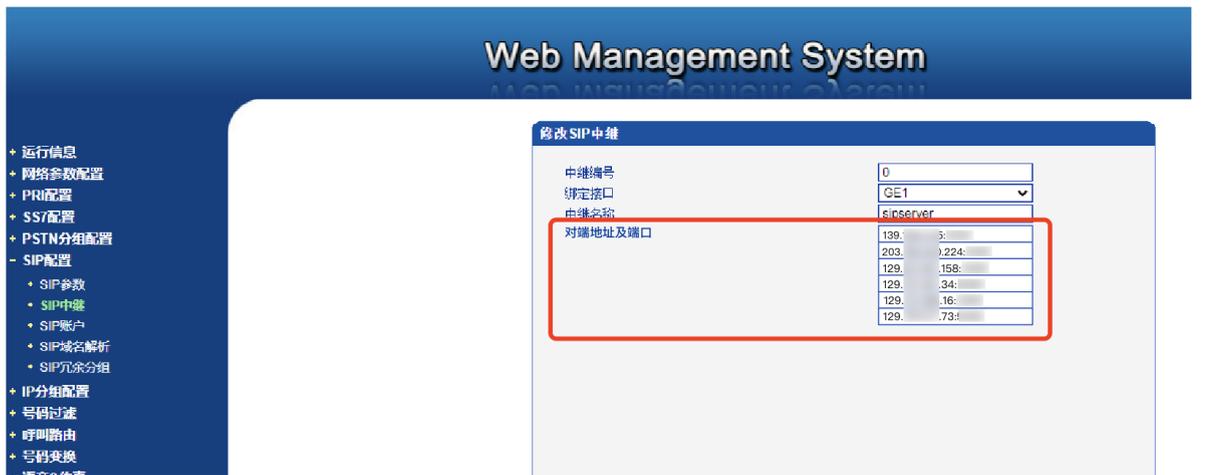
2. 您可在您的网关后台查找 SIP 网关 IP 和 SIP UDP 端口，例如：



3. 授权腾讯云访问 IP，将以下地址添加进 SIP 设备/SIP 中继白名单，以授权腾讯云访问您的 SIP 设备或运营商的 SIP 中继。



复制以上地址，将其添加到白名单中，例如：



4. 配置腾讯云 SIP 地址，用于您的 SIP 设备或运营商的 SIP 中继向腾讯云的地址送出信令。

3 配置腾讯云SIP地址

您的SIP设备或运营商的SIP中继向腾讯云的地址送出信令

腾讯云呼叫中心域名 sip.p: [redacted] [icon]

请优先送域名方式，如果您的设备不支持域名，请送对应的IP

腾讯云呼叫中心域名对应的IP列表

139 [redacted] [icon]

114 [redacted] [icon]

线路运营商提供 SIP 注册账号

适合企业线路运营商提供 SIP 注册账号，云联络中心通过 SIP 账号注册到线路运营商，将运营商提供的 SIP 账号信息配置到网关内。

请选择对接模式

- 云呼叫中心提供SIP注册账号
适合企业自有网关设备或者IPPBX对接到云呼叫中心
- 公网SIP中继对接
适合云呼叫中心通过互联网的SIP中继与企业线路运营商对接
- 线路运营商提供SIP注册账号
适合企业线路运营商提供SIP注册账号，云呼叫中心通过SIP账号注册到线路运营商

网关信息

网关用户名: [redacted] [icon]

网关密码: [redacted] [icon]

注册状态: [redacted]

服务器地址: [redacted] [icon]

服务器端口: TLS: 5061 [icon] TCP: 35090 [icon]
推荐使用TLS

运营商提供的SIP账号

网关信息

网关用户名: 请输入网关用户名
仅支持字母或数字

网关密码: 请输入网关密码
密码至少8位，必须包含大写字母、小写字母、数字、特殊字符串

服务器地址: 请输入服务器地址
地址为域名或者IP地址

Outbound代理服务器地址: 请输入Outbound代理服务器地址
端口: 请输入端口

传输协议: UDP TCP TLS

注册超时时间: 9600 秒

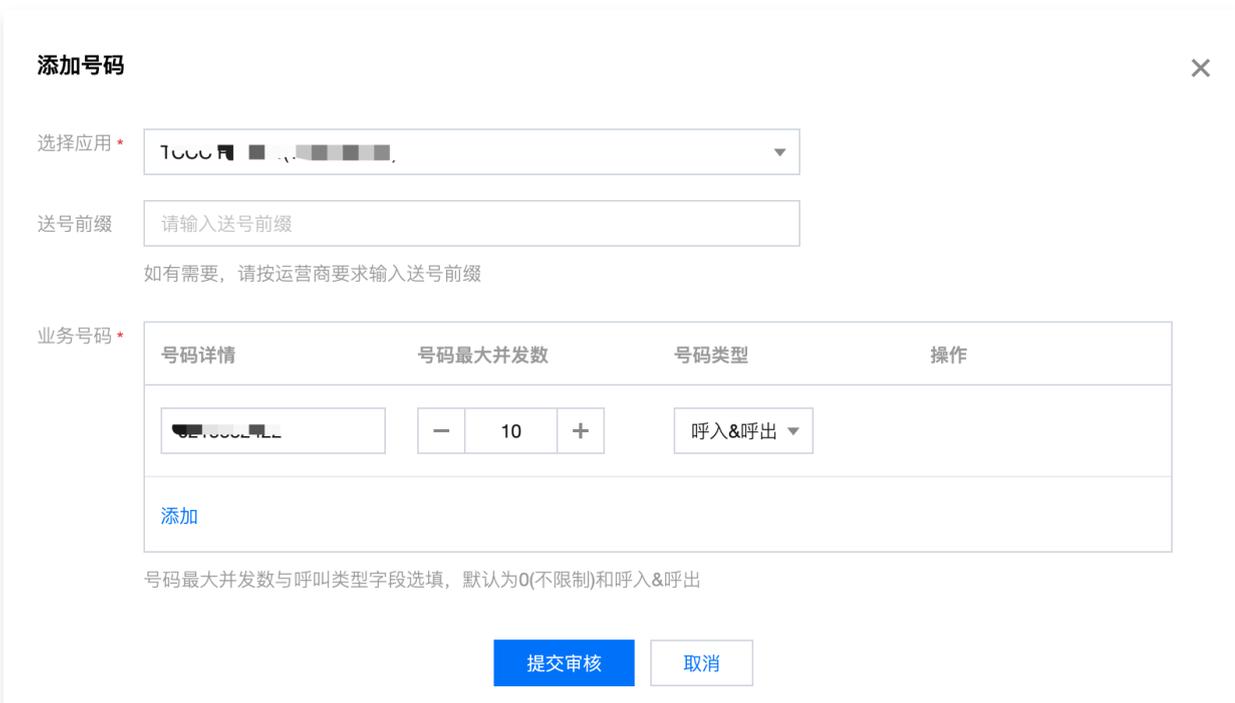
步骤2: 在 SIP 通道内提交号码

1. 选择您使用的 SIP 通道，单击添加号码。



2. 添加号码

选择使用自携号码的应用，配置送号前缀，并添加您的号码（号码详情内请输入带区号的号码）。



单击**提交审核**，审批通过后，可在已生效的号码内查看管理号码。

申请号码接入 **自有号码接入**

① 在提交自有号码前，您需要创建SIP通道

提交自有号码 已生效号码

创建SIP通道

通道名称	状态	对接模式	操作
▶ 10086	● 正常	公网SIP中继对接	添加号码 编辑 删除
▶ 10086	● 未注册	线路运营商提供SIP注册账号	添加号码 编辑 删除
▶ 10086	● 异常	公网SIP中继对接	添加号码 编辑 删除
▶ 10086	● 已注册	云呼叫中心提供SIP注册账号	添加号码 编辑 删除

共 4 条 10 条 / 页 / 1 页

自有400号码对接

最近更新时间：2023-07-25 15:27:45

腾讯云联络中心支持通过更换400落地号码的方式与企业自带的400进行对接，实现使用企业自有400号码进行呼入和呼出。

对接完成后企业自行与号码所属运营商结算该号码产生的月租费与通信费用，腾讯云联络中心不收取对接与号码产生的通信费用。

步骤一：提交申请

企业需向自有400号码运营商确认400号码可支持更换绑定落地固话，一般为向运营商提供落地固话号码的缴费证明（体现公司名和计费号码）即可更换绑定落地固话。

步骤二：购买通信号码

参见 [通信号码购买指引](#) 申请并购买相应固话号码用于自有400的绑定，提交号码申请时需在通话场景中说明：“申请固话用于自有400xxx12345号码的绑定”。

说明

申请固话号码数量请评估业务并发量，一般1个固话号码支持10并发，即在同一时间支持10个呼入与呼出。若您的400号码在同一时间有5人呼入则只需申请1个固话，若在同一时间有15人呼入，则需申请2个固话，以此类推。

云呼叫中心固话呼入免费，固话呼出采用预付费方式，如您需要电话呼出，可进入套餐包管理页面购买呼出套餐包

去申请号码前，请先查看[申请号码接入准则](#)，您需要说明号码使用场景与话术后先提交号码申请，申请后您的材料通过运营商审核并确认有号码后会进行号码分配

号码分配完成后您可购买该号码，购买成功后号码可立即生效并使用。号码有效期从购买成功当天开始计算

号码申请一般需要5-7个工作日，号码审核问题您可随时联系我们，[点击进入会话](#)

使用已提交的基本信息 请选择已提交申请单

基本信息

应用名称 * SSP

关联企业资质 * gavintest [添加企业资质](#)

通话场景 * 申请固话用于自有400xxx12345号码的绑定

步骤三：申请开票

完成购买后，进入 [发票管理](#) 页面选择对应号码，在[按消费明细开票](#)中勾选号码，单击[申请开票](#)。

步骤四：完成提交

确认发票抬头为您的公司名称并在填写发票备注中填写您购买的固话号码（如：020-6624XXXX），单击下一步进入预览页后单击提交。

步骤五：落地固话号码

在您获得腾讯云开具的发票后，您可以联系您的400运营商将您的400号码落地到发票备注中的固话号码上，运营商反馈操作完成后则该400号码已成功对接至腾讯云联络中心。用户呼入400后将落地到您在腾讯云申请的固话号码上。

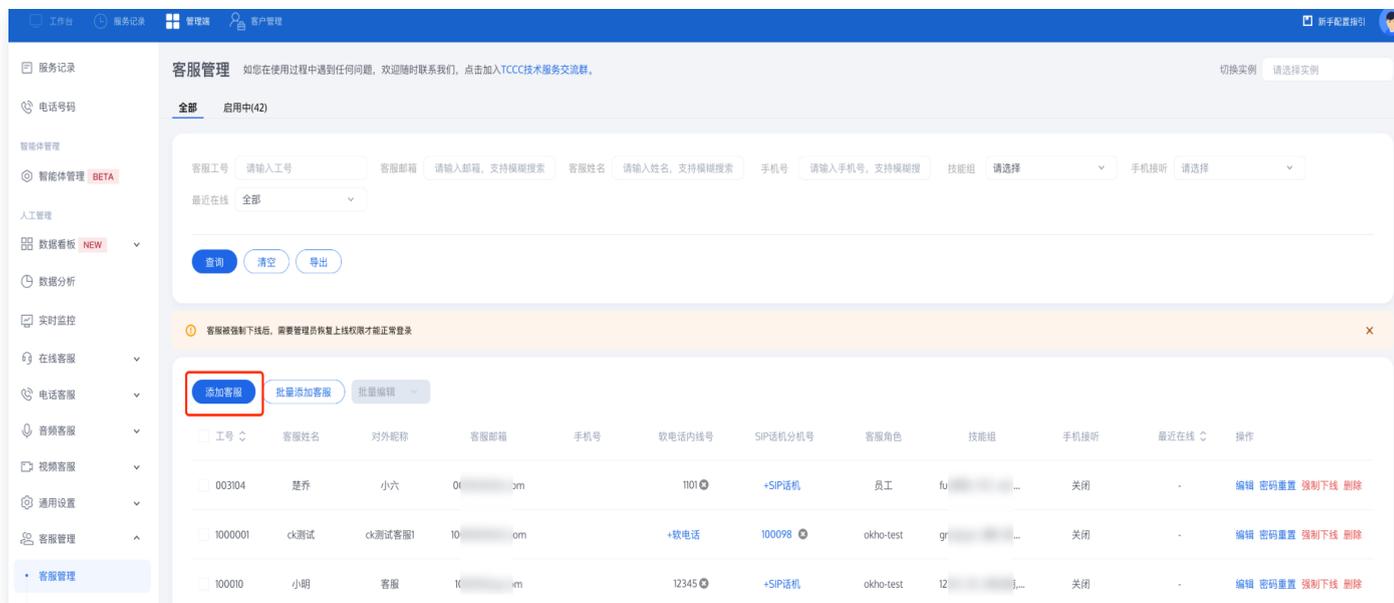
成员管理

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

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 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，选择**客服管理 > 客服管理**，在客服管理页面单击**添加客服**。



2. 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 *

昵称 *

客服工号 *

邮箱 *

角色 *

技能组

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**。

The screenshot shows the 'Customer Management' (客服管理) page. The 'Batch Add Agent' (批量添加客服) button is highlighted with a red box. Below the button is a table of existing agents.

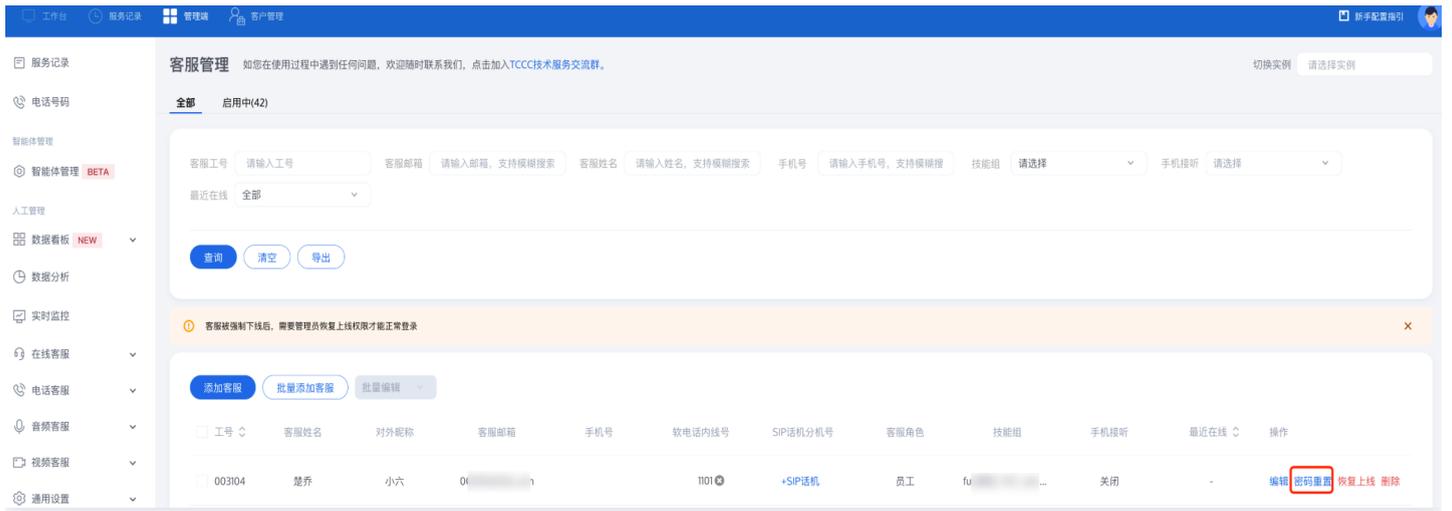
工号	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	软电话内线号	SIP话机分机号	客服角色	技能组	手机接听	最近在线	操作
003104	楚乔	小六	C*****@m		1101	+SIP话机	员工	fi*****	关闭	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
1000001	ck测试	ck测试客服1	10*****@m		+软电话	100098	okho-test	g*****	关闭	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
100010	小明	客服	*****@n		12345	+SIP话机	okho-test	t*****	关闭	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

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。

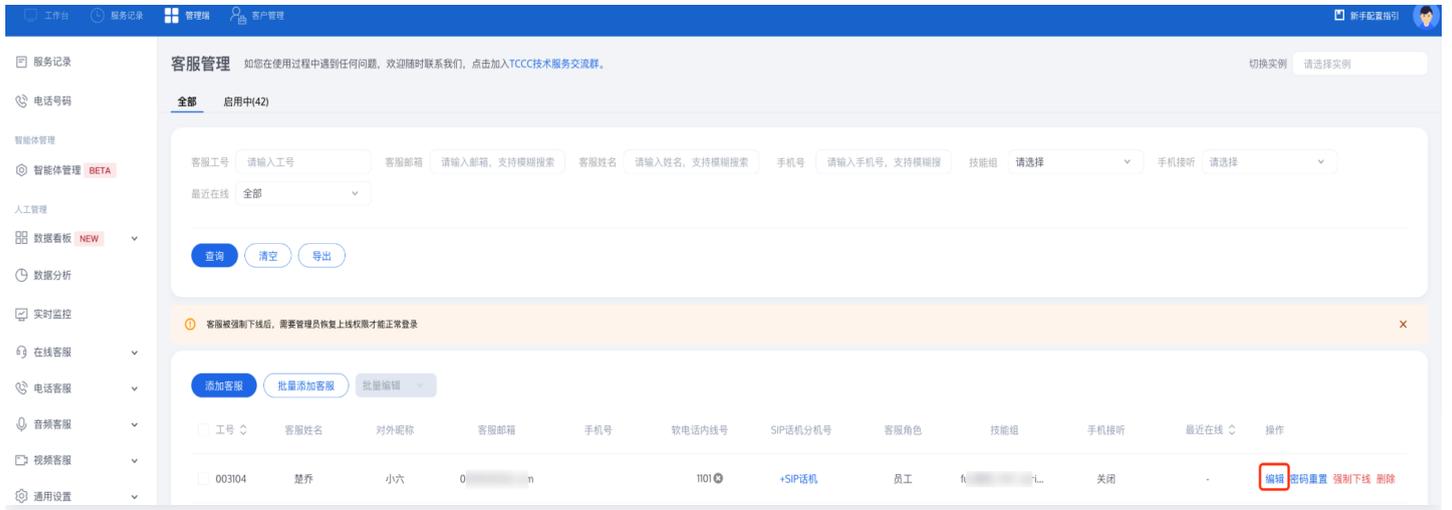
密码重置

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。



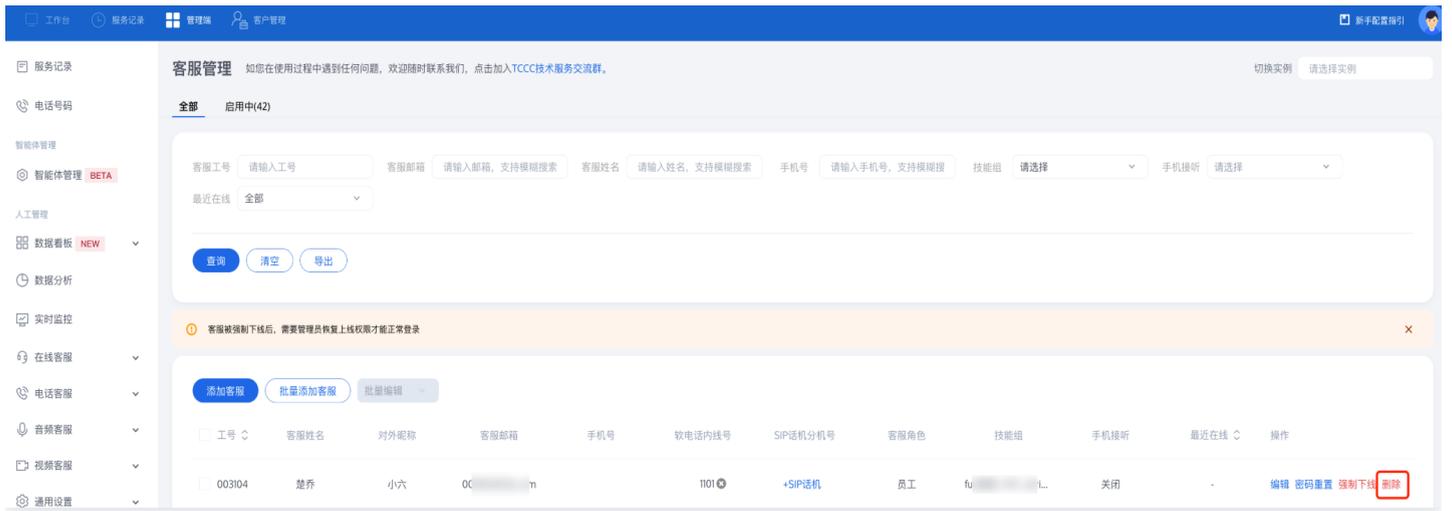
编辑客服

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。



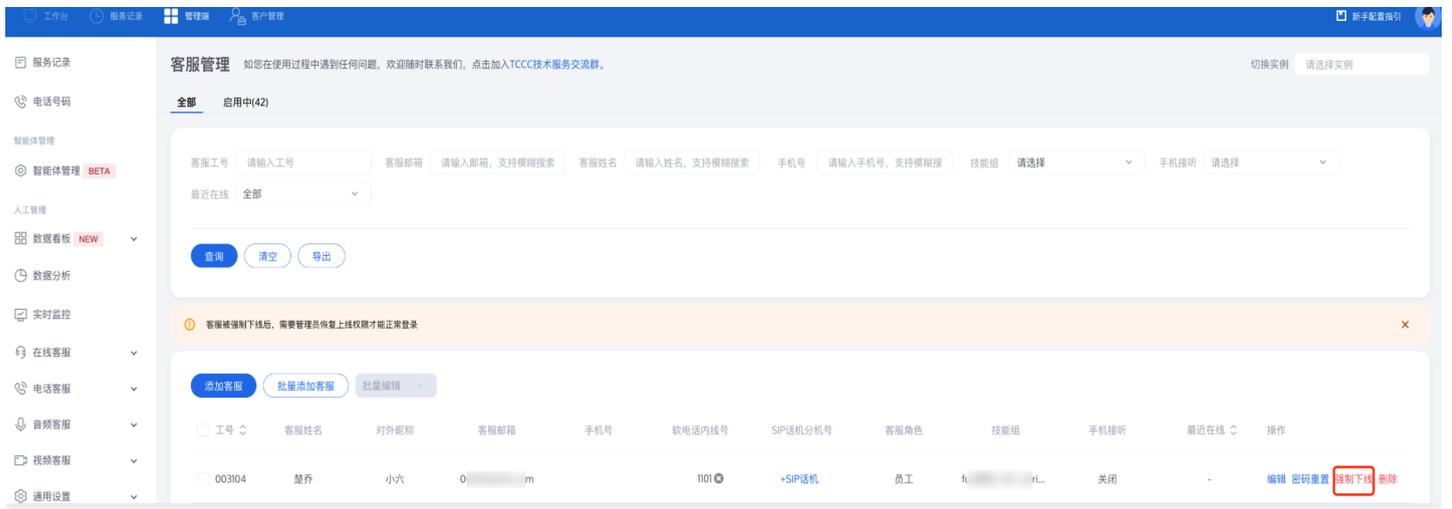
删除客服

在目标客服的操作列单击**删除**，删除后该客服将无法登录。



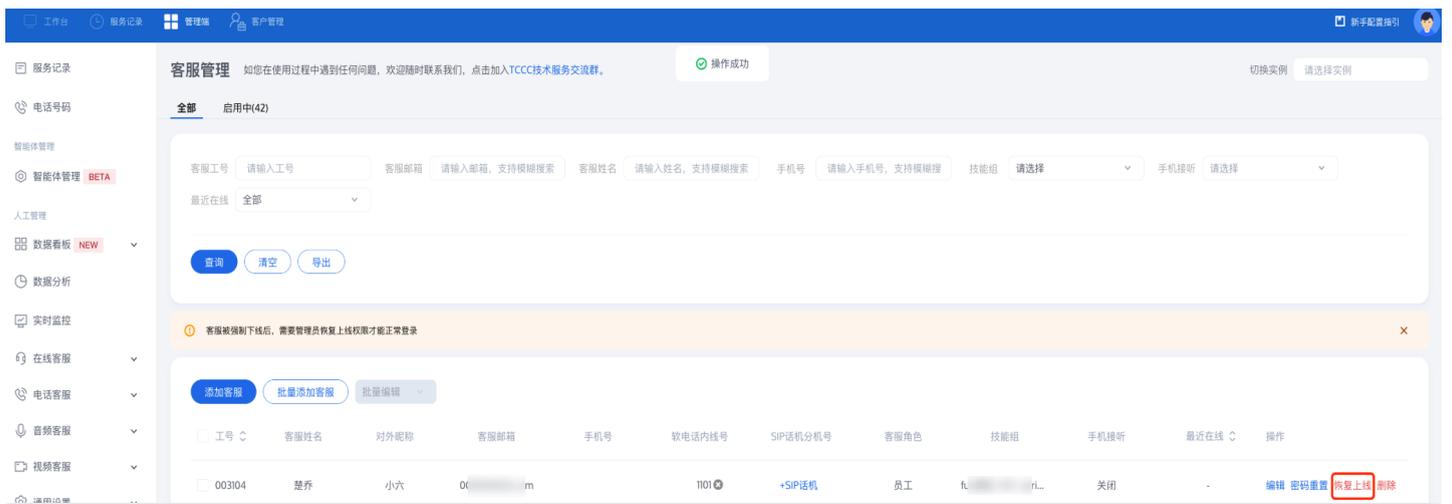
强制下线

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。



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。



角色权限管理

最近更新时间：2025-04-03 11:52:22

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。

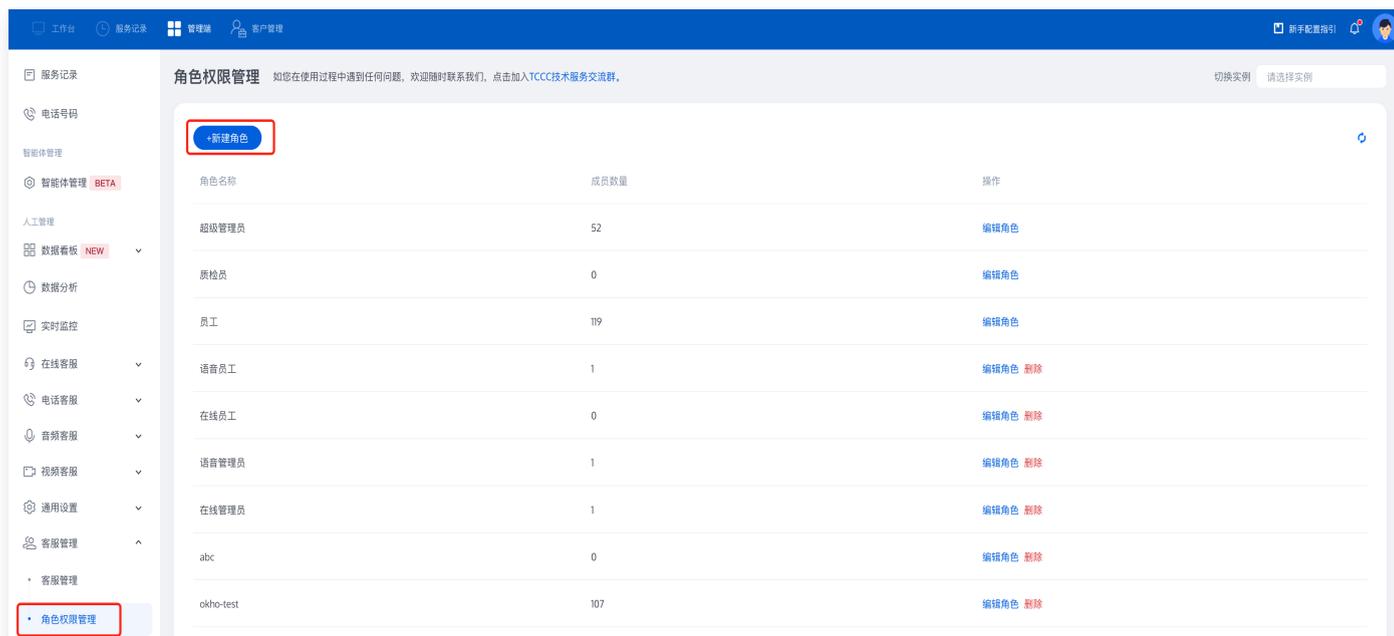
默认角色

默认为成员提供了三种角色：

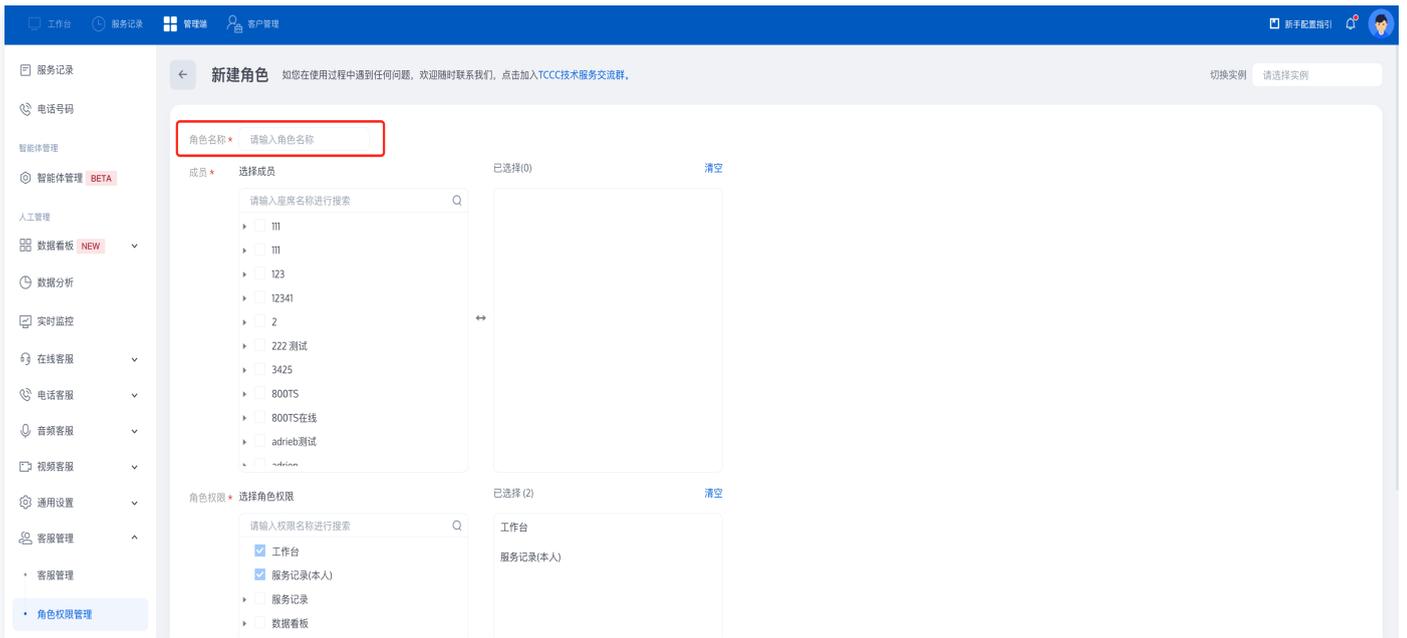
- **超级管理员**：是开通服务时默认创建的管理员，可以对语音管理员和语音员工进行任意操作。超级管理员不支持删除、修改，登录工作台后会占用许可。
- **语音管理员**：仅可使用语音管理端，不可登录工作台，不会占用许可。可对语音管理员和语音员工进行编辑，密码重置，强制下线 and 删除操作，不能对自己进行密码重置和强制下线操作。
- **语音员工**：仅可使用语音工作台，登录工作台后会占用许可，不能进入语音管理端。

新建角色

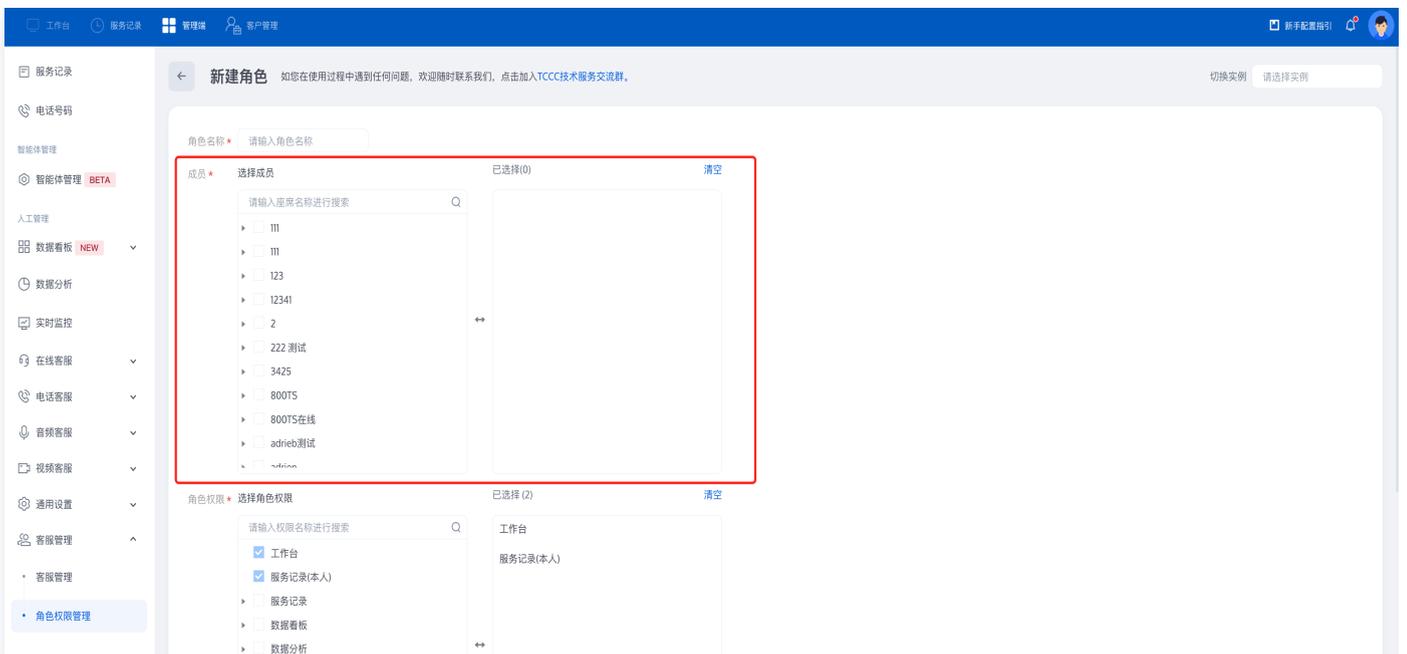
1. 直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏单击**客服管理 > 角色权限管理**进入角色权限管理页面，在客服管理页面单击**新建角色**。



2. 为新角色设定角色名称（必填）。

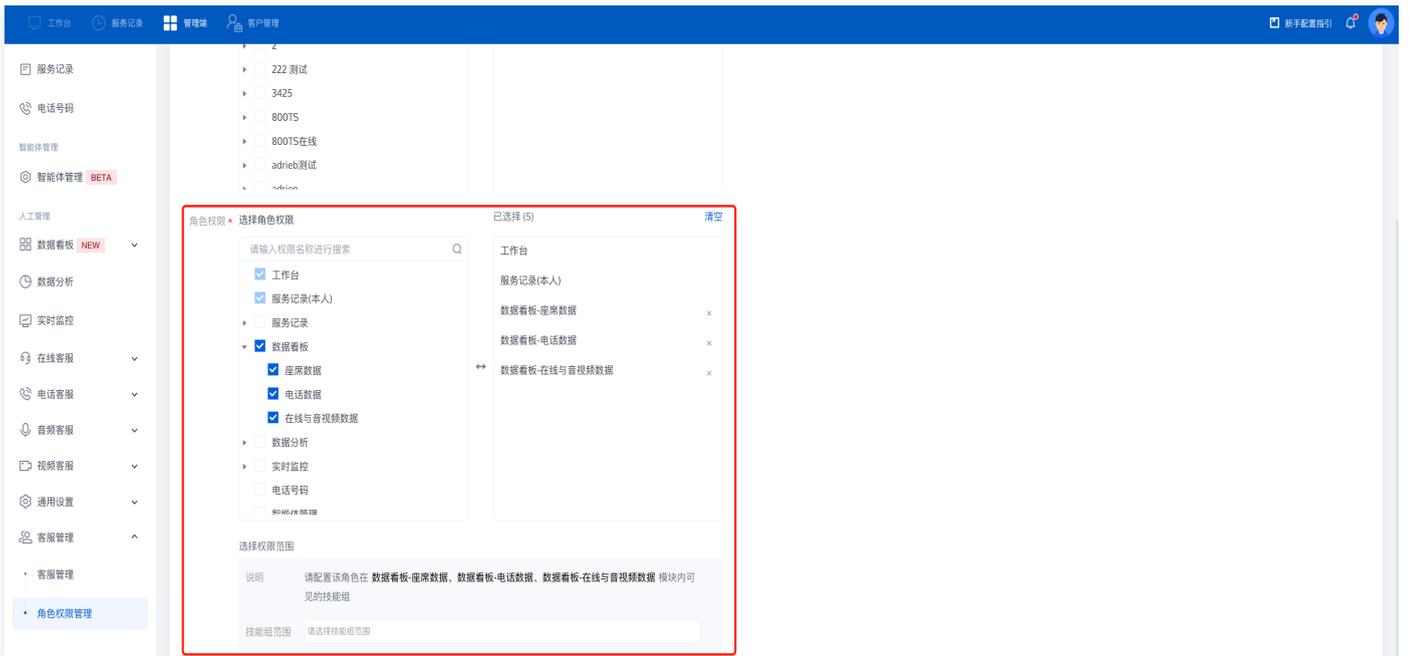


3. 选择要被赋予新权限的成员（必选）。



4. 选择该角色的权限范围。

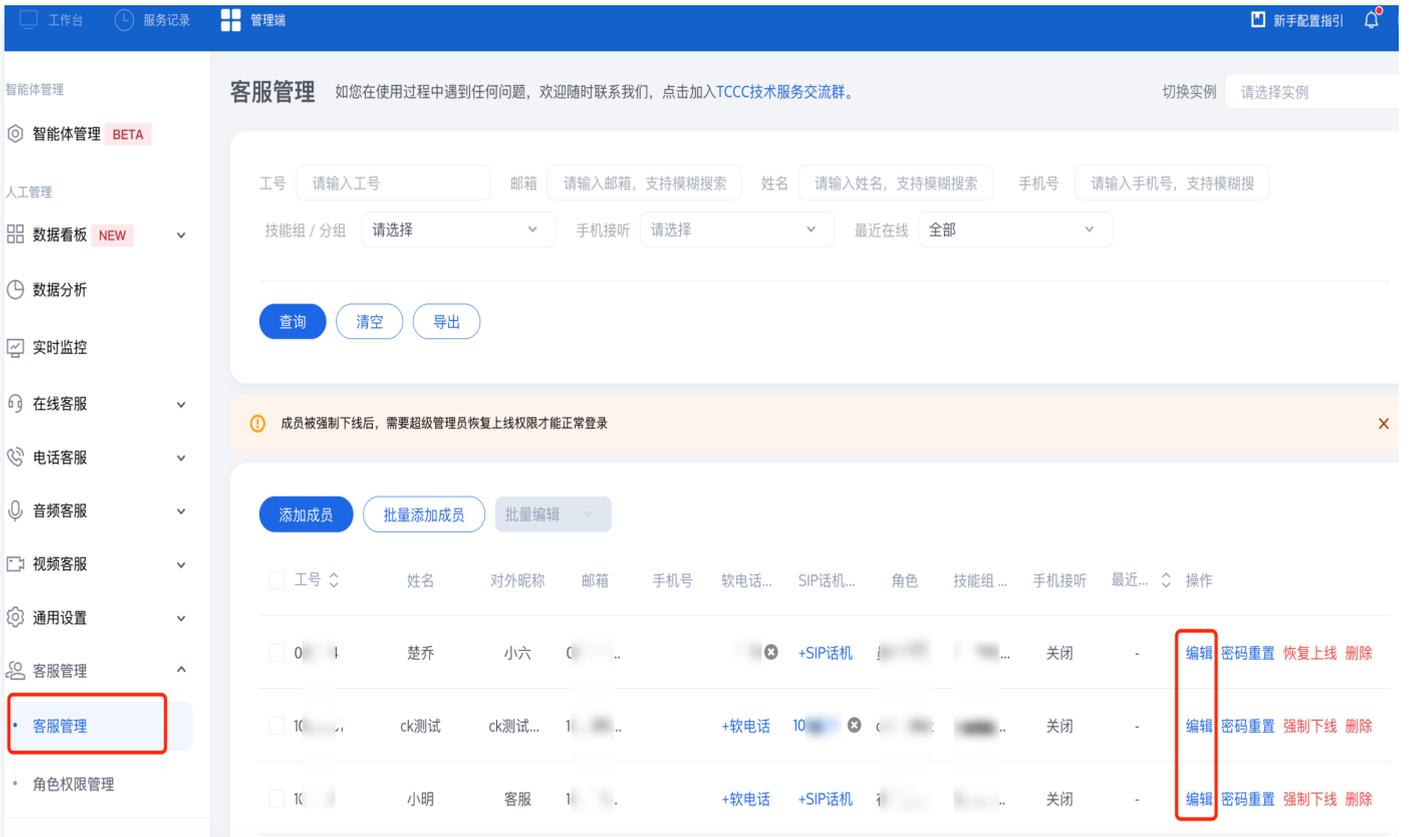
选择该角色在管理端的可见范围，针对数据分析、服务记录、实时监控等模块支持设置在此类模块内能查看的技能组范围。（例如：选择数据分析 > 电话客服后，技能组范围设置为 A，该角色在数据分析 > 电话客服模块内仅能查看 A 技能组的数据），选择后单击保存。



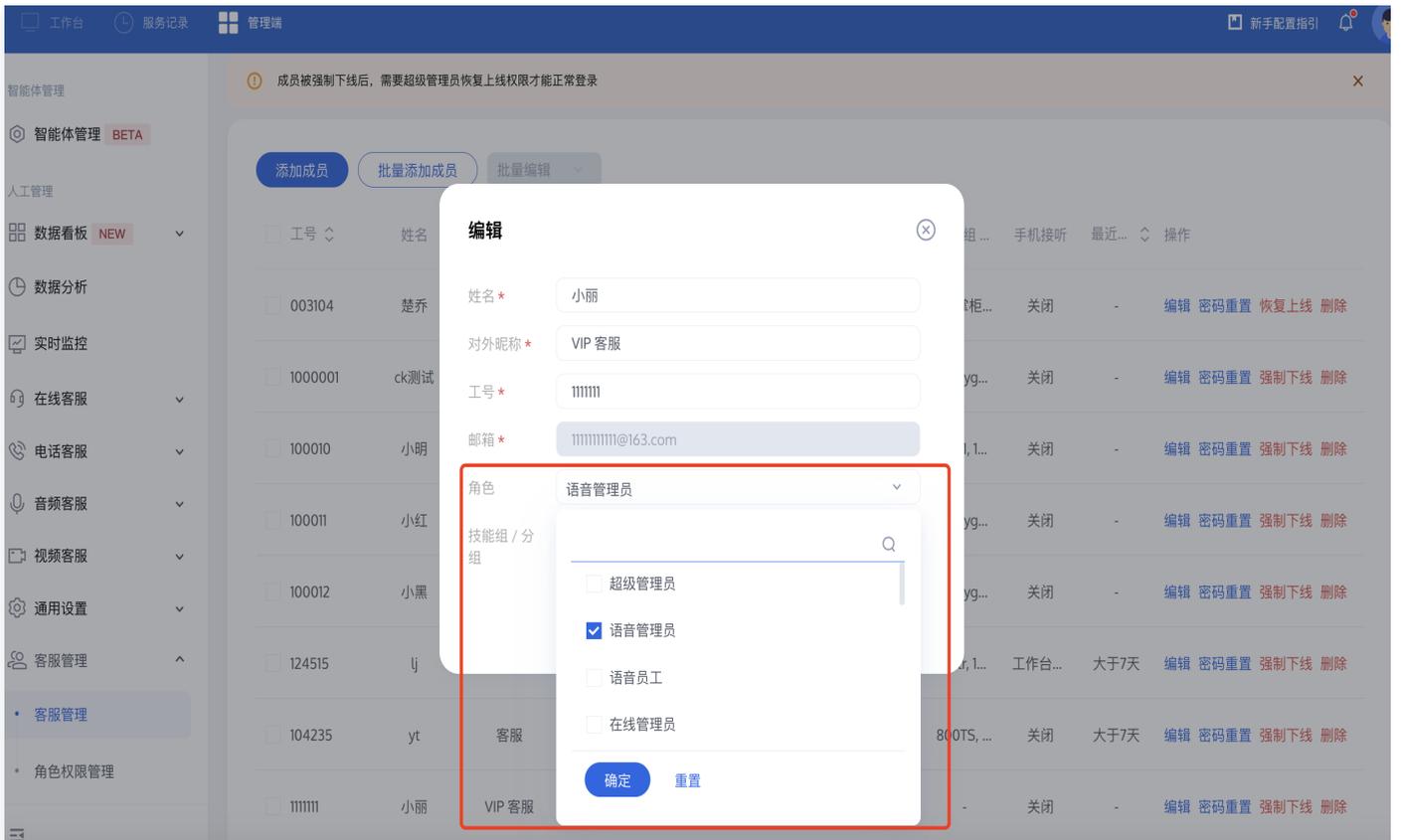
变更角色

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，在对应操作列单击编辑。



2. 为客服人员选择合适的角色。



技能组管理

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

技能组是用于区分不同职能员工的关键机制。在实际应用中，技能组的划分可依据服务类型进行，常见的类别包括但不限于售前服务、售后服务、投诉处理等；也可按照地区进行划分，例如华南区、华北区等。这种灵活的划分方式，能够使云联络中心更高效地匹配客户需求与员工专业技能，提升服务质量和响应速度。

若在特定业务场景下，无需对员工进行分组管理，可通过创建单一技能组，并将所有员工纳入其中，实现对员工的统一调配与管理。这一操作确保了在无需复杂分组的情况下，云联络中心依然能够维持顺畅的运营流程，满足业务的基本需求。

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。技能组内存在员工时，不支持删除技能组。



添加技能组

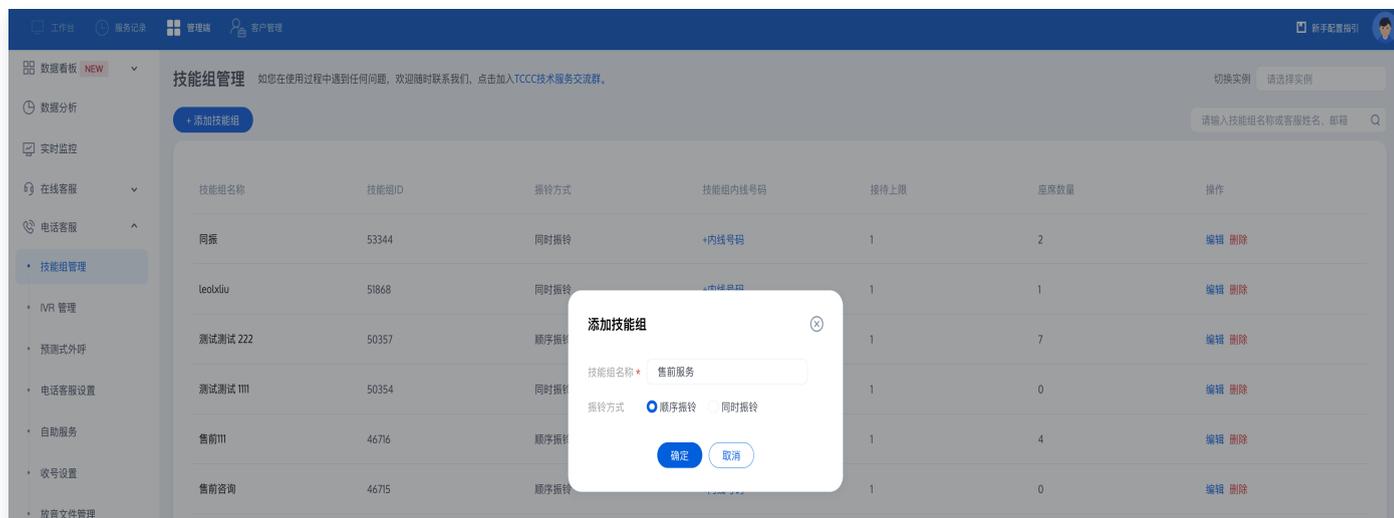
1. 直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏单击**电话客服 > 技能组管理**进入技能组管理页面，单击**添加技能组**。



2. 在添加技能组对话框中填写技能组名称，并选择振铃方式后单击**确定**。

说明：

电话呼入时，如需技能组内的员工/话机按优先级顺序依次振铃，请选择**顺序振铃**。如果需要所有员工/话机（员工和话机总数不超过2）同时振铃，请选择**同时振铃**。



在技能组内添加员工

1. 在技能组管理页面，单击目标技能组操作列的**编辑**按钮，



2. 在技能组内员工项单击**添加员工**。

编辑技能组
✕

技能组名称 **售前服务** ✎

技能组属性 * **电话**

接待人数上限 **1**

振铃方式 顺序振铃 同时振铃

目前同振技能组最多支持2个座席/话机，如需添加更多座席请将振铃方式切换至顺振。

技能组内座席 添加座席

客服姓名	邮箱	操作
暂无数据		

共 0 条 10 ▾ 条 / 页 ⏪ ⏩ 1 / 1 页 ⏪ ⏩

技能组内话机 添加话机

分机号	话机名称	话机状态	话机注册状态	操作
暂无数据				

共 0 条 10 ▾ 条 / 页 ⏪ ⏩ 1 / 1 页 ⏪ ⏩

3. 从员工列表中勾选需要添加至该技能组的人员，单击确定。

添加客服
✕

选择客服

客服名称	优先级	邮箱地址
<input type="checkbox"/> i...	3	i...@...m
<input checked="" type="checkbox"/> j...	3	w...@...com
<input checked="" type="checkbox"/> z...	3	z...@...com

已选客服

客服名称	优先级	邮箱地址
j...	3 ▾	w...@...com ✕
z...	3 ▾	z...@...com ✕

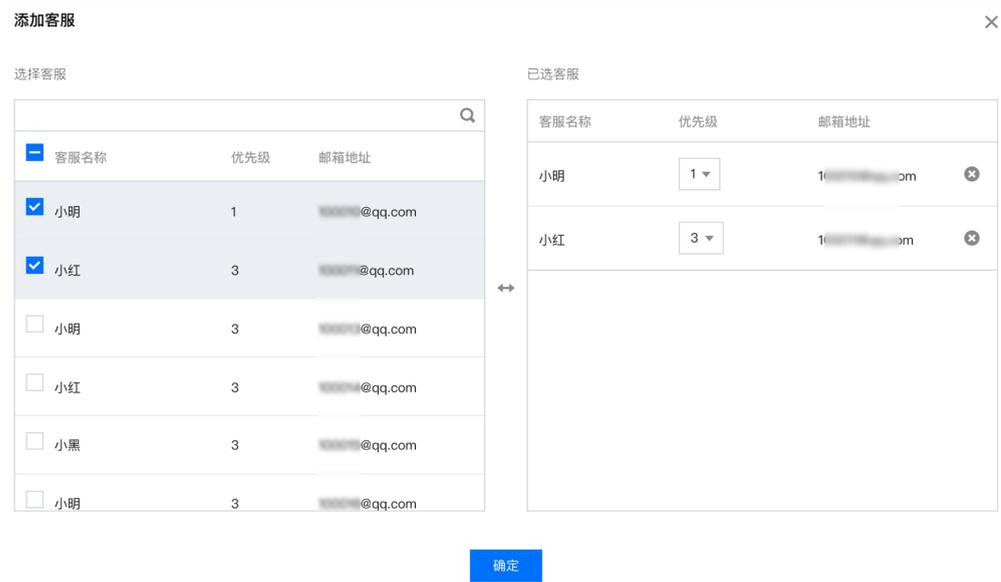
确定
取消

设定员工服务优先级

⚠ **注意：**

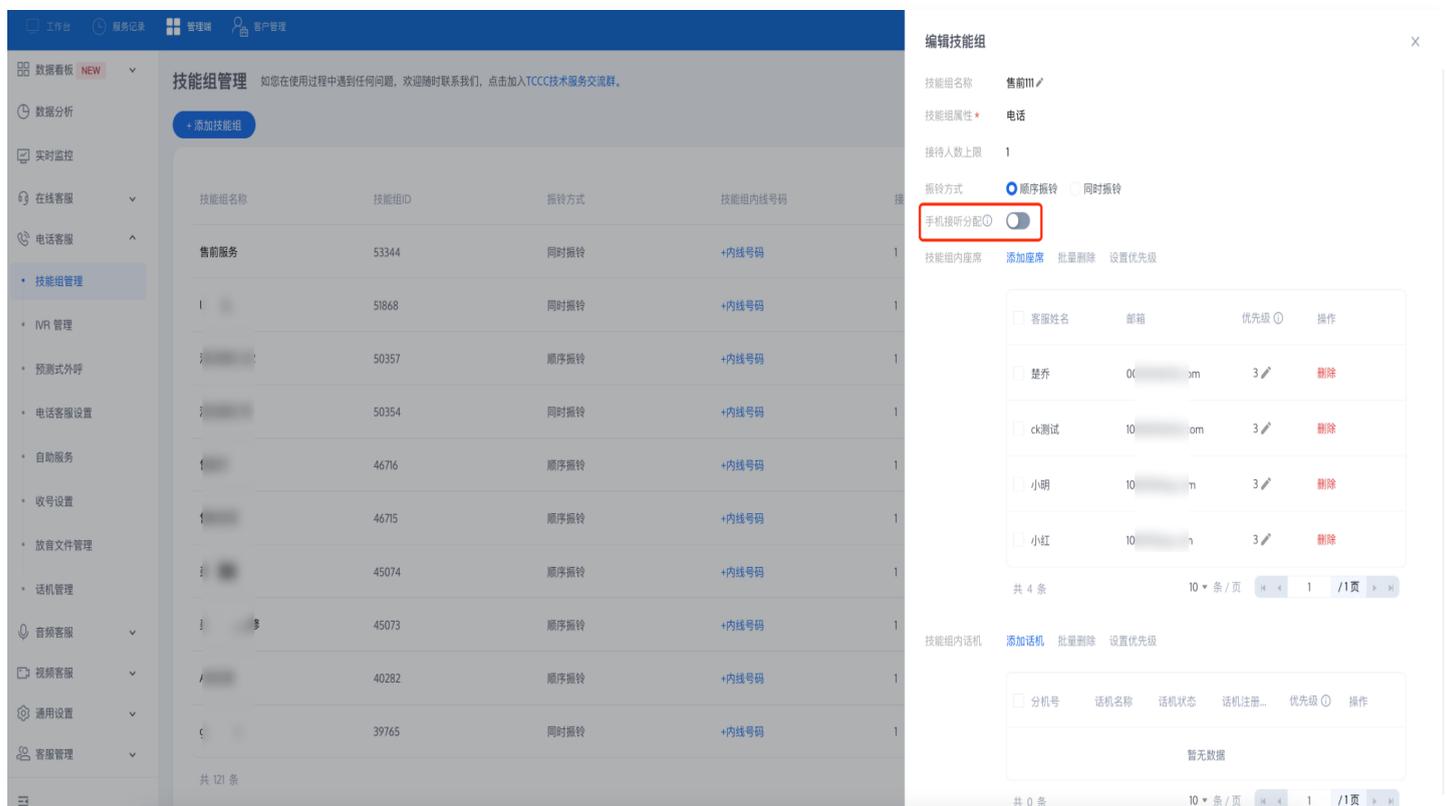
只有在**顺序振铃**方式下可设置员工的优先级。

若您配置的是顺序振铃，当路由能力设置为**按技能组员工优先级分配**时，用户电话呼入后系统将电话优先分配给优先级高的员工。在技能组内添加人员时，不同人员的优先级1为最高，5为最低，默认为3。



手机接听分配

默认情况下，通话优先分配至 Web 端员工；打开**手机接听分配**功能后，技能组中手机在线员工将会平均收到来电。



技能组内删除员工

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员工。

编辑技能组
✕

技能组名称 *

技能组属性 * 电话 ▼

接待人数上限 - 1 +

技能组内座席 [添加座席](#)

客服姓名	邮箱	优先级 <small>ⓘ</small>	操作
z...a	z...e...	1 <small>✎</small>	删除

共 1 条
10 ▼ 条 / 页

⏪ ⏩ 1 / 1 页 ⏪ ⏩

代答

最近更新时间：2025-06-10 10:11:42

功能概述

呼叫代答，又称截答。被授权的用户可通过自己设备来接听同组内其他分机的来电。当组内某分机振铃时，用户可通过本机执行代答操作（例如输入特定代码或按键），无需前往振铃分机所在位置即可完成来电接听。

开启代答

直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，左侧导航栏单击管理端 > 电话客服 > 技能组管理 > 编辑，进入编辑技能组页面后打开开启代答按钮。

开启后，可设定该技能组代答码及选择代答成员。当同组的人员有来电时，代答成员可以通过在自己终端按同组代答码实现代答来电。

代答码：* + 4位数内即可（示例：）

代答成员：添加为代答成员的座席才可通过代答码截答。

例如：当同组小明、小红、小黑的任意话机响铃时，代答成员蒙蒙可通过在话机上拨打 *399 截答来电。

The screenshot displays the 'Edit Skill Group' (编辑技能组) interface in the Tencent Cloud TCCC Management Console. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options such as 'Service Records', 'Phone Numbers', 'Intelligent Management', 'IVR Management', and 'Customer Management'. 'Skill Group Management' (技能组管理) is highlighted.
- Main Content Area:** Shows a list of skill groups with columns for 'Skill Group ID', 'Skill Group Name', and 'Ring Mode'. The 'Call Forwarding' (代答技能组) is selected.
- Right Panel (Edit Skill Group):**
 - Basic Information:** Skill Group Name (代答技能组), Skill Group Attribute (电话), Ring Mode (顺序振铃), and Mobile Call Forwarding (手机接听分配).
 - Members:** A table listing members with columns for 'Customer Name', 'Email', 'Priority', and 'Action'. Members include 'Xiao Ming', 'Xiao Hong', and 'Xiao Hei'.
 - Call Forwarding Settings:** A section with a red box highlighting the 'Enable Call Forwarding' (开启代答) toggle (turned on), 'Call Forwarding Code' (代答码) set to *399, and 'Call Forwarding Member' (代答成员) set to 'Mengmeng' (蒙蒙).

放音文件管理

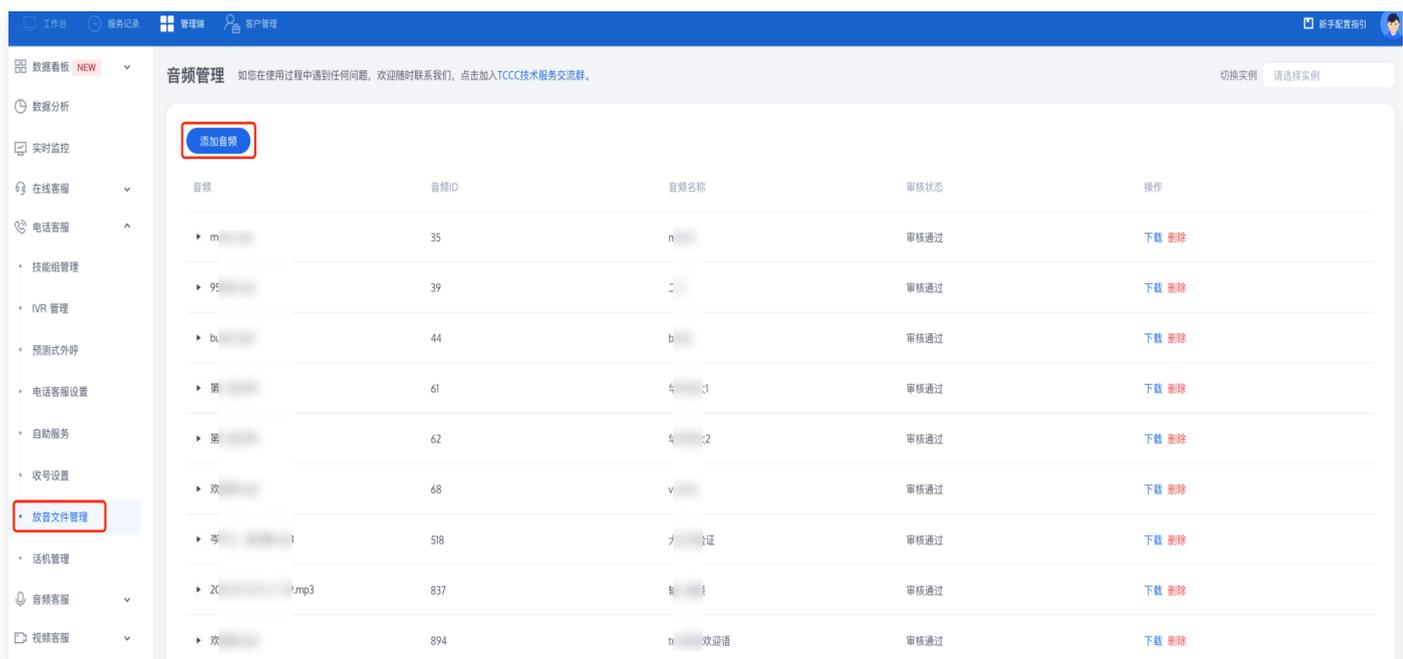
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

放音文件管理是管理在腾讯云联络中心 TCCC 中用到的现有音频，在音频列表中可以对已有音频进行添加、播放、下载和删除的操作。

添加音频

1. 直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，左侧导航栏单击**管理端** > **电话客服** > **放音文件管理**，进入音频管理页面后单击**添加音频**。



2. 在添加音频对话框中输入以下信息：

- 名称，可根据需要自定义，上传文件前请先填写名称。
- 音频文件，选择音频文件上传即可，上传成功后会需要等待审核，审核通过后可以使用。

注意：

音频文件支持 mp3、wav 格式，最大不得超过5M。



播放音频

单击列表左侧要播放的音频播放按钮即可进行在线播放。



下载音频

单击操作列的下载按钮即可下载音频。



删除音频

单击操作列的删除按钮，用户确认后即可删除音频。

⚠ 注意：

删除后的音频将无法恢复，请谨慎操作！

工作台 服务记录 管理端 新手配置指引

智能体管理 BETA

人工管理

数据看板 NEW

数据分析

实时监控

音频管理

如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，点击加入TCCC技术服务交流群。

切换实例 请选择实例

添加音频

音频	音频ID	音频名称	审核状态	操作
▶ music.wav	35	m4m2	审核通过	下载 删除

电话呼入 IVR 管理

新建并绑定 IVR

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

新建并绑定 IVR 主要分为以下三个步骤：

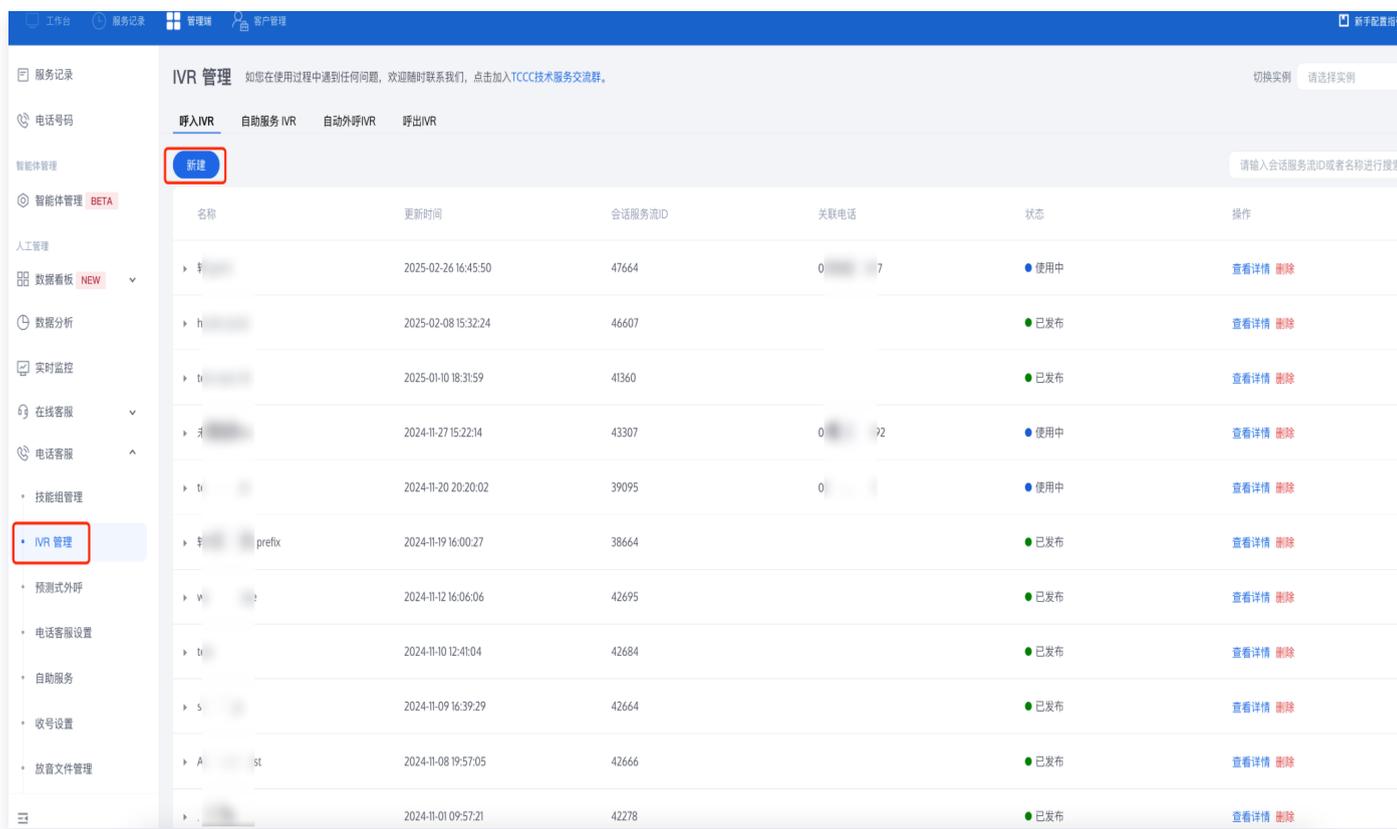
1. **创建 IVR**：新建一个全新的 IVR 流程。
2. **配置 IVR**：对已创建的 IVR 进行详细流程与模块设置。
3. **绑定 IVR 到目标号码**：将配置完成的 IVR 与指定的目标号码建立关联。

以下为详细步骤说明：

操作步骤

步骤1：创建 IVR

1. 直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏选择**电话客服 > IVR 管理**进入 IVR 管理页面，单击**呼入 IVR > 新建**。



2. 在弹窗中选择**空 IVR**后，单击**确定**。



步骤2: 配置 IVR

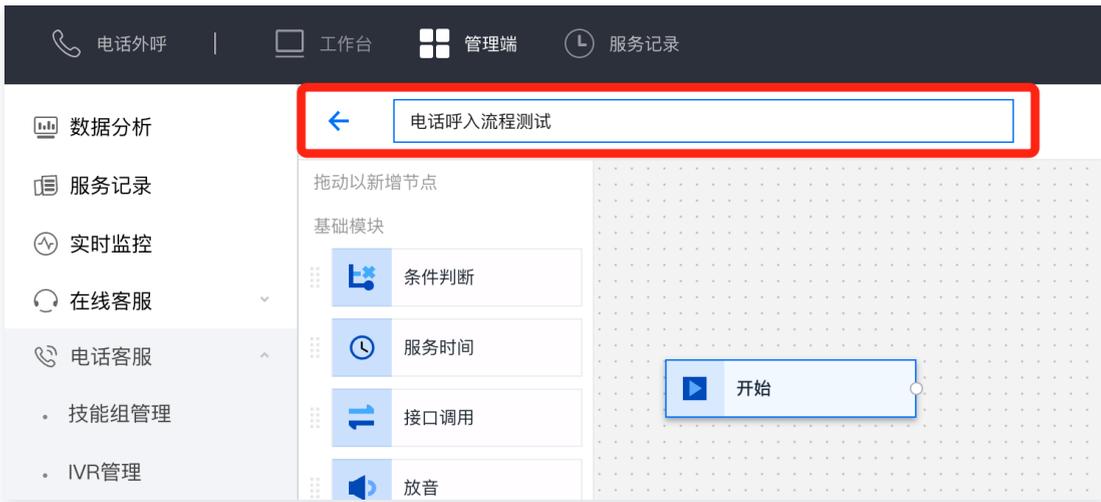
1. 根据您的场景需要拖拽 IVR 模块到画布区域合适的位置释放, 连接模块并在各个模块填写相应信息, 具体可参见 [基础 IVR 模块](#) 与 [多功能 IVR 模块 \(高级版功能\)](#)。

⚠ 注意:

每个 IVR 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。

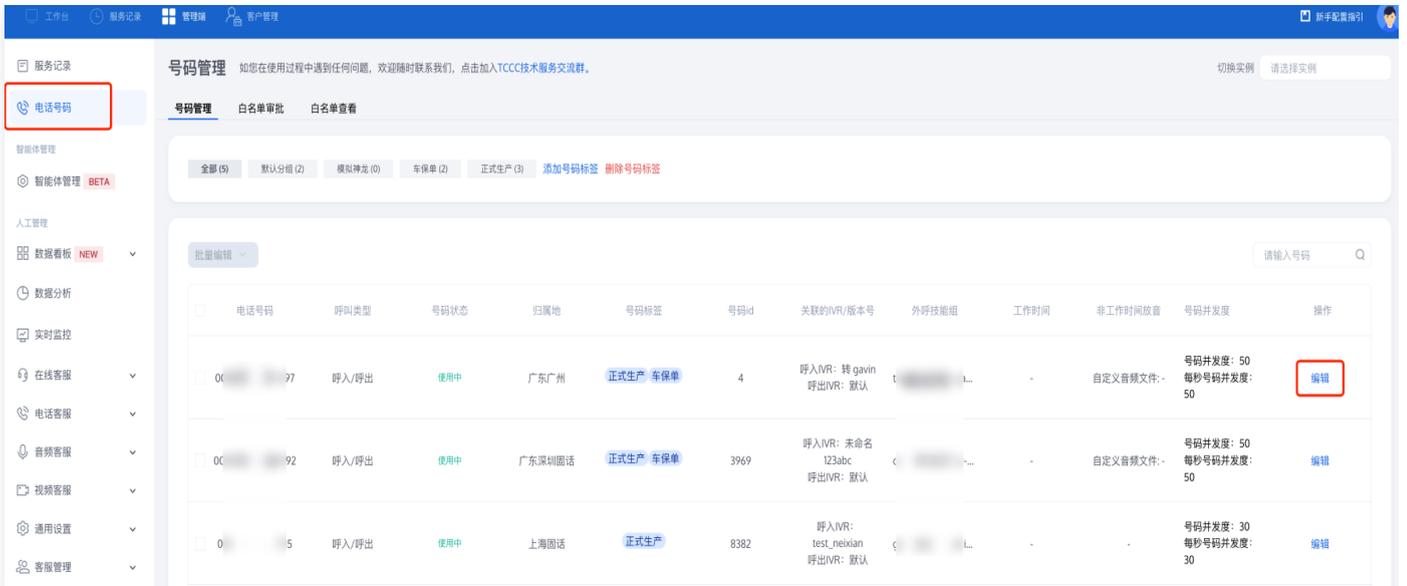


2. 配置完成后, 在 IVR 画布上输入 IVR 名称, 例如: 电话呼入流程测试。名称填写完成后单击保存回到 IVR 列表。

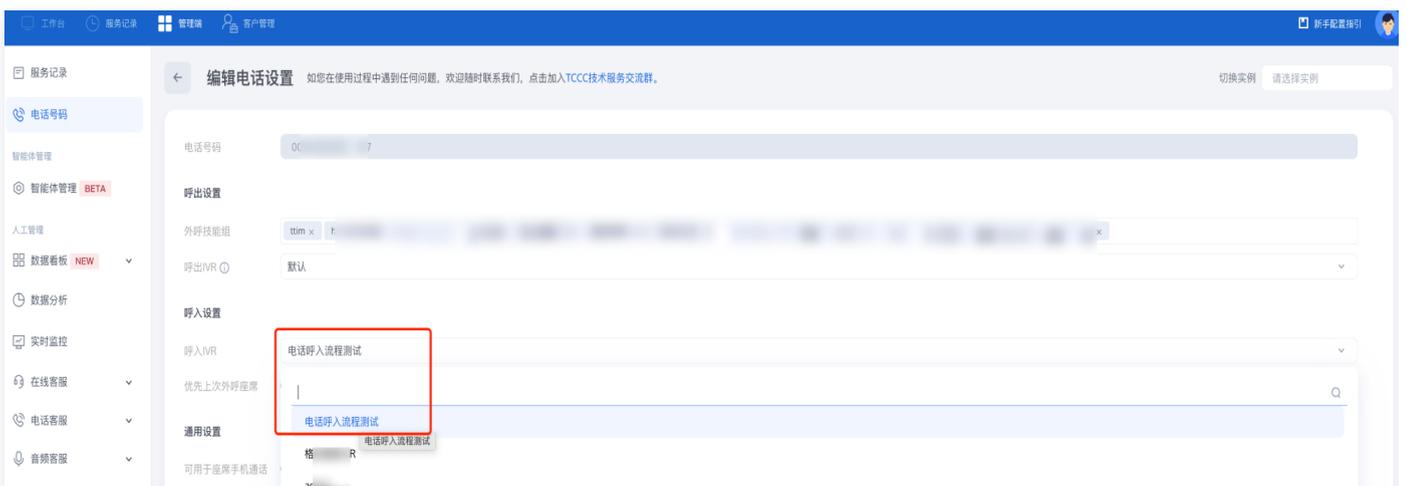


步骤3: 绑定 IVR 到目标号码

1. 打开号码管理页面，在目标号码的操作列单击编辑。



2. 进入电话设置编辑页后，在呼入设置 > 呼入IVR 中单击需要绑定的 IVR 名称，如“电话呼入流程测试”，选择后单击确定后完成绑定。



基础 IVR 模块

最近更新时间：2024-12-02 10:01:22

您可以通过拖拽组合基础 IVR 模块完成基础呼入流程的搭建，如基础模块无法满足您的业务场景，可参考多功能 IVR 模块完成较复杂呼入场景搭建。

开始模块与系统参数

开始模块作为 IVR 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
<code>\${WaitNo}</code>	排队时当前用户前面的排队人数	当前有 <code>\${WaitNo}</code> 人排队中，您可继续等待或稍后再次致电
<code>\${StaffNo}</code>	用户接入客服代表的工号	转接成功， <code>\${StaffNo}</code> 号客服为您服务
<code>\${SystemCallerNumber}</code>	主叫号码	该参数一般用于传递至业务系统
<code>\${SystemCalleeNumber}</code>	被叫号码	
<code>\${SystemSessionId}</code>	会话 ID	
<code>\${SystemCallRingDuration}</code>	呼出响铃时长（秒）	
<code>\${SystemCallAcceptDuration}</code>	电话接通时长（秒）	

开始
×

属性
连接

节点ID
main_menu
🔗

系统参数

- `${WaitNo}`: 排队时当前用户前面的排队人数
- `${StaffNo}`: 用户接入客服代表的工号
- `${SystemCallerNumber}`: 主叫号码
- `${SystemCalleeNumber}`: 被叫号码
- `${SystemSessionId}`: 会话ID
- `${SystemCallRingDuration}`: 呼出响铃时长(秒)
- `${SystemCallAcceptDuration}`: 电话接通时长(秒)

放音模块

该模块用于播放音频文件或文字转语音，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
放音是否可被打断	选择该放音是否可以被打断	可被打断
播放次数	该放音的循环播放次数	2
播放声音	文字转语音或选择音频	您好，欢迎致电客服热线。

放音
✕

属性
连接

节点ID 0 [REDACTED] G 📄

标签

放音是否可被打断 可被打断 不可被打断

播放次数

播放声音 文字转语音 选择现有音频

您好，欢迎致电客服热线。

12 / 600

▶ 点击试听

分支模块

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称。	按键分支
播放声音	指引用户进行相应按键的提示语。	售前服务请按1，售后服务请按2。
超时播放	用户回复按键超时的提示语，超时将自动执行上一级模块。	您的输入已超时，请重新输入。
错误播放	用户按键错误时的提示语。	您的输入错误，请重新输入。错误3次，电话将被自动挂断。
最大错误数	用户可以输入的最大错误次数，如输入错误超过指定值后电话自动挂断。	3
超时时间（秒）	设定用户回复超时的时间。	60
按键分支	匹配用户的电话按键值。	售前服务请按1，售后服务请按2。



语音识别导航

语音识别导航通过语音关键词匹配，识别客户的意图，并进行分支导航。使用前，需先[购买实时语音识别套餐包](#)。

关键参数	说明	示例
节点标签	可自定义该模块的名称	售前节点
语音关键词	用于匹配用户语音应答的关键词	是、是的。
播放声音	指引用户进行应答的提示语。	请问您是会员用户么。
超时播放	用户语音应答超时的提示语，超时将自动执行上一级模块。	您的应答已超时，请重新输入。
错误播放	用户按键错误时的提示语。	您的输入错误，请重新输入。错误3次，电话将被自动挂断。
错误后最大重试次数	用户可以应答的最大错误次数，如应答错误超过指定值后电话自动挂断。	3
超时时间（秒）	设定用户回复超时的时间。	60
默认按键配置	匹配用户的电话按键值。	*
超过最大循环次数后自动进入	用户错误次数超过最大重试次数后，自动进入此分支	-

转人工模块

转人工模块用于将来电转至相应的技能组，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来电，一般连接至分支模块后。

转人工

属性 连接

节点ID

标签 转人工

技能组名称 * 电话客服1组

上述技能组全忙或者离线时选择转接的技能组

技能组溢出 ⓘ 临时技能组

指定坐席优先 请输入接口地址

转接人工过程中放音 文字转语音 选择现有音频

正在转接人工, 请稍后。 |

11 / 600

▶ 点击试听

服务时间模块

服务时间模块用于设定人工客服工作时间，工作与非工作时间用户呼入可进入不同的接待流程。

说明：如您业务转人工前需判断座席工作时间，请您将 **服务时间** 节点 前置于 **转人工** 节点。

🕒 工作时间判断
✕

工作时间

非工作时间

属性
连接

标签

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】

工作日

周一
 周二
 周三
 周四
 周五

周六
 周日

工作时间段

全天
 区分上下午

09:00 至 18:00
🕒
您可以设定跨天时间段

满意度评价模块

满意度评价一般用于客服与用户通话结束后收集用户的满意度评价信息。

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	满意度收集
引导语	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。
按键选项	满意度的按键设置。	<ul style="list-style-type: none"> ● 0: 不满意 ● 1: 满意

满意度收集
✕

属性 连接

节点ID 🔗

标签

引导语 文字转语音 选择现有音频

请对我的服务作出评价，满意请按1，不满意请按0。

24 / 600

▶ 点击试听

按键选项

按键	评价内容	操作
⋮ 0 ▾	<input type="text" value="不满意"/>	删除
⋮ 1 ▾	<input type="text" value="满意"/>	删除
添加		

存储按键信息到变量

存储评价信息到变量

结束模块

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。

多功能 IVR 模块（高级版功能）

最近更新时间：2025-04-08 17:17:12

您可以通过拖拽组合多功能 IVR 模块完成较复杂呼入流程的搭建。

转外线模块

该模块用于将来电转接到外部电话。

关键参数	说明	示例
标签	可自定义该模块的名称	转外线
转接外线过程中放音	转接外线过程中的等待音乐。	可选择系统预置的等待音
转外线主叫号码	转外线时外呼使用的号码，下拉菜单中展示的为系统所有的可外呼号码列表。	020-6624XXXX
转外线被叫号码	转外线时需要转接的外部号码	010-7654XXXX

转外线 ?



属性 连接

节点ID 01JR73RZHY6F10ERW0XYD5VNVN

标签

转接外线过程中放音 文字转语音 选择现有音频

中文 / 智美 ▼

正在为您转外线，请稍后。

12 / 600

▶ 点击试听

转外线循环等待音 文字转语音 选择现有音频

中文 / 智美 ▼

请输入语音内容

0 / 600

▶ 点击试听

转外线主叫号码 * 0086 ▼

转外线被叫号码

收号模块

收号模块通过语音播报引导用户输入按键信息（DTMF），用户输入信息将被存储在设定的变量名中。

收号

01FQXES3S3YT5MDKF

复制
×

标签

收号语音 文字转语音 选择现有音频

请输入您的身份证号码，使用星号键代替字母，使用井号键结束。

43 / 600

▶ 点击试听

超时放音 文字转语音 选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

失败放音 文字转语音 选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

最大错误数

超时时间(秒)

存储到变量

位数类型 最大位数 固定长度

最大位数适合于接收动态长度位数的数字，当用户输入#号键表示输入

结束后回到通话（建议话首提示用户输入#号键）。

最大位数

20

收号节点一般后面需要连接一个接口调用模块，将收号变量通过入参形式给到第三方系统接口，做业务处理，再将结果通过出参形式注入到 IVR 后续的流程中，实现定制化的 IVR 需求。示例如下：



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
复制
✕

标签

最大错误数

超时时间(秒)

接口请求地址

入参 ⓘ

字段名	参数值	操..
<input type="text" value="CallerNumber"/>	<input type="text" value="\${SystemCallerNuml}"/>	✕
<input type="text" value="SessionId"/>	<input type="text" value="\${SystemSessionId}"/>	✕

[添加](#)

出参 ⓘ

参数名	字段名	默认值	并
<input type="text" value="\${useDynam}"/>	<input type="text" value="useDynamic"/>	<input type="text" value="false"/>	✕
<input type="text" value="\${ttsWelcon}"/>	<input type="text" value="ttsWelcome"/>	<input type="text" value="尊敬的客户能"/>	✕
<input type="text" value="\${tts}"/>	<input type="text" value="tts"/>	<input type="text"/>	✕
<input type="text" value="\${dynamicEi}"/>	<input type="text" value="entries"/>	<input type="text"/>	✕

[添加](#)

- **最大错误数**: 接口调用失败后将重试，此配置调用接口允许失败的次数
- **超时时间(秒)**: 每次调用接口的超时时间
- **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
<code>\${SystemCallerNumber}</code>	字符串	主叫号码
<code>\${SystemCalleeNumber}</code>	字符串	被叫号码
<code>\${SystemSessionId}</code>	字符串	会话 ID

response:

参数	类型	说明
返回参数1	字符串	IVR 配置中指定的返回参数
返回参数2	字符串	IVR 配置中指定的返回参数
返回参数N	字符串	IVR 配置中指定的返回参数

示例:

```
https://www.customurl.com/fetchVariables
```

请求

```
{  
  "Callee": "008618621500000"  
}
```

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. 通过传参模块，调用第三方接口传入主叫号码，获取分数参数值。
2. 条件判断模块，将分数分为4个不同等级，分别走4个不同分支。

示例如下：

参数判断分支 ×

标签

条件	标签	操作
<code>:Score ≥ 0.8</code>	<input type="text" value="优秀"/>	删除
<code>:Score < 0.8 且 :Score ≥ ...</code>	<input type="text" value="及格"/>	删除
<code>:Score < 0.6 且 :Score ≥ ...</code>	<input type="text" value="不及格"/>	删除
默认分支	<input type="text" value="默认"/>	

[添加](#)

×

参数	条件	值	操作
所有条件都满足			
<input type="text" value="Score"/>	< ▼	<input type="text" value="0.8"/>	✕
<input type="text" value="Score"/>	≥ ▼	<input type="text" value="0.6"/>	✕
添加新条件			
修改 取消			

放音模块

- **动态播报：**放音模块可以通过 `${variable}` 的形式，支持系统播报动态传入的第三方参数。

① 说明

如果文本中涉及阿拉伯数字播报，建议通过汉字形式，例如：“按一转咨询，按二转销售”。

放音 复制 ×

标签

放音是否可被打断 可被打断 不可被打断

播放次数

播放声音 文字转语音 选择现有音频

`\${ttsWelcome}`, 请稍后

17 / 600

▶ 点击试听

- **使用动态变量传入音频：**支持用户使用动态变量的方式传入现有音频 ID（这里所使用的动态变量为接口调用模块的出参），用户可在动态变量中传入现有音频文件 ID，系统会自动关联到相关音频文件进行放音。如果该变量对应的音频文件 ID 不存在，则会选用播放声音中已经设置好的放音内容。

⚠ 注意：

1. 该功能使用必须先配置好接口调用模块才可使用。
2. 当变量获取失败时，则会播放上方已经设置好的放音内容。

播放声音

文字转语音 选择现有音频

中文 / 智美 ▼

请输入语音内容

0 / 600

▶ 点击试听

优先使用动态变量[?]

useDynamic ▼

转人工模块（获取指定座席列表）

URL: `https://{custom_url}?action=specifiedSeat&version=1`

METHOD: POST

Content-Type: `application/json; charset=utf8`

REQUEST:

参数	类型	说明
RequestId	字符串	请求序号
Timestamp	数值	Unix 秒级时间戳
SdkAppId	数值	联络中心实例 ID
SessionType	字符串	会话类型，目前只有 "tel"
User	字符串	用户号码（带0086前缀）

RESPONSE:

参数	类型	说明
RequestId	字符串	请求序号
ErrMsg	字符串	错误说明
ErrCode	数值	错误码

SeatEmails	字符串数组	指定座席列表
SkillGroup	数值	指定技能组 ID

分支模块（启用动态分支）

IVR 中分支节点支持动态分支功能，业务方可以通过第三方传参的形式自行构建动态分支结构。将动态分支选项设为启用，动态分支参数选择为 IVR 流程之前传参模块传入的第三方业务参数。动态分支参数的格式见下。

⚠ 注意

传参模块中对应传入的 json 数组格式的参数需要转为 string 字符串。

动态分支参数：

参数	类型	说明
digits	字符串	分支对应的按键信息，取值：0-9、#、*
name	字符串	分支唯一ID，建议用GUID唯一标识一个分支
lable	字符串	分支的中文描述（会和按键信息一起体现在话单中）
next	字符串	下一跳节点名称（可点击需跳转的节点，标题栏上可获取）

动态分支

复制

×

标签

播放声音 文字转语音 选择现有音频

`\${tts}, 按*返回普通菜单

16 / 600

▶ 点击试听

超时播放 文字转语音 选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

错误播放 文字转语音 选择现有音频

0 / 600

▶ 点击试听

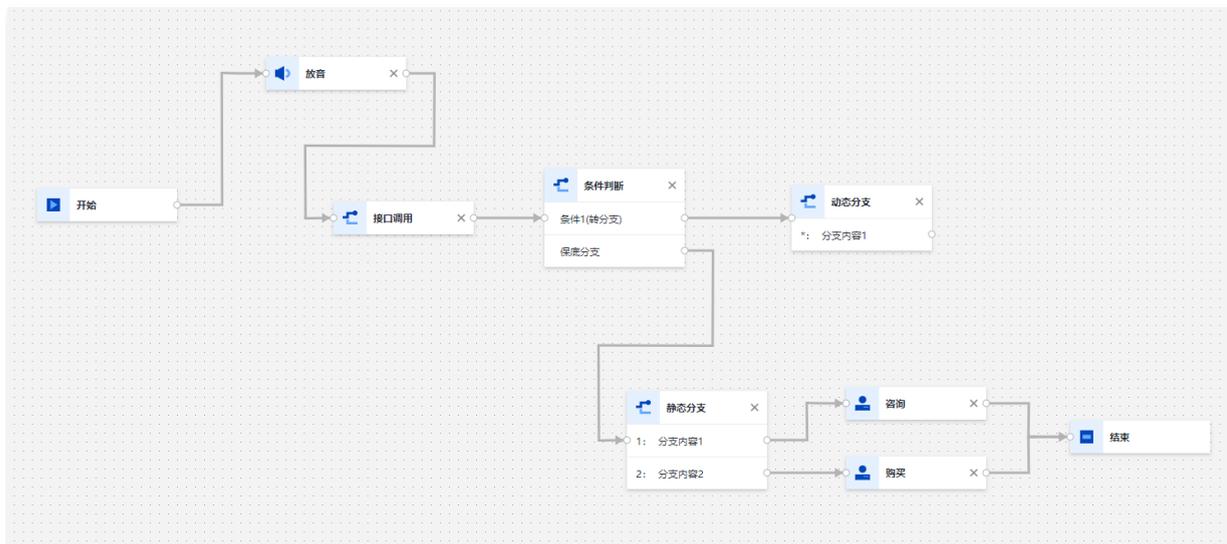
最大错误数

超时时间(秒)

动态分支 关闭 启用

动态分支参数

示例：



```
https://www.customurl.com/fetchVariables
```

请求

```
{
  "Callee": "008618621500000"
}
```

返回

```
{
  "tts": "按一转咨询，按二转购买",
  "dynamicEntries": "[{
    \"digits\": \"1\",
    \"next\": \"01FN8J6WZ984WR9PP4ZZTC8YXS\",
    \"label\": \"咨询\",
    \"name\": \"120b5ad2-6b6e-49e8-ade7-d952e7de6f32\"
  },
  {
    \"digits\": \"2\",
    \"next\": \"01FN8J92EH5HP4SBS5W4MXZD0J\",
    \"label\": \"购买\",
    \"name\": \"4ac833b5-9019-4ba9-8c5a-a11fb893dca2\"
  }
]"
}
```

转分机

前提条件：完成 [SIP 话机注册](#)。

该模块中，输入目标座席的 SIP 话机分机号即可转接。

↻ 转分机 ×

转分机
×

属性

连接

节点ID □

标签

播放声音 文字转语音 选择现有音频

请输入分机号

6 / 600

▶ 点击试听

拨分机号超时 文字转语音 选择现有音频

超时了，请重新输入分机号

12 / 600

▶ 点击试听

同一个转分机模块仅支持转同一长度的分机号，您需要在此进行设置：

转分机 ×

11 / 600

▶ 点击试听

最大错误数 3 ▼

超时时间(秒) 10

分机号长度 4

语音信箱

该模块支持用户在呼入时留言，留言可通过服务记录查询
用户在“哔声”后开始留言，留言完成后，按#号键结束留言。

语音信箱
✕

属性
连接

节点ID 📄

01GRANXHEGK5QJ6FAGQH4435F1

语音信箱

语音信箱

留言前播放语音信箱提示音，提示音结束后请在哔声后开始留言，按#号键结束留言。

留言前提示音 文字转语音 选择现有音频

在哔声后开始留言，按#号键结束留言。

0

▶ 点击试听

留言结束提示音 文字转语音 选择现有音频

0

▶ 点击试听

留言后可在服务记录的语音信箱 TAB 播放留言和下载留言

主叫号码	备注	被叫号码	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	语音信箱	操作
0086075536560004		0086075536560004	正常结束	00:00:36			电话体验技能组	-	客户	-	查看详情 播放录音 ...
0086195****8105	-	0086195****8105	IVR后直接结束	00:00:00				-	座席	播放留言 下载留言	查看详情 播放录音 ...
0086195****8105	-	0086075536560004	IVR 期间用...	00:00:00				-	客户	播放留言 下载留言	查看详情 播放录音 ...

共 3 条 15 条 / 页

IVR 版本管理（高级版功能）

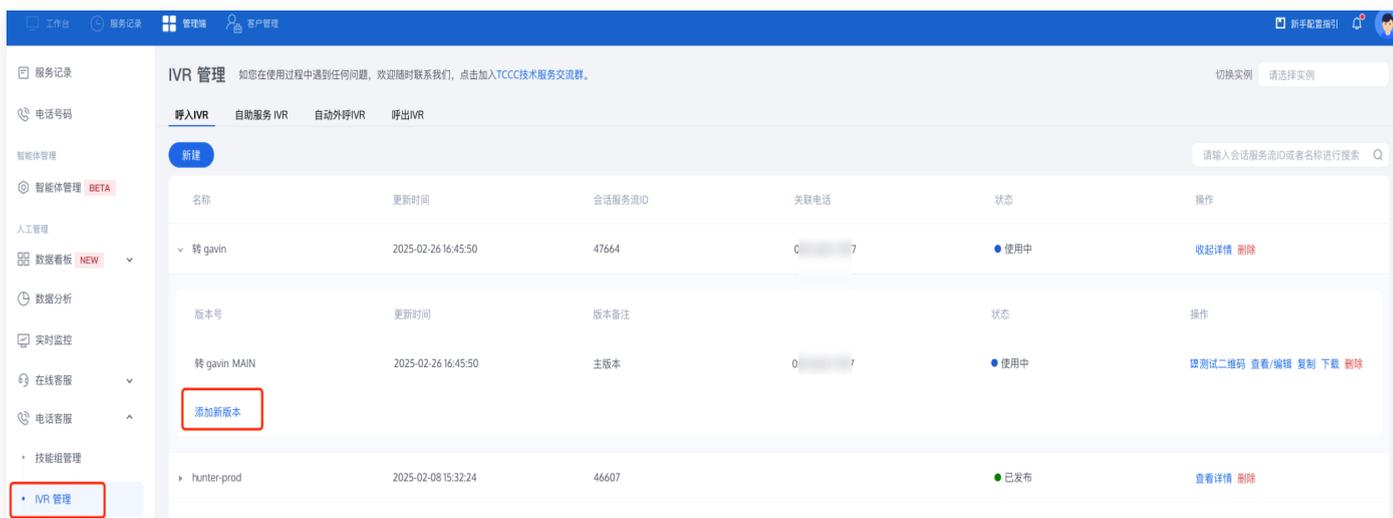
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

IVR 版本管理主要用于帮助管理员基于历史 IVR 流程修改且不影响历史配置的 IVR 流程。

操作步骤

1. 进入 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏单击[电话客服](#) > [IVR 管理](#) > [呼入 IVR](#)，选择一个历史 IVR 流程单击 [添加新版本](#)。



2. 在添加新版本对话框中选择需要基于哪个版本添加，并设置新版本号，同时可以给该新版本备注，单击确定后生成新版本 IVR。

添加电话呼入流程测试的新版本

基于该版本添加 *

新版本号 *

版本备注

取消 确定

呼出号码分配

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

通过不同的呼出号码分配规则，不仅能提高座席工作效率，还能优化客户沟通体验，确保业务精准触达目标客户，共包含三种规则：

- **外呼技能组关联号码分配**：系统会将特定号码与指定的外呼技能组进行绑定
- **相同归属地分配**：系统会优先分配与被叫号码归属地一致的号码进行外呼
- **允许座席指定号码呼出**：座席可根据业务需求从给定的号码范围内挑选号码进行拨出

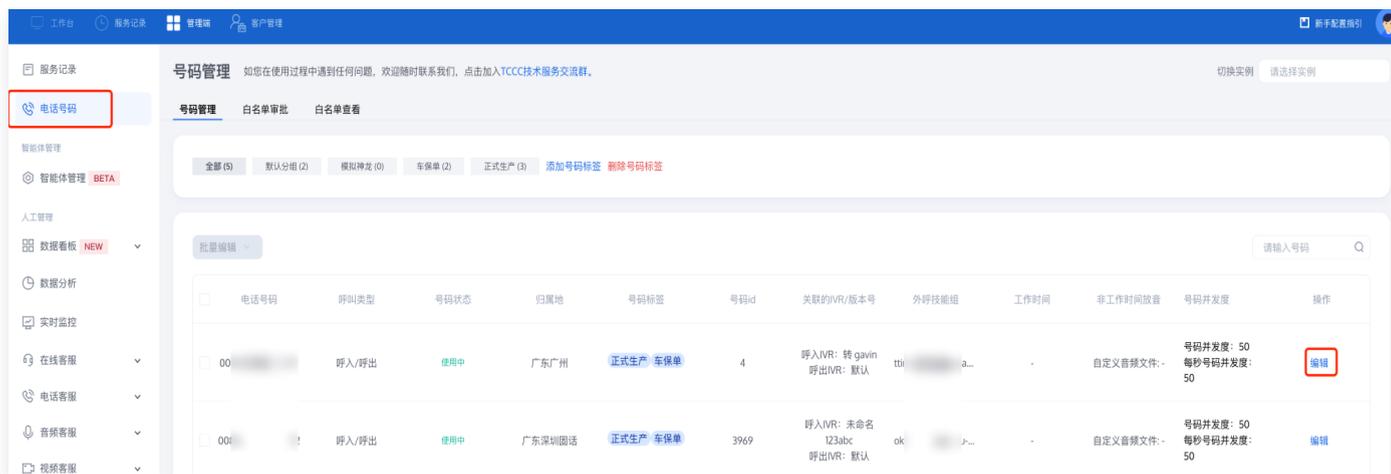
详细操作步骤说明如下：

外呼技能组关联号码分配

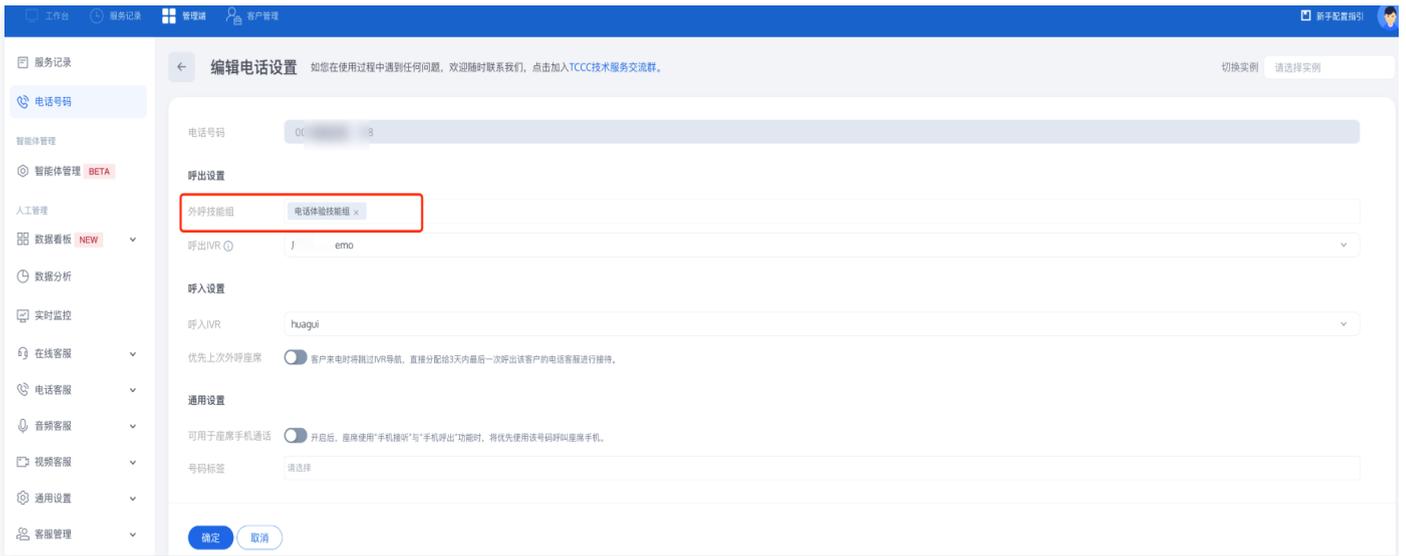
外呼技能组关联号码分配规则，旨在将特定号码与指定的外呼技能组进行绑定。当该技能组的座席执行外呼操作时，系统会优先选用与该技能组绑定的号码进行外呼。

具体配置操作步骤如下：

1. 访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击**电话号码**，在对应外呼号码的操作列单击**编辑**。



2. 在**呼出设置 > 外呼技能组**选项中，选择需要绑定该号码的外呼技能组（若尚未设置技能组，可参见 [技能组管理](#) 创建技能组后再进行绑定），设置完成后点击下方**确定**按钮。



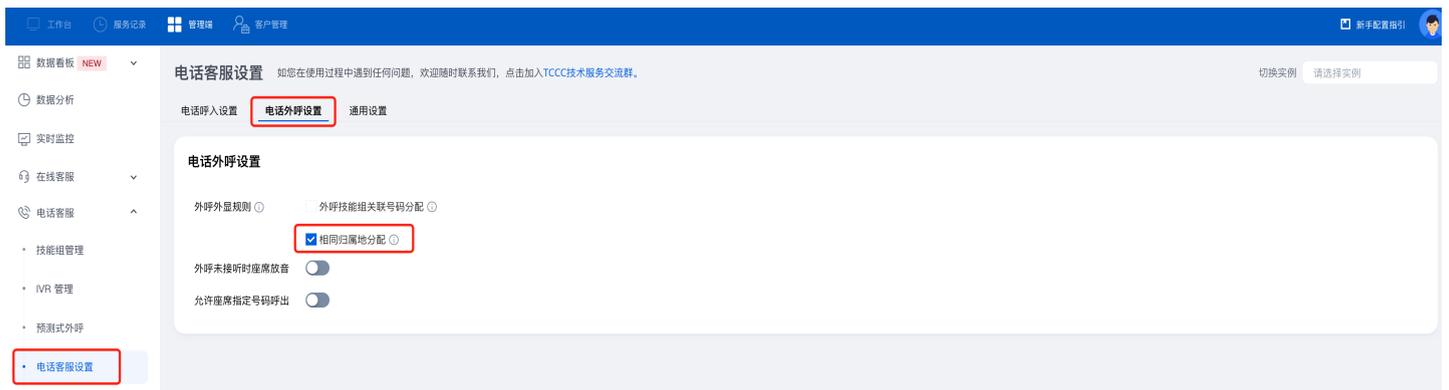
3. 在管理工作台左侧导航栏单击电话客服 > 电话客服设置 > 电话外呼设置，勾选外呼技能组关联号码分配。



相同归属地分配

相同归属地分配规则，是指在坐席执行外呼操作时，系统会优先分配与被叫号码归属地一致的号码进行外呼。若不存在归属地相同的号码，系统将进行随机分配。具体操作步骤如下：

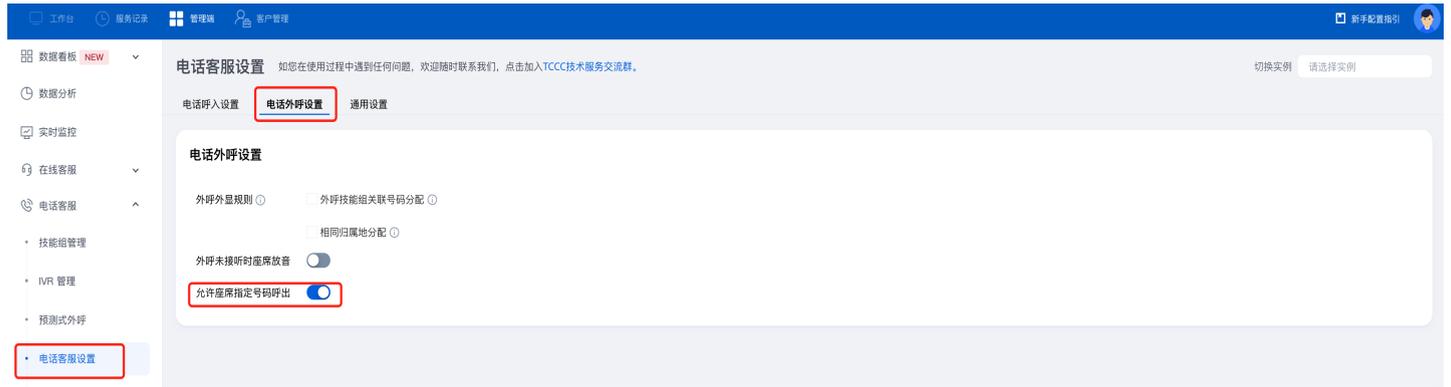
登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击电话客服 > 电话客服设置，单击电话外呼设置，在电话外呼设置中勾选相同归属地分配。



允许座席指定号码呼出

此功能旨在为座席提供呼出号码自主选择的权限。开启该功能后，座席在进行外呼操作时，可根据业务需求从给定的号码范围内挑选号码进行拨出。其中，座席能够选择的号码范围，与号码外呼技能组的配置紧密关联。具体操作步骤如下：

登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击**电话客服 > 电话客服设置 > 电话外呼设置**，开关开启后允许座席在外呼时选择号码进行拨出，座席可选择号码的范围与**号码外呼技能组**的配置相关联。



SIP 话机

SIP 话机注册

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

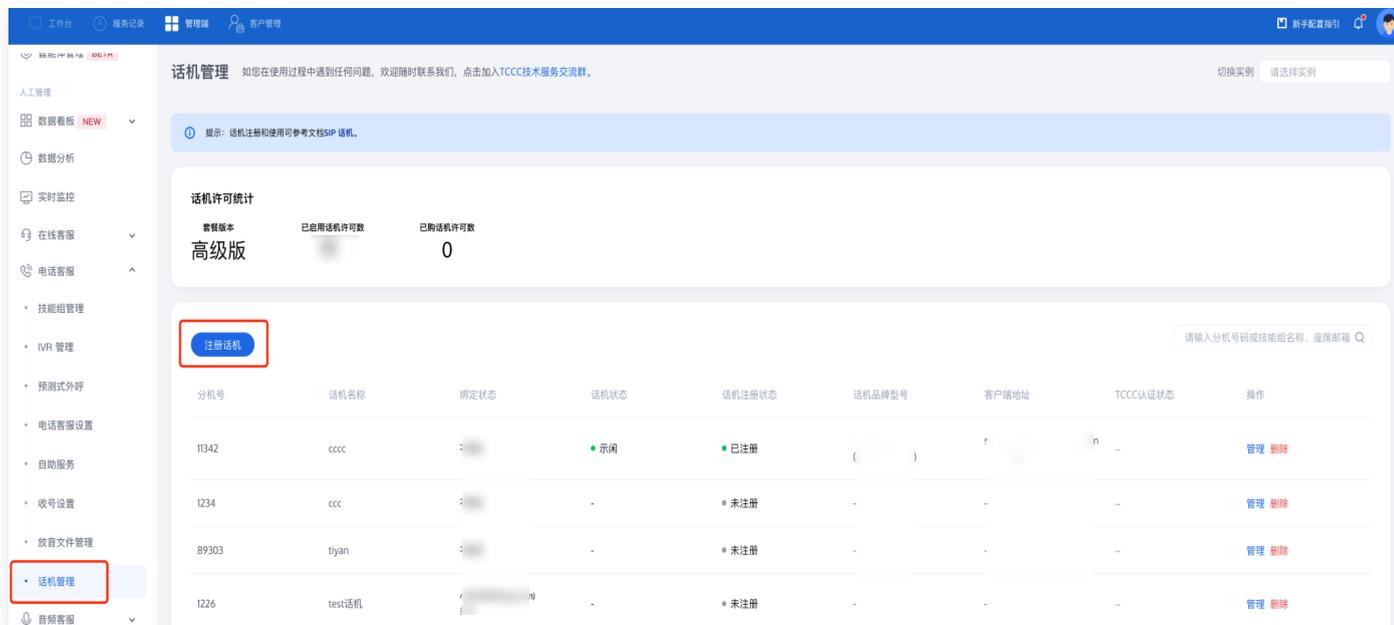
概述

腾讯云云联络中心允许客户将购买的 SIP 固话话机与云联络中心上的座席打通，从而让座席通过固话话机进行通话。主要功能包括：

- 管理员对 SIP 话机进行状态管理，包括注册、重置密码。
- 每个座席的 SIP 话机分别有专属分机号。
- 话机可绑定座席作为座席的专属话机，每个员工无需登录云联络中心即可使用话机办公，使用话机进行内部通话、外呼、呼入来电接听等场景。
- 话机可加入技能组，用户电话呼入时，系统可按照预先设置的规则将该技能组来电分配至合适的话机。

注册话机说明

1. 登录 [腾讯云联络中心管理端](#)。
2. 左侧导航栏单击[电话客服](#) > [话机管理](#)进入话机管理页面，左上角单击[注册话机](#)。



3. 为话机设置一个1到8开头的，4到6位数字的分机号，并设置话机的名称。

注册话机 ✕

1 输入分机号码 > 2 配置话机

分机号码 *

请输入1到8开头，4到6位数字的分机号码

话机名称 *

绑定技能组或座席 不绑定 技能组 座席

下一步

4. 将分机注册信息配置到您的 SIP 话机上。

话机信息 ↻

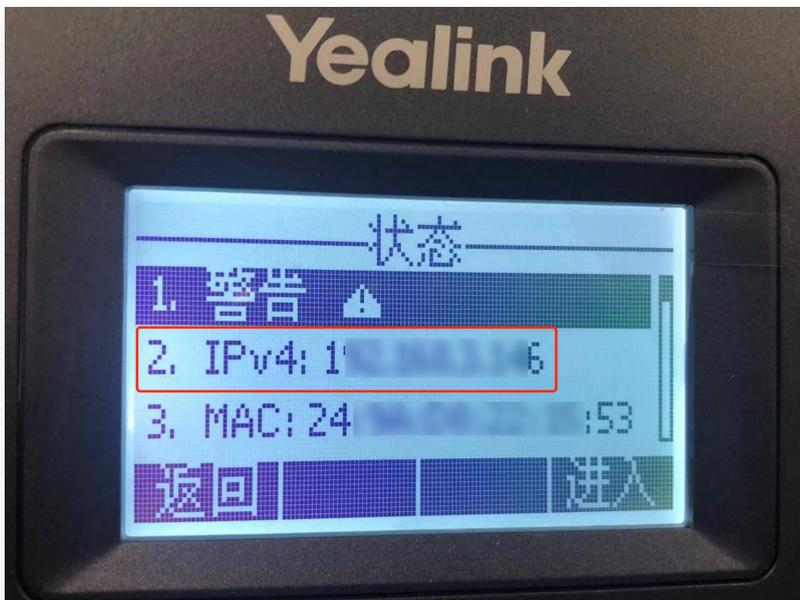
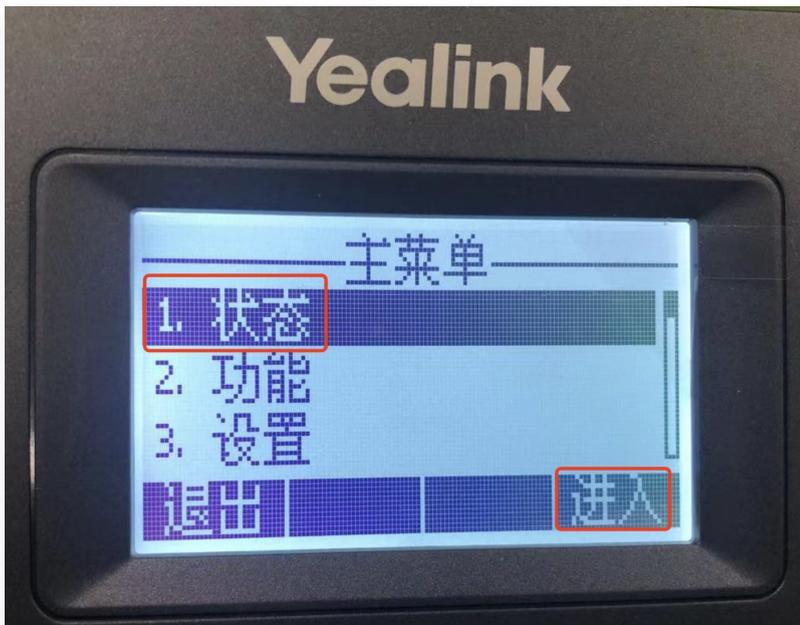
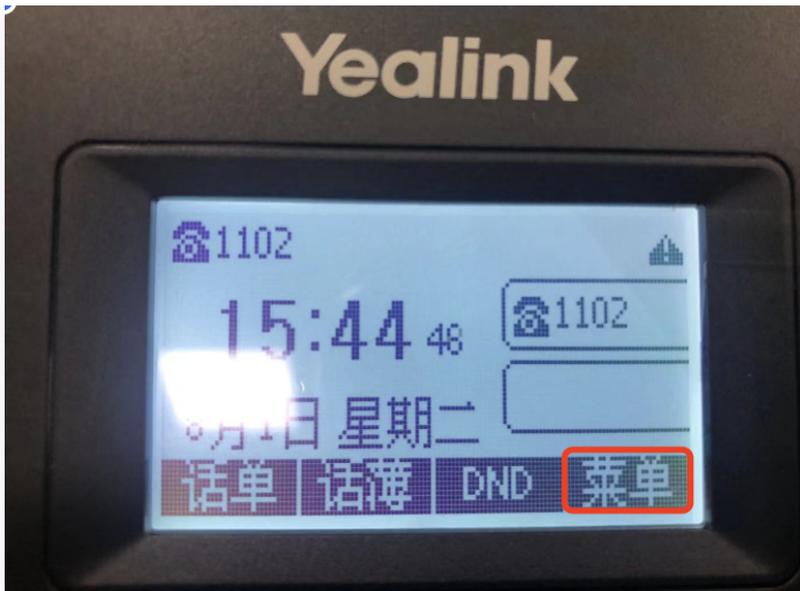
话机账户信息

话机名称	lulu ✎
状态	-
注册状态	● 未注册
域名	140 [模糊] loud.com 🔗
内线号码	3001 🔗
密码	.. [模糊] 🔗 重置密码
服务器地址	sip [模糊] :loud.com:5061 🔗
备选服务器地址	sip [模糊] :loud.com:5061 🔗
传输	tls 🔗

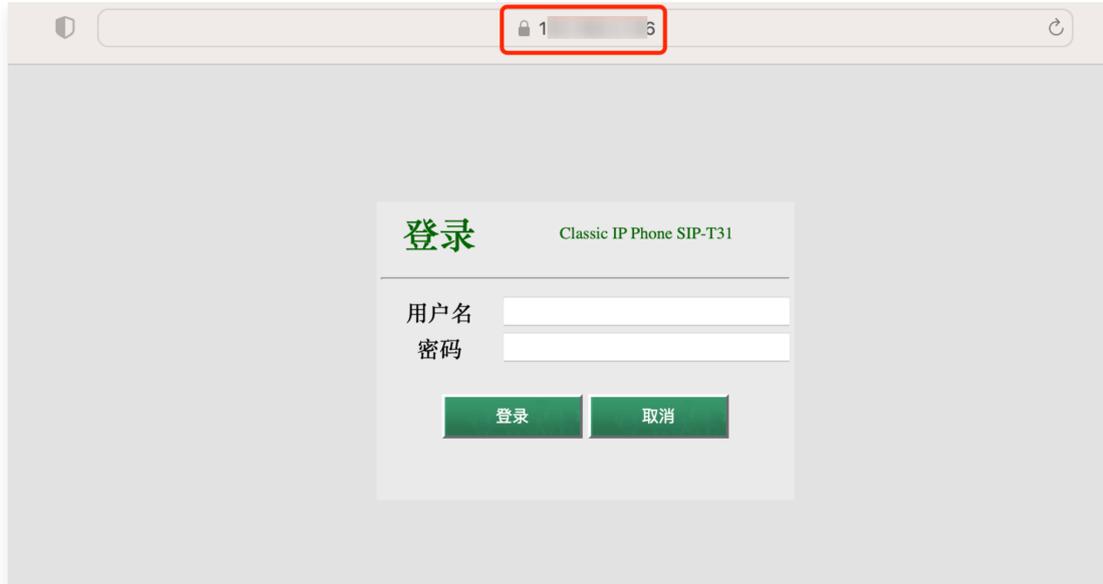
5. 在浏览器内输入话机的IPv4地址进入话机管理页面，请根据您的 SIP 话机类型，按照以下对应的操作指引，配置您的话机。

操作流程：

- 步骤1：在话机主页单击菜单 > 状态，获取“内网 IP 地址”。



- 步骤2: 在话机同网段的电脑浏览器内输入 [步骤1](#) 中获取的话机的 IP 地址进入话机管理页面。



亿联 (yealink)

- 标签、显示名、注册名、用户名处填写：话机分机号
- 密码处填写：话机密码
- 服务器主地址处填写：域名
- 传输选择：TLS
- Outbound 代理服务器1处填写：服务器地址
- Outbound 代理服务器2处填写：备选服务器地址

Yealink | T31
⚠ 正在使用默认密码

状态
账号
网络
可编程按键
功能
设置

注册

账号 账号2 ▼

注册状态	注册上
线路激活	启用 ▼
标签	3101
显示名	3101
注册名	3101
用户名	3101
密码	••••••••

SIP服务器 1

服务器主地址	1400...6.tccc.qcloud.com	端口	5061
传输	TLS ▼		
心跳报文	3600		
重试次数	3		

SIP服务器 2

服务器主地址		端口	5060
传输	UDP ▼		
心跳报文	3600		
重试次数	3		

Outbound代理

启用Outbound代理	启用 ▼		
Outbound代理服务器1	sip.tccc.qcloud.com	端口	5061
Outbound代理服务器2	sip2.tccc.qcloud.com	端口	5061
代理回退间隔	3600		
NAT	禁用 ▼		

提交
取消

科尔特 (CallTel)

- 用户名、电话号码、显示名字、代理服务器账号处填写：话机分机号
- 密码、代理服务器密码处填写：话机密码
- 服务器地址、服务器端口、本地域名处填写：域名
- 代理服务器地址、代理服务器端口处填写：服务器地址

- 备份代理服务器地址、备份代理服务器端口处填写：备选服务器地址

CALLTEL CT23

SIP SIP热点设置 IAX2 STUN DIAL PEER

SIP线路: SIP 2

基本设置 >>

注册状态	已注册	本地域名	1400...tccc.qcloud.
服务器地址	1400...6.tccc.qcloud.	代理服务器地址	sip.tccc.qcloud.com
服务器端口	5061	代理服务器端口	5061
用户名	3102	代理服务器帐号	
密码	代理服务器密码	
电话号码	3102	备份代理服务器地址	sip2.tccc.qcloud.com
显示名字	3102	备份代理服务器端口	5061
开启注册	<input checked="" type="checkbox"/>	服务器名称	tccc

SIP 高级设置里，传输协议选择 TLS：

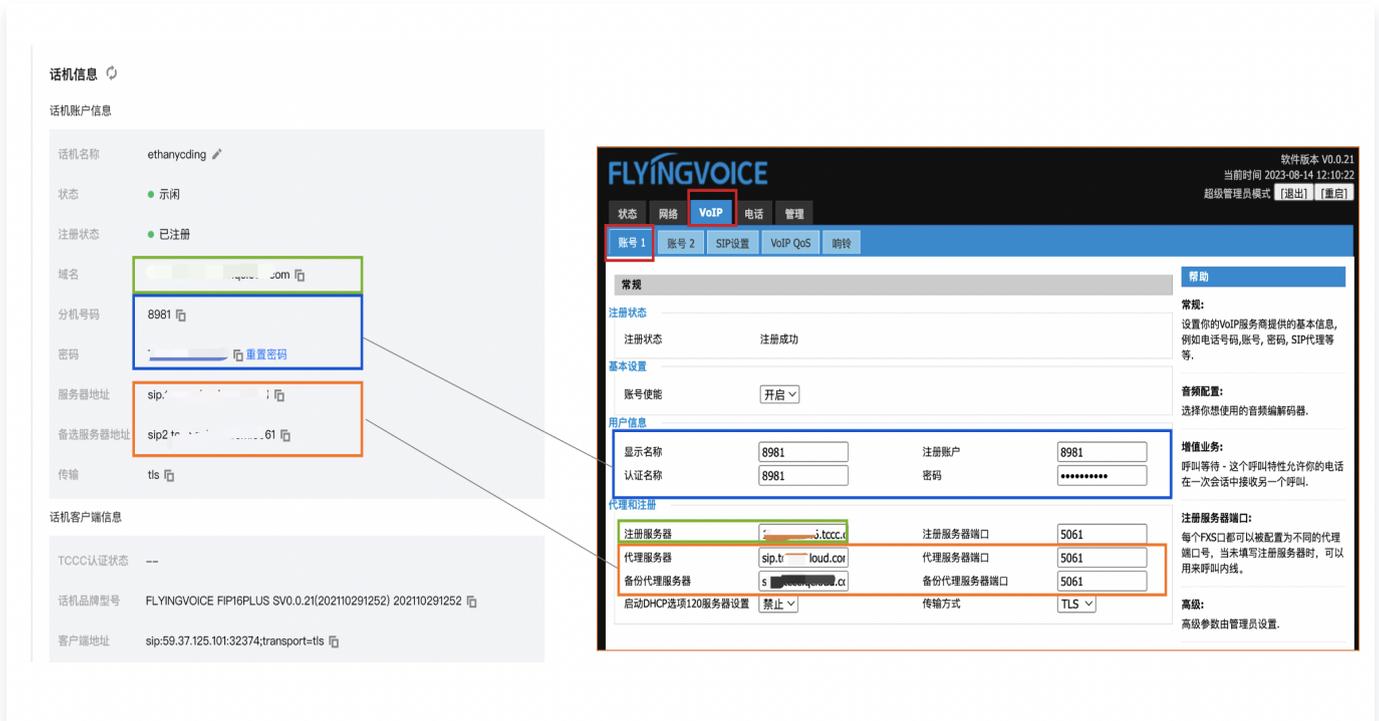
详细配置

SIP高级设置 >>

开启无条件前转	<input type="checkbox"/>	启用热线号码	<input type="checkbox"/>
无条件前转号码	<input type="text"/>	热线号码	<input type="text"/>
开启遇忙前转	<input type="checkbox"/>	热线延迟时间	0 (0~9)秒
遇忙前转号码	<input type="text"/>	自动检测服务器	SIP Option
开启无应答前转	<input type="checkbox"/>	服务器检测时间间隔	60 秒
无应答前转号码	<input type="text"/>	BLF服务器	<input type="text"/>
无应答前转延时时间	60 (0~120)秒	转移超时时间	0 秒
开启信令加密	<input type="checkbox"/>	开启自动应答	<input type="checkbox"/>
信令加密密钥	<input type="text"/>	自动应答时间	60 秒
开启语音加密	<input type="checkbox"/>	开启会话计时	<input type="checkbox"/>
语音加密密钥	<input type="text"/>	会话超时时间	0 秒
开启MWI订阅	<input type="checkbox"/>	会议类型	本地
语音信箱号码	<input type="text"/>	会议室号码	<input type="text"/>
订阅包重传超时时间	3600 秒	服务器注册时限	3600 秒
开启服务码	<input type="checkbox"/>	DND关闭码	<input type="text"/>
DND开启码	<input type="text"/>	无条件前转关闭码	<input type="text"/>
无条件前转开启码	<input type="text"/>	遇忙前转关闭码	<input type="text"/>
遇忙前转开启码	<input type="text"/>	无应答前转关闭码	<input type="text"/>
无应答前转开启码	<input type="text"/>	拒绝匿名呼叫关闭码	<input type="text"/>
拒绝匿名呼叫开启码	<input type="text"/>	服务器类型	COMMON
用户代理	<input type="text"/>	规范版本	RFC3261
DTMF类型	自动	本地端口	5060
DTMF SIP INFO类型	发送10/11	匿名呼叫规范版本	不使用
铃声类型	默认	注册时带认证	<input type="checkbox"/>
开启Rport	<input type="checkbox"/>	仅响应一种语音编码	<input type="checkbox"/>
开启PRACK	<input type="checkbox"/>	自动使用TCP传输	<input type="checkbox"/>
长的Contact字段	<input type="checkbox"/>	配置兼容特殊服务器	<input type="checkbox"/>
允许URI转换	<input checked="" type="checkbox"/>	开启GRUU	<input type="checkbox"/>
允许不注册呼出	<input type="checkbox"/>	配置显示姓名加引号	<input type="checkbox"/>
禁止匿名呼叫	<input type="checkbox"/>	开启user=phone	<input checked="" type="checkbox"/>
DNS模式	A	开启点击呼叫	<input type="checkbox"/>
开启未接来电记录	<input checked="" type="checkbox"/>	传输协议	TLS
BLF List号码	<input type="text"/>	使用VPN	<input checked="" type="checkbox"/>
开启BLF List	<input type="checkbox"/>	开启DND	<input type="checkbox"/>
呼叫等待时间182	<input type="checkbox"/>	来电显示头域	PAI-RPID-FROM
启用Inactive Hold	<input type="checkbox"/>	同步话机时间	<input type="checkbox"/>
开启Feature Sync	<input type="checkbox"/>	启用Tel格式呼叫	<input type="checkbox"/>
开启SCA	<input type="checkbox"/>		

提交

- 显示名称、注册账户、认证名称填写：话机分机号
- 密码、代理服务器密码处填写：话机密码
- 注册服务器、注册服务器端口填写：域名
- 代理服务器：服务器地址（冒号之前部分）
- 代理服务器端口填写：服务器地址（冒号之后部分）
- 备份代理服务器：备选服务器地址（冒号之前部分）
- 备份代理服务器端口填写：备选服务器地址（冒号之后部分）
- 传输方式：TLS



阿尔卡特 朗讯

- 标签、显示名称、用户名、注册名称处填写：话机分机号
- 密码处填写：话机密码
- 服务器地址、服务器端口、备用服务器地址、备用服务器端口处填写：域名
- 传输方式选择：TLS
- 代理服务器地址、代理服务器端口填写：服务器地址

• 备用代理服务器地址、备用代理服务器端口填写：备选服务器地址

Alcatel-Lucent Enterprise WBM Based Management | H6

标签:	3104
显示名称:	3104
用户名:	3104
注册名称:	3104
密码:	•••••
服务器地址:	1400.100.100.tccc.qcloud.com
服务器端口:	5061
注册超时时间:	3600
传输方式:	TLS
备用服务器地址:	1400.100.100.tccc.qcloud.com
备用服务器端口:	5061
备用服务器注册超时时间:	3600
备用服务器传输方式:	TLS
代理服务器地址:	sip.tccc.qcloud.com
代理服务器端口:	5061
备用代理服务器地址:	sip2.tccc.qcloud.com
备用代理服务器端口:	5061

SIP 话机使用

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

腾讯云云联络中心允许客户将购买的 SIP 固话话机与云联络中心上的座席打通，从而让座席通过固话话机进行通话。主要功能包括：

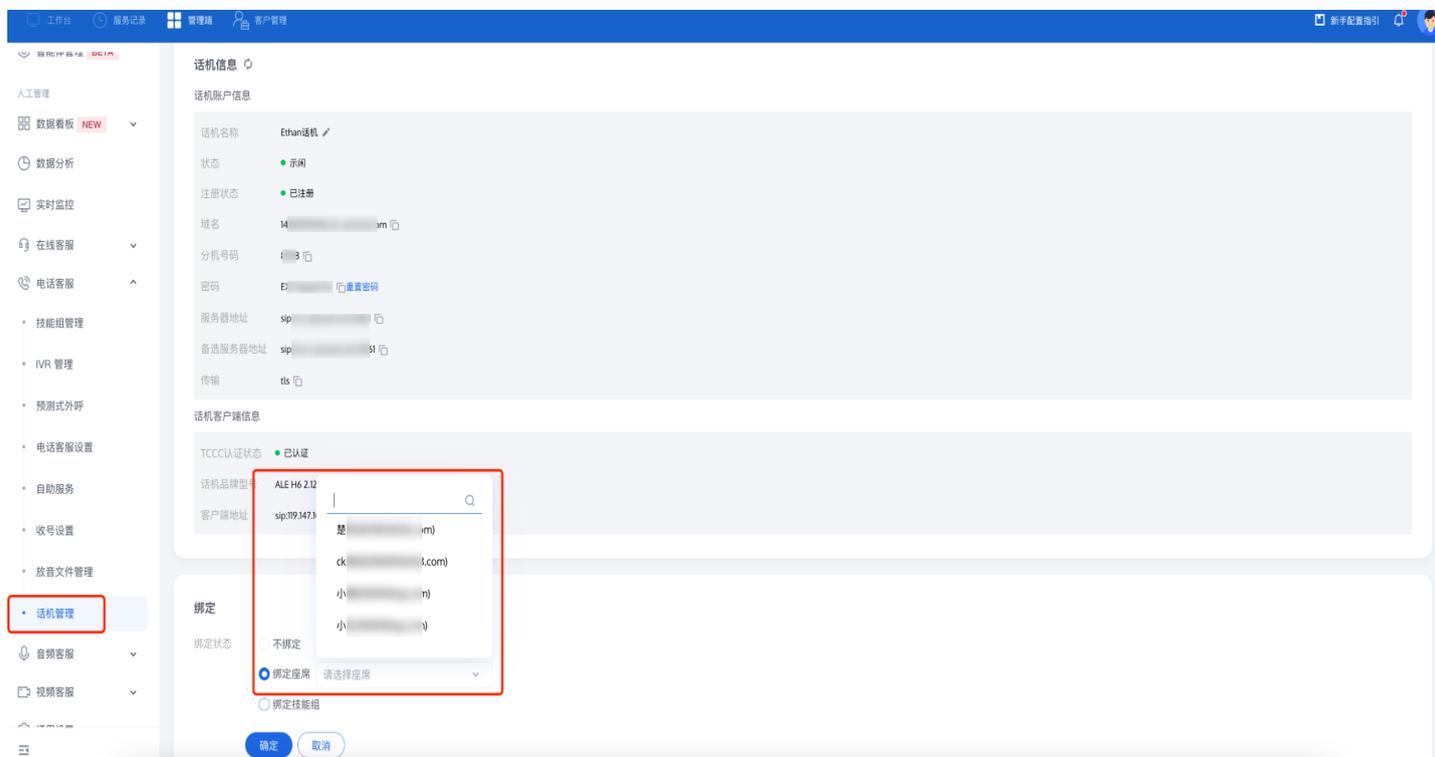
- 管理员对 SIP 话机进行状态管理，包括注册、重置密码。
- 每个座席的 SIP 话机分别有专属分机号。在线话机占用一个座席许可。
- 话机可绑定座席作为座席的专属话机，每个员工无需登录云联络中心即可使用话机办公，使用话机进行内部通话、外呼、呼入来电接听等场景。
- 话机可加入技能组，用户电话呼入时，系统可按照预先设置的规则将该技能组来电分配至合适的话机。

话机呼入

完成 [SIP 话机注册](#) 后，可将话机绑定座席或绑定技能组使用。

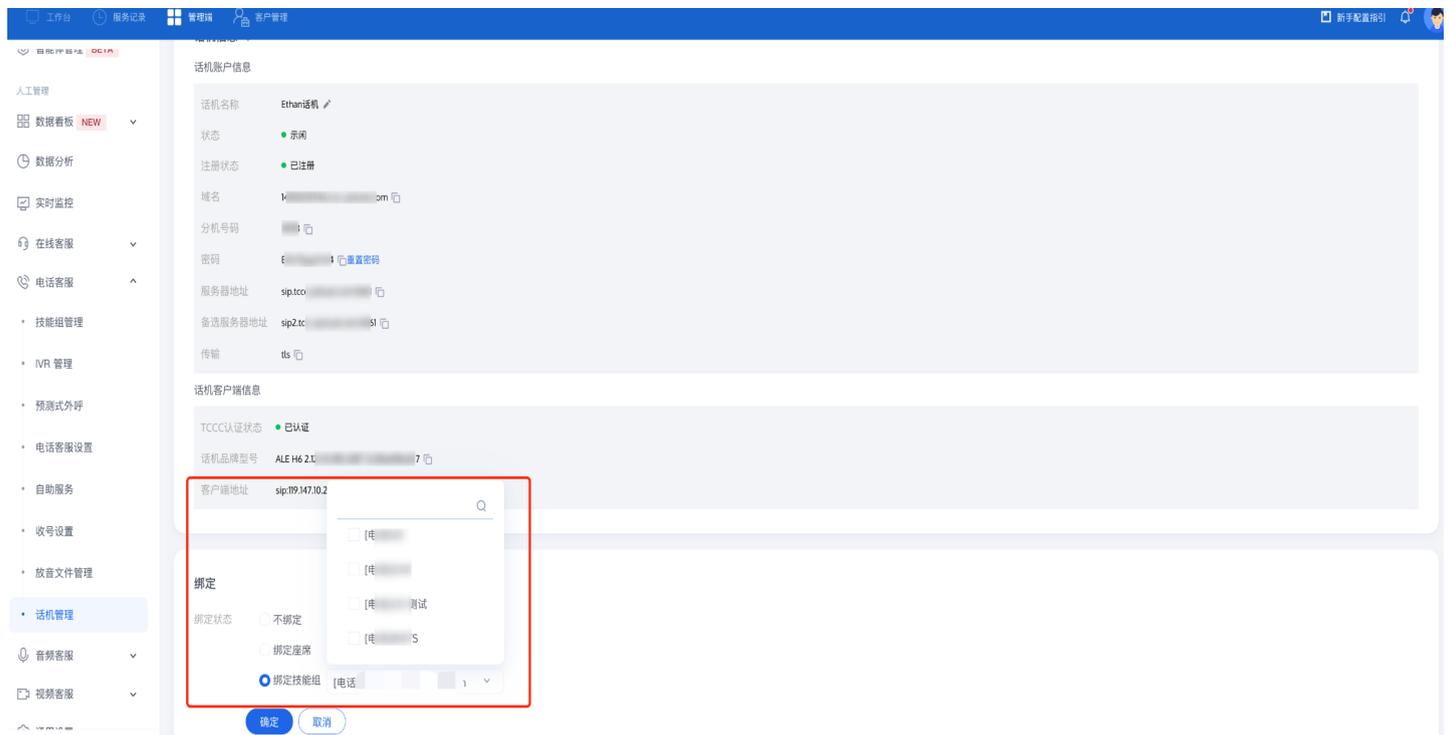
绑定座席使用（仅限高级版座席使用）

访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击[话机管理](#)，将话机绑定座席后，话机的状态与座席的状态保持一致，当座席示闲且有用户来电时，座席绑定的话机会响铃。



绑定技能组使用

访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击**话机管理**，将话机绑定技能组后，话机状态为示闲，用户电话呼入时，系统可按照预先设置的规则将该技能组来电分配至合适的话机。



话机外呼

话机外呼手机：直接使用话机拨手机号呼出。

话机外呼固话：先输入固话的区号再输入固话号码呼出，例如：02182881882（021为区号，82881882为固话号码）。

话机呼叫话机

直接拨打被叫话机的分机号。

工作台呼叫话机

单击**电话外呼**，选择**话机呼叫**，找到被叫的分机号，选择后单击**拨打话机**。

外呼 | 内部呼叫 | 话机呼叫

请选择技能组 分机号

分机号	座席姓名	座席邮箱	技能组	话机状态	话机注册...
<input type="radio"/> 100098	陈某某	1000000000@...	-	-	未注册
<input type="radio"/> 1002	-	-	-	-	未注册
<input type="radio"/> 1010	-	-	技术支持组...	示闲	已注册
<input type="radio"/> 11342	-	-	-	示闲	已注册
<input type="radio"/> 114513	-	-	2000000000...	-	未注册
<input type="radio"/> 114514	-	-	2000000000...	-	未注册

拨打电话

员工手机接听配置

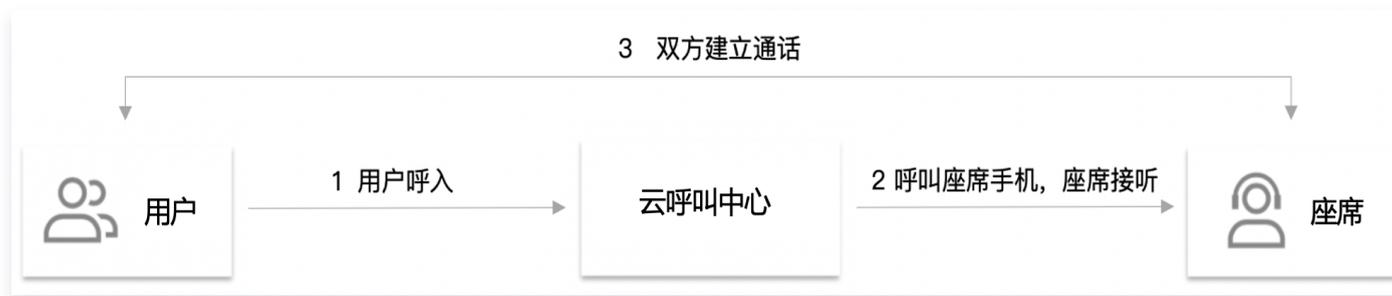
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

功能说明

员工可在工作台开启手机接听功能，员工操作参见 [电话接听与呼出（通过员工手机）](#)。开启后用户呼入时系统会拨打员工手机（此时系统需具有外呼能力的电话号码，该号码呼叫员工手机会产生外呼费用，费用通过固话呼出套餐包抵扣），员工手机接通后与用户建立通话。

员工手机接听支持两种模式：

- **仅工作台离线时**：该模式下若员工电脑端在线，来电将会被分配给员工电脑端。来电仅在员工电脑端离线时分配给员工的手机接听。
- **始终**：该模式下无论员工电脑端是否在线，来电都会被分配给员工手机接听。员工手机接听功能流程如下：

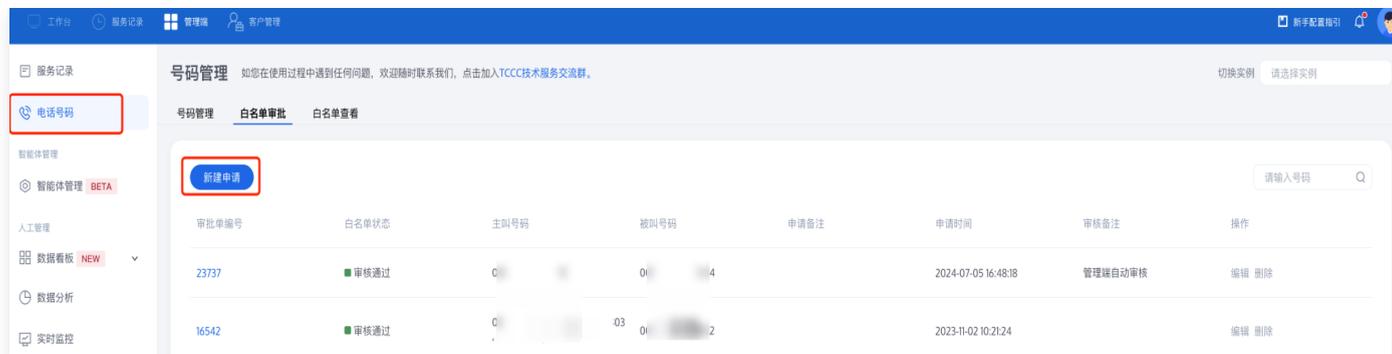


使用场景

- 员工处于移动场景，不方便使用电脑接听电话。
- 员工职场无耳麦等通话设备，需使用手机作为主要通话设备。

配置手机接听

1. 直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#) > [号码管理](#) > [白名单审批](#) 页面，单击新建申请。主叫号码为系统用于外呼员工手机的号码（此号码需具有外呼能力），被叫号码为需要添加白名单的员工手机号。填写后单击提交等待技术支持人员加白，加白成功后申请单状态为“审核通过”，可前往“白名单查看”页面查看详情。



新建白名单

当为客服的手机号加白时，建议您联系客服将白名单中的主叫号码加入手机通讯录中，否则主叫号码呼入座席手机时，可能被识别为骚扰电话。

主叫号码 *

被叫号码 *

仅支持选择座席绑定的手机号码

申请备注

2. 在号码编辑页面打开可用于员工手机通话开关，勾选后员工使用手机接听时，系统将优先使用该号码外呼员工手机。

编辑电话设置

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](#)

电话号码

呼出设置

外呼技能组

呼出IVR

呼入设置

呼入IVR

启用外呼指定分配 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。

通用设置

可用于座席手机通话 勾选后，座席使用手机进行呼入/呼出时，将优先使用该号码

说明：

若您通过腾讯云联络中心 TCCC 购买了外呼号码，由于运营商对号码外呼的频率限制，启用手机接听功能需将员工手机号提交白名单申请，白名单审批通过可使用该功能。

打开手机接听

打开员工手机接听有两种方式：员工在工作台自行打开、管理员在管理端强制打开（支持批量操作）。

- 员工在工作台自行打开。

配置完成后可通知员工人员在工作台打开手机接听开关使用该功能，开启后，用户呼入时系统会发起呼叫至员工手机接听。



- 管理员在管理端强制打开（支持批量操作）

❗ **说明：**

打开手机接听后，员工会立即启用并占用许可。手机接听会消耗固话呼出套餐包时长。

管理员可前往 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#) > [客服管理](#)，单击编辑，在弹窗中修改客服的手机接听设置。

工作台 服务记录 管理 客户管理 新手配置指引

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，点击加入TCCC技术服务交流群。

全部 启用中(29)

客服工号 请输入工号 客服邮箱 请输入邮箱，支持模糊搜索 客服姓名 请输入姓名，支持模糊搜索 手机号 请输入手机号，支持模糊搜索 技能组 请选择 手机接听 请选择

最近在线 全部

查询 清空 导出

客服被强制下线后，需要管理员恢复上线权限才能正常登录

添加客服 批量添加客服 批量编辑

工号	客服姓名	对外昵称	客服邮箱	手机号	软电话内线号	SIP话机分机号	客服角色	技能组	手机接听	最近在线	操作
003104	楚乔	小六	0...		+软电话	+SIP话机	员工		关闭		编辑 密码重置 恢复上线 删除
1000001	ck测试	ck测试客服1	10...		+软电话	100098	okho-test		关闭		编辑 密码重置 强制下线 删除

编辑

姓名 * hli111

对外昵称 * 2323

客服工号 * 32131

邮箱 * [模糊]

角色 * 普通座席

手机接听设置 关闭手机接听

开启手机外呼

技能组

关闭手机接听

工作台离线时呼手机

始终可以手机接听

确定 取消

批量开启客服手机接听

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

使用场景

由于办公场所网络问题、客户 CRM 系统故障等原因导致客服无法正常登录网页端接听电话时，管理员可在管理端批量开启相关客服的手机接听功能，实现通过手机接听进线来电。

提示：

1. 打开手机接听后，客服会立即启用并占用许可。

例如：管理员批量成功打开50个客服的手机接听，其中20个客服原本处于未启用状态。则这20个客服会立即启用，并消耗20个客服许可。

2. 手机接听会产生额外通话费用。

- 若用于呼叫客服手机的号码购买于 TCCC，则手机接听会消耗固话呼出套餐包时长。
- 若用于呼叫客服手机的号码是您的自有号码，则通话时长产生的费用由您和运营商结算。

准备工作：配置手机接听白名单

步骤1：新建申请

进入 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#) 选择**管理端** > **号码管理** > **白名单审批**，单击**新建申请**。



步骤2：填写申请

主叫号码为系统用于外呼客服手机的号码（此号码需具有外呼能力），被叫号码为需要添加白名单的客服手机号。

步骤3：等待审批

填写后单击**提交**等待技术支持人员加白，加白成功后申请单状态为“审核通过”，可前往**白名单查看**页面查看详情。

新建白名单



当为客服的手机号加白时，建议您联系客服将白名单中的主叫号码加入手机通讯录中，否则主叫号码呼入座席手机时，可能被识别为骚扰电话。

主叫号码 *

被叫号码 *

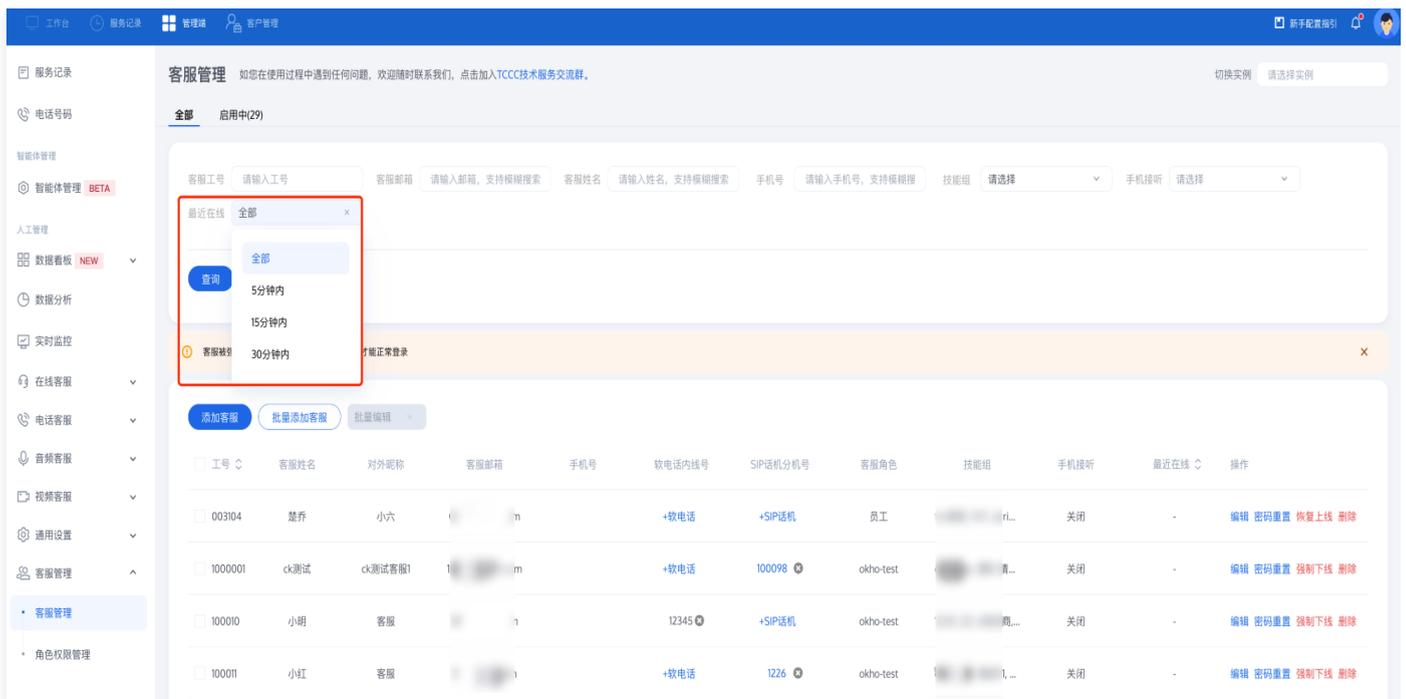
仅支持选择座席绑定的手机号码

申请备注

批量开启手机接听

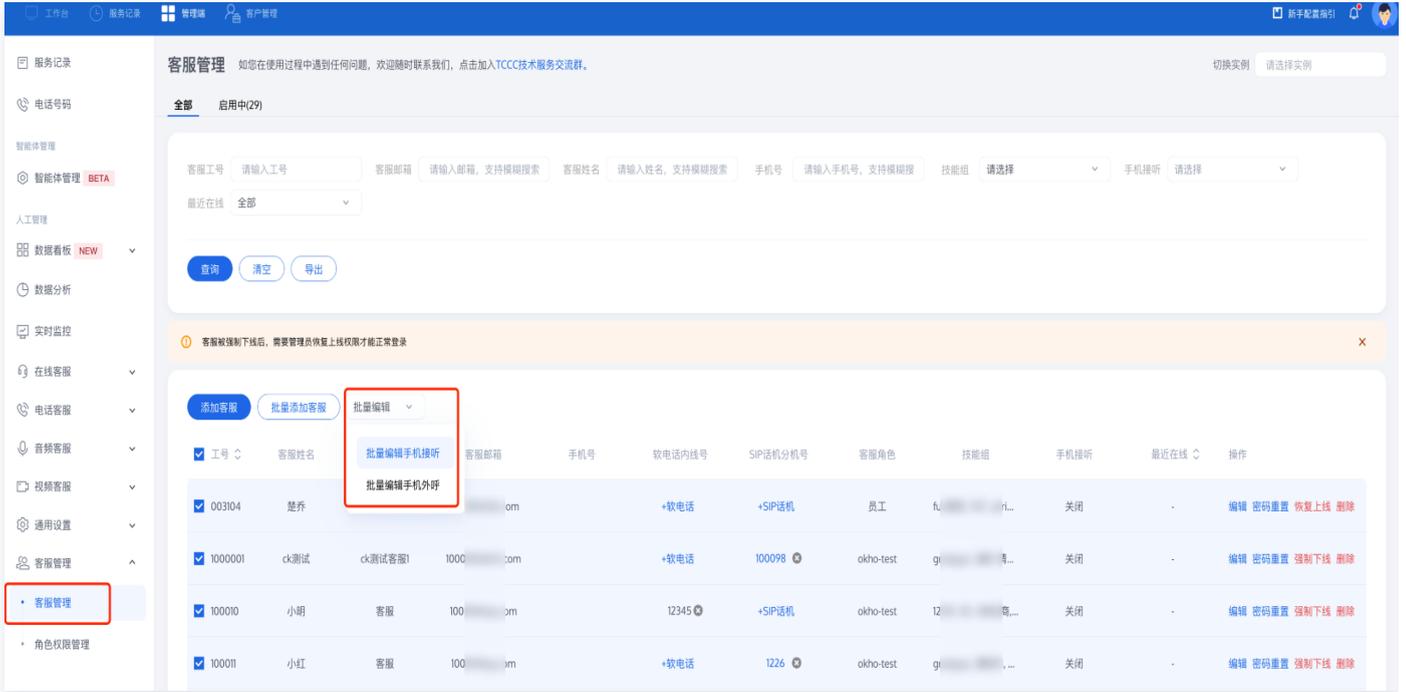
定位需要开启手机接听的客服

1. 为避免对处于下班状态的客服造成打扰，同时避免开启无必要的手机接听占用客服许可资源，建议您先根据客服的最近在线状态大致筛选出需要切换到手机接听的客服。
2. 管理员访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#) 选择管理端 > 客服管理页面，可根据最近在线字段进行排序，定位到最近在线时间较近的客服。也可通过筛选功能直接过滤出特定时间段内在线的客服。



批量打开手机接听

1. 勾选需要打开手机接听的客服或直接全选，并单击**批量编辑 > 批量编辑手机接听**。



2. 在弹窗中将手机接听选项设置为**始终手机接听**并单击**确定**。



关闭手机接听

1. 关闭手机接听有两种方式：客服在工作台自行关闭、管理员在管理端批量操作关闭。

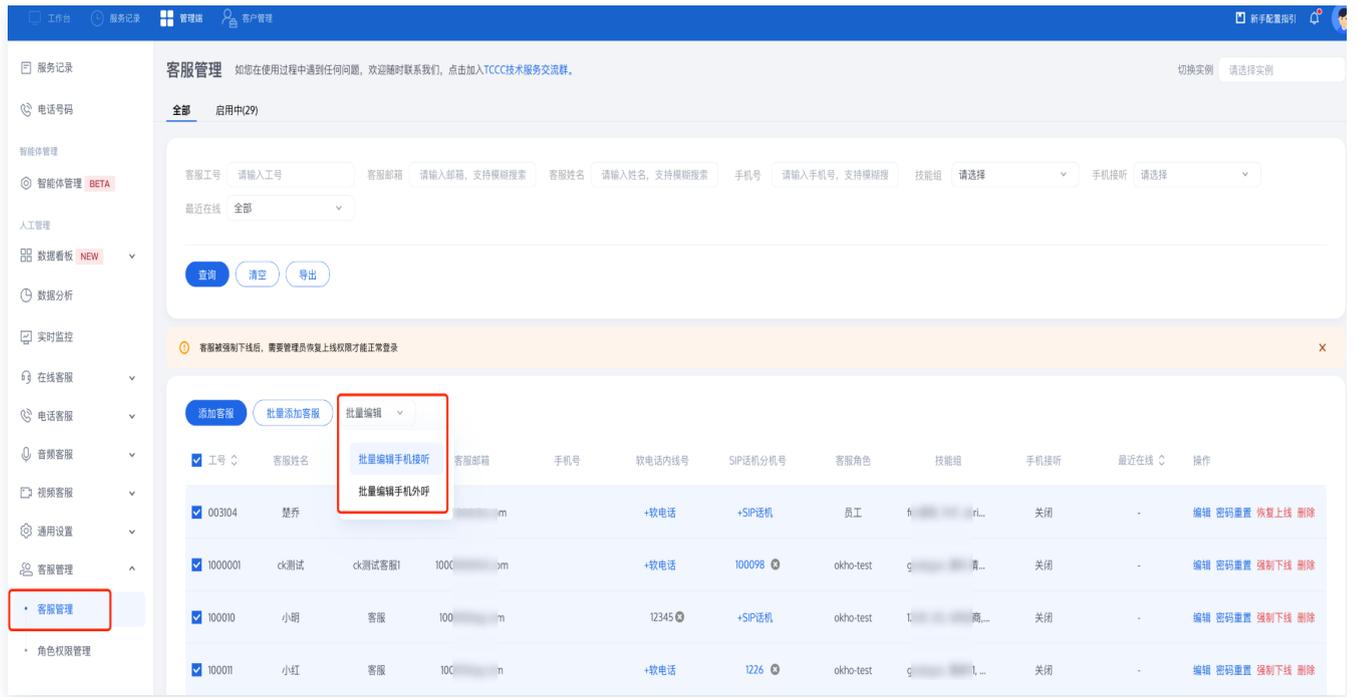
- 客服在工作台自行关闭

引导客服点击工作台右上角头像，在下拉列表中关闭手机接听开关。



○ 管理员在管理端批量操作关闭

勾选需要关闭手机接听的客服，并单击**批量编辑** > **批量编辑手机接听**。



2. 在弹窗中将手机接听选项设置为关闭手机接听并单击确定。

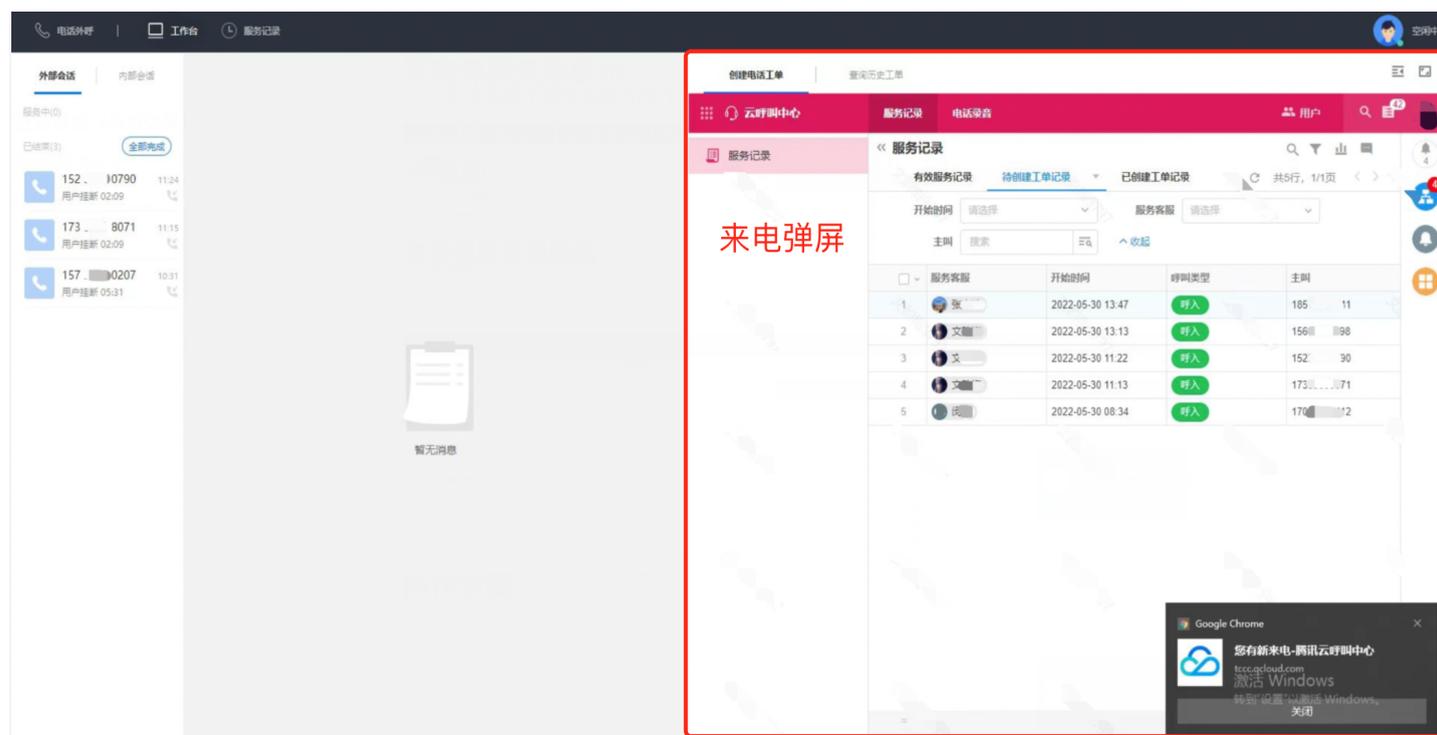
集成业务系统（来电弹屏）

最近更新时间：2023-09-06 16:27:51

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

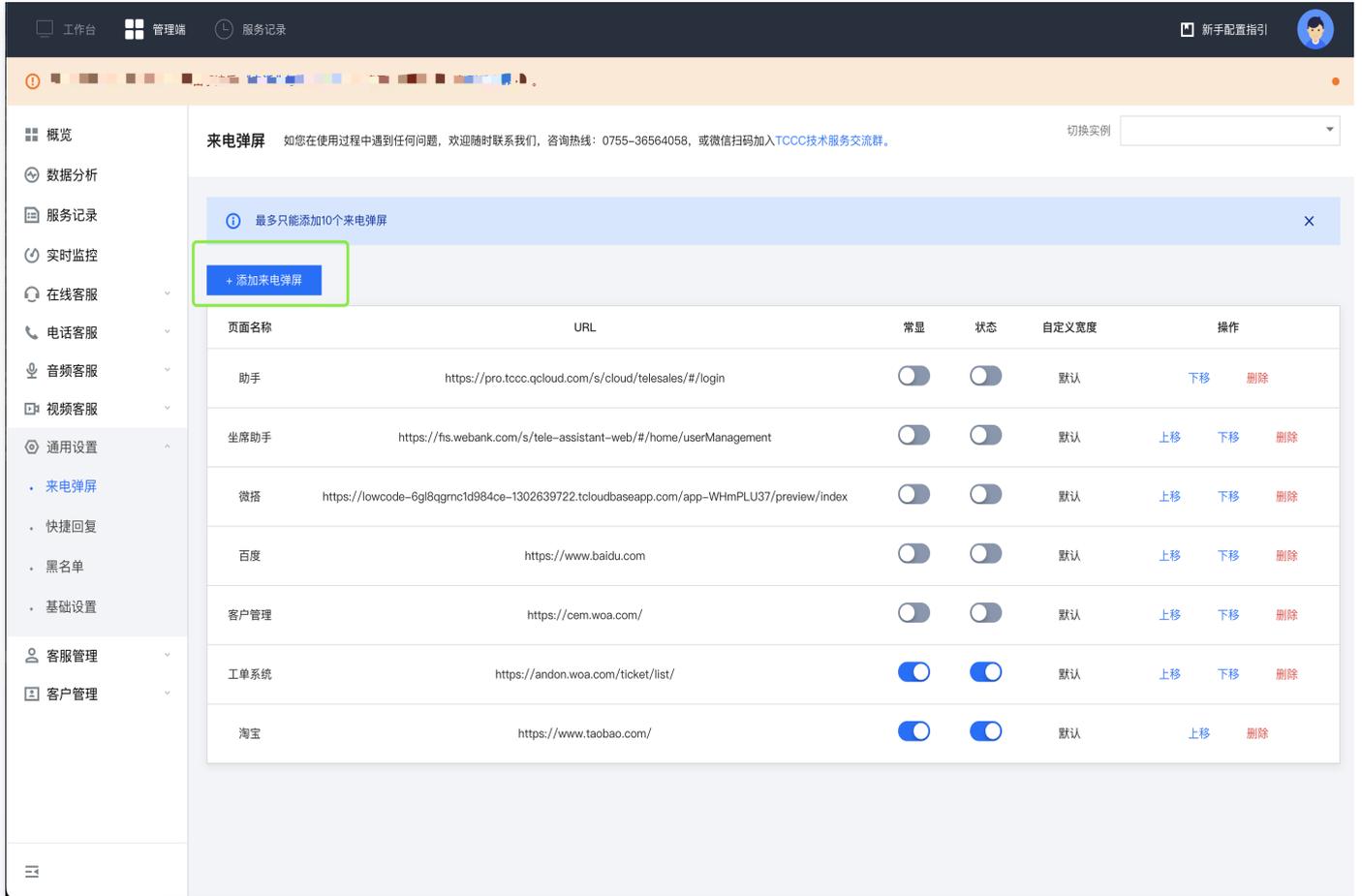
- 当有用户来电/会话时，可以自动调取业务系统数据，展示给客服人员使用。
- 当座席需要呼出时，可在业务系统内调用拨号盘呼出电话。

来电弹屏效果展示



操作步骤

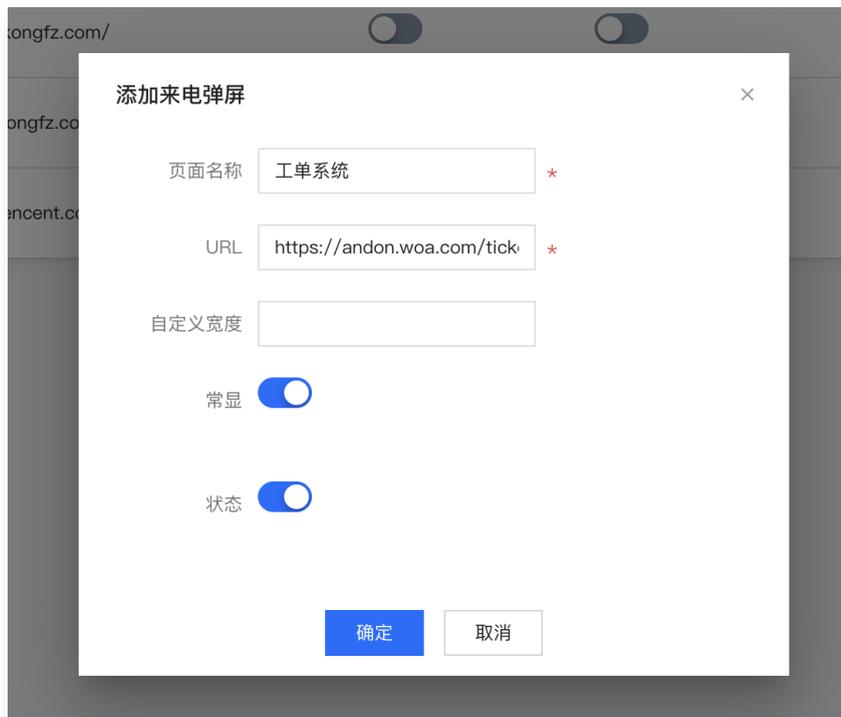
1. 直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，左侧导航栏单击通用设置 > 来电弹屏进入来电弹屏页面，左上角单击添加来电弹屏。



2. 在添加来电弹屏对话框中填写如下信息：

- **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，腾讯云联络中心系统仅支持 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.xxx.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。



3. 配置完成后前往工作台刷新页面即可查看，如下图所示。

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=18888888888&type=phone`

来电弹屏参数说明：

参数	描述	参数描述
mobile	手机号	/
userId	<ul style="list-style-type: none"> 电话/网页渠道：用户 ID 微信渠道：用户微信 openID 	/
nickName	用户微信昵称	/
avatar	用户头像	/
status	用户状态	<ul style="list-style-type: none"> 100：呼入中 200：已接入 400：已结束
type	服务类型	<ul style="list-style-type: none"> phone：电话 im：微信/网页渠道图文会话

		<ul style="list-style-type: none">• om: 全媒体, 仅音频通话• oim: 音频通话 + 图文会话
agentEmail	客服邮箱	/
agentMobile	客服手机号	/
agentNickName	客服昵称	/
agentRoleId	客服角色	<ul style="list-style-type: none">• 管理员• 普通客服
sdkAppId	应用 ID	/

来电弹屏调用电话呼出能力

效果展示



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`，调用云联络中心呼出拨号盘。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：

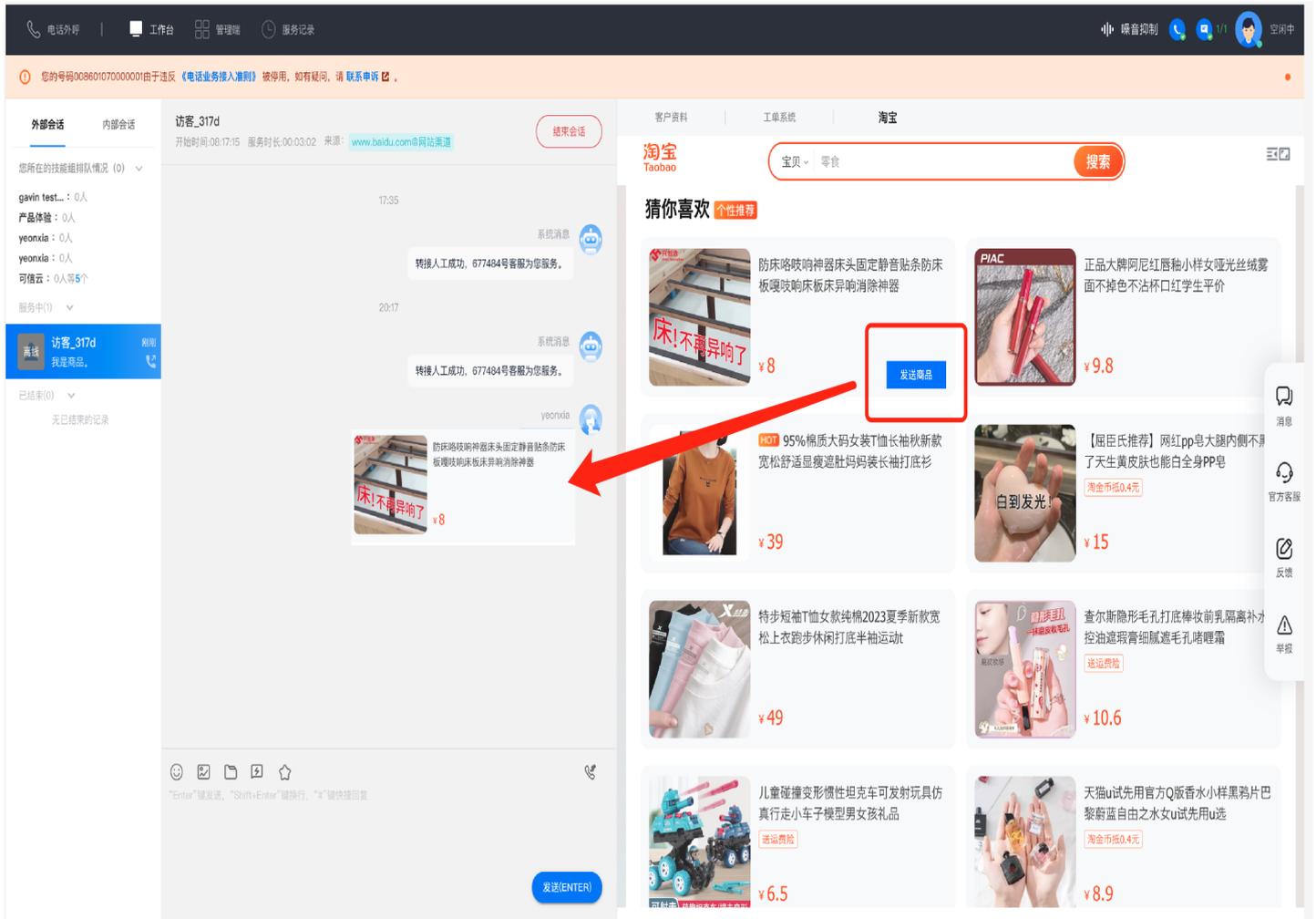
```
window.parent.postMessage({
  source: 'ccc-sdk',
  payload: {
    event: 'callOut',
    message: {
      phoneNumber: '15889xxxxxxx', // 必传
    }
  }
});
```

desc: '刘先生' // 呼出时系统显示字段, 选填, 没有时显示

```
phoneNumber
}
}
}, '*')
```

来电弹屏调用发送自定义卡片

效果展示



操作步骤

您可以通过业务系统中调用 ccc-sdk 实现向当前在线会话中发送卡片消息，卡片消息支持4个字段 标题、描述、图片、和单击后跳转的 URL。

调用方法如下所示：

```
window.parent.postMessage({
  source: 'ccc-sdk',
  payload: {
    event: 'sendCard',
    message: {
      header: '这里是标题',
      desc: '这里是描述',
      pic: 'https://cloudcache.tencent-
cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a4955999.jpeg',
      url: 'https://www.qcloud.com/'
    }
  }
}, '*')
```

上线状态与小休原因

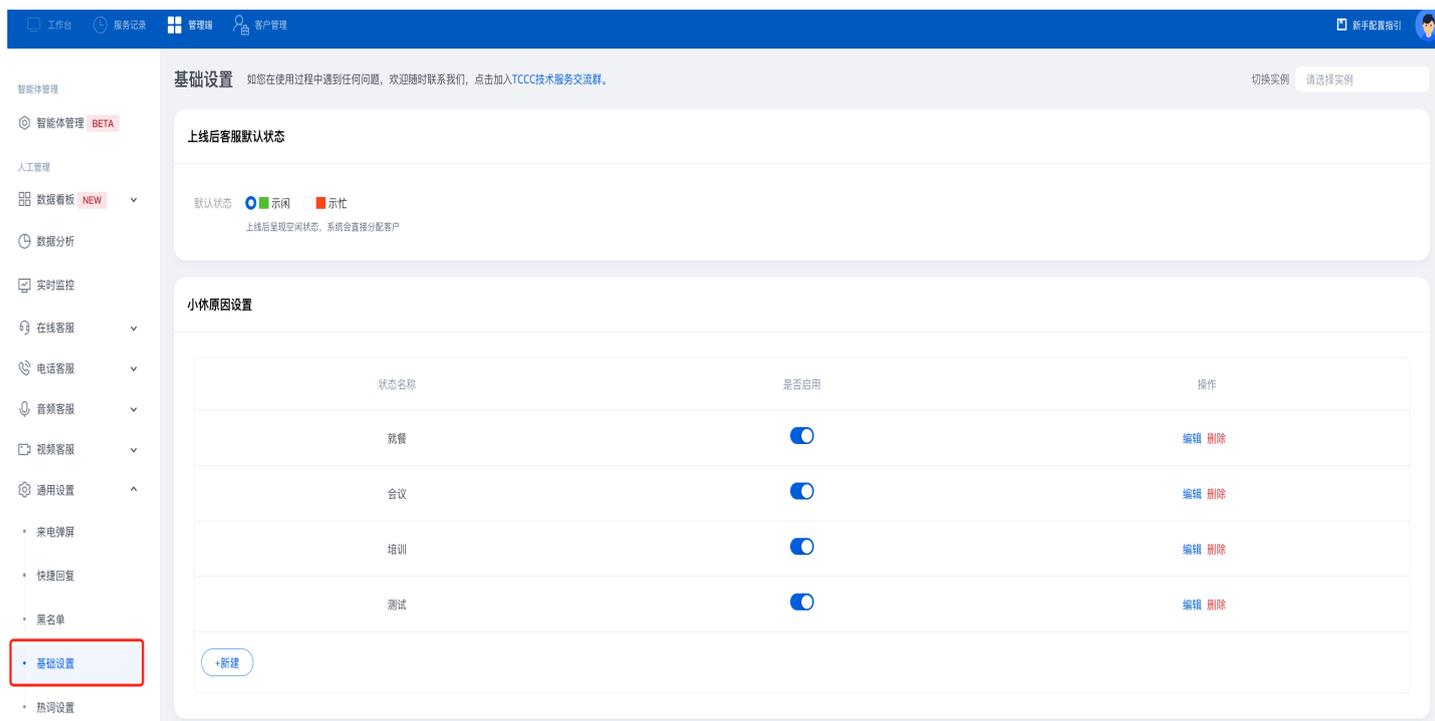
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

管理员可以设置客服上线后默认状态及小修原因。

操作步骤

可以登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏选择通用设置 > 基础设置，进入基础设置页面。



上线后默认状态

客服上线后的默认状态共包含两种：

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



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。启用后客服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
就餐	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
会议	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
培训	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
<input type="text" value="考试"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	保存 取消

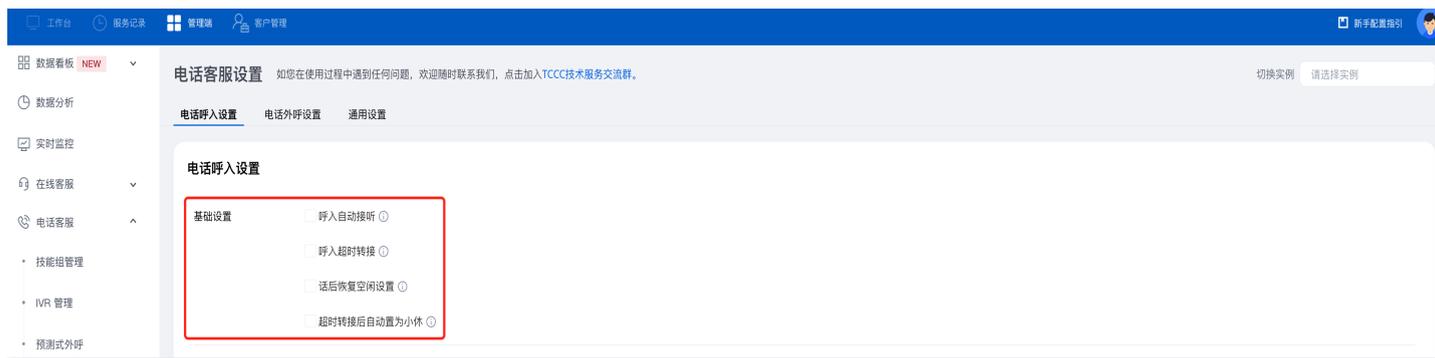
呼入路由与接听设置

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

管理员登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏单击[电话客服](#) > [电话客服设置](#)进入电话客服设置页面。

呼入接听设置

设置项	说明
呼入自动接听	开启后，电话呼入时自动接听，座席无需手动点击“接听”按钮。
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座席。
话后恢复空闲设置	开启后，若电话挂断，座席将在设置的时间后恢复通话前状态。
超时转接后自动置为小休	开启后，若电话呼入未接听，超过设定时间将自动置为小休状态，否则设为空闲。



呼入路由设置

腾讯云联络中心 TCCC 提供基础路由设置与指定优先分配功能，即当用户呼入数大于客服人数时，系统可按照预先设置的规则将来电分配至合适的客服。

路由分类	路由设置	说明
基础路由设置	按客服空闲时长分配	客户呼入转人工时，优先分配给空闲时间最长的客服进行接待。
	按客服接入电话数量分配	客户呼入转人工时，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	按技能组客服优先级分配。
指定优先分配	上次接入人优先	客户呼入转人工时，优先分配给上次来电接待人。

外呼来电记忆

客户呼入转人工时，优先分配给最后一次呼出该客户的电话客服。

The screenshot shows the '电话客服设置' (Telephone Call Settings) page in the Tencent Cloud console. The page is divided into three tabs: '电话呼入设置' (Call Transfer Settings), '电话外呼设置' (Outgoing Call Settings), and '通用设置' (General Settings). The '电话呼入设置' tab is active, and the '电话呼入设置' (Call Transfer Settings) section is highlighted with a red box. This section contains the following settings:

- 基础设置** (Basic Settings):
 - 呼入自动接听 (Call Transfer Auto Answer)
 - 呼入超时转接 (Call Transfer Timeout Transfer)
 - 话后恢复空闲设置 (Post-call Recovery Idle Setting)
 - 超时转接后自动置为小休 (Auto set to break after timeout transfer)
- 基础路由设置** (Basic Routing Settings):
 - 按客服空闲时长分配 (Allocate by agent idle time)
 - 按客服接入电话数量分配 (Allocate by number of calls received by agent)
 - 按技能组客服优先级分配 (Allocate by skill group agent priority)
- 指定优先分配** (Specify Priority Allocation):
 - 上次接入人优先 (Priority to last agent who received the call)
 - 外呼来电记忆 (Call Transfer Memory)

PC 端点击呼出

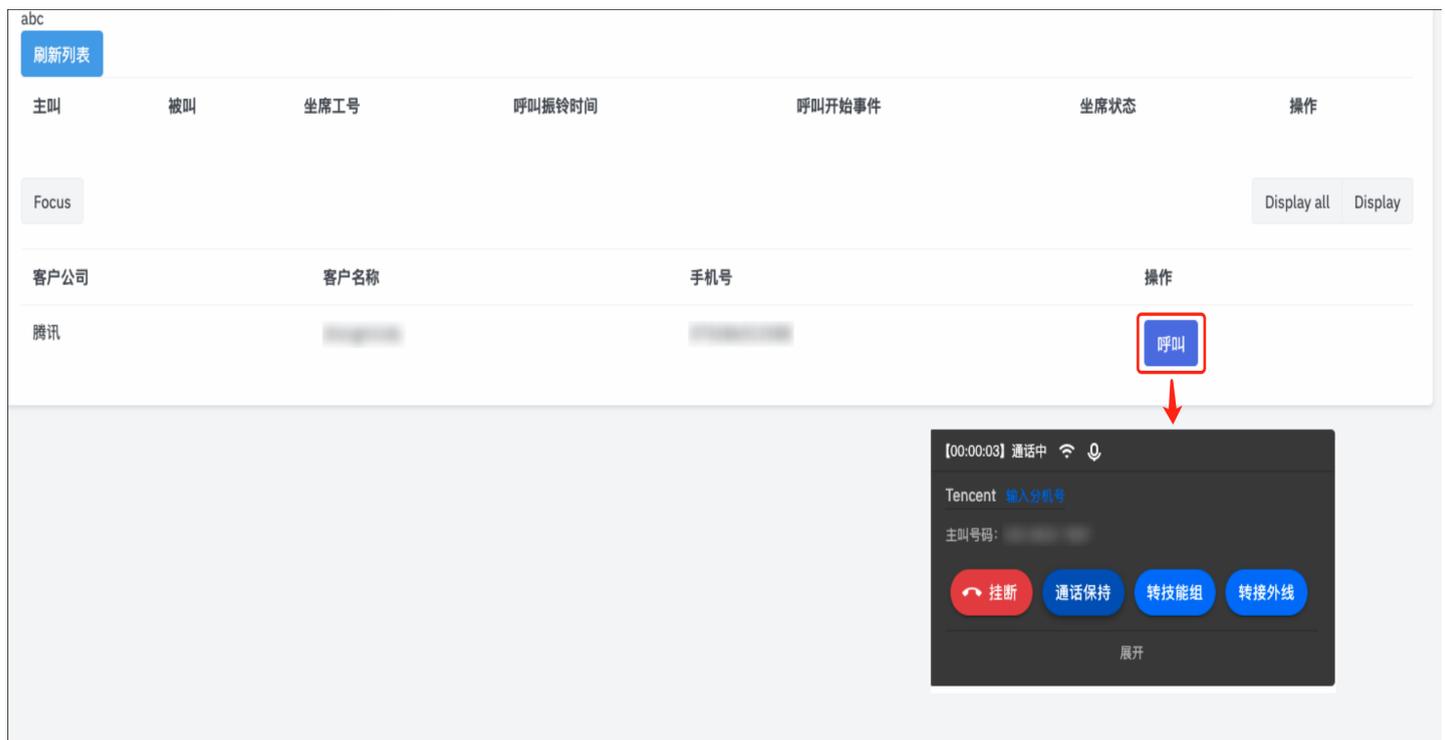
最近更新时间：2024-01-18 16:44:31

前提条件

1. 已完成 [快速入门](#)（使用方式：[SDK 集成](#)）。
2. 已完成 [电话号码购买](#) 或 [自携电话号码对接](#)。

集成效果

腾讯云联络中心已经提供默认通话工具条 UI 样式，集成后座席可直接使用。企业也可隐藏默认样式并调用相关接口自定义 UI 开发。



集成方法

1. 集成腾讯云联络中心 SDK，具体接入步骤请参见 [集成座席端工作台](#)。
2. 调用 [SDK API Call（电话呼出）](#)。

自定义 UI 样式

1. 隐藏 SDK UI，详情参考 [SDK API UI（用户界面相关接口函数）](#)。

2. 根据业务需要调用相应的 SDK API（例如：挂断、静音、通话保持等）完成通话工具条样式开发，详情请参见 [SDK API](#)。

事件通知

SDK 提供了外呼事件、外呼接听事件，企业可通过事件监听及时获取电话呼出事件信息，便于在业务系统弹屏展示对应客户信息。详情请参见 [SDK API Events（事件）](#)。

通话实时语音转文字

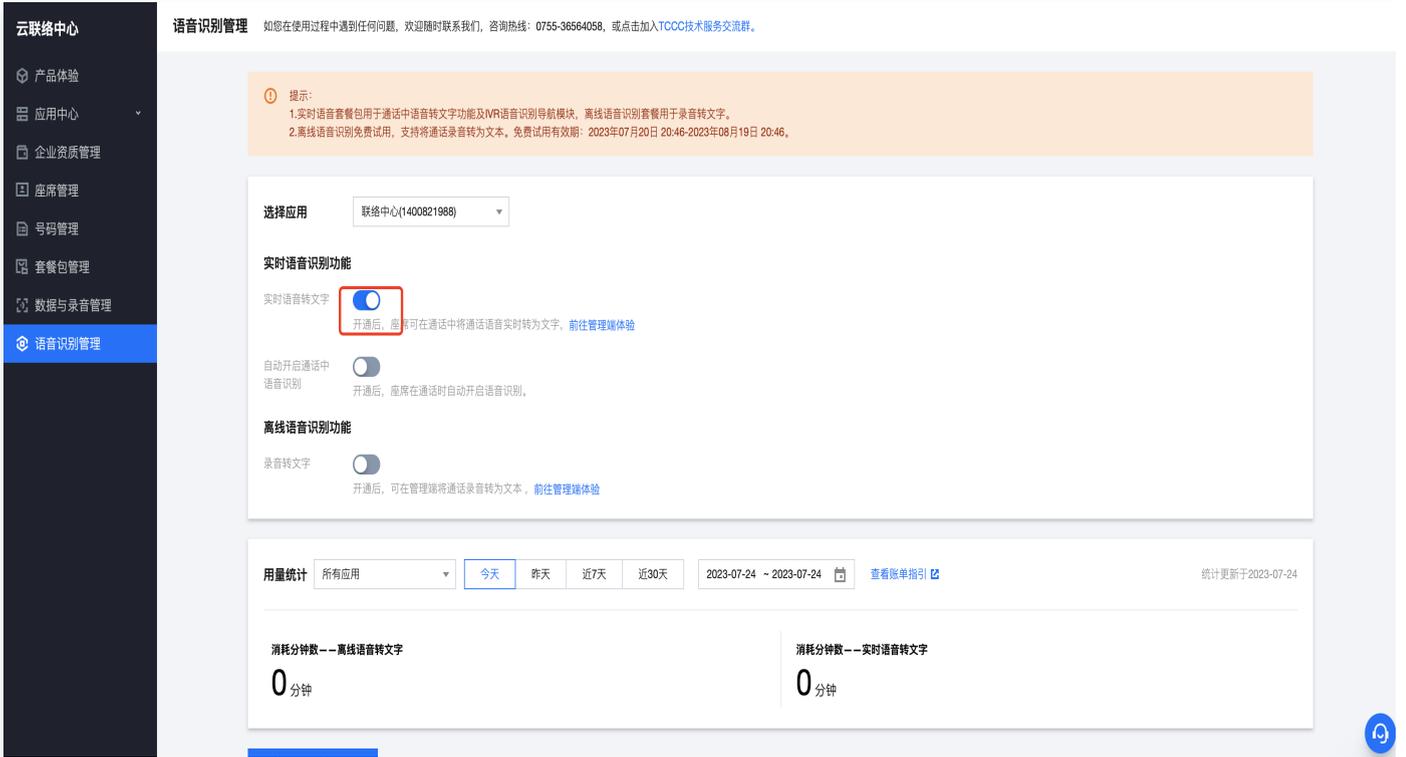
最近更新时间：2023-07-25 15:27:46

实时语音转文本，即在通话过程中将座席与客户的对话转为文本。

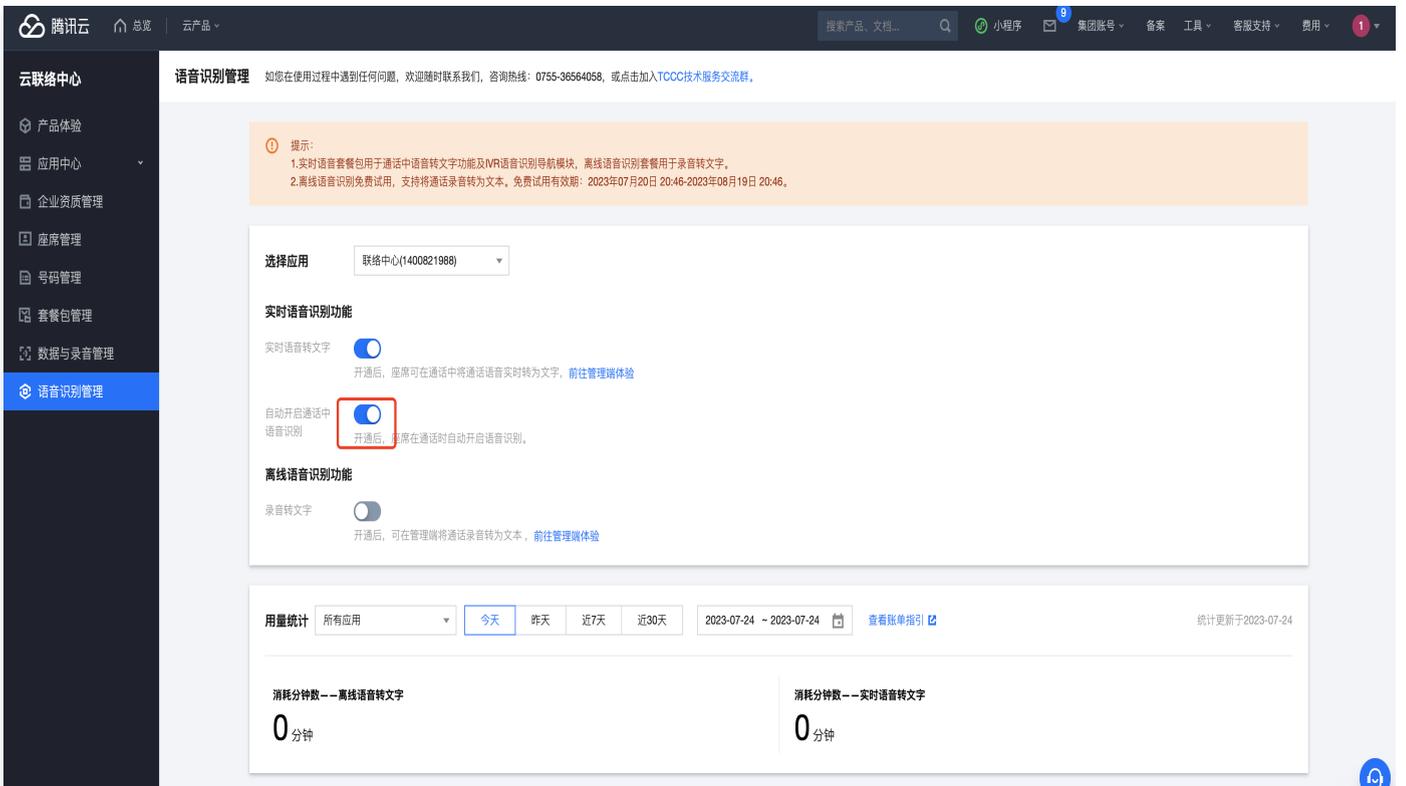


开启实时语音转文本功能

1. 前往控制台，开启实时语音转文字开关。



若每次通话均需要默认开启实时语音转文字，可打开开关“自动开启通话中语音识别”



2. 前往 [购买页](#) 购买实时语音识别套餐包。

腾讯云联络中心 TCCC 语音识别套餐包

云联络中心客服座席标准版89元/月/座席起，高级版4.6折起，立即抢购>>

离线语音识别 实时语音识别

购买须知

服务说明 ✔ 资源包规格可叠加 ⓘ 到期未消耗的分钟数将自动清零

生效说明 以下套餐包购买后即刻生效，有效期从购买成功后当天开始计算，具体费用策略可参考[云联络中心 TCCC 价格说明](#)

使用说明 离线语音识别用于录音转文字，购买前请先确认您的功能

选择配置

套餐包类型

固定套餐包

自定义套餐包

套餐配额

6万分钟 0.02元/分钟

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

1200元

- 1 +

60万分钟 0.0167元/分钟

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

10020元

- 0 +

协议条款

我已阅读并同意腾讯云联络中心[《服务等级协议》](#)、[《服务协议》](#)

在工作台使用实时语音识别

通话过程中开启实时语音转文字开关，即可进行实时语音转文字。

电话外呼 | 工作台 | 管理端 | 服务记录

ⓘ 实时语音套餐包剩余10%，实时语音转文字功能及IVR语音导航功能将不可用，请及时与管理员联系前往腾讯云控制台购买。立即购买

外部会话 | 内部会话

00:00:19

158 **** 1379

浙江杭州移动

主叫号码: 010-70000001

实时语音转文字

您所在的技能组排队情况 (0)

- : 0人
- palette 体验... : 0人
- palette 体验... : 0人
- pai技能组 : 0人

服务中(1)

158 **** 1379 通话中00:00:19

已结束(1) 全部完成

158 **** 1379 14分钟前 用户挂断01:17

嗯。

喂，你好

你好，请问有什么可以帮助你的

我找不到付款的订单了，请问去哪能进行查询

好的你可以点击我的，进入

挂断 通话保持 静音

转技能组 转座席 自助服务

输分机号

热词功能

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

语音识别一些特有的地名、产品名、公司名或者某个领域的**专有词汇**，例如：品牌名**智聆**、建筑名**滨海大厦**、技术名**redis**、保险领域专业词汇**核保**、云存储专业词汇**存储桶**、原创食品名**金尊披萨**等，可能存在识别准确率降低的情况。对于这些专有词汇，我们提供了热词功能供用户使用，添加热词可以显著提升这类专有词汇上的识别准确率。

使用建议

- 常见的通用词汇不建议加入热词，例如“客户”、“朋友”等词汇，加入过多的通用词汇会降低专有词汇的识别率。
- 热词权重越大，被识别出来的概率越大，热词权重的范围为[1,10]之间的整数。
- 热词的添加可以极大提升识别准确率，是快速提升专有领域词汇的重要途径之一，但是仍可能存在无法正确识别的概率。请首先确认音频的清晰度和质量是否达标，达标的标准是普通人听一遍录音就能正确识别出文字。

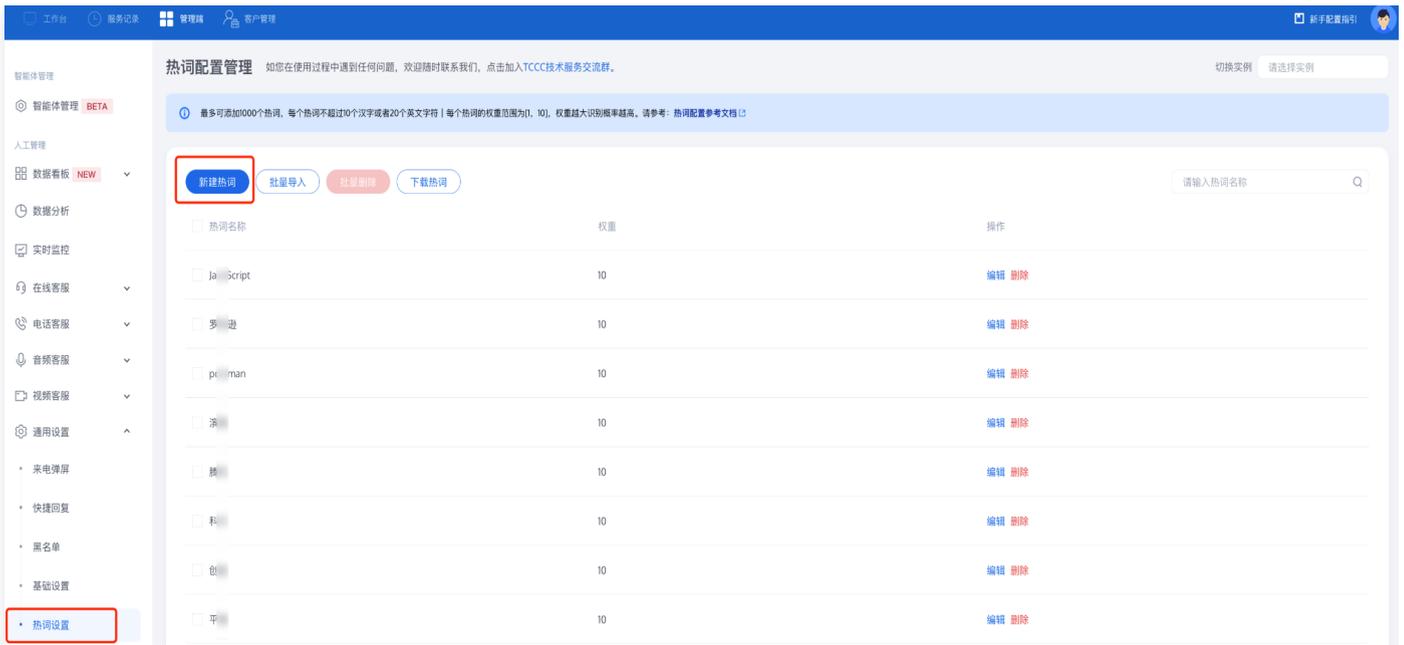
使用限制

- 每个应用最多可添加1000个热词，每个热词最长10个汉字或20个字符，不能超出限制。
- 热词文件大小不得超过100KB，文件格式必须为txt格式，其中每行仅添加一个热词和对应权重，热词格式为 `热词名称 | 权重大小`（热词和权重间用英文符号|隔开），热词名称不能包含标点和特殊字符，仅支持 `_`、`-`、`中英文` 和 `数字`。详细参见 [热词示例](#)。

使用方法

新建热词

1. 登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏**通用设置** > **热词设置**，进入热词设置页面，单击**新建热词**。



2. 在弹出页面填写热词名称与权重，填写完成后，单击确定按钮即可成功新建热词。热词名称填写规范请参见 [使用限制](#)。

新建热词

热词名称 *

热词名称仅支持 _、-、中英文和数字，不超过10个汉字或者20个英文字符

热词权重 *

权重范围不得超过[1, 10]，权重越大越容易被识别

批量导入

1. 登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏通用设置 > 热词设置，在热词设置页面单击批量导入



2. 在弹出页面中选择热词文件进行上传，上传完成后，单击确定即可导入新建热词。

注意：

上传的文件会覆盖原热词文件内容，请谨慎操作！

批量导入

热词文件 导入后的新文件会覆盖原文件，请谨慎操作！

上传文件说明：[点击下载样例](#)

- 文件必须为txt格式，100KB以内
- 热词格式为"热词名称|权重大小"，用"|"分隔（e.g 滨海大厦|10）
 - 热词名称仅支持_、-、中英文和数字，不超过10个汉字或者20个英文字符
 - 权重范围为[1,10]，权重越大越容易识别
- 更多具体要求与使用方法请查阅 [热词配置参考文档](#)

编辑热词

- 登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏通用设置 > 热词设置，在热词设置页面中，针对要编辑的热词，在操作列单击编辑。

<input type="checkbox"/>	热词名称	权重	操作
<input type="checkbox"/>	Python	2	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	高并发	10	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>

- 在弹出页面中填写热词名称和热词权重，单击确定按钮后即可更新热词，热词名称填写规范请参见 [使用限制](#)。

编辑热词

热词名称 *

热词名称仅支持_、-、中英文和数字，不超过10个汉字或者20个英文字符

热词权重 *

权重范围不得超过[1, 10]，权重越大越容易被识别

删除热词

- 登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏通用设置 > 热词设置，在热词设置页面中，针对要删除的热词，在对应操作列单击删除后，在弹窗进行确认。

注意：

删除后的热词将无法恢复。

<input type="checkbox"/> 热词名称	权重	操作
<input type="checkbox"/> Python	2	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 高并发	10	编辑 删除

批量删除

登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏**通用设置 > 热词设置**，在热词设置页面中，选中要删除的热词后，单击**批量删除**，在弹出的页面中**确认**后可删除选中热词。未选中热词时不可进行批量删除操作。



下载热词

登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏**通用设置 > 热词设置**，在热词设置页面中，单击**下载热词**，可直接下载所有热词。



热词示例

登录 [腾讯云联络中心管理端](#)，单击左侧菜单栏**通用设置 > 热词设置**，可在热词设置页面，单击**批量导入**按钮，上传热词表文件，进行热词添加。

热词文件示例如下：

Python|10
高并发|10
JavaScript|10
滨海大厦|10
罗宾逊|10
雁塔院区|10

例如：“Python”、“高并发”、“JavaScript”、“罗宾逊”、“雁塔院区”这样的专业词汇，可以参照上述示例添加热词，热词权重越大，识别的效果越好。

移动端呼出

最近更新时间：2023-07-25 15:27:47

腾讯云联络中心 TCCC 提供外呼小程序，企业在自有小程序/APP/企业微信中跳转腾讯云联络中心外呼小程序即可。

前提条件

1. 快速 [创建 TCCC 应用（SDKAppID）](#)。
2. 已经完成 [通信号码购买](#) 或 [企业自有号码对接](#)。

使用场景

- 微信小程序外呼：客服需在微信小程序中外呼用户电话。
- App 外呼：座席需在 App 中外呼用户电话，即可从 App 调起小程序发起外呼。
- 企业微信外呼：座席需在企业微信中外呼用户电话，即可从企业微信调起小程序发起外呼。

集成效果

小程序外呼相对传统双呼模式由两段式收费降低为一段式节约通话成本



集成方法

参见 [集成座席端外呼小程序](#)。

员工手机外呼配置

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

功能说明

员工可在工作台开启手机外呼功能，开启后员工外呼时系统会先拨打员工手机（此时系统用于拨打员工手机的号码需具有外呼能力，拨打员工会产生外呼费用），员工手机接通后外呼用户电话完成通话。

员工手机外呼功能流程如下：



使用场景

- 员工职场无耳麦等通话设备，需使用手机作为主要通话设备。
- 职场网络波动或环境嘈杂，需使用手机提升通话质量。

操作步骤

1. 直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏选择**号码管理 > 白名单审批**，单击**新建申请**按钮。



主叫号码为系统用于外呼员工手机的号码（此号码需具有外呼能力），被叫号码为需要添加白名单的员工手机号。填写后单击提交等待技术支持人员加白，加白成功后申请单状态为“审核通过”，可前往“白名单查看”页面查看详情。

新建白名单 ✕

当为客服的手机号加白时，建议您联系客服将白名单中的主叫号码加入手机通讯录中，否则主叫号码呼入座席手机时，可能被识别为骚扰电话。

主叫号码 * 126

被叫号码 * 39(it) ✕ 469(junjun) ✕

仅支持选择座席绑定的手机号码

申请备注

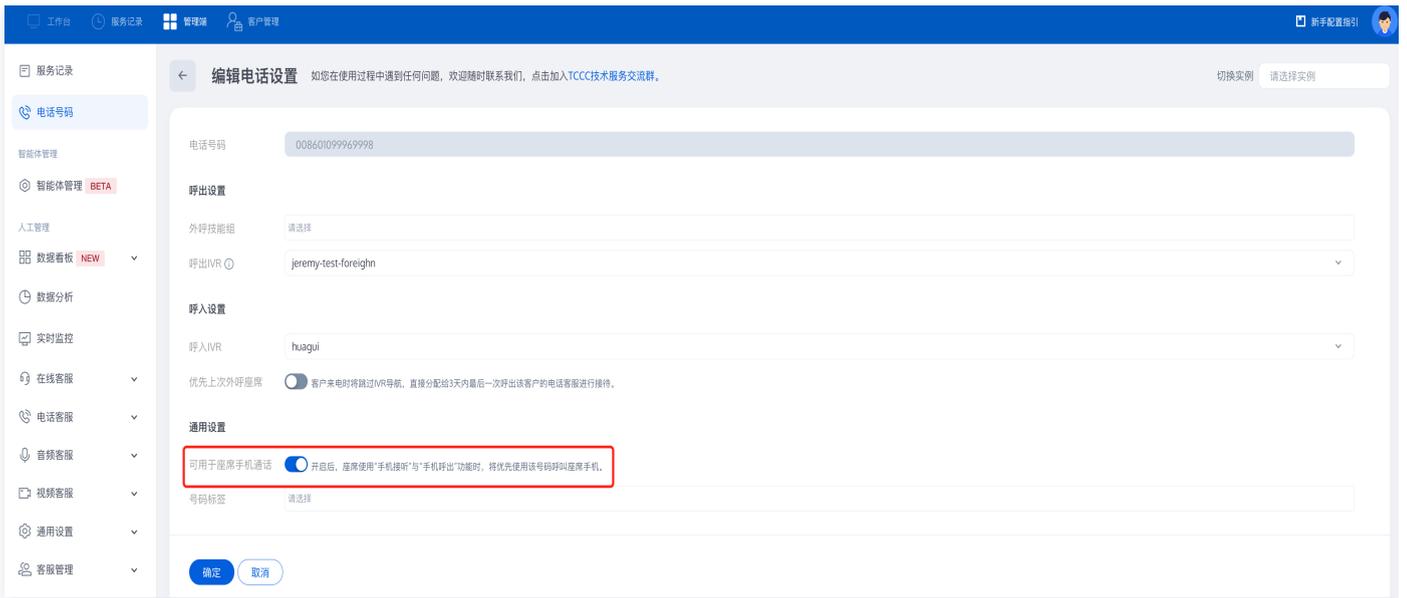
取消
提交

说明：
 如果您通过腾讯云联络中心 TCCC 购买了外呼号码，由于运营商对号码外呼的频率限制，启用手机外呼功能需将员工手机号提交白名单申请，白名单审批通过可使用该功能。

2. 在号码管理 > 号码管理页面，在操作列点击目标号码所在的编辑。

号码id	号码状态	归属地	号码标签	操作
4	使用中	广东广州	正式生产 车保单	编辑

3. 在号码编辑页面打开“可用于员工手机通话”开关，勾选后员工使用手机外呼时，系统将优先使用该号码外呼员工手机。



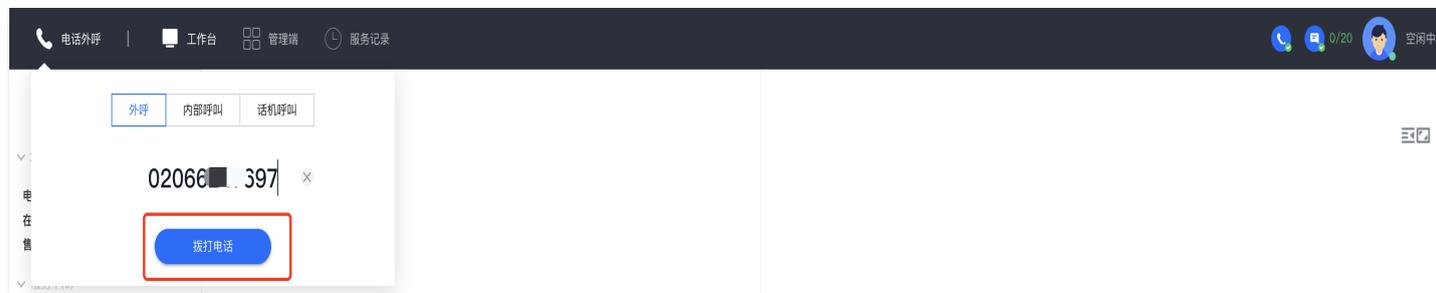
4. 开启上述开关后，员工在电脑网页上外呼时系统会发起呼叫至员工手机，员工接听后该电话会呼叫至用户。

拨号盘呼出

最近更新时间：2024-01-18 16:44:31

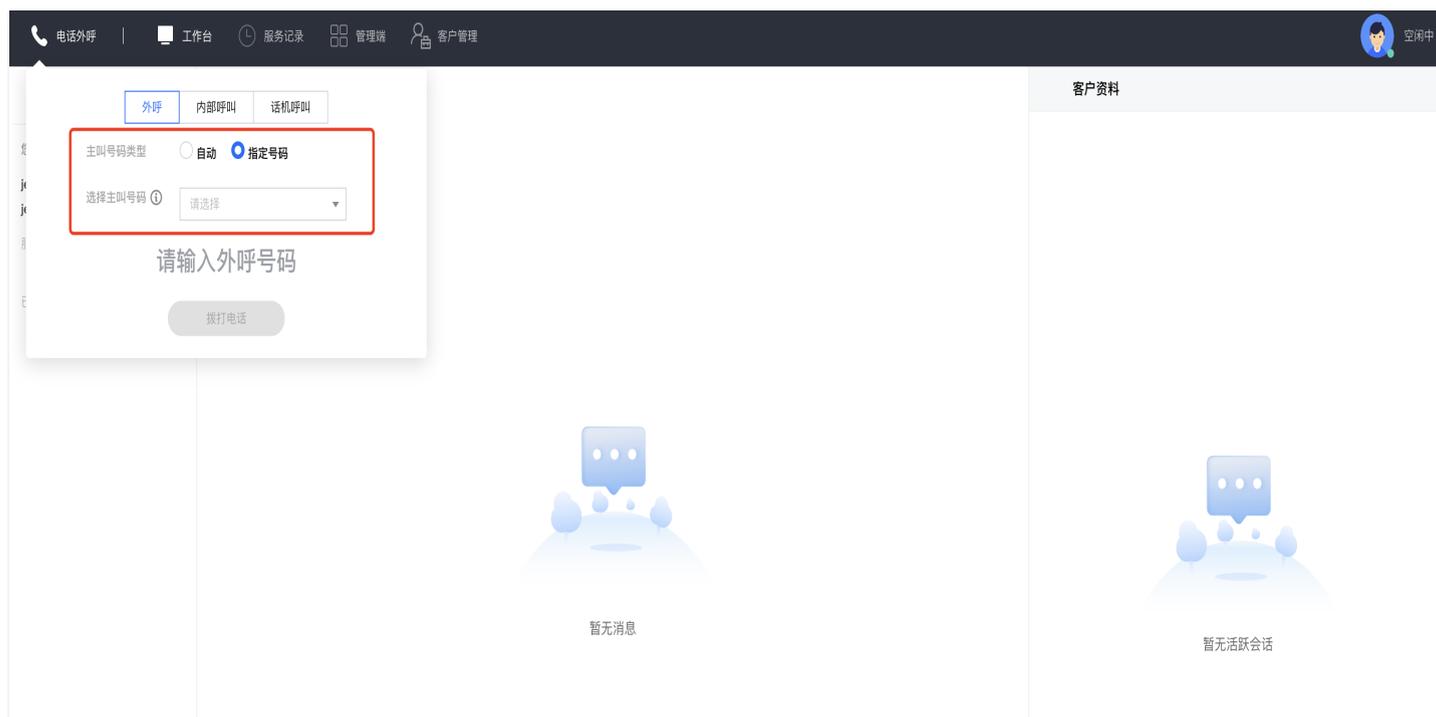
普通模式呼出

座席人员可在座席工作台提供的拨号盘中输入需要外呼的号码，单击**拨打电话外呼**。系统会根据管理员的配置选择相应号码进行呼出，详细配置文档参见 [呼出号码分配](#)。



指定号码呼出

如果管理员在联络中心工作台对号码进行了相关配置，座席人员可在工作台**的播号盘选择对应号码外呼**。管理员配置时可在左侧导航栏单击**电话客服 > 电话客服设置 > 电话外呼设置**，打开允许座席指定号码呼出开关，详细配置文档参见 [允许座席指定号码呼出](#)。



预测式外呼

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

概述

针对客户大规模的批量外呼诉求，腾讯云联络中心提供了预测式外呼功能来满足客户的诉求，能够极大效率提升员工工作效率，降低人工成本。预测式外呼通过 AI 智能调度，实时处理分析外呼的呼损率、接通率、客服空闲率等数据，全自动调节外呼速率与并发效率，中间不需要任何人工参与，能够有效地提升通话业务效率，降低企业的外呼成本。

前提条件

1. 已完成 TCCC 应用的创建，操作方法可参见 [创建 TCCC 应用](#)。
2. 已完成 [企业自有号码对接](#)。

⚠ 注意：

预测式外呼功能只支持企业自有号码接入。

创建任务

预测式外呼需要创建任务后才能使用。访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击[电话客服](#) > [预测式外呼](#)，单击[添加任务](#)按钮进行预测式外呼任务的创建。

任务名称	任务ID	状态	任务完成率	任务类型	任务优先级	技能组	操作
jar-2/7	573	已完成	100.00% (2/2)	预测式外呼	3	je-8	查看详情 删除任务
j-1	512	已完成	100.00% (1/1)	预测式外呼	3	je-8	查看详情 删除任务

管理员通过配置被叫客户名单、外呼日期与时段、重呼策略等来设定任务。任务调度系统会根据管理员设定的任务信息，按时启动外呼任务，根据客服实际调度情况，自动执行和分配任务。

智能体管理

智能体管理 BETA

人工管理

数据看板 NEW

数据分析

实时监控

在线客服

电话客服

技能组管理

IVR 管理

预测式外呼

电话客服设置

自助服务

收号设置

放音文件管理

话机管理

音频客服

≡

创建预测式外呼任务 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，点击加入TCCC技术服务交流群。

任务类型 预测式外呼

任务名称

任务优先级 3

期望呼损率 50 %

被叫名单 直接填写

导入被叫名单文件 [下载模板](#)

呼叫顺序 随机 (推荐) 按照上传号码顺序

技能组

呼出IVR

重呼次数 2次

重复间隔 300 秒

时区 中国标准时间--Asia/Shanghai

起止时间 2025-02-27 16:58 ~ 2025-02-28 16:58

呼出时段

- 周一 新增
 - 09:00 至 18:00 删除
- 周二 新增
 - 09:00 至 18:00 删除

管理员配置任务信息说明如下：

序号	配置项名称	配置项说明
1	任务名称	管理员填写业务的自定义任务名称，最多不超过40个字符。
2	任务优先级	优先级越大的任务会被优先执行，优先级范围为[1, 5]，从1到5依次增大，默认优先级为3。
3	期望呼损率	管理员可以自定义期望的呼损率，计算公式为： 期望呼损率 = 进入排队但员工未接起数 / 进入排队号码数
4	被叫客户名单	支持直接输入或者导入客户名单文件两种方式，导入文件只支持上传 .xlsx文件，名单中应只包含客户电话号码列表，号码之间用换行符分割。

5	呼叫顺序	支持随机和按照号码上传顺序两种选择方式。
6	技能组	管理员可以绑定本次外呼任务关联的技能组。
7	呼出IVR	管理员可以选择已经配置好的 IVR 进行绑定。
8	重呼次数	管理员可以自己配置重呼次数。
9	重复间隔	管理员可以重呼的重复间隔时间，默认为300秒，最少间隔时间为60秒，每次编辑增加/减少的间隔为60秒。
10	呼出时段	管理员可以设定每周预测式外呼的具体执行时间，默认时间为每日的 9:00-18:00 时段，建议您根据业务客户实际的可接听时段设置，避免打扰客户。
11	主叫号码	管理员可以选择可外呼的主叫号码，支持号码搜索查找和按标签筛选。

执行任务

任务创建后，系统会根据任务配置的信息，在设定的时间内开始执行预测式外呼任务。当任务开始执行时，任务会处于执行进行中的状态。

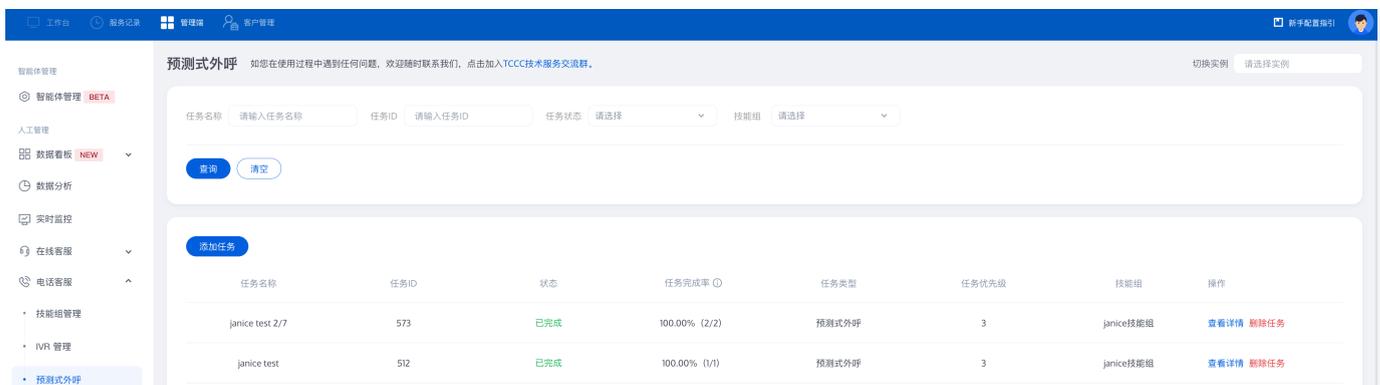
任务名称	任务ID	状态	呼出进度	任务类型	任务优先级	技能组	操作
	20	进行中	0.00% (0/3)	预测式外呼	3	a	查看详情 终止任务 暂停任务
	18	进行中	0.00% (0/3)	预测式外呼	3	a	查看详情 终止任务 暂停任务
北京客户被叫名单	17	进行中	0.00% (0/2)	预测式外呼	3	j	查看详情 终止任务 暂停任务

任务是如何执行的

腾讯云联络中心（TCCC）系统有一套独立的任务调度策略算法，可以最大效率地提升员工的利用率与呼出效率。系统会根据任务相关的期望呼损率、接通率、员工空闲情况等实时数据去动态智能地调整任务执行的外呼节奏和并发效率，任务过程会自动优化调整，无需人工干预。

任务管理

管理员可以在任务列表查看不同任务的概览情况，支持对单个任务的查看、编辑、继续、中止与删除操作。



任务搜索与筛选

预测式外呼任务支持筛选查看操作，管理员可以进行任务名称与任务 ID 的搜索查找，也可以根据不同的任务的状态和技能组进行筛选来查看任务列表。

预测式外呼 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-36564058，或点击加入TCCC技术服务交流群。

切换实例

任务名称 任务ID 任务状态 技能组

任务状态介绍

任务列表会展示不同状态的任务情况，预测式外呼的任务共有以下五种状态，详细说明如下：

状态名称	状态描述
待开始	任务开始前，处于待开始的状态，管理员可以进行任务的编辑和删除操作。
进行中	任务开始执行，处于进行中的状态，管理员可以查看任务进展，也可以对进行任务的暂停和中止的操作。
已暂停	任务被暂停，处于已暂停状态，管理员可以进行任务的继续、中止和删除操作。
已中止	任务被中止，处于已中止状态，此时任务不可被重启，管理员只能进行任务的查看与删除操作。
已完成	任务执行完成，处于已完成状态，管理员可以进行任务的查看与删除操作。

任务详情查看

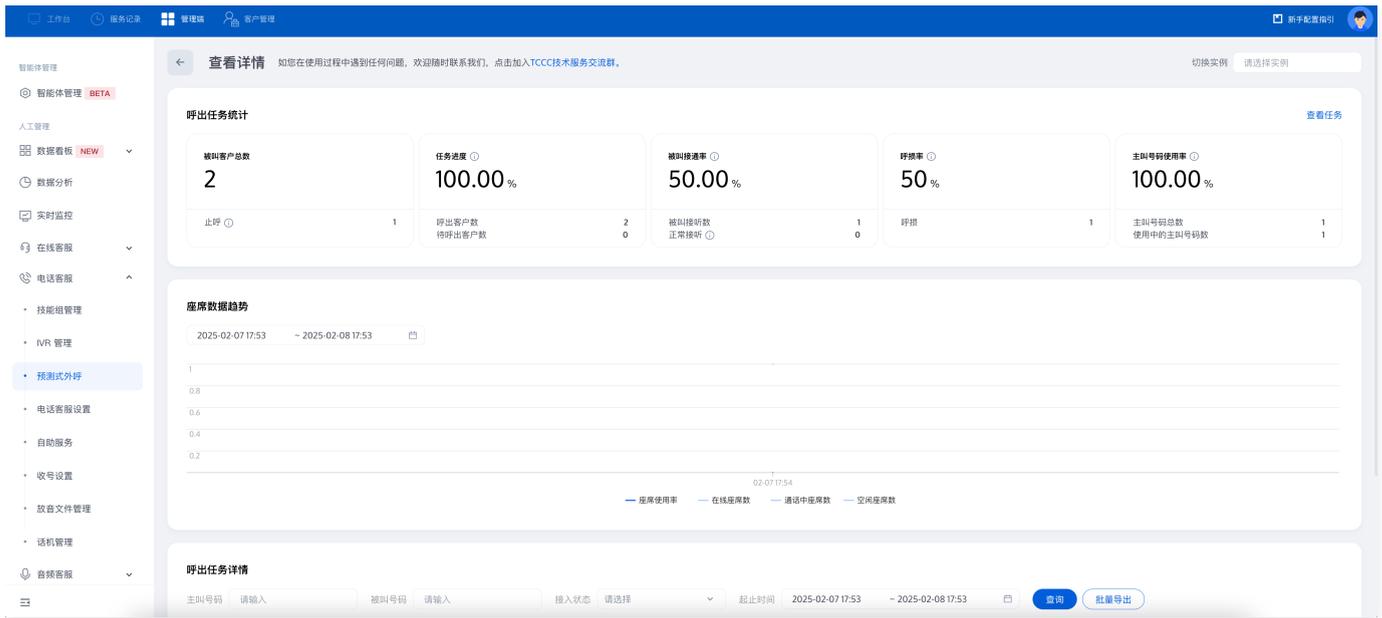
管理员可以单击任务列表的查看详情进入任务的执行情况统计页面。

任务名称	任务ID	状态	呼出进度 ^①	任务类型	任务优先级	技能组	操作
北京客户被叫名单	17	进行中	0.00% (0/2)	预测式外呼	3	jeremy_test	<input type="button" value="查看详情"/> <input type="button" value="终止任务"/> <input type="button" value="暂停任务"/>

共 1 条

10 条 / 页 1 / 1 页

通过任务详情，可以看到任务的统计数据、员工数据趋势和任务的详情。



说明:
 预测式外呼的通话结果状态与正常电话通话结果状态显示不同，只展示已接通与未接通，对详细状态不做区分。

任务统计数据

您可以在任务详情页面，看到如下的统计数据，相关说明如下：

- **被叫客户总数：**展示任务创建时的被叫客户名单总数。
- **呼出任务完成率：**计算公式为： $\text{呼出任务完成率} = \text{呼出客户数} / \text{被叫客户总数}$ 。
- **客户接通率：**计算公式为： $\text{客户接通率} = \text{呼出接通客户数} / \text{被叫客户总数}$ ，其中呼出接通客户数包含正常结束与呼损的客户数。
- **呼损率：**计算公式为： $\text{呼损率} = \text{呼损数} / \text{接通客户数}$ ，即
 $\text{呼损率} = \text{呼损数} / (\text{呼损数} + \text{呼出正常结束的客户数})$ 。
- **主叫号码使用率：**计算公式为： $\text{主叫号码使用率} = \text{使用中的主叫号码数} / \text{主叫号码总数}$ 。

更多详细数据在每个统计数据下方列出展示，此外还可以通过面板底部任务详情来查看每条呼出记录。

客户回拨接待记忆

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

腾讯云联络中心 TCCC 支持当员工外呼用户后，可实现外呼指定分配，即用户回呼只接回原员工或原员工不在线/忙碌时将用户呼入转接至该号码绑定的 IVR 流程中。

使用场景

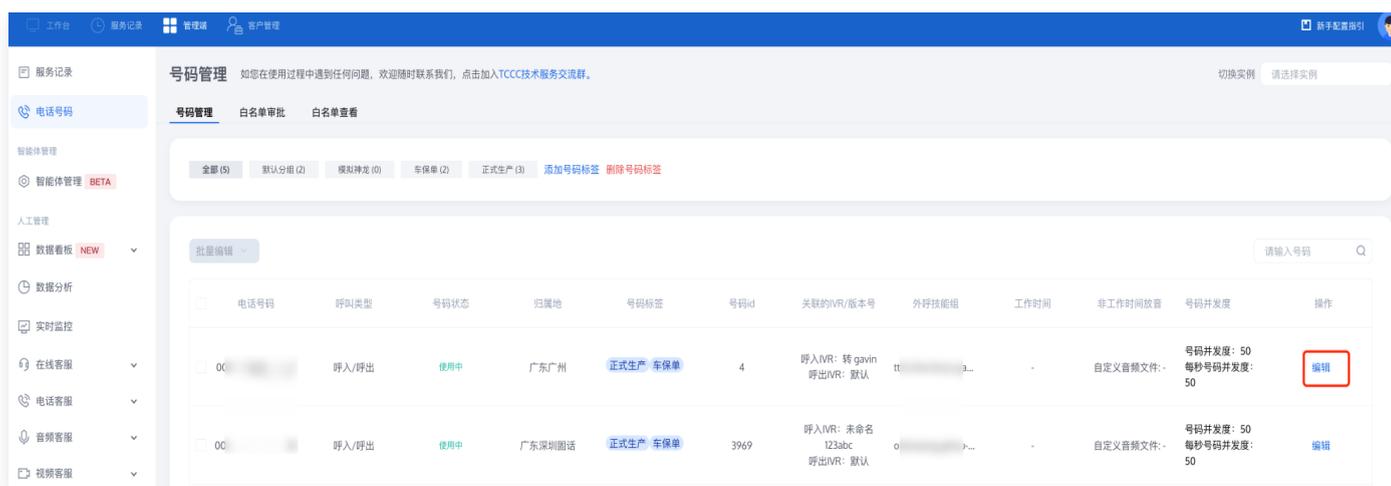
- 员工外呼用户未接听，用户回拨该号码。
- 员工外呼用户后，用户需要再次联系。

说明：

员工外呼客户时使用的号码需具备呼入能力，否则用户拨打该号码将无法进入 IVR 或呼通至员工。

开启回拨员工接待记忆

1. 进入 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击[电话客服](#) > [号码管理](#)，在对应外呼号码的操作列单击[编辑](#)。



2. 启用[优先上次外呼员工](#)设置开关后，当客户进行回拨呼入操作时，系统将依照下方所配置的指定逻辑运行。
3. 根据业务需要选择外呼指定分配模式，并设置客户呼入失败时的放音。
 - **模式一**：回呼只接回原员工。
 - **模式二**：回呼优先接回原员工，若回呼时，记忆的员工正忙或者不在线，导致无法接听，则将该电话转入现有号码对应的 IVR 流程进行呼入接待。

工作台 服务记录 管理 客户管理 新手配置指引

服务记录

电话号码

智能体管理

智能体管理 BETA

人工管理

数据看板 NEW

数据分析

实时监控

在线客服

电话客服

音频客服

视频客服

通用设置

客服管理

编辑电话设置

如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，点击加入TCCC技术服务交流群。

切换实例 请选择实例

电话号码 01-78

呼出设置

外呼技能组 电话客服组 x

呼出IVR 测试查勘人工回访

呼入设置

呼入IVR huagui

优先上次外呼座席 客户来电时将通过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。

模式一：回呼只接回原座席

模式二：回呼优先接回原座席，若回呼时，记忆的座席正在忙或者不在线，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

文字转语音 选择现有音频

中文 / 智能

请输入呼入失败语音提示，并确保输入与您选择的语言保持一致

0

▶ 点击试听

通用设置

可用于座席手机通话 开启后，座席使用“手机接听”与“手机呼出”功能时，将优先使用该号码呼叫座席手机。

通话功能

通话功能总览

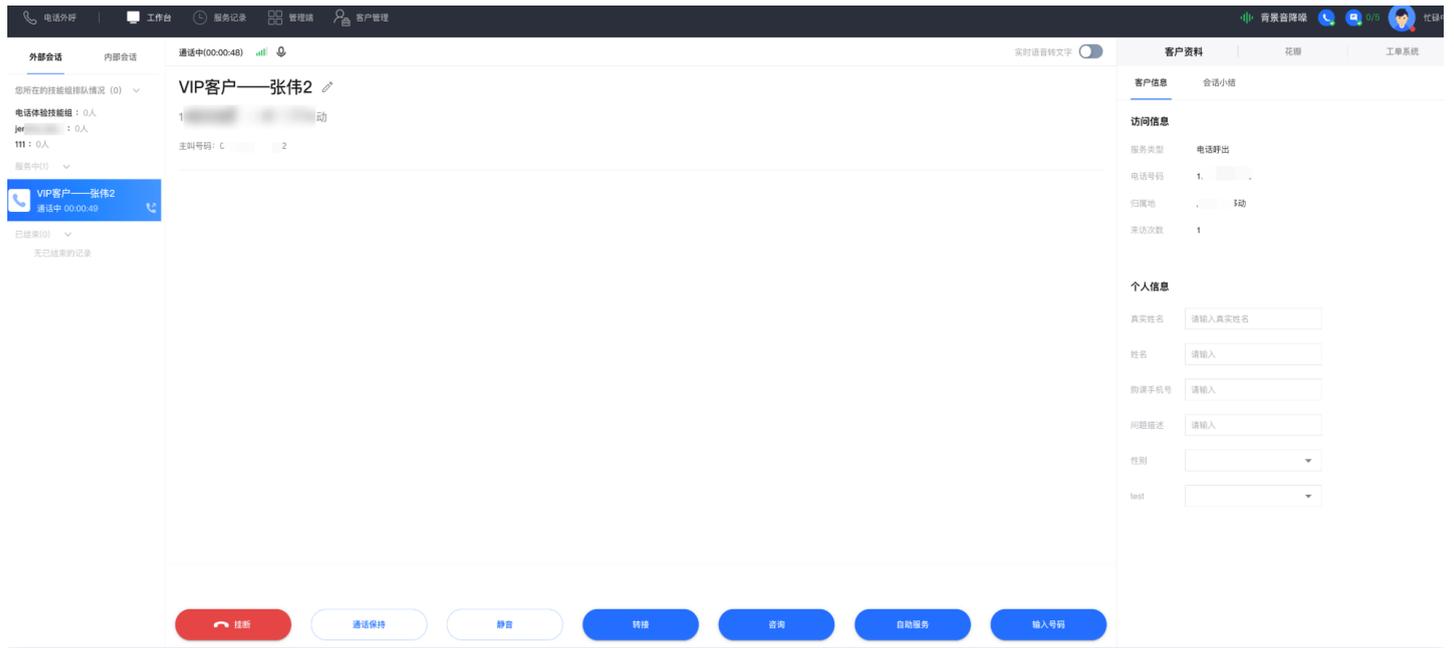
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

腾讯云联络中心 TCCC 提供丰富的通话功能，员工可在通话过程中使用。

功能名称	功能描述
挂断	挂断当前通话。
通话保持/通话取回	支持客服与用户通话过程中单击 通话保持 ，使用户听到通话保持放音而听不到客服说话的声音，单击 通话取回 可回到正常通话。 您可在管理工作台进行 通话保持设置 。
静音/解除静音	支持客服与用户通话过程中单击 静音 ，使用户听不到客服说话的声音，单击 解除静音 可回到正常通话。
转接技能组	支持客服在通话中单击 转接 ，然后选择 技能组 ，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。
转接座席	支持客服在通话中单击 转接 ，然后选择 座席 ，将该通话转接至指定员工接听，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。
转接话机	支持客服在通话中单击 转接 ，然后选择 话机 ，将该通话转接至指定话机，相应的呼叫数据及用户信息可同步地随呼叫转移。
转接外线	支持客服在通话中单击 转接 ，然后选择 外线 ，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。
咨询座席	支持客服在通话中单击 咨询 ，然后选择 座席 ，客服向被咨询的员工发起通话，被咨询员工接通后与客服、座席进入三方通话。
咨询技能组	支持客服在通话中单击 咨询 ，然后选择 技能组 ，客服向被咨询的技能组按序发起通话，选择接通后的员工与客服、客户进入三方通话。
咨询话机	支持客服在通话中单击 咨询 ，然后选择 话机 ，客服向选择的话机发起通话，选择接通后的话机与客服、客户进入三方通话。
咨询外线	支持客服在通话中单击 咨询 ，然后选择 外线 ，客服向选择的外线发起通话，选择接通后的外线人员与客服、客户进入三方通话。
通话中收号	支持客服在通话中选择管理员配置的收号模板，播放提示音并收取用户输入的号码串（如：身份证号、订单号等）。TCCC 在收取号码串后将返回至企业预先配置的指定回调地址。 您可在管理工作台进行 收号设置 。（高级版功能）

输入分机号	支持客服在外呼后输入分机号。
自助服务	支持客服在通话过程中，可以直接发起创建的自助服务流程。 您可在管理工作台管理员可以创建 自助服务（高级版功能）。
回拨号码	支持通话挂断后，客服可以单击 再次拨打 ，外呼联系该用户。一般用于在被叫号码被保护时，员工需要在通话结束后再次联系该用户的场景。
添加至黑名单	支持通话挂断后将该用户添加至黑名单，后续不再接听该用户电话。添加黑名单后也可前往管理工作台-通用设置-黑名单解除。

直接访问—通话功能（员工工作台）



通话保持

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

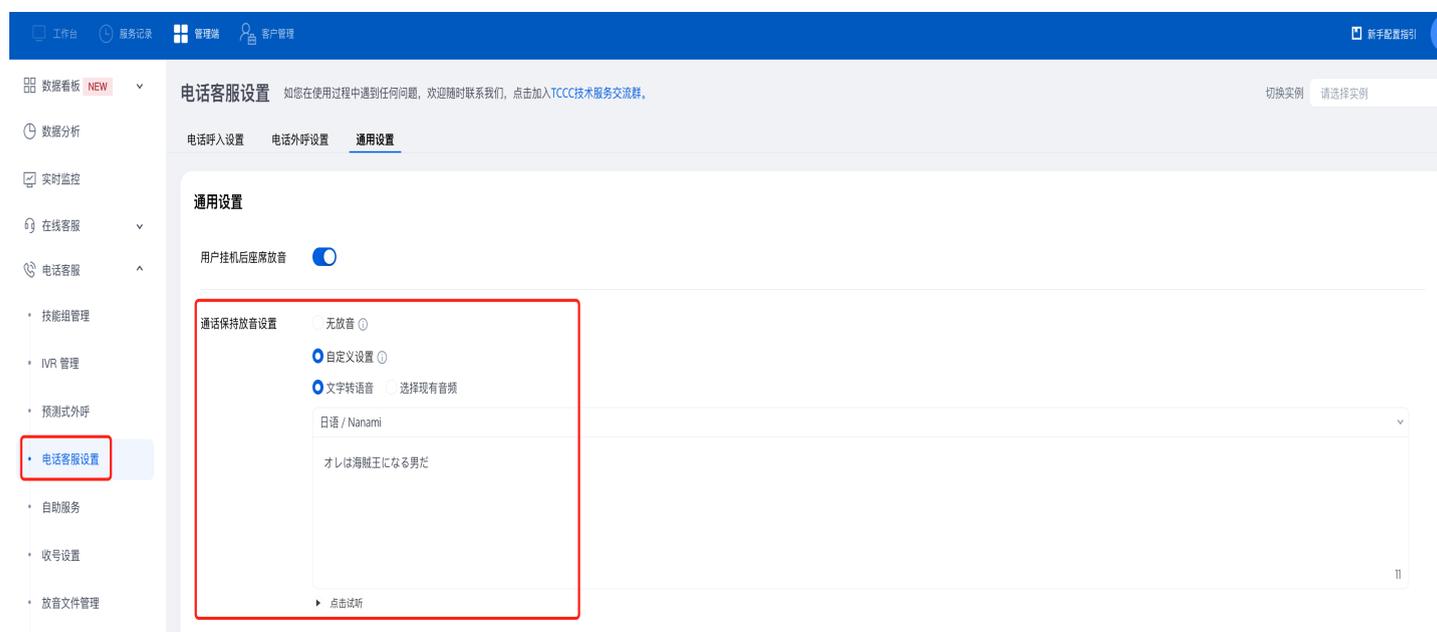
功能说明

通话保持即座席与用户通话过程中单击通话保持使用户听到通话保持放音而听不到座席说话的声音。腾讯云联络中心 TCCC 支持默认与自定义通话保持放音设置。

通话保持放音设置

直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击[电话客服](#) > [电话客服设置](#) > [通用设置](#)，在通话保持放音设置中选择[无放音](#)或[自定义设置](#)。

- **无放音**：通话时保持静音
- **自定义设置**：座席单击通话保持时给用户侧循环播放自定义设置的文字内容或企业上传的音频文件。



自助服务

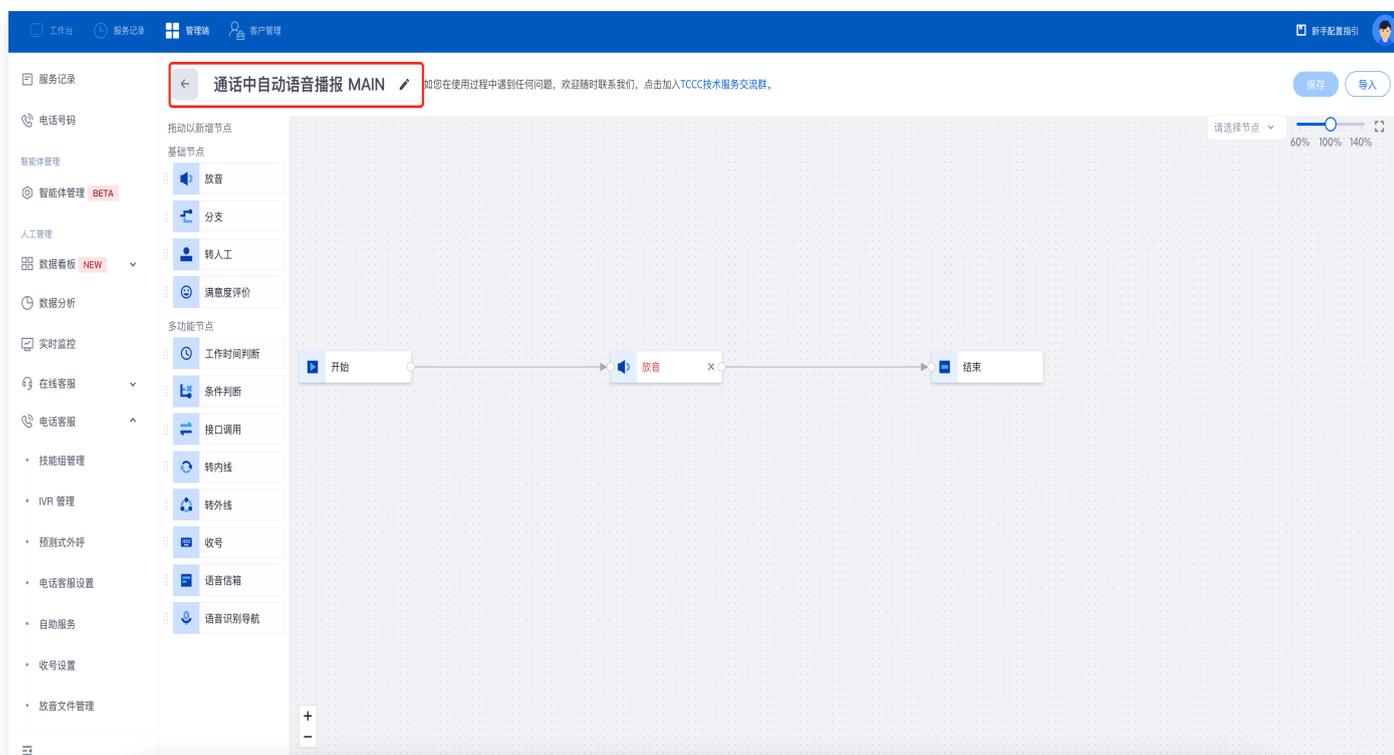
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

功能说明

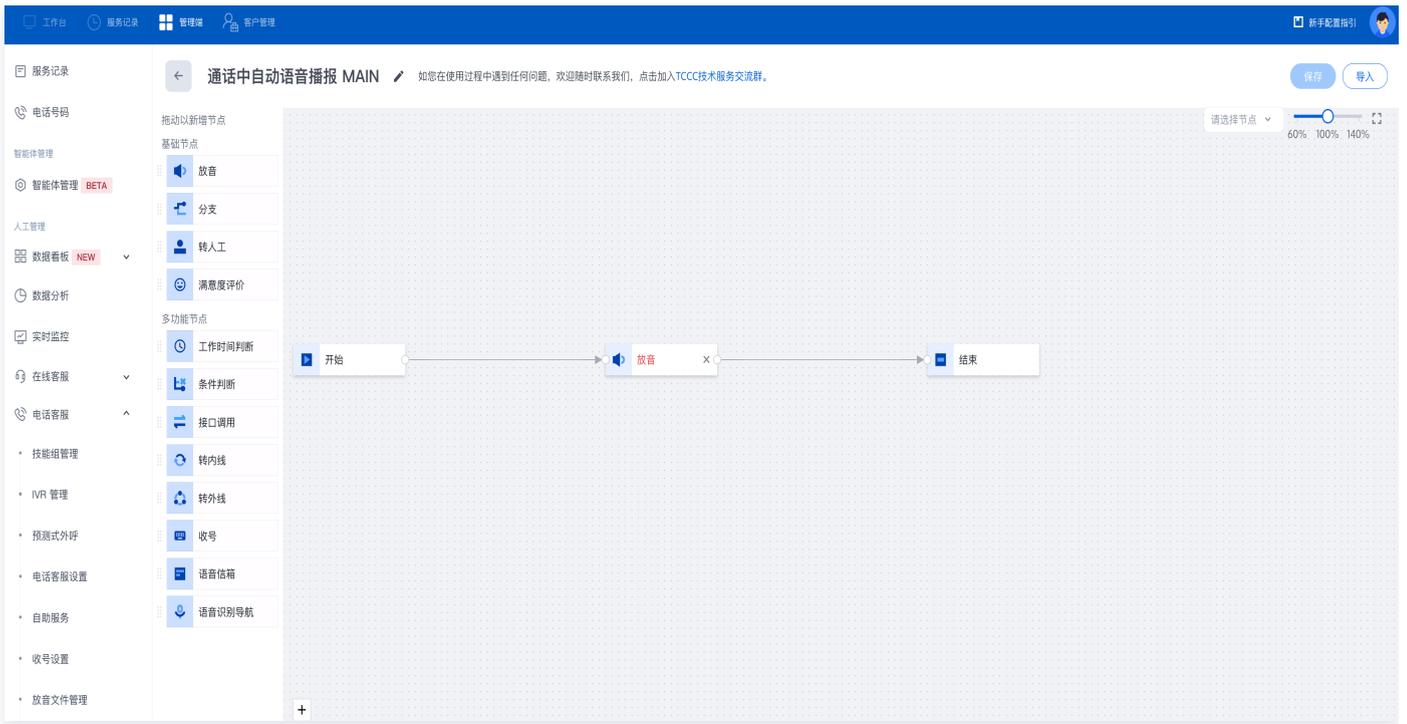
自助服务中，管理员可以创建自助服务并设置自助服务流程。在通话过程中，员工可以直接发起创建的自助服务流程。创建自助服务前需先完成自助服务 IVR 配置。

通话保持放音设置

1. 进入 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏单击[电话客服](#) > [IVR 管理](#)进入 IVR 管理页面，单击[自助服务 IVR](#)，在页面左上角单击[新建](#)。
2. 在自助服务 IVR 画布左上角输入自助服务 IVR 名称，例如：[通话中自动语音播报](#)。



3. 根据您的场景需要拖拽 IVR 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 [基础 IVR 模块](#)）。每个自助服务 IVR 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。



4. 配置完成后在 IVR 画布右上角单击保存后回到自助服务 IVR 列表。

启用自助服务并测试

1. 直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC 管理工作台](#)，左侧导航栏单击电话客服 > 自助服务进入自助服务页面，单击新建。
2. 在新建对话框中填写自助服务名称（例如：自助服务测试1），选择配置好的自助服务 IVR，打开状态开关，单击确定回到自助服务页面可看到已经启用的自助服务。



3. 您可在员工工作台进行电话呼入/呼出，在通话工具条中单击自助服务，可在自助服务下拉菜单中选择您创建的自助服务，单击自助服务即可调用预置的流程，调用成功后可单击返回通话。

The screenshot displays the call center interface for a call with number 189 **** 8352. The top navigation bar includes '电话外呼', '工作台', '管理端', and '服务记录'. The left sidebar shows call status: '外部会话' (External Call) and '内部会话' (Internal Call). The main area shows the call details: '上海上海电信', '被叫号码: 0514 4126', and '导航路径: 2 订单投诉'. At the bottom, there are control buttons: '挂断', '通话保持', '静音', '转技能组', '转座席', and '自助服务'. A red box highlights the '自助服务' button. To the right, a flow diagram illustrates the self-service process: '选择自助服务' (Select Self-Service) leads to '自助服务' (Self-Service), which then leads to '自助服务中' (Self-Service in Progress), and finally to '自助服务成功' (Self-Service Successful). A '返回通话' (Return to Call) button is shown at the end of the flow.

The three screenshots show the user's experience with the self-service process on a mobile device. The first screenshot (00:00:20) shows the call in progress with the '自助服务' button highlighted. The second screenshot (00:00:52) shows the '选择自助服务' (Select Self-Service) screen with '自助服务测试1' selected. The third screenshot (00:01:53) shows the '正在调用中' (In Progress) screen. The fourth screenshot (00:02:12) shows the '调用成功' (Call Successful) screen with a '返回通话' (Return to Call) button.

通话中收号

最近更新时间：2023-07-25 15:27:47

功能说明

通话中收号即座席在通话中选择管理员配置的收号模板，播放提示音并收取用户输入的号码串（如：身份证号、订单号等）。

腾讯云联络中心 TCCC 支持在收号过程中与业务系统进行参数对接，同时支持在收取号码串后将返回至企业预先配置的指定回调地址。

操作步骤

通话过程中收号可通过自助服务 IVR 配置收号模块实现，如下图所示。详情可参见 [自助服务](#) 与多功能 IVR 模块中 [收号](#) 模块。



咨询/三方通话

最近更新时间：2024-01-22 10:58:21

功能说明

客服在通话过程中，如果需要咨询其他座席，或者与其他座席、客户共同发起通话，腾讯云联络中心提供**咨询座席**、**咨询技能组**、**咨询话机**、**咨询外线**的功能。

咨询座席

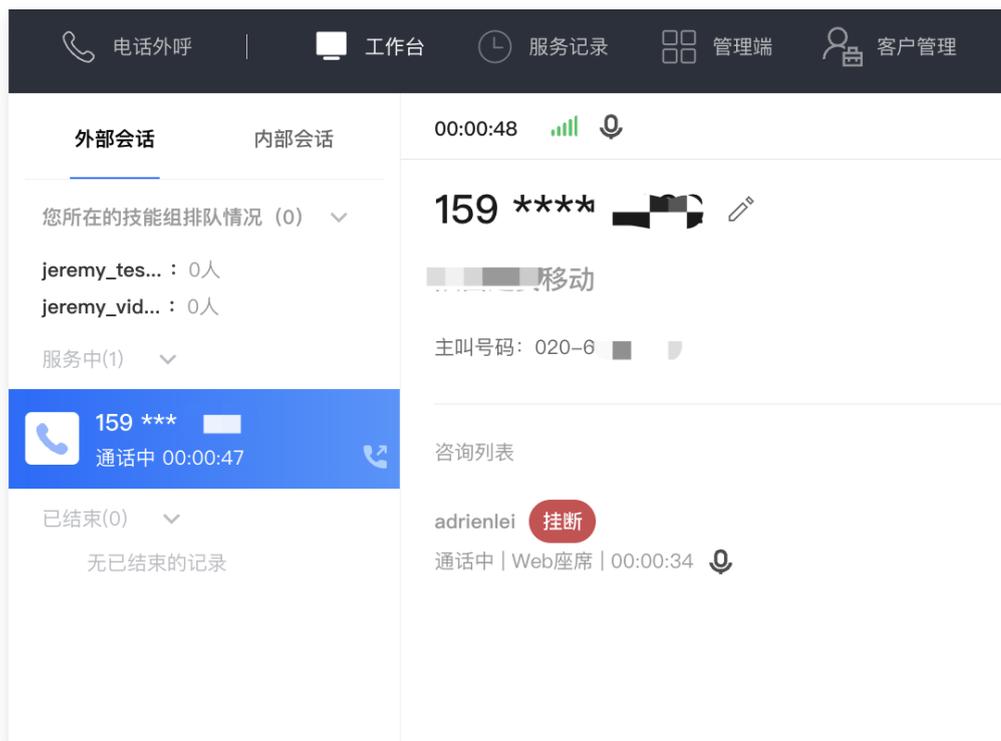
1. 客服在通话条单击**咨询座席**，跳转到要咨询的座席选择列表。



2. 选择要咨询的座席后，单击**开始咨询**，发起与座席的通话。



3. 座席接通前可以取消咨询座席，座席接通后进入三方通话过程（客服、客户、被咨询的座席），客服在通话过程中可以选择挂断咨询，此时不影响客服与客户的通话。客服也可以在通话中随时退出通话，此时不影响客户与被咨询的座席之间的通话。



咨询技能组

1. 客服在通话条单击**咨询座席**，跳转到要咨询的座席选择列表。



2. 选择要咨询的技能组，单击**开始咨询按钮**，有序发起与技能组内座席的通话。



- 技能组的任意座席在接通前，咨询通话都会处于排队状态，技能组内任意座席接通后进入三方通话过程（客服、客户、被咨询的座席），客服在通话过程中可以选择挂断咨询，此时不影响客服与客户的通话。客服也可以在通话中随时退出通话，此时不影响客户与被咨询的座席之间的通话。



咨询话机

- 客服在通话条单击咨询话机，跳转到要咨询的座席选择列表。



2. 选择要咨询的话机，单击开始咨询，发起与话机的通话。



3. 座席接通前可以取消咨询话机，话机接通后进入三方通话过程（客服、客户、被咨询的话机），客服在通话过程中可以选择挂断咨询，此时不影响客服与客户的通话。客服也可以在通话中随时退出通话，此时不影响客户与话机座席之间的通话。

咨询外线

1. 客服在通话条单击咨询外线，弹出外线号码的输入弹窗。



2. 客服输入要转外线的号码，单击**开始咨询**，发起与外线的咨询通话。



3. 座席接通前可以取消咨询外线，外线接通后进入三方通话过程（客服、客户、外线），客服在通话过程中可以选择挂断咨询，此时不影响客户与客户的通话。客服也可以在通话中随时退出通话，此时不影响客户与外线之间的通话。

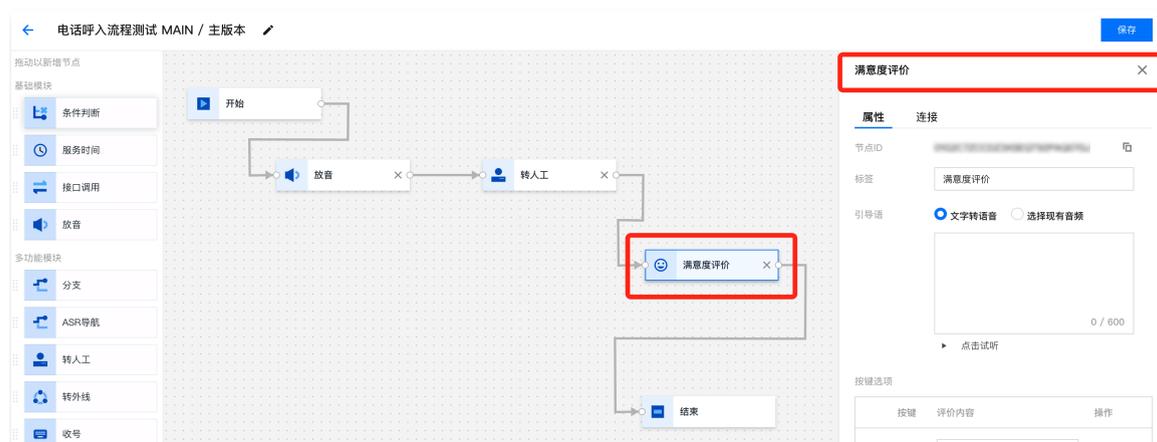
满意度评价

最近更新时间：2023-07-25 15:27:47

腾讯云联络中心 TCCC 支持满意度评价功能，即通话挂断后或通话过程中系统自动向用户侧播放满意度评价语音，用户可按键评价。

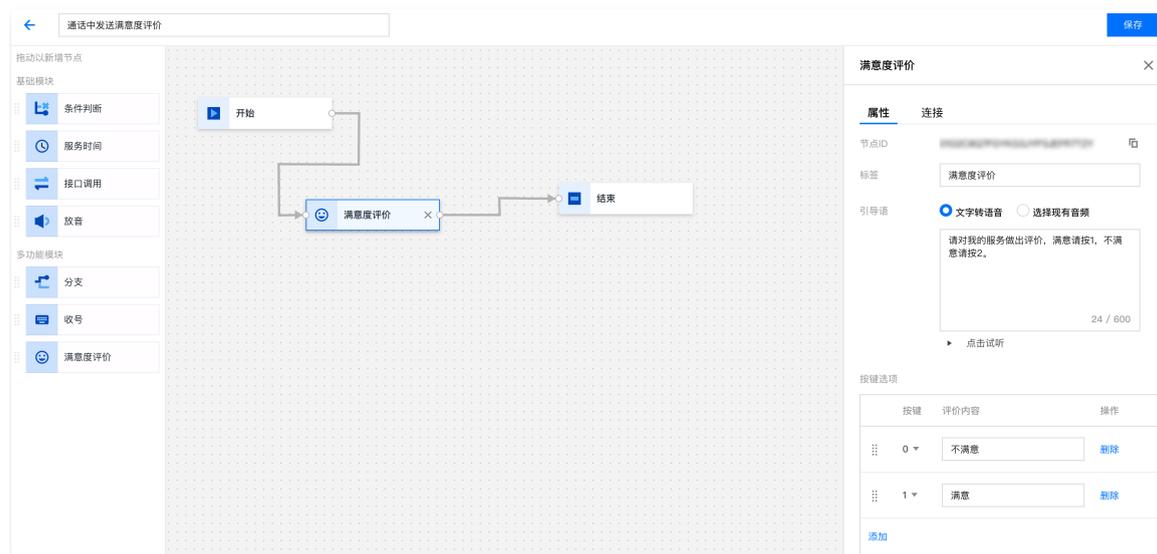
通话挂断后发送满意度评价

通话挂断后发送满意度评价可在呼入 IVR 配置结束模块前增加满意度评价模块实现，如下图所示。详情可参见 [新建并绑定 IVR](#) 与基础 IVR 模块中 [满意度评价模块](#)。



通话过程中发送满意度评价

通话过程中发送满意度评价可通过自助服务 IVR（高级版功能）配置满意度评价模块实现，如下图所示。



号码隐私保护

掩码保护

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

功能说明

掩码保护将真实号码的中间四位隐藏后显示（例如：189xxxx8352），员工无法看到用户的真实手机号。

操作步骤

直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏选择电话客服 > 电话客服设置 > 通用设置，在号码保护设置中选择掩码保护。

The screenshot shows the '电话客服设置' (Phone Service Settings) page in the Tencent Cloud Contact Center Management Console. The left sidebar contains navigation options like '工作台', '服务记录', '管理端', and '客户管理'. The main content area is titled '电话客服设置' and includes a sub-section '通用设置' (General Settings). Under '通用设置', there are several configuration options: '用户挂机后座席放音' (Agent playback after user hangs up), '通话保持放音设置' (Hold playback settings), and '号码保护' (Number protection). The '号码保护' section is highlighted with a red box and contains three options: '掩码保护' (Masked protection), '真实号码映射为用户ID (座席端)' (Real number mapping to user ID), and '保护设置' (Protection settings). The '掩码保护' radio button is selected, and the '保护设置' sub-section is expanded to show '电话呼入保护' (Phone call protection) checked and '电话呼出保护' (Phone call outgoing protection) unchecked.

映射为用户 ID 保护

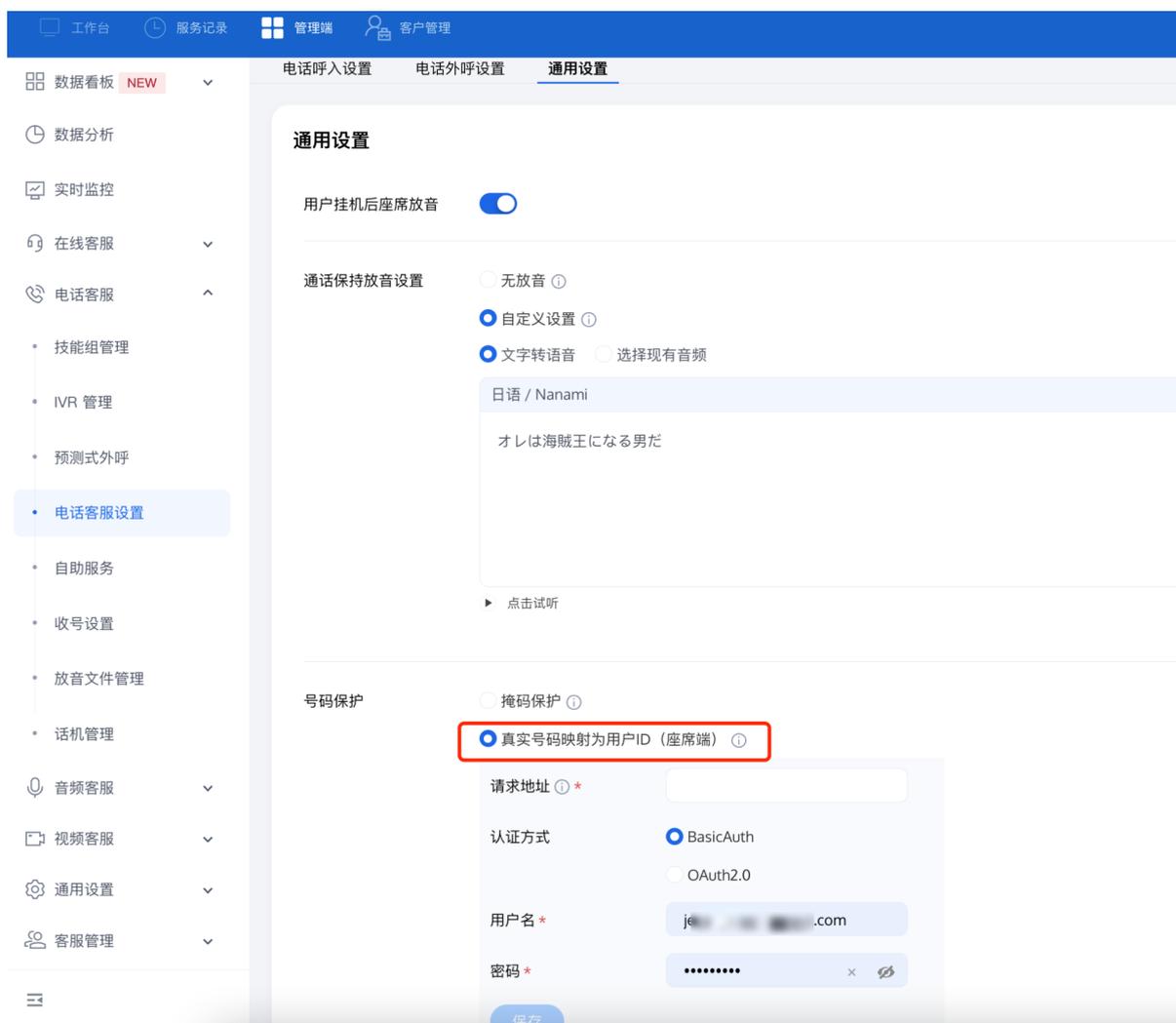
最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

功能说明

企业可将用户的真实手机号映射为用户 ID 并提供接口，腾讯云联络中心 TCCC 将通过接口获取与真实号码对应的用户 ID 并展示。员工工作台展示用户 ID，座席无法获取用户真实手机号，管理工作台仍然展示客户真实手机号。

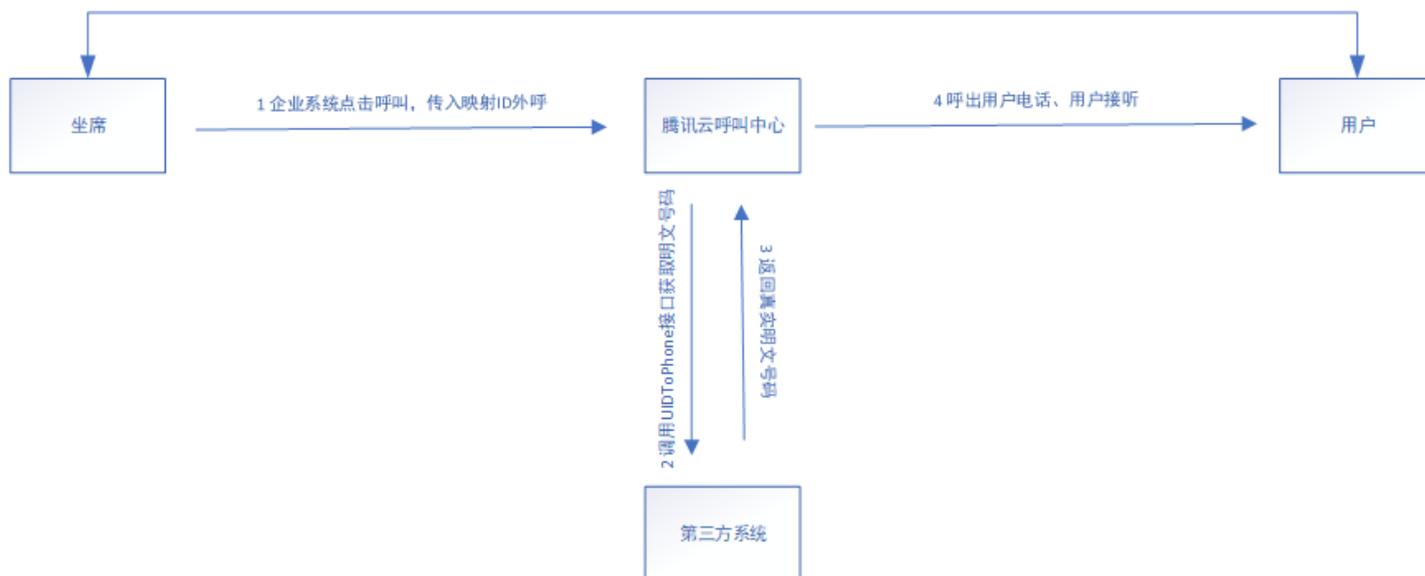
真实号码映射为用户 ID（座席端）

直接访问 [腾讯云联络中心管理端](#)，在左侧导航栏单击电话客服 > 电话客服设置 > 通用设置，在号码保护设置中选择真实号码映射为用户 ID（座席端）。

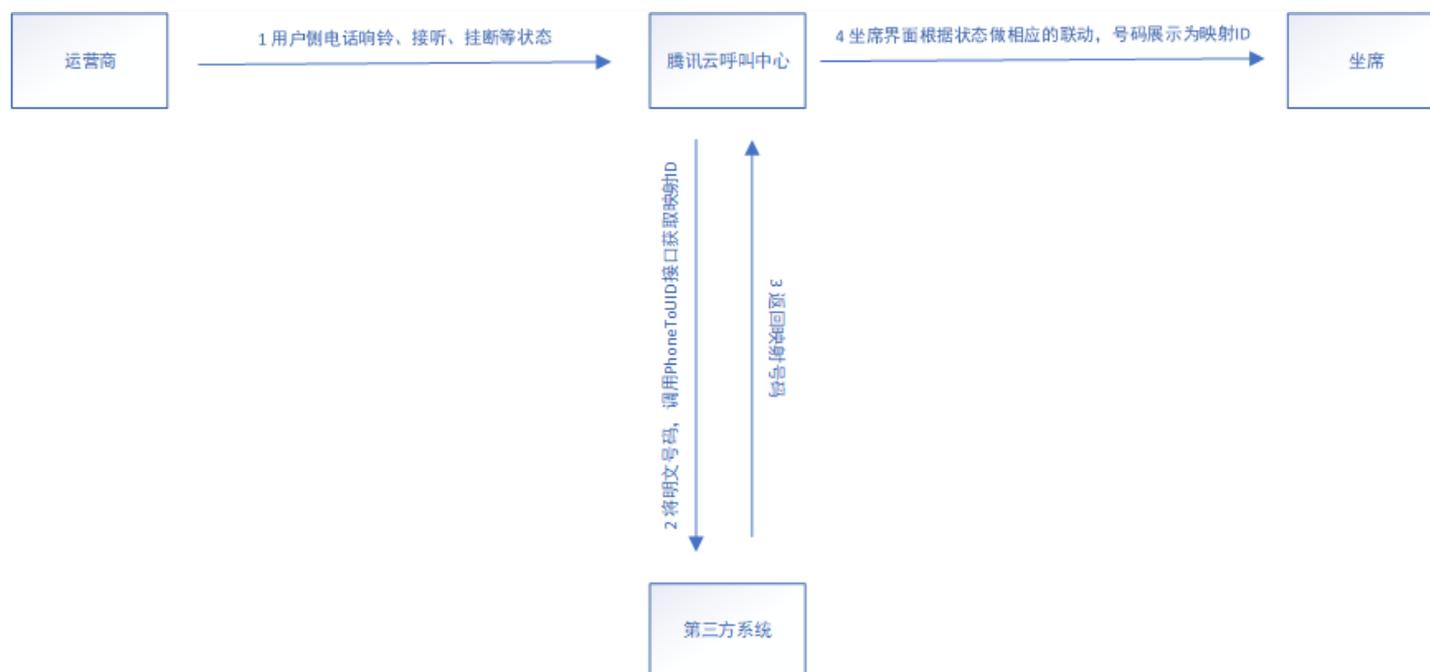


用户映射 ID 外呼流程：

5 双方建立通话



电话呼入、呼出状态事件同步座席端流程：



接口说明

由第三方提供支持公网方式访问的接口，腾讯云联络中心 TCCC 在需要时通过 http post 方式调用。接口需提供两个能力包括：通过真实号码映射 ID，以及通过 ID 转换为真实号码。

鉴权：用户名和密码配置对应 BasicAuth 的 username 和 password。

⚠ 注意：

- PhoneToUID 模式，会存在传入全新号码的情况，如果第三方库中不存在传入号码，需要生成这个号码的映射ID

- UIDToPhone 模式，需要确保返回的明文号码格式为【国家码+号码】例如：008613988888888

传入参数

名称	类型	描述
Numbers	String数组	号码列表
Mode	String	<ul style="list-style-type: none">• 模式: PhoneToUID: 真实号码映射 ID• UIDToPhone: ID 转换为真实号码

返回参数

名称	类型	描述
Code	Integer	返回码，成功返回0，出错返回其他
Results	对象数组	格式见下

Result 格式

名称	类型	描述
Key	String	转换前内容
Value	String	转换后结果

```
// PhoneToUID请求
{
  "Numbers": ["13988888888", "13788888888"],
  "Mode": "PhoneToUID"
}

// PhoneToUID响应
{
  "Code": 0,
  "Results": [{
    "Key": "13988888888",
    "Value": "139abcdefg"
  }, {
    "Key": "13788888888",
    "Value": "137mnbvcxz"
  }]
}
```

```
}
```

```
// UIDToPhone请求
{
  "Numbers": ["139abcdefg", "137mnbvcxz"],
  "Mode": "UIDToPhone"
}

// UIDToPhone响应
{
  "Code": 0,
  "Results": [{
    "Key": "139abcdefg",
    "Value": "13988888888"
  }, {
    "Key": "137mnbvcxz",
    "Value": "13788888888"
  }]
}
```

服务记录查看与录音调听

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

服务记录查看

进入 [腾讯云联络中心管理端](#)，左侧导航栏点击**服务记录**。

字段	字段说明
时间	整个会话开始时间戳（UNIX 秒级时间戳）
呼叫类型	会话整体方向，呼入或呼出
座席操作端	座席使用的端，电脑或手机
主叫号码	主叫方手机号码
被叫号码	被叫方手机号码
备注	座席在工作台给用户号码的文字备注
接入状态	<ul style="list-style-type: none"> 电话呼入：正常结束、未接通、座席未接、座席转接、外线转接、IVR 期间用户放弃、IVR 后直接结束、会话排队期间用户放弃、会话振铃期间用户放弃、无座席在线、系统错误 电话呼出：未知状态、未接听、拒接挂断、关机、空号、通话中、欠费、运营商线路异常、主叫取消、不在服务区

通话时长	会话整体服务时间
客服名称	座席名称（如果发生转接则是最后一个座席信息）
客服工号	座席工号（如果发生转接则是最后一个座席信息）
技能组	座席所属技能组
满意度评价	整个会话的用户满意度评价
挂断方	整个会话的挂断方，座席或客户

录音调听与下载

在服务记录操作列单击播放录音可在线调听录音，单击下载录音文件可以下载录音。

The screenshot shows the 'Service Record' (服务记录) interface. It includes a search bar at the top right, a filter section with various dropdowns and input fields, and a table of call records. The table has columns for time, call type, agent, caller ID, notes, callee ID, reception status, ringing time, talk time, agent name, agent ID, skill group, satisfaction rating, and voice mailbox. The '操作' (Action) column contains links for '查看详情' (View Details) and '播放录音' (Play Recording).

时间	呼叫类型	座席操...	主叫号码	备注	被叫号码	接入状态	振铃时长	通话时长	客服名称	客服工号	智能体	智能体 ID	技能组	满意度评价	语音信箱	操作
2025-02-26 22:12:10	呼出	电脑	01-...	2 skillGroupL...	01-...	3 未接听	-	00:00:00	...	816869	-	-	gavin	-	-	查看详情 播放录音 ...
2025-02-26 21:58:41	呼出	话机	01-...	2 skillGroupL...	01-...	3 正常通话	00:00:00	00:00:10	...	812921	-	-	-	-	-	查看详情 播放录音 ...

服务记录存储与获取

最近更新时间：2024-12-03 12:41:42

服务记录免费存储

腾讯云联络中心 TCCC 提供通话相关的服务记录默认免费存储3个月。企业可使用接口拉取或推送功能将服务记录获取到本地存储。

服务记录拉取

腾讯云联络中心支持通过 API 接口拉取服务记录，具体操作步骤可见 API 文档 [获取电话服务记录与录音](#)。

服务记录推送

腾讯云联络中心支持将服务记录推送到企业设置的指定的推送地址，服务记录推送功能启用步骤如下，推送格式详情请参见 [数据推送-电话 CDR 数据推送](#)。

1. 登录 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击**功能配置**。
2. 在数据推送设置中单击**修改后**，打开**数据推送**开关：
 - 推送地址：参见数据推送前置说明文档中 [关于第三方提供的 URL](#)。
 - 认证方式：参见数据推送前置说明文档中 [关于鉴权](#)。
 - CDR数据：推送协议详情请参见 [电话 CDR 数据推送](#)。
 - 录音数据：推送协议详情请参见 [电话录音数据推送](#)。

The screenshot displays the Tencent Cloud TCCC console interface. At the top, there's a navigation bar with '我的应用' (My Applications) set to '我的呼叫中心' (My Call Center) and buttons for '购买客服' (Buy Customer Service) and '+ 新增应用' (+ Add Application). Below this is a sub-navigation bar with '应用信息' (Application Info), '功能配置' (Function Configuration), '客服管理' (Customer Service Management), and '号码管理' (Number Management). A blue notification banner states: '本页面所有功能配置修改成功后大约5分钟生效。' (All function configurations on this page will take effect approximately 5 minutes after successful modification.)

The main content area is divided into two panels. The left panel, titled '电话通话录音转存COS' (Transfer Call Recording to COS), has a toggle switch for '启用电话通话录音转存COS' (Enable Call Recording Transfer to COS) which is turned on, and a dropdown menu for '关联存储桶' (Associate Storage Bucket). The right panel, titled '数据推送' (Data Push), is highlighted with a red border and contains the following settings:

- 推送开关** (Push Switch): Toggled on.
- 推送地址** (Push Address): An empty text input field.
- 认证方式** (Authentication Method): Radio buttons for '无' (None), '帐号密码' (Account Password), and 'OAuth2.0'.
- 推送设置** (Push Settings):
 - CDR数据** (CDR Data): Toggled off.
 - 录音数据** (Recording Data): Toggled off.

At the bottom of the '数据推送' panel are '保存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons.

录音存储与获取

最近更新时间：2024-12-03 12:41:42

录音免费存储

腾讯云联络中心 TCCC 提供全量通话双轨录音，默认免费存储3个月。企业可以将录音转存到腾讯云 COS 实现云上传存，使用接口拉取或录音推送功能将录音获取到本地存储。

录音转存 COS

腾讯云联络中心 TCCC 支持将通话录音转存至腾讯云 COS 的存储桶中，实现云上存储。腾讯云 COS 服务需要企业自行单独购买，关联存储桶后每通电话结束后生成录音将实时转存到关联的存储桶中。

1. 购买腾讯云对象存储 COS 存储桶，开通 COS 服务参见 [腾讯云对象存储 COS](#)。
2. 登录 [腾讯云联络中心控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击**功能配置**。
3. 开启**电话通话录音转存 COS 开关**，首次开启需要根据控制台指引进行 COS 授权。
4. 选择需要关联的 COS 存储桶，关联存储桶后每通电话结束后生成录音将实时转存到关联的存储桶中。



录音拉取

腾讯云联络中心 TCCC 支持通过 API 接口拉取通话录音，具体操作步骤可见 [API 文档 获取电话服务记录与录音](#)。

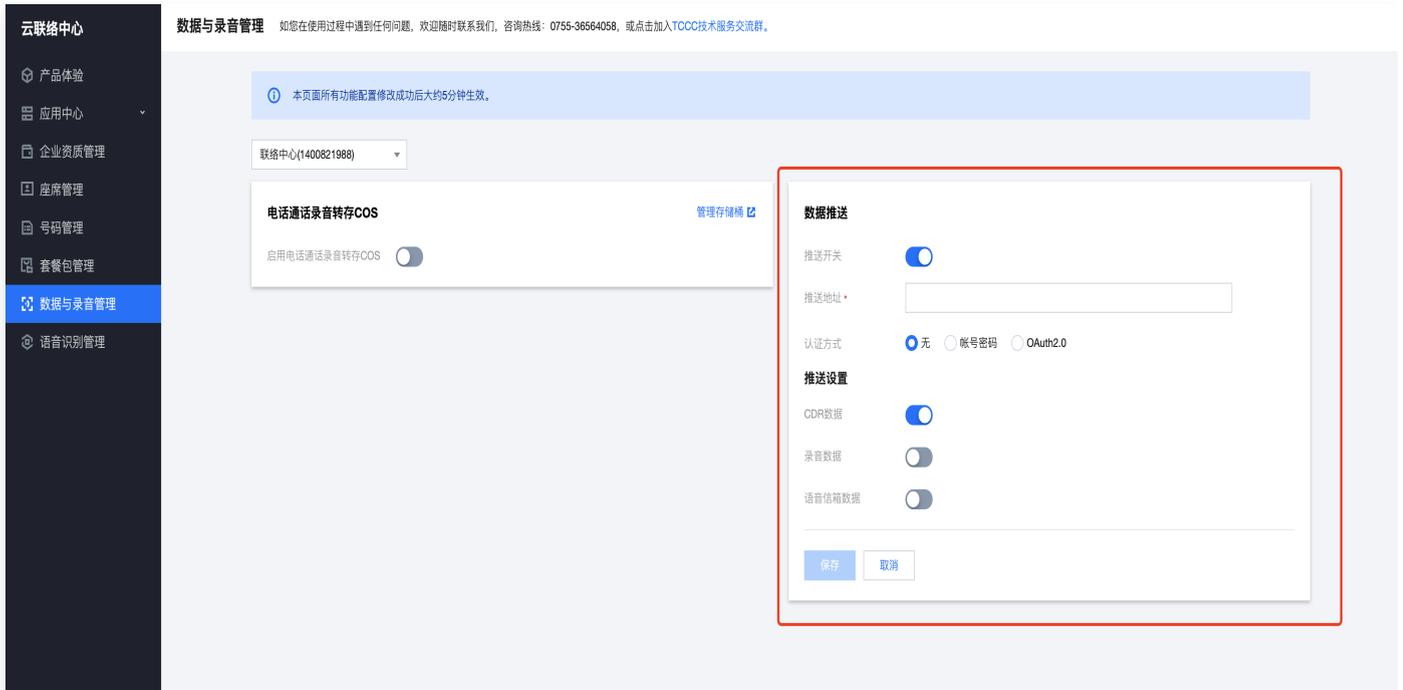
录音推送

腾讯云联络中心 TCCC 支持将通话录音推送到企业设置的指定的推送地址，录音推送功能启用步骤如下。

1. 登录 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，选择对应的 TCCC 应用，单击**功能配置**。

2. 在数据推送设置中单击**修改**后，打开数据推送开关：

- 推送地址：参见数据推送前置说明文档中 [关于第三方提供的 URL](#)。
- 认证方式：参见数据推送前置说明文档中 [关于鉴权](#)。
- CDR 数据：推送协议详情请参见 [电话 CDR 数据推送](#)。
- 录音数据：推送协议详情请参见 [电话录音数据推送](#)。



录音转文本的查看与获取

最近更新时间：2025-03-12 18:09:44

开启录音转文本功能

1. 前往 [腾讯云控制台](#) 开启语音转文字功能。

云联络中心

- 产品体验
- 应用中心
- 企业资质管理
- 座席管理
- 号码管理
- 套餐包管理
- 数据与录音管理
- 语音识别管理**

语音识别管理 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-36564058，或点击加入TCCC技术服务交流群。

提示：
1.实时语音套餐包用于通话中语音转文字功能及MR语音识别导航模块，离线语音识别套餐包用于录音转文字。
2.离线语音识别免费试用，支持将通话录音转为文本，免费试用有效期：2023年07月20日 20:46-2023年08月19日 20:46。

选择应用 联络中心(1400821988)

实时语音识别功能
实时语音转文字
开通后，座席可在通话中将通话语音实时转为文字，[前往管理端体验](#)

离线语音识别功能
录音转文字
开通后，可在管理端将通话录音转为文本，[前往管理端体验](#)

用量统计 所有应用 今天 昨天 近7天 近30天 2023-07-24 ~ 2023-07-24 [查看账单指引](#) 统计更新于2023-07-24

消耗分钟数——离线语音转文字 **0** 分钟

消耗分钟数——实时语音转文字 **0** 分钟

[语音识别套餐包购买](#)

生效中套餐包	失效套餐包
套餐包名称	合计剩余分钟数
	暂无数据

2. [购买离线语音转文字](#) 套餐包，用于抵扣离线语音转文字的分钟数。

腾讯云联络中心 TCCC 语音识别套餐包

离线语音识别 实时语音识别

购买须知

服务说明 ✔ 资源包规格可叠加 ⚠ 到期未消耗的分钟数将自动清零

生效说明 以下套餐包购买后即刻生效，有效期从购买成功后当天开始计算，具体费用策略可参考[云联络中心 TCCC 价格说明](#)

使用说明 离线语音识别用于[录音转文字](#)，购买前请先确认您的功能

选择配置

套餐包类型

固定套餐包

自定义套餐包

套餐配额

1万分钟

元/分钟

有效期为一年，现在购买套餐包有效期截止至2026年03月06日

元

- 1 +

2万分钟

元/分钟

有效期为一年，现在购买套餐包有效期截止至2026年03月06日

元

- 0 +

协议条款

我已阅读并同意腾讯云联络中心[《服务等级协议》](#)、[《服务协议》](#)

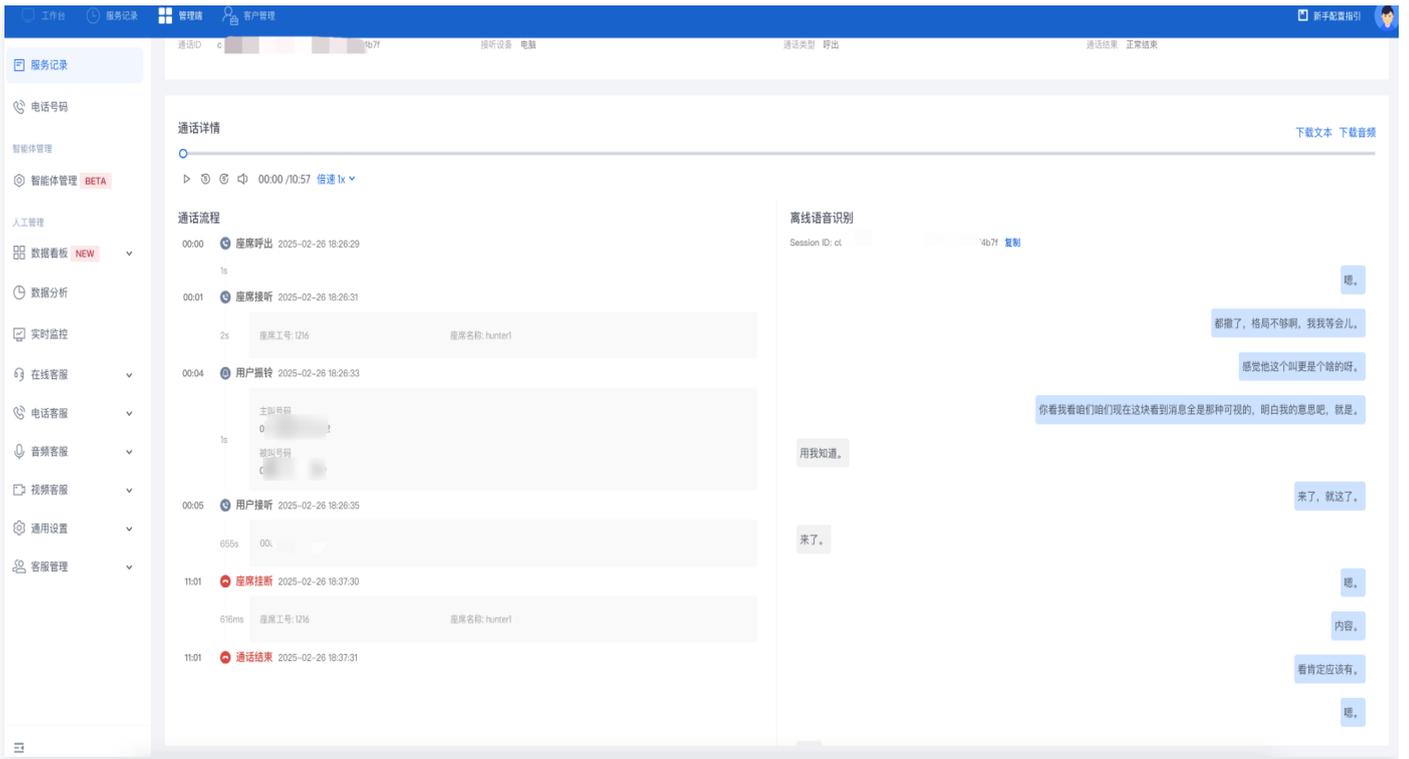
查看与下载录音转文本结果

1. 查看录音转文本结果：前往 [云联络中心管理端](#)，进入管理端 > 服务记录 > 电话客服，单击查看详情。

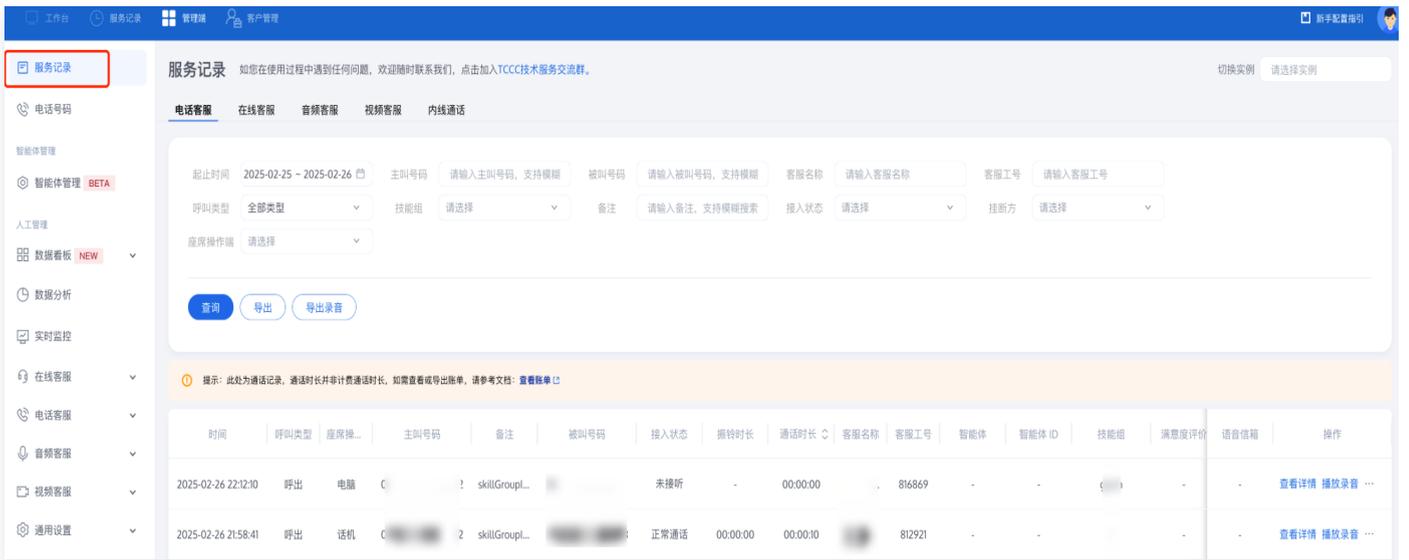
The screenshot shows the 'Service Records' (服务记录) page in the TCCC management console. The 'Phone Customer Service' (电话客服) tab is selected. The page includes search filters for start/end time, main number, agent group, and call status. Below the filters is a table of call records. The first record is highlighted, and the 'View Details' (查看详情) button is circled in red.

时间	呼叫类型	座席...	主叫号码	备注	被叫号码	接入状态	振铃时长	通话时长	客服名称	客服工号	智能体	智能体 ID	技能组	满意度评价	语音信箱	操作
2025-02-26 22:12:10	呼出	电脑	0...	skillGroupL...	06...	未接听	-	00:00:00	g...	816869	-	-	gavin	-	-	查看详情 播放录音 ...
2025-02-26 21:58:41	呼出	话机	0...	skillGroupL...	06...	正常通话	00:00:00	00:00:10	g...	812921	-	-	-	-	-	查看详情 播放录音 ...

2. 进入详情页面，可查看相关通话记录。



3. 下载录音转文本结果：前往 [云联络中心管理端](#)，点击左侧 **服务记录**，单击每条通话记录操作列下的 **下载录音文本**。



API 拉取录音转文本结果

- 获取 [电话服务记录](#)。
- 从 TelCdrInfo 中的 AsrUrl 字段中下载录音转文本文件。

数据看板

数据总览

最近更新时间：2024-12-25 14:53:43

腾讯云联络中心（TCCC）提供丰富的话务中心数据，其数据类别主要划分为座席数据与话务数据两部分，每一部分涵盖了整体层面的话务统计数据，又囊括了座席维度以及技能组维度明细数据，为管理人员全面了解联络中心运营状况提供了有效支持。

一、座席数据

1. 实时座席状态数据

实时座席状态数据是指在当前时刻下，所有座席处于不同状态的座席数据，包含数据如下：

数据指标	指标说明
当前登录座席数	当前时刻，所有座席登录后且在线的座席数。
当前空闲座席数	当前时刻，所有处于空闲状态的座席数。
当前忙碌座席数	当前时刻，所有处于忙碌状态的座席数。
当前示忙座席数	当前时刻，所有处于示忙状态的座席数。
当前小休座席数	当前时刻，所有处于小休状态的座席数。
当前话后整理座席数	当前时刻，所有处于话后整理状态的座席数。

2. 技能组维度明细数据

座席维度明细数据支持按不同时间范围和座席展示技能组维度的相关数据，包含数据如下：

分类	数据指标	指标说明
时间	时间	显示日期维度，例如“2024-10-07”。
技能组信息	技能组名称	管理员设置的技能组名称。
	技能组ID	系统分配的该技能组所对应的 ID。
	座席总数	该技能组下的所有座席数。

不同状态座席信息	当前忙碌座席数	当前时刻，该技能组内处于忙碌状态的座席数（实时数据）。
	当前空闲座席数	当前时刻，该技能组内处于空闲状态的座席数（实时数据）。
	当前示忙座席数	当前时刻，该技能组内处于示忙状态的座席数（实时数据）。
	当前小休座席数	当前时刻，该技能组内处于小休状态的座席数（实时数据）。
	当前话后整理座席数	当前时刻，该技能组内处于话后整理状态的座席数（实时数据）。
呼入	呼入转人工电话量	所有进入IVR模块转人工至该技能组的呼入电话量。
	呼入接通量	转人工至该技能组中所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入接通率	呼入接通量 / 呼入转人工电话量。
	呼入呼损量	转人工至该技能组未接通电话量，即进入IVR转人工节点转接至该技能组且通话时长为0的电话量。
	呼入呼损率	呼入呼损率 = 1 - 呼入接通率。
	20秒接通量	呼入转人工至该技能组后，自振铃开始起算 20 秒内（含 20 秒）成功接通的电话量。
	20秒接通率	20秒接通量 / 所有转人工至该技能组且产生振铃的呼入电话量。
	呼入排队总时长	所有呼入电话转人工至该技能组的排队时长总和。
	呼入平均排队时长	呼入排队总时长 / 所有转人工至该技能组且出现排队的电话量。
	呼入总振铃时长	所有呼入转人工至该技能组的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼入平均振铃时长	呼入总振铃时长 / 所有转人工至该技能组且产生振铃的呼入电话量。
	呼入总通话时长	所有呼入至该技能组的电话通话时长总和。
	呼入平均通话时长	呼入总通话时长 / 呼入接通量。
	呼入满意度评价触发数	所有呼入至该技能组电话中触发满意度评价的电话量。
	呼入满意度用户按键回复数	所有呼入至该技能组电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
呼入满意度用户按键回复率	呼入满意度评价按键回复数 / 呼入接通量。	

	呼入满意度总分	所有呼入至该技能组电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼入满意度平均分	呼入满意度总分 / 呼入满意度评价按键回复数。
呼出	呼出电话量	所有该技能组外呼的电话量。
	呼出接通量	所有该技能组外呼电话中，通话时长大于0的电话量。
	呼出接通率	呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量	所有该技能组外呼电话中，通话时长为0的电话量。
	呼出呼损率	呼出呼损率 = 1 - 呼出接通率。
	呼出总振铃时长	所有该技能组外呼电话的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼出平均振铃时长	呼出总振铃时长 / 所有该技能组外呼且产生振铃的电话量。
	呼出总通话时长	所有该技能组外呼电话的通话时长总和。
	呼出平均通话时长	呼出总通话时长 / 呼出接通量。
	呼出满意度评价触发数	所有该技能组外呼电话中触发满意度评价的电话量。
	呼出满意度评价按键回复数	所有该技能组外呼电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼出满意度评价按键回复率	呼出满意度评价按键回复数 / 呼出接通量。
	呼出满意度总分	所有该技能组外呼电话中用户参与按键评价的的满意度分值总和。
呼出满意度平均分	呼出满意度总分 / 呼出满意度评价按键回复数。	

3. 座席维度明细数据

座席维度明细数据支持按不同时间范围和座席展示座席维度的相关数据，包含数据如下：

分类	数据指标	指标说明
时间	时间	显示日期维度，例如“2024-10-07”。
座席信息	座席名称	管理员设置的座席名称。

	座席工号	管理员设置的座席工号。
	当前座席状态	当前时刻，座席所处的状态（实时数据）。
	座席邮箱	管理员设置的座席邮箱。
	座席类型	管理员设置的客服类型。
	座席所属技能组	管理员设置的客服所属技能组，如果包含多个会以逗号分隔显示。
状态时 长	在线总时长	该座席处于在线状态的总时长。
	空闲总时长	该座席处于空闲状态的总时长。
	忙碌总时长	该座席处于忙碌状态的总时长。
	小休总时长	该座席处于小休状态的总时长。
	示忙总时长	该座席处于示忙状态的总时长。
	话后整理总时长	该座席处于话后整理状态的总时长。
呼入	呼入转人工电话量	所有进入IVR转人工至该座席的呼入电话量。
	呼入接通量	转人工至该座席所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入接通率	呼入接通量 / 呼入转人工电话量。
	呼入呼损量	转人工至该技能组未接通电话量，即进入 IVR 转人工节点转接至该座席且通话时长为0的电话量。
	呼入呼损率	呼入呼损率 = 1 - 呼入接通率。
	20秒接通量	呼入转至该座席人工服务后，自振铃开始起算 20 秒内（含 20 秒）成功接通的电话量。
	20秒接通率	呼入自振铃起20秒接通量 / 所有转人工至该座席且产生振铃的呼入电话量。
	呼入排队总时长	所有呼入电话转人工至该座席的排队时长总和。
	呼入平均排队时长	呼入排队总时长 / 所有转人工至该座席且产生排队的电话量。
	呼入总振铃时长	所有呼入转人工至该座席的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼入平均振铃时长	呼入总振铃时长 / 所有转人工至该座席且产生振铃的电话量。
	呼入总通话时长	所有呼入至该座席的电话通话时长总和。

	呼入平均通话时长	呼入总通话时长 / 呼入接通量。
呼出	呼出电话量	所有该座席外呼的电话量。
	呼出接通量	所有该座席外呼电话中，通话时长大于0的电话量。
	呼出通话时长超20秒接通量	所有该座席外呼的电话中超过20秒的通话时长总和。
	呼出接通率	呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量	所有该座席外呼电话中，通话时长为0的电话量。
	呼出呼损率	呼出呼损率 = 1 - 呼出接通率。
	呼出总振铃时长	所有该座席外呼电话的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼出平均振铃时长	呼出总振铃时长 / 所有该座席外呼且产生振铃的电话量。
	呼出总通话时长	所有该座席外呼电话的通话时长总和。
	呼出平均通话时长	呼出总通话时长 / 呼出接通量。
	呼出通话超20秒总通话时长	所有该座席外呼的电话中超过20秒的通话时长总和。

座席维度的满意度数据说明如下：

分类	数据指标	指标说明
座席信息	座席名称	管理员设置的座席名称。
	技能组	座席所属的技能组名称。
	座席工号	管理员设置的座席工号。
呼入	呼入接通量	筛选范围内，呼入转人工至该座席的所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入满意度评价触发数	筛选范围内，所有呼入转人工至该座席电话中触发满意度评价的电话量。
	呼入满意度评价按键回复数	筛选范围内，所有呼入转人工至该座席电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼入满意度评价按键回复率	筛选范围内，呼入满意度评价按键回复数 / 呼入接通量。

	呼入满意度总分	筛选范围内，所有呼入入至该座席电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼入满意度平均分	筛选范围内，呼入满意度总分 / 呼入满意度评价按键回复数。
呼出	呼出接通量	筛选范围内，所有该座席外呼电话中通话时长大于0的电话量。
	呼出满意度评价触发数	筛选范围内，该座席所有外呼电话中触发满意度评价的电话量。
	呼出满意度评价按键回复数	筛选范围内，该座席所有外呼电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼出满意度评价按键回复率	筛选范围内，呼出满意度评价按键回复数 / 呼出接通量。
	呼出满意度总分	筛选范围内，该座席所有外呼电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼出满意度平均分	筛选范围内，呼出满意度总分 / 呼入满意度评价按键回复数。
按键明细	按键X_评价内容	筛选范围内，用户按键为“X”的对应评价内容，“X”为用户实际按键值，例如1、2、3等。
	按键X_评价次数	筛选范围内，用户按键为“X”的次数，“X”为用户实际按键值，例如1、2、3等。
	按键X_评价按键触发率	筛选范围内，按键 X_评价次数 / 按键 X_ 满意度评价按键回复数。

二、话务数据

1. 实时话务数据

实时话务数据是指在当前时刻下，呼叫中心整体的话务相关指标，包含数据如下：

数据指标	指标说明
当前呼入电话量	当前时刻，进入IVR流程的呼入电话量
当前排队电话量	当前时刻，所有处于转人工排队中的呼入电话量
当前平均排队时长	当前时刻，所有处于转人工排队中呼入电话的排队总时长 / 当前排队电话量
当前振铃电话量	当前时刻，正在振铃的电话量
通话中电话量（呼入）	当前时刻，正在通话中（座席接听）的呼入电话量

通话中电话量（呼出）	当前时刻，正在通话中（用户接听）的呼出电话量
------------	------------------------

2. 统计话务数据

统计话务指标支持按日期范围、号码、技能组与座席维度进行查询，包含数据如下：

分类	数据指标	指标说明
呼入	呼入电话量	筛选范围内，所有进入 IVR 流程的呼入电话量。
	呼入转人工电话量	筛选范围内，所有进入 IVR 转人工模块的呼入电话量。
	呼入转人工率	筛选范围内，呼入转人工电话量 / 呼入电话量。
	呼入接通量	筛选范围内，所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入接通率	筛选范围内，呼入接通量 / 呼入电话量。
	20秒接通量	筛选范围内，呼入转人工成功自振铃起20秒内(含20秒)接通电话量。
	20秒接通率	筛选范围内，20秒接通量 / 产生振铃的呼入电话量。
	呼入呼损量	筛选范围内，转人工未接通电话量，即进入 IVR 转人工节点但未接通的电话量。
	呼入呼损率	筛选范围内，呼入呼损量 / 呼入转人工电话量。
	呼入IVR放弃量	筛选范围内，呼入 IVR 阶段未转人工就放弃的电话量。
	呼入排队总时长	筛选范围内，所有呼入转人工电话的排队时长总和。
	呼入平均排队时长	筛选范围内，呼入排队总时长 / 所有呼入转人工出现排队的电话量。
	呼入总振铃时长	筛选范围内，所有呼入振铃时长的加和（振铃时长 = 接通时间 - 振铃开始时间）。
	呼入平均振铃时长	筛选范围内，呼入总振铃时长 / 产生振铃的呼入电话量。
	呼入总通话时长	筛选范围内，所有呼入电话通话时长总和。
	呼入平均通话时长	筛选范围内，呼入总通话时长 / 呼入接通量。
	呼入满意度评价触发数	筛选范围内，所有呼入电话中触发满意度评价的电话量。
	呼入满意度用户按键回复数	筛选范围内，所有呼入电话中用户按键回复满意度评价的电话量。

	呼入满意度用户按键回复率	筛选范围内，呼入满意度用户按键回复数 / 呼入接通量。
	呼入满意度总分	筛选范围内，所有呼入电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼入平均满意度分数	筛选范围内，呼入满意度总分 / 呼入满意度用户按键回复数。
呼出	呼出电话量	筛选范围内，所有外呼的电话量。
	呼出接通量	筛选范围内，所有通话时长大于0的外呼电话量。
	呼出接通率	筛选范围内，呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量	筛选范围内，通话时长为0的外呼电话量。
	呼出呼损率	筛选范围内，呼出呼损量 / 呼出电话量。
	呼出总振铃时长	筛选范围内，所有呼出振铃时长的加和（振铃时长 = 接通时间 - 振铃开始时间）。
	呼出平均振铃时长	筛选范围内，呼出总振铃时长 / 产生振铃的外呼电话量。
	呼出总通话时长	筛选范围内，所有呼出电话通话时长总和。
	呼出平均通话时长	筛选范围内，呼出总通话时长 / 呼出接通量。
	呼出满意度评价触发数	筛选范围内，所有触发满意度评价的外呼电话量。
	呼出满意度用户按键回复数	筛选范围内，所有用户按键回复满意度评价的外呼电话量。
	呼出满意度用户按键回复率	筛选范围内，呼出满意度用户按键回复数 / 呼出接通量。
	呼出满意度总分	筛选范围内，所有外呼电话中用户参与按键评价的的满意度分值总和。
	呼出满意度平均分	筛选范围内，呼出满意度总分 / 呼出满意度用户按键回复数。

3. 号码健康度数据

统计话务指标支持按日期范围与号码维度进行查询，包含数据如下：

分类	数据指标	指标说明
呼入	呼入电话量	筛选范围内，所有呼入至该号码的电话量。

	呼入接通量	筛选范围内，所有呼入至该号码通话时长大于0的电话量。
	呼入接通率	筛选范围内，呼入接通量 / 呼入电话量。
	呼入呼损量	筛选范围内，所有呼入至该号码未接通的电话量。
	呼入呼损率	筛选范围内，呼入呼损量 / 呼入电话量。
呼出	呼出电话量	筛选范围内，该号码外呼的电话量。
	呼出接通量	筛选范围内，该号码外呼电话中通话时长大于0的电话量。
	呼出接通率	筛选范围内，呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量（非线路原因）	筛选范围内，该号码外呼由于非线路原因未接通的电话量。
	呼出呼损率（非线路原因）	筛选范围内，呼出呼损量（非线路原因） / 呼出电话量。
	呼出呼损量（线路原因）	筛选范围内，该号码外呼由于线路原因未接通的电话量。
	呼出呼损率（线路原因）	筛选范围内，呼出呼损量（线路原因） / 呼出电话量。

座席数据

最近更新时间：2024-12-25 14:53:43

腾讯云云联络中心（TCCC）话务数据看板为企业提供了全面、实时、精准的话务数据，助力企业掌握话务情况、优化客户服务流程与优化提升服务效能。

座席数据看板共包含数据监控与数据详情两部分：

- 数据监控：**通过展示不同状态的座席实时数据，以及技能组维度与座席维度通话明细数据，让管理员可以掌握座席实时的数据情况，此外管理员也可以通过实时通话监听进行话务的实时监听。
- 数据详情：**通过座席的数据详细轨迹与满意度数据，可以让管理员更精准地掌握座席的作业轨迹与满意度结果。

一、数据监控

1. 实时数据

该区域主要展示座席实时状态数据，通过列表和环形图分别呈现座席状态及其占比。其中列表显示当前登录座席数、空闲座席数等各类座席状态的数量，环形图则以不同颜色区分各类座席状态占比。此功能能够让管理者快速直观地了解座席的实时工作状态，便于及时发现座席闲置或忙碌等情况，从而进行合理的工作调配，提升整体作业效率。



详细数据指标说明如下：

数据指标	指标说明
当前登录座席数	当前时刻，所有座席登录后且在线的座席数。
当前空闲座席数	当前时刻，所有处于空闲状态的座席数。
当前忙碌座席数	当前时刻，所有处于忙碌状态的座席数。

当前示忙座席数	当前时刻，所有处于示忙状态的座席数。
当前小休座席数	当前时刻，所有处于小休状态的座席数。
当前话后整理座席数	当前时刻，所有处于话后整理状态的座席数。

二、数据明细

该模块通过展示技能组维度与座席维度通话明细数据，让管理员可以掌握座席实时的数据情况，此外管理员也可以通过实时通话监听进行话务的实时监听

1.技能组数据

此区域能按不同时间范围和技能组展示技能组维度的相关数据，包括技能组信息、不同状态座席数、技能组话务指标等。通过这些数据，管理者可以了解不同技能组在特定时间段内的话务情况，有助于评估各技能组的工作效率，发现可能存在的问题，进而合理分配资源，优化业务流程，提升客户服务体验。

数据明细 下次刷新倒计时00:00:24

技能组数据 座席数据 客服通话监听 今天 昨天 近7天 近30天 2024-12-16 ~ 2024-12-22

技能组 请选择 呼叫类型 呼入 查询 重置

时间	技能组名称	呼入转人工电话量	呼入接通量	呼入接通率	呼入呼损量	呼入呼损率	呼入平均振铃时长	呼入总通话
2024-12-16	电话体验技能组	0	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00
2024-12-16	在线体验技能组	0	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00

数据明细如下：

分类	数据指标	指标说明
时间	时间	显示日期维度，例如“2024-10-07”。
技能组信息	技能组名称	管理员设置的技能组名称。
	技能组ID	系统分配的该技能组所对应的 ID。
	座席总数	该技能组下的所有座席数。
不同状态	当前忙碌座席数	当前时刻，该技能组内处于忙碌状态的座席数（实时数据）。
	当前空闲座席数	当前时刻，该技能组内处于空闲状态的座席数（实时数据）。

座席信息	当前示忙座席数	当前时刻，该技能组内处于示忙状态的座席数（实时数据）。
	当前小休座席数	当前时刻，该技能组内处于小休状态的座席数（实时数据）。
	当前话后整理座席数	当前时刻，该技能组内处于话后整理状态的座席数（实时数据）。
呼入	呼入转人工电话量	所有进入 IVR 模块转人工至该技能组的呼入电话量。
	呼入接通量	转人工至该技能组中所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入接通率	呼入接通量 / 呼入转人工电话量。
	呼入呼损量	转人工至该技能组未接通电话量，即进入IVR转人工节点转接至该技能组且通话时长为0的电话量。
	呼入呼损率	呼入呼损率 = 1 - 呼入接通率。
	20秒接通量	呼入转人工至该技能组后，自振铃开始起算 20 秒内（含 20 秒）成功接通的电话量。
	20秒接通率	20秒接通量 / 所有转人工至该技能组且产生振铃的呼入电话量。
	呼入排队总时长	所有呼入电话转人工至该技能组的排队时长总和。
	呼入平均排队时长	呼入排队总时长 / 所有转人工至该技能组且出现排队的电话量。
	呼入总振铃时长	所有呼入转人工至该技能组的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼入平均振铃时长	呼入总振铃时长 / 所有转人工至该技能组且产生振铃的呼入电话量。
	呼入总通话时长	所有呼入至该技能组的电话通话时长总和。
	呼入平均通话时长	呼入总通话时长 / 呼入接通量。
	呼入满意度评价触发数	所有呼入至该技能组电话中触发满意度评价的电话量。
	呼入满意度用户按键回复数	所有呼入至该技能组电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼入满意度用户按键回复率	呼入满意度评价按键回复数 / 呼入接通量。
	呼入满意度总分	所有呼入至该技能组电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼入满意度平均分	呼入满意度总分 / 呼入满意度评价按键回复数。
	呼出	呼出电话量

呼出接通量	所有该技能组外呼电话中，通话时长大于0的电话量。
呼出接通率	呼出接通量 / 呼出电话量。
呼出呼损量	所有该技能组外呼电话中，通话时长为0的电话量。
呼出呼损率	呼出呼损率 = 1 - 呼出接通率。
呼出总振铃时长	所有该技能组外呼电话的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
呼出平均振铃时长	呼出总振铃时长 / 所有该技能组外呼且产生振铃的电话量。
呼出总通话时长	所有该技能组外呼电话的通话时长总和。
呼出平均通话时长	呼出总通话时长 / 呼出接通量。
呼出满意度评价触发数	所有该技能组外呼电话中触发满意度评价的电话量。
呼出满意度评价按键回复数	所有该技能组外呼电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
呼出满意度评价按键回复率	呼出满意度评价按键回复数 / 呼出接通量。
呼出满意度总分	所有该技能组外呼电话中用户参与按键评价的的满意度分值总和。
呼出满意度平均分	呼出满意度总分 / 呼出满意度评价按键回复数。

2.座席数据

此区域能按不同时间范围和座席展示座席维度的相关数据，包括座席信息、座席状态、座席话务数据等。该功能为管理者提供了座席工作状态的详细信息，有助于评估座席的工作效率，及时发现座席可能存在的问题，如长时间离线或工作不饱和等，进而优化座席资源分配，提升整体工作效率。

数据明细 下次刷新倒计时00:01:47

技能组数据
座席数据
客服通话监听
今天
昨天
近7天
近30天
2024-11-23 ~ 2024-12-22
🗑️

技能组 全选
座席 请选择
呼叫类型 呼入
查询
重置
🔍 📄

时间	座席名称	在线总时长	空闲总时长	忙碌总时长	小休总时长	示忙总时长	话后整理总时长	呼入转人工电话量
2024-11-23	小明	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
2024-11-23	xiaowang2	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
2024-11-23	小红	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
2024-11-23	小红	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0

数据明细如下：

分类	数据指标	指标说明
时间	时间	显示日期维度，例如“2024-10-07”。
座席信息	座席名称	管理员设置的座席名称。
	座席工号	管理员设置的座席工号。
	当前座席状态	当前时刻，座席所处的状态（实时数据）。
	座席邮箱	管理员设置的座席邮箱。
	座席类型	管理员设置的客服类型。
	座席所属技能组	管理员设置的客服所属技能组，如果包含多个会以逗号分隔显示。
状态时长	在线总时长	该座席处于在线状态的总时长。
	空闲总时长	该座席处于空闲状态的总时长。
	忙碌总时长	该座席处于忙碌状态的总时长。
	小休总时长	该座席处于小休状态的总时长。
	示忙总时长	该座席处于示忙状态的总时长。
	话后整理总时长	该座席处于话后整理状态的总时长。
呼入	呼入转人工电话量	所有进入 IVR 转人工至该座席的呼入电话量。
	呼入接通量	转人工至该座席所有通话时长大于0的呼入电话量。

	呼入接通率	呼入接通量 / 呼入转人工电话量。
	呼入呼损量	转人工至该技能组未接通电话量，即进入 IVR 转人工节点转接至该座席且通话时长为0的电话量。
	呼入呼损率	呼入呼损率 = 1 - 呼入接通率。
	20秒接通量	呼入转至该座席人工服务后，自振铃开始起算 20 秒内（含 20 秒）成功接通的电话量。
	20秒接通率	20秒接通量 / 所有转人工至该座席且产生振铃的呼入电话量。
	呼入排队总时长	所有呼入电话转人工至该座席的排队时长总和。
	呼入平均排队时长	呼入排队总时长 / 所有转人工至该座席且产生排队的电话量。
	呼入总振铃时长	所有呼入转人工至该座席的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼入平均振铃时长	呼入总振铃时长 / 所有转人工至该座席且产生振铃的电话量。
	呼入总通话时长	所有呼入至该座席的电话通话时长总和。
	呼入平均通话时长	呼入总通话时长 / 呼入接通量。
呼出	呼出电话量	所有该座席外呼的电话量。
	呼出接通量	所有该座席外呼电话中，通话时长大于0的电话量。
	呼出通话时长超20秒接通量	所有该座席外呼的电话中超过20秒的通话时长总和。
	呼出接通率	呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量	所有该座席外呼电话中，通话时长为0的电话量。
	呼出呼损率	呼出呼损率 = 1 - 呼出接通率。
	呼出总振铃时长	所有该座席外呼电话的振铃时长总和（振铃时长 = 接通时间 - 开始振铃时间）。
	呼出平均振铃时长	呼出总振铃时长 / 所有该座席外呼且产生振铃的电话量。
	呼出总通话时长	所有该座席外呼电话的通话时长总和。
	呼出平均通话时长	呼出总通话时长 / 呼出接通量。
	呼出通话超20秒总通话时长	所有该座席外呼的电话中超过20秒的通话时长总和。

3. 客服通话监听

该区域为数据明细中的客服通话监听功能。它主要展示客服通话相关数据，包括通话与座席等信息。该功能能够让管理者实时监控客服通话情况，及时发现通话过程中的问题，有助于保障客服服务质量，确保客户咨询得到妥善处理，同时也能帮助对客服人员的工作表现进行评估和管理。

数据明细 下次刷新倒计时00:00:25 🔄

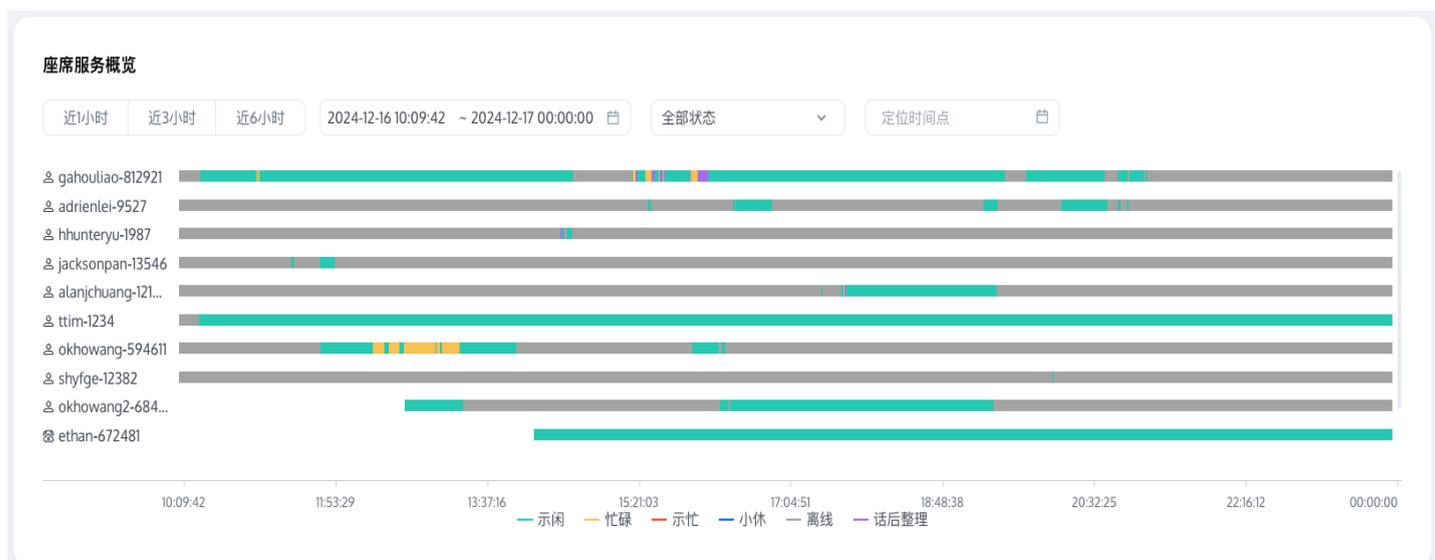
技能组数据
座席数据
客服通话监听

主叫	被叫	座席工号	座席ID	呼叫振铃时间	呼叫开始时间	呼叫类型	状态	操作
暂无数据								

三、数据详情

1. 座席轨迹

该模块座席服务的详细轨迹数据，**座席服务概览**通过不同颜色的条形图展示了座席在不同时间段的工作状态，如示闲、忙碌等，下方的**座席服务详情**则以表格形式呈现座席的服务记录，包括客服姓名、客服工号等。这些数据帮助管理者直观地了解座席的工作状态和服务情况，便于评估座席工作效率，合理分配工作任务，同时也有助于发现服务过程中的问题，及时进行优化。



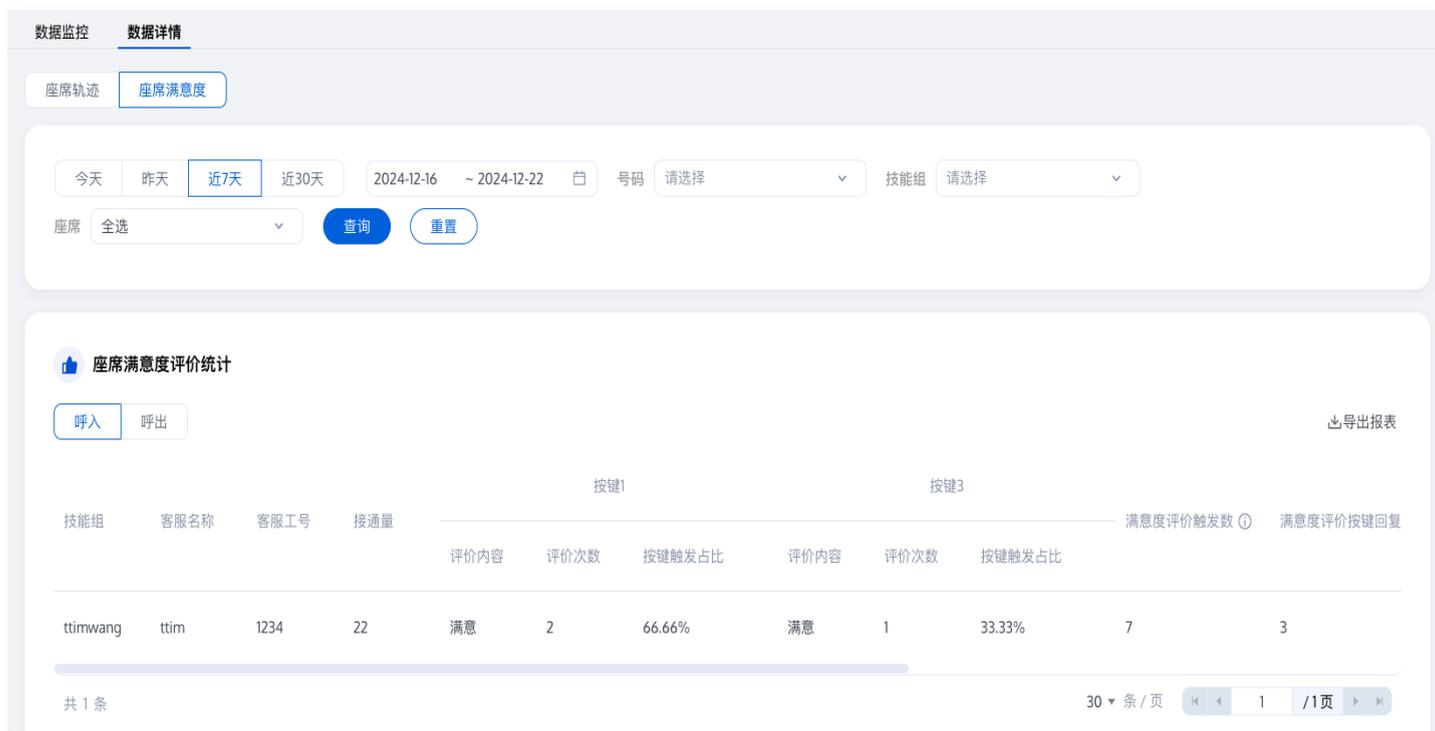
座席服务详情 📄 导出报表

今天
昨天
近7天
近30天
2024-12-21 00:00:00 ~ 2024-12-21 23:59:59 🗓️

类型	客服姓名	客服邮箱	客服工号	技能组	客服类型	服务记录
☎ 话机	阿朗话机okho	1096@1400692008.tccc.qc...	1096	-	-	详情 📄 导出详情

2. 座席满意度

该区域为满意度评价统计功能，展示了客服人员的满意度评价相关数据，有助于管理者了解客服人员的服务质量，通过分析满意度数据来发现服务中的问题，进而针对性地改进服务流程，提升客户体验和整体服务质量。



数据明细如下：

分类	数据指标	指标说明
座席信息	座席名称	管理员设置的座席名称。
	技能组	座席所属的技能组名称。
	座席工号	管理员设置的座席工号。
呼入	呼入接通量	筛选范围内，呼入转人工至该座席的所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入满意度评价触发数	筛选范围内，所有呼入转人工至该座席电话中触发满意度评价的电话量。
	呼入满意度评价按键回复数	筛选范围内，所有呼入转人工至该座席电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼入满意度评价按键回复率	筛选范围内，呼入满意度评价按键回复数 / 呼入接通量。
	呼入满意度总分	筛选范围内，所有呼入入至该座席电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。

	呼入满意度平均分	筛选范围内，呼入满意度总分 / 呼入满意度评价按键回复数。
呼出	呼出接通量	筛选范围内，所有该座席外呼电话中通话时长大于0的电话量。
	呼出满意度评价触发数	筛选范围内，该座席所有外呼电话中触发满意度评价的电话量。
	呼出满意度评价按键回复数	筛选范围内，该座席所有外呼电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼出满意度评价按键回复率	筛选范围内，呼出满意度评价按键回复数 / 呼出接通量。
	呼出满意度总分	筛选范围内，该座席所有外呼电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼出满意度平均分	筛选范围内，呼出满意度总分 / 呼入满意度评价按键回复数。
	按键明细	按键X_评价内容
按键X_评价次数		筛选范围内，用户按键为“X”的次数，“X”为用户实际按键值，例如1、2、3等。
按键X_评价按键触发率		筛选范围内，按键 X_ 评价次数 / 按键 X_ 满意度评价按键回复数。

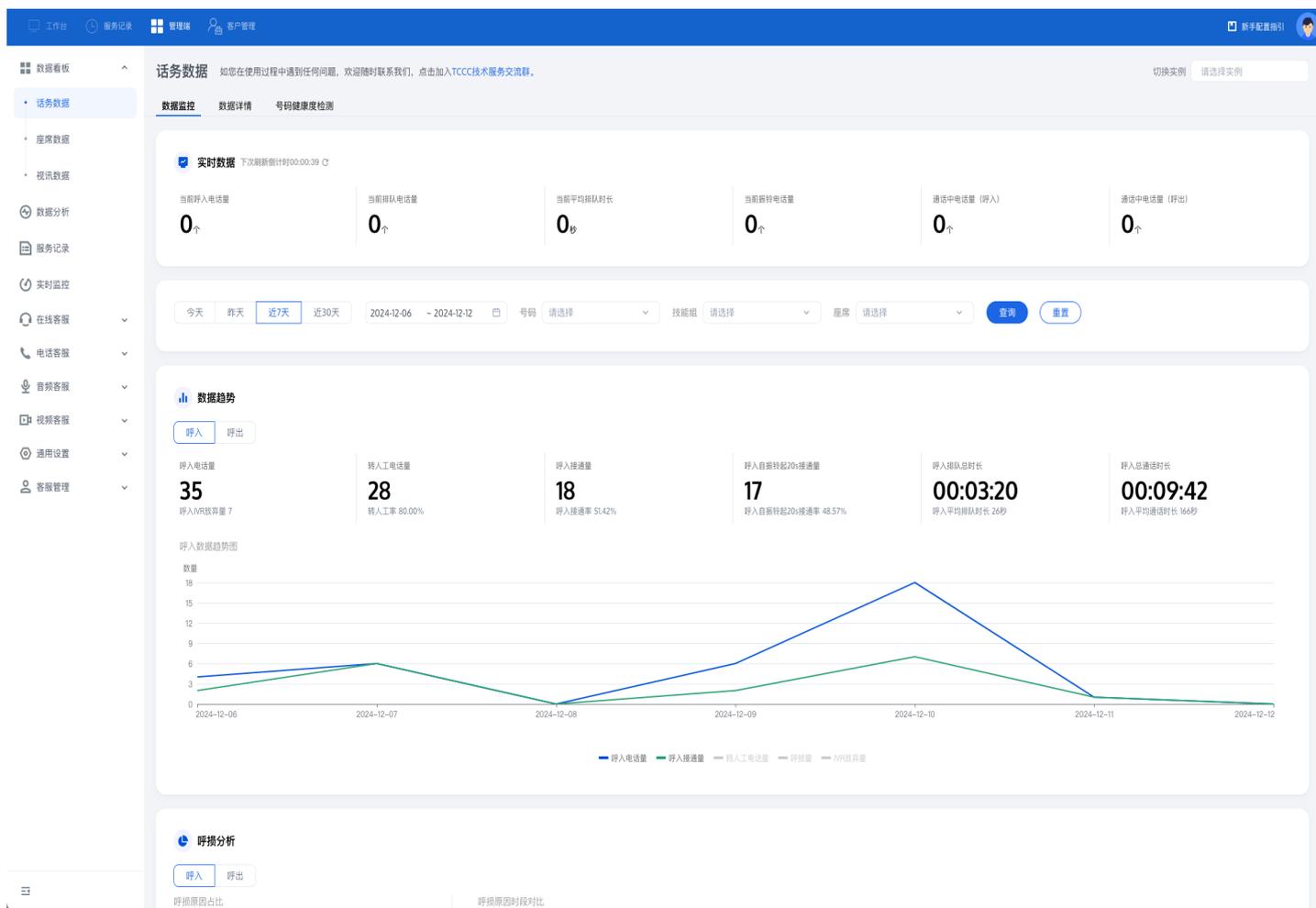
话务数据

最近更新时间：2024-12-25 14:53:43

腾讯云云联络中心（TCCC）话务数据看板为企业提供了全面、实时、精准的话务数据，助力企业掌握话务情况、优化客户服务流程与优化提升服务效能。

话务数据看板共包含三部分：

- **数据监控**：呈现话务的核心指标，清晰展示通话数据趋势与呼损原因。
- **数据详情**：清晰展示呼入与呼出的多项话务明细指标。
- **号码健康度检测**：清晰呈现呼叫失败原因占比，深度剖析呼损原因，为提升服务效能提供有力依据。



一、数据监控

数据监控模块可以清晰展示通话趋势与核心话务指标，深度剖析呼损原因，为优化话务流程、提升服务效能提供有力依据。

1. 实时数据

实时数据模块展示实时的核心话务指标，涵盖呼入电话量、排队电话量、平均排队时长、振铃电话量，以及通话中电话量等实时数据。管理者可通过该模块及时精准地把握业务实时状况，快速有效地调配资源，切实保障服务流畅高效

运作。



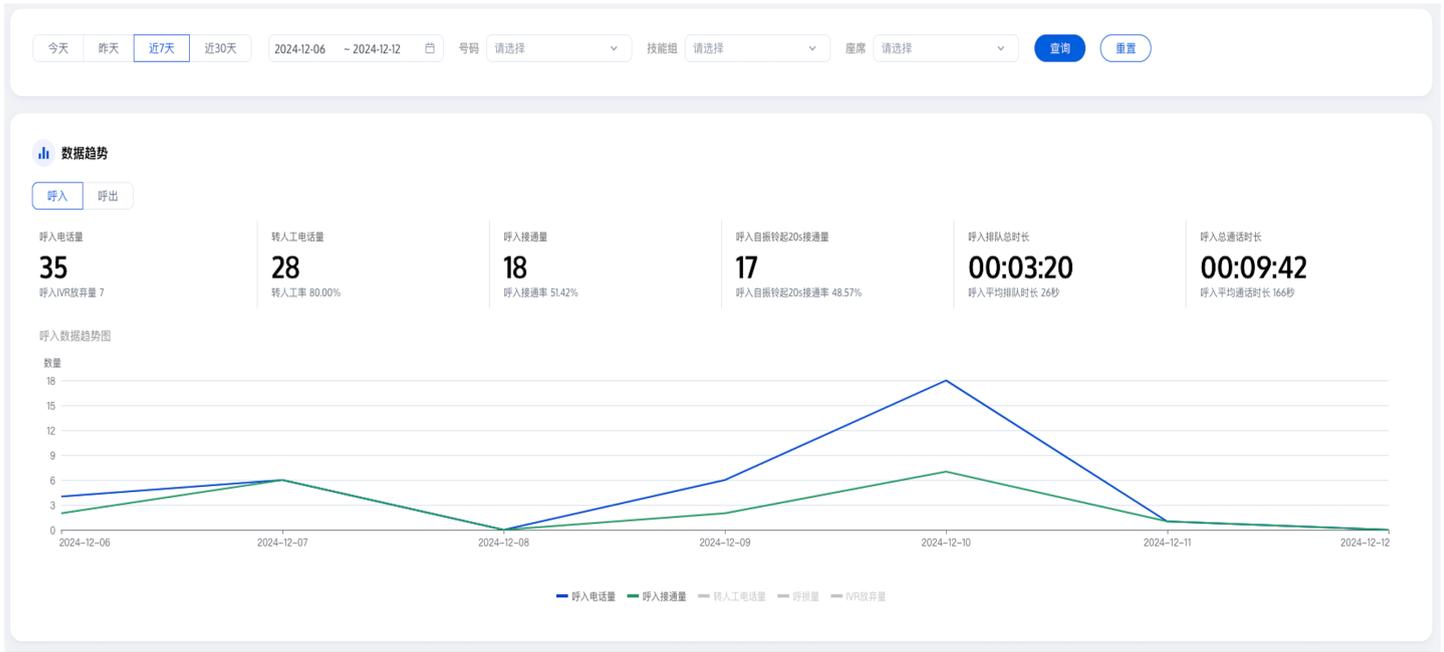
详细数据指标说明如下：

数据指标	指标说明
当前呼入电话量	当前时刻，进入 IVR 流程的呼入电话量。
当前排队电话量	当前时刻，所有处于转人工排队中的呼入电话量。
当前平均排队时长	当前时刻，所有处于转人工排队中呼入电话的排队总时长 / 当前排队电话量。
当前振铃电话量	当前时刻，正在振铃的电话量。
通话中电话量（呼入）	当前时刻，正在通话中（座席接听）的呼入电话量。
通话中电话量（呼出）	当前时刻，正在通话中（用户接听）的呼出电话量。

2.数据趋势

数据趋势模块由**核心话务指标**与**话务量趋势**两部分组成，支持按日期范围、号码、技能组与座席维度进行筛选查询，方便管理者直观了解整体话务情况。

- **核心话务指标**：呈现当前呼入电话量、呼入接通量、排队总时长等核心指标。
- **话务量趋势**：通过折线图方式展示呼入电话量、呼入接通量等指标在一定时间内的变化趋势。



详细数据指标说明如下：

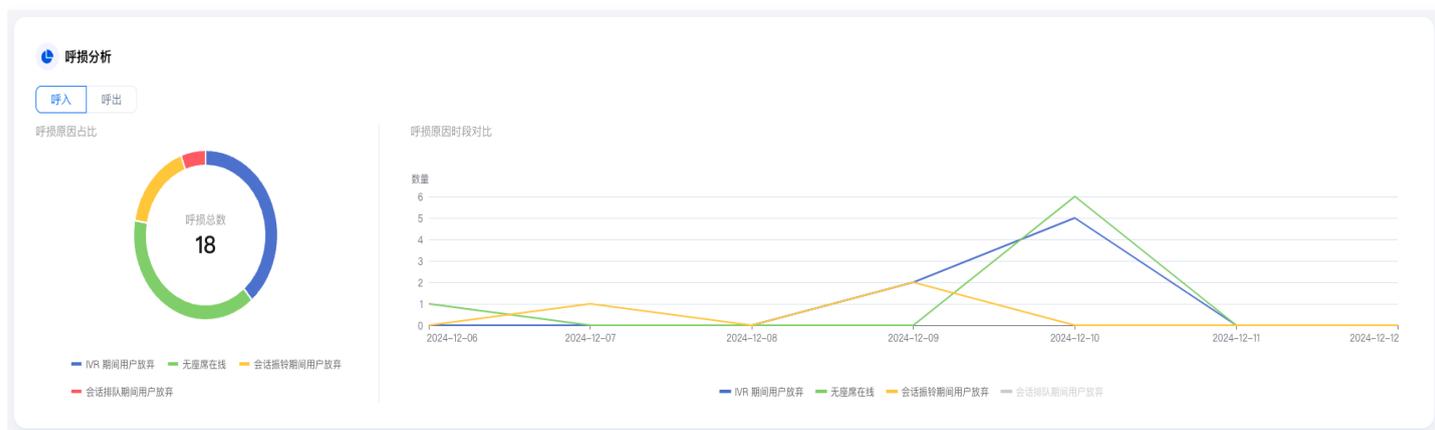
分类	数据指标	指标说明
呼入	呼入电话量	筛选范围内，所有进入 IVR 流程的呼入电话量。
	呼入IVR放弃量	筛选范围内，呼入 IVR 阶段未转人工就放弃的电话量。
	呼入转人工电话量	筛选范围内，所有进入 IVR 转人工模块的呼入电话量。
	呼入转人工率	筛选范围内，呼入转人工电话量 / 呼入电话量。
	呼入接通量	筛选范围内，所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入接通率	筛选范围内，呼入接通量 / 呼入电话量。
	20秒接通量	筛选范围内，呼入转人工成功后，自振铃起20秒内(含20秒)接通电话量。
	20秒接通率	筛选范围内，20秒接通量 / 产生振铃的呼入电话量。
	呼入平均通话时长	筛选范围内，所有呼入电话通话时长总和 / 呼入接通量。
	呼入平均振铃时长	筛选范围内，呼入总振铃时长 / 产生振铃的呼入电话量。
呼入平均排队时长	筛选范围内，呼入排队总时长 / 所有呼入转人工排队时间大于0的电话量。	

	呼入排队总时长	筛选范围内，所有呼入转人工电话的排队时长总和。
呼出	呼出电话量	筛选范围内，所有外呼的电话量。
	呼出接通量	筛选范围内，所有通话时长大于0的外呼电话量。
	呼出接通率	筛选范围内，呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量	筛选范围内，所有通话时长为0的外呼电话量。
	呼出呼损率	筛选范围内，呼出呼损量 / 呼出电话量。
	呼出总振铃时长	筛选范围内，所有呼出振铃时长的总和（振铃时长 = 接通时间 - 振铃开始时间）。
	呼出平均振铃时长	筛选范围内，呼出总振铃时长 / 产生振铃的呼出电话量。
	呼出总通话时长	筛选范围内，所有呼出电话的通话时长总和。
	呼出平均通话时长	筛选范围内，呼出总通话时长 / 呼出接通量。

3.呼损分析

呼损分析主要分为呼损原因占比和呼损原因时段对比两部分：

- **呼损原因占比：**通过饼状图方式展示不同呼损原因占比，不同颜色的扇形区域代表不同的呼损原因。
- **呼损原因时段对比：**通过折线图的方式展示了呼损原因在不同时段的对比情况，清晰地显示了不同时间段内各种呼损原因的数量变化。



二、数据详情

数据详情模块详细记录了具体日期的呼叫中心数据详情，支持日期范围、号码、技能组和座席维度的筛选，同时支持数据的导出功能。

数据监控 **数据详情** 号码健康度检测

今天 昨天 近7天 近30天 2024-12-15 ~ 2024-12-22 号码 请选择 技能组 请选择

座席 请选择 **查询** 重置

呼叫数据

呼入 呼出

时间	呼入电话量	呼入转人工电话量 ^①	呼入接通量	呼入接通率 ^①	呼入自振铃起20s接通量 ^①	呼入自振铃起20s接通率 ^①	呼入呼损量 ^①
2024-12-16	5	5	3	60.00%	3	100.00%	2
2024-12-17	35	31	22	62.86%	19	65.52%	9

可以通过列表右上角的自定义指标按钮选择需要呈现/隐藏的数据（如下图所示）。

呼叫数据

呼入 呼出

时间	呼入电话量	呼入转人工电话量 ^①	呼入接通量	呼入接通率 ^①	呼入自振
2024-12-16	5	5	3	60.00%	3
2024-12-17	35	31	22	62.86%	19
2024-12-18	35	32	14	40.00%	13
2024-12-19	16	16	10	62.50%	9
2024-12-20	1	1	1	100.00%	1

自定义指标: 17/22 恢复默认

- 时间
- 呼入电话量
- 呼入转人工电话量
- 呼入转人工率
- 呼入接通量
- 呼入接通率
- 呼入自振铃起20s接通量
- 呼入自振铃起20s接通率
- 呼入呼损量
- 呼入呼损率
- 呼入IVR放弃量
- 呼入排队总时长
- 呼入平均排队时长
- 呼入总振铃时长
- 呼入平均振铃时长
- 呼入总通话时长
- 呼入平均通话时长
- 呼入满意度评价触发数
- 呼入满意度评价按键评价率
- 呼入满意度总分
- 呼入平均满意度分数

详细数据明细如下：

分类	数据指标	指标说明
呼入	呼入电话量	筛选范围内，所有进入 IVR 流程的呼入电话量。
	呼入转人工电话量	筛选范围内，所有进入 IVR 转人工模块的呼入电话量。
	呼入转人工率	筛选范围内，呼入转人工电话量 / 呼入电话量。
	呼入接通量	筛选范围内，所有通话时长大于0的呼入电话量。
	呼入接通率	筛选范围内，呼入接通量 / 呼入电话量。

	20秒接通量	筛选范围内，呼入转人工成功自振铃起20秒内(含20秒)接通电话量。
	20秒接通率	筛选范围内，20秒接通量 / 产生振铃的呼入电话量。
	呼入呼损量	筛选范围内，转人工未接通电话量，即进入IVR转人工节点且未接通的电话量。
	呼入呼损率	筛选范围内，呼入呼损量 / 呼入转人工电话量。
	呼入 IVR 放弃量	筛选范围内，呼入 IVR 阶段未转人工就放弃的电话量。
	呼入排队总时长	筛选范围内，所有呼入转人工电话的排队时长总和。
	呼入平均排队时长	筛选范围内，呼入排队总时长 / 所有呼入转人工出现排队的电话量。
	呼入总振铃时长	筛选范围内，所有呼入振铃时长的加和（振铃时长 = 接通时间 - 振铃开始时间）。
	呼入平均振铃时长	筛选范围内，呼入总振铃时长 / 产生振铃的呼入电话量。
	呼入总通话时长	筛选范围内，所有呼入电话通话时长总和。
	呼入平均通话时长	筛选范围内，呼入总通话时长 / 呼入接通量。
	呼入满意度评价触发数	筛选范围内，所有呼入电话中触发满意度评价的电话量。
	呼入满意度用户按键回复数	筛选范围内，所有呼入电话中用户按键回复满意度评价的电话量。
	呼入满意度用户按键回复率	筛选范围内，呼入满意度用户按键回复数 / 呼入接通量。
	呼入满意度总分	筛选范围内，所有呼入电话中用户参与按键评价的满意度分值总和。
	呼入平均满意度分数	筛选范围内，呼入满意度总分 / 呼入满意度用户按键回复数。
呼出	呼出电话量	筛选范围内，所有外呼的电话量。
	呼出接通量	筛选范围内，所有通话时长大于0的外呼电话量。
	呼出接通率	筛选范围内，呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量	筛选范围内，通话时长为0的外呼电话量。
	呼出呼损率	筛选范围内，呼出呼损量 / 呼出电话量。
	呼出总振铃时长	筛选范围内，所有呼出振铃时长的加和（振铃时长 = 接通时间 - 振铃开始时间）。

呼出平均振铃时长	筛选范围内，呼出总振铃时长 / 产生振铃的外呼电话量。
呼出总通话时长	筛选范围内，所有呼出电话通话时长总和。
呼出平均通话时长	筛选范围内，呼出总通话时长 / 呼出接通量。
呼出满意度评价触发数	筛选范围内，所有触发满意度评价的外呼电话量。
呼出满意度用户按键回复数	筛选范围内，所有用户按键回复满意度评价的外呼电话量。
呼出满意度用户按键回复率	筛选范围内，呼出满意度用户按键回复数 / 呼出接通量。
呼出满意度总分	筛选范围内，所有外呼电话中用户参与按键评价的的满意度分值总和。
呼出满意度平均分	筛选范围内，呼出满意度总分 / 呼出满意度用户按键回复数。

三、号码健康度监测

该模块主要用于对号码接通率进行监控和分析，帮助企业了解话务接通情况，发现潜在问题，并为优化话务流程提供数据支持。



涉及数据指标明细如下：

分类	数据指标	指标说明
呼入	呼入电话量	筛选范围内，所有呼入至该号码的电话量。
	呼入接通量	筛选范围内，所有呼入至该号码通话时长大于0的电话量。
	呼入接通率	筛选范围内，呼入接通量 / 呼入电话量。
	呼入呼损量	筛选范围内，所有呼入至该号码未接通的电话量。
	呼入呼损率	筛选范围内，呼入呼损量 / 呼入电话量。
呼出	呼出电话量	筛选范围内，该号码外呼的电话量。
	呼出接通量	筛选范围内，该号码外呼电话中通话时长大于0的电话量。
	呼出接通率	筛选范围内，呼出接通量 / 呼出电话量。
	呼出呼损量（非线路原因）	筛选范围内，该号码外呼由于非线路原因未接通的电话量。
	呼出呼损率（非线路原因）	筛选范围内，呼出呼损量（非线路原因） / 呼出电话量。
	呼出呼损量（线路原因）	筛选范围内，该号码外呼由于线路原因未接通的电话量。
	呼出呼损率（线路原因）	筛选范围内，呼出呼损量（线路原因） / 呼出电话量。

在线会话使用指南

智能机器人

问答库

最近更新时间：2025-04-08 17:17:12

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人 > 问答库**进入智能机器人问答库设置页面。
您可以在此处配置一些常见问答，机器人将基于您配置的常见问答回复用户问题。

问答库

手动添加问答

单击问答库下方的**添加问答**，在唤起的添加问答弹窗中，选择问题所属分类并输入标准问题，相似问题（可选），以及回答。

单击完成，则添加问答完成，此时问答在测试环境中将默认启用，您可以通过在线测试测试问答效果。

问答库

有尚未发布的配置 已启用 发布

问答库

添加问答 导入问答 批量操作

标准问题	最后修改时间	状态	操作
▶ 什么情况会进入排队	2025-03-25 15:39:49	启用中	编辑 删除 停用
▶ 客服在哪里收发消息	2024-11-20 11:39:05	启用中	编辑 删除 停用
▶ 智能客服提供哪些功能	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
如何设置工作时间	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 是否支持发送满意度评价	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 机器人功能可以关闭吗	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用

标准问题6条，总问题（含相似问题）12条

10 / 条 / 页 1 / 1页

批量导入问答

单击问答库下方的**导入问答**，在唤起的添加问答弹窗中，下载批量上传模板。根据模板内容完成问答对相关信息，并完成上传。

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 基础配置
- 问答库**
- 文档问答
- 任务流
- 问答优化
- 发布记录

设置

团队管理

数据看板

问答库

有尚未发布的配置 已启用 发布

问答库

添加问答 **导入问答** 批量操作

问题 输入关键词搜索

标准问题	最后修改时间	状态	操作
▶ 什么情况会进入排队	2025-03-25 15:39:49	启用中	编辑 删除 停用
▶ 客服在哪里收发消息	2024-11-20 11:39:05	启用中	编辑 删除 停用
▶ 智能客服提供哪些功能	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
如何设置工作时间	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 是否支持发送满意度评价	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 机器人功能可以关闭吗	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用

标准问题6条, 总问题(含相似问题)12条

10 / 1页

修改问答

问答上传后,您可以在问题右侧的操作区域,对问答进行**编辑/删除/停用/启用**操作。如需批量操作,您也可以通过单击问答库下方的**批量操作**,批量操作选定的问答。

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 基础配置
- 问答库**
- 文档问答
- 任务流
- 问答优化
- 发布记录

设置

团队管理

数据看板

问答库

有尚未发布的配置 已启用 发布

问答库

添加问答 导入问答 批量操作

问题 输入关键词搜索

标准问题	最后修改时间	状态	操作
▶ 什么情况会进入排队	2025-03-25 15:39:49	启用中	编辑 删除 停用
▶ 客服在哪里收发消息	2024-11-20 11:39:05	启用中	编辑 删除 停用
▶ 智能客服提供哪些功能	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
如何设置工作时间	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 是否支持发送满意度评价	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用
▶ 机器人功能可以关闭吗	2024-10-15 20:17:34	启用中	编辑 删除 停用

寒暄库

您可以使用寒暄库来让您的机器人回复用户的闲聊问候。寒暄库的问答策略与问答库的问答策略不同,详细介绍可见**基础配置 > 问答策略设置**。

您可以在寒暄库配置寒暄问答,配置前请前往**基础配置 > 问答策略 > 寒暄策略**,开启寒暄功能。

说明:

仅 [标准问答模式](#) 可启用寒暄库功能，[大模型模式](#) 将基于大模型能力自动回答寒暄类问题。

预设寒暄库

已为您提供了预设寒暄库，您可以操作系统预设分类右侧的按钮一键启用或停用系统预设分类的问答。对于单个问题，您也可以单击问题右侧的编辑修改回答或单击停用终止回答。

自定义分类

您也可以配置自己的寒暄库，可参见 [问答库](#) 相关操作。

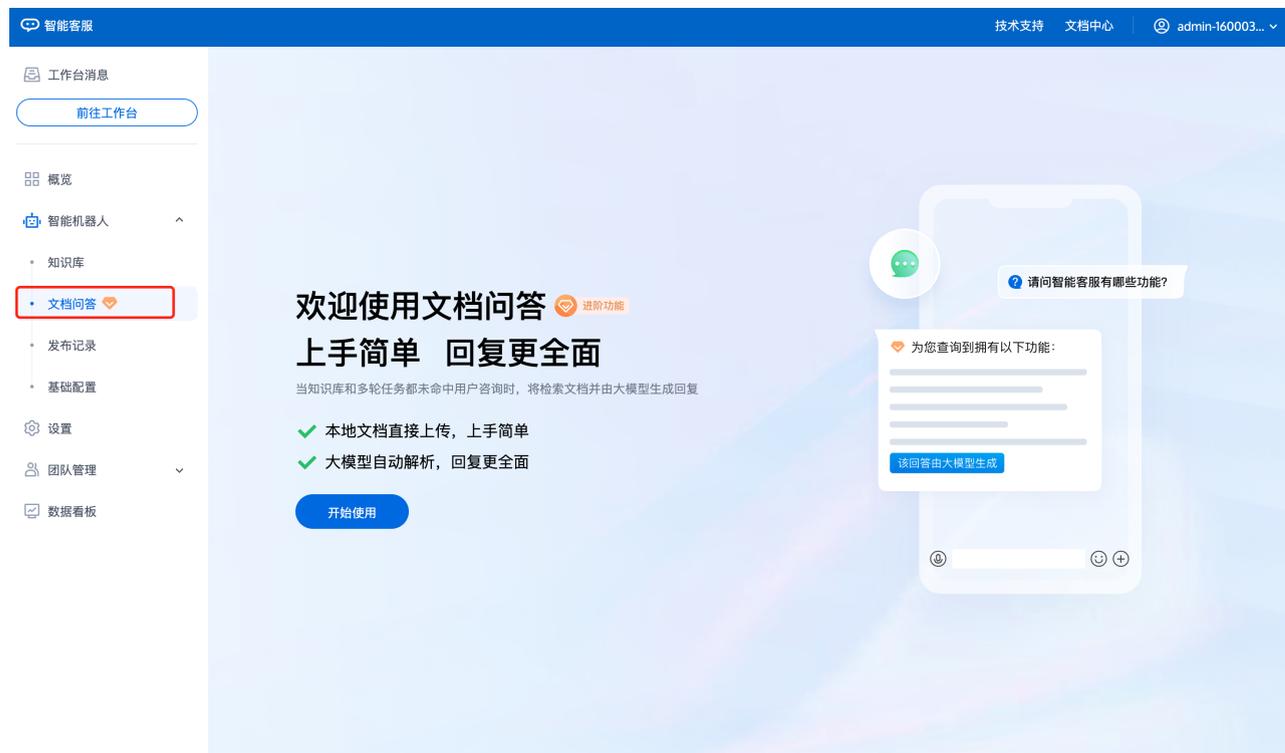
文档问答

最近更新时间：2025-06-11 17:17:32

功能介绍

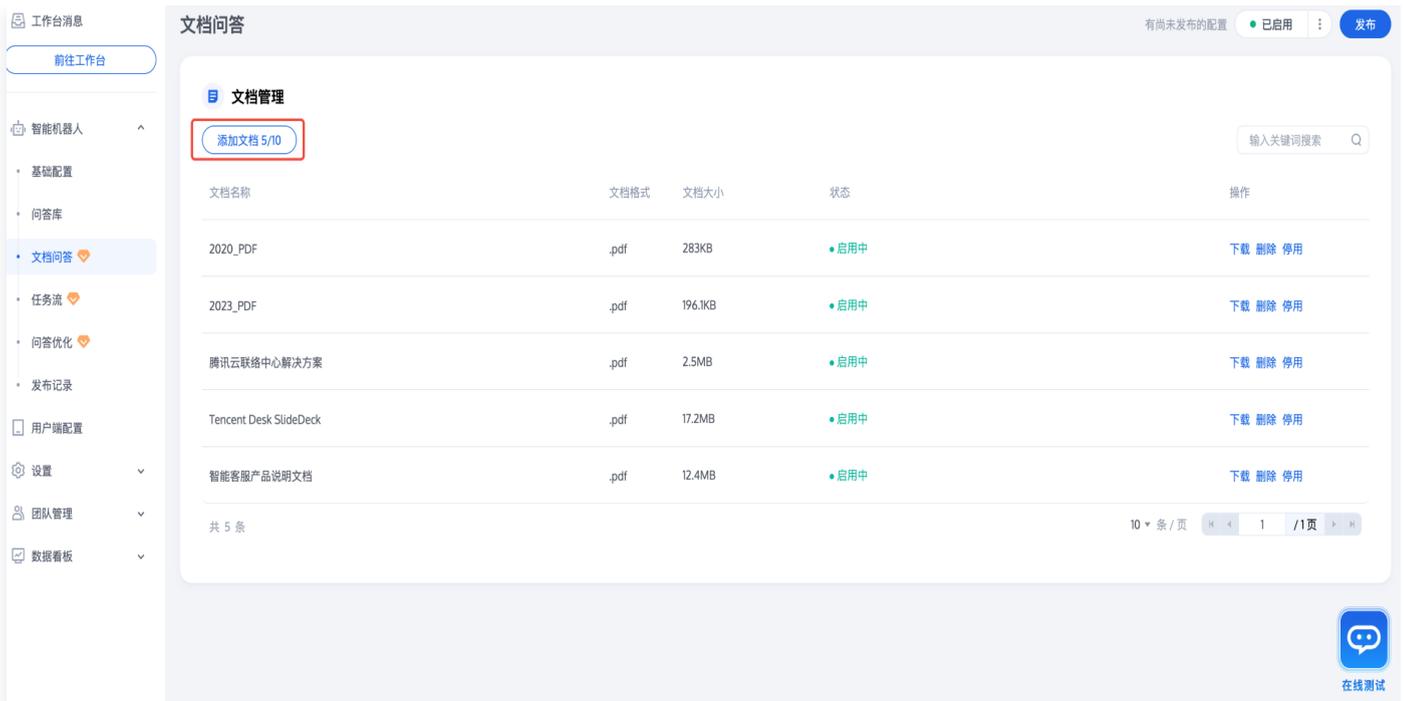
登录 [管理端](#)，在左侧导航栏单击**智能机器人** > **文档问答**，使用此功能。

支持上传文档形式的企业知识。当用户提问时，智能机器人将结合文档内容生成回答。该功能融合 OCR、版面分析、目录解析，精准解析文档内容；生成回复时，使用了大语言模型，回答更准确。



上传文档

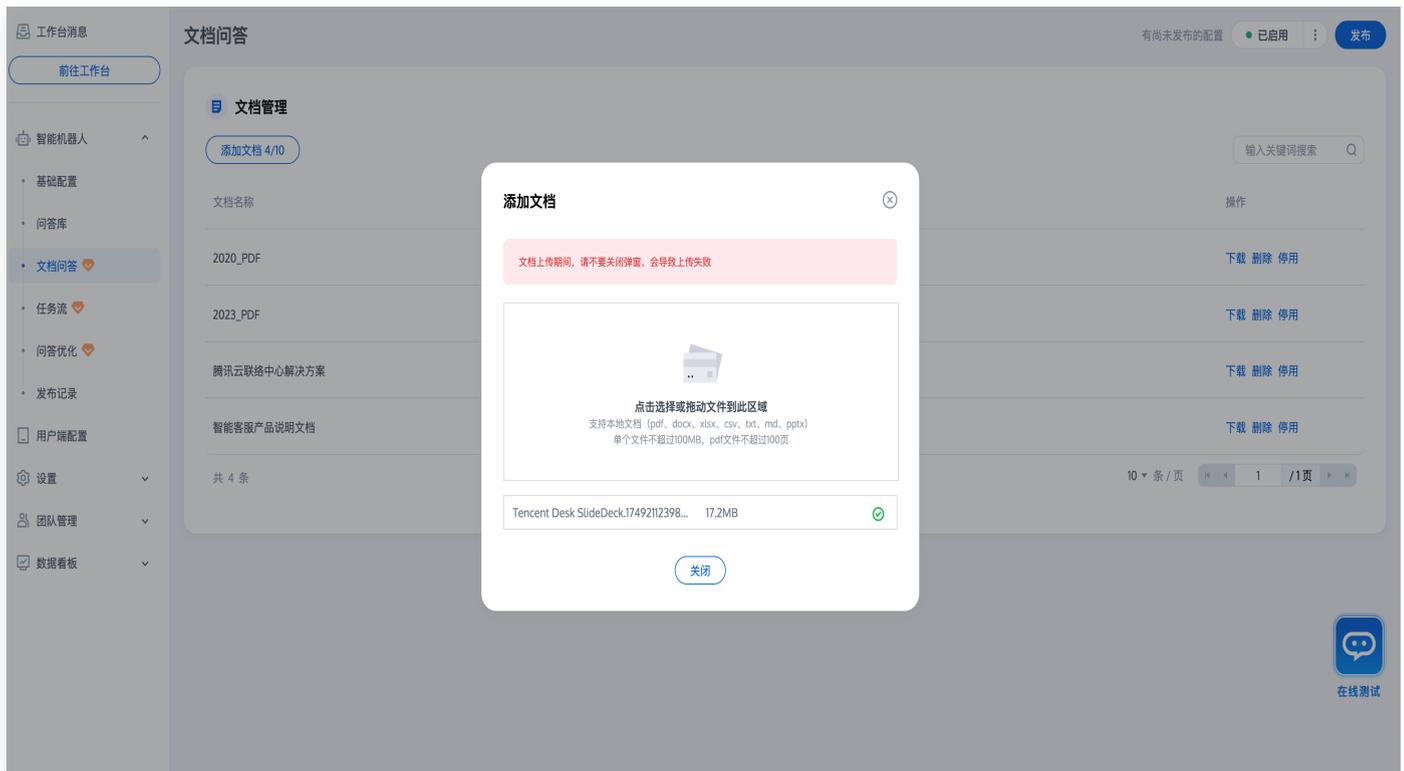
1. 在文档问答页面，单击左上角**添加文档**，在打开的系统弹窗选择待上传的文档。



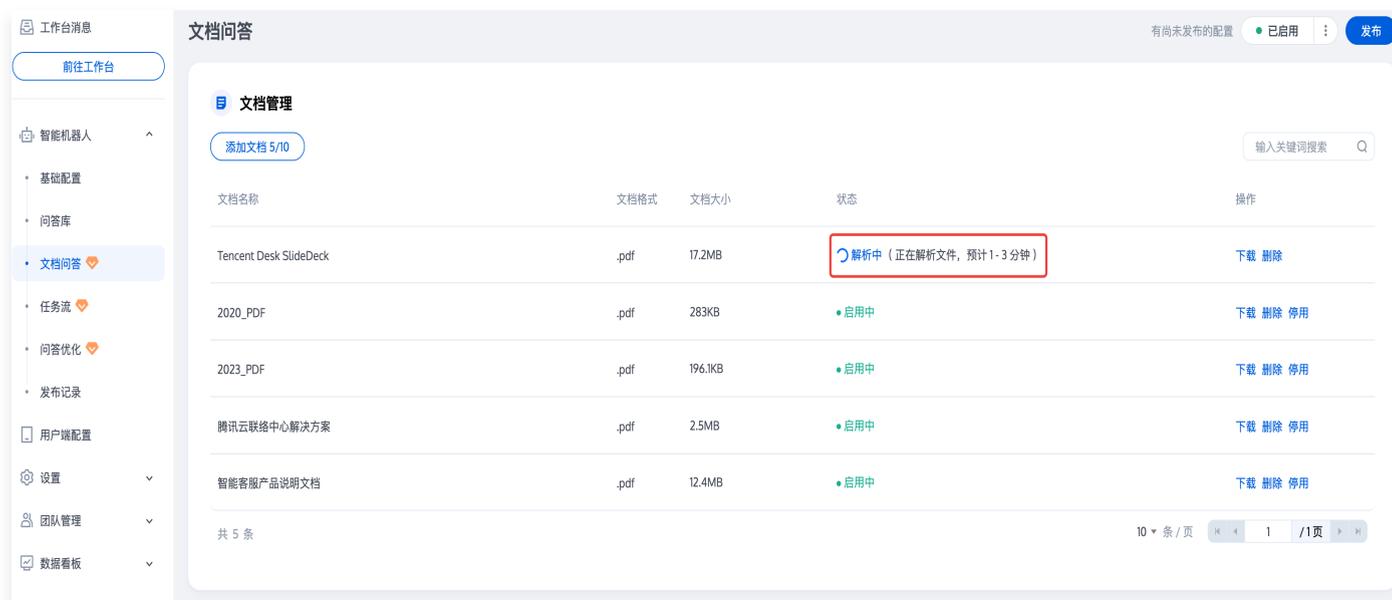
说明:

- 支持 pdf、docx、xlsx、csv、txt、md、pptx 格式的文档，单个文件不超过100MB，pdf 文件不超过100页。
- 试用版支持上传 10 篇文档，高级版支持上传20篇文档，标准版不支持文档问答功能。

2. 选择完成后，将在添加文档弹窗内展示文档的上传进度。

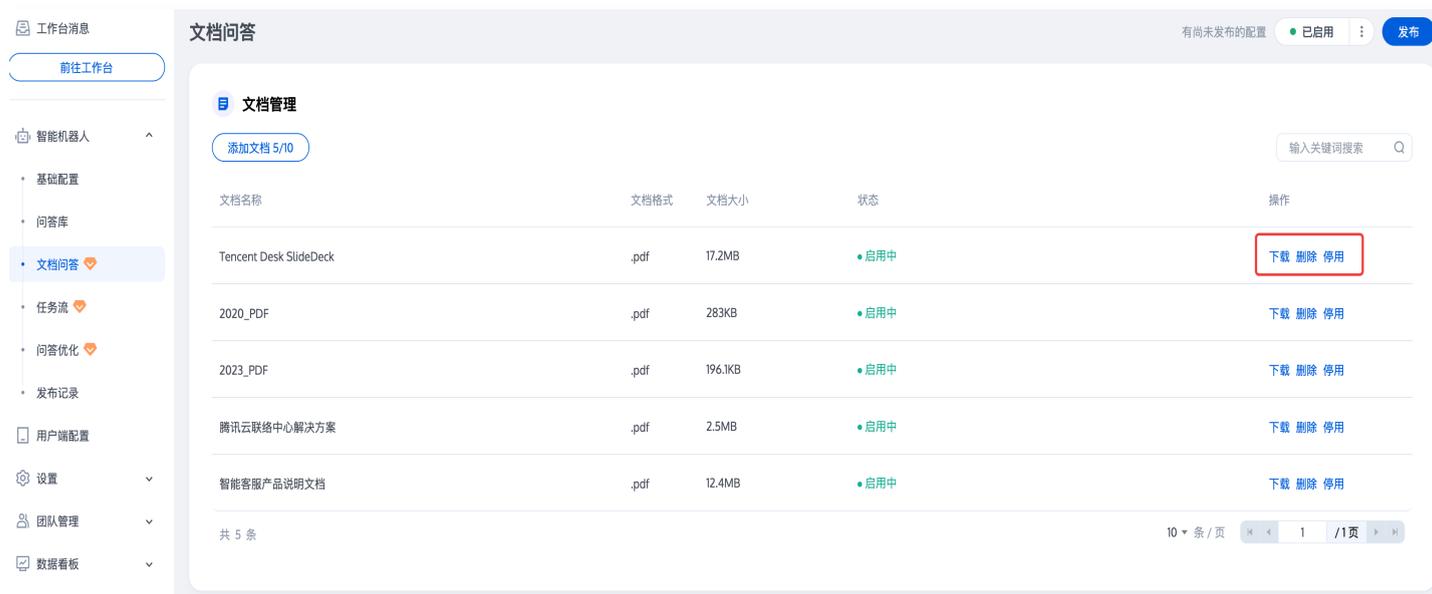


3. 文档上传后，将自动解析文档内容。解析过程持续几分钟，请耐心等待。解析完成后，您可以 [测试发布](#) 文档问答功能。



文档操作

文档上传后，您可以在右侧的操作区域，对文档进行[下载](#)/[删除](#)/[停用](#)/[启用](#)操作。



文档问答

当用户提问时，智能机器人将结合文档内容生成回答，回答以[流式消息](#)形式输出。自集成开发请参见 [无 UI 用户端集成：流式输出](#)。

效果展示：

在线客服

1. 访问管理端，左侧导航栏单击智能机器人>基础设置进入智能机器人基础设置页面。
2. 在基础设置页面中找到“欢迎卡片设置”选项。
3. 在欢迎卡片设置页面，您可以配置欢迎卡片的标题及问题，最多支持配置20条问题。
4. 您还可以通过问题左侧的排序按钮为欢迎卡片的问题排序，机器人默认优先展示排序靠前的问题。

完成以上步骤后，您的欢迎卡片设置就完成了。如果您还有其他问题，请随时提问！



如何启用机器人 ✓ 4:16 PM



您好！要启

转人工服务



请输入消息



任务流

最近更新时间：2025-06-27 18:00:12

功能介绍

登录 [管理端](#)，在左侧导航栏单击**智能机器人 > 任务流**，使用此功能。任务流用于需要多轮对话完成的复杂场景，提供简洁、易操作的可视化界面，您可以通过拖拽节点快速配置所需的任务流程。

提供两种任务流模式：

- **智能任务流**：通过智能追问等方式获取必要信息并检索知识库回答。
- **标准任务流**：根据用户的信息或选择，进行指定的下一步操作，如转人工、接口调用、表单收集等。

任务管理

新建任务

支持两种方式创建新的任务：从模板创建、从空白任务创建。

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流**
- 问答优化
- 发布记录

设置

团队管理

数据看板

任务流

有尚未发布的配置 已启用 发布

常用模板

多轮咨询
回复分支选项，满足自助咨询需求
[使用模板](#)

信息收集
邀请填写表单，满足信息收集需求
[使用模板](#)

我的任务

[新建空白任务 1/3](#)

任务流名称	任务流模型	任务流ID	最后修改时间	状态	操作
未命名任务	智能任务流	6	2025-04-17 10:40:31	启用中	编辑 停用 删除

共 1 条

10 条 / 页

1 / 1 页

[在线测试](#)

从模板创建

在**常用版本**中选择您需要的模板，单击模板卡片上的**使用模板**。单击后将打开包含此模板的任务流程。

从空白任务创建

单击**我的任务**下方的**新建空白任务**按钮。单击后将打开一个空白画布。

说明：

试用版支持创建 10 个任务，高级版支持创建 50 个任务，标准版不支持任务流功能。

任务列表

您可以在**我的任务**中的操作区域，进行编辑、启用/停用、删除操作。

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流**
- 问答优化
- 发布记录

设置

团队管理

数据看板

任务流

有尚未发布的配置 已启用 发布

常用模板

多轮咨询
回复分支选项，满足自助咨询需求
[使用模板](#)

信息收集
邀请填写表单，满足信息收集需求
[使用模板](#)

我的任务

[新建空白任务 1/3](#)

任务流名称	任务流模型	任务流ID	最后修改时间	状态	操作
未命名任务	智能任务流	6	2025-04-17 10:40:31	• 启用中	编辑 停用 删除

共 1 条

10 条 / 页

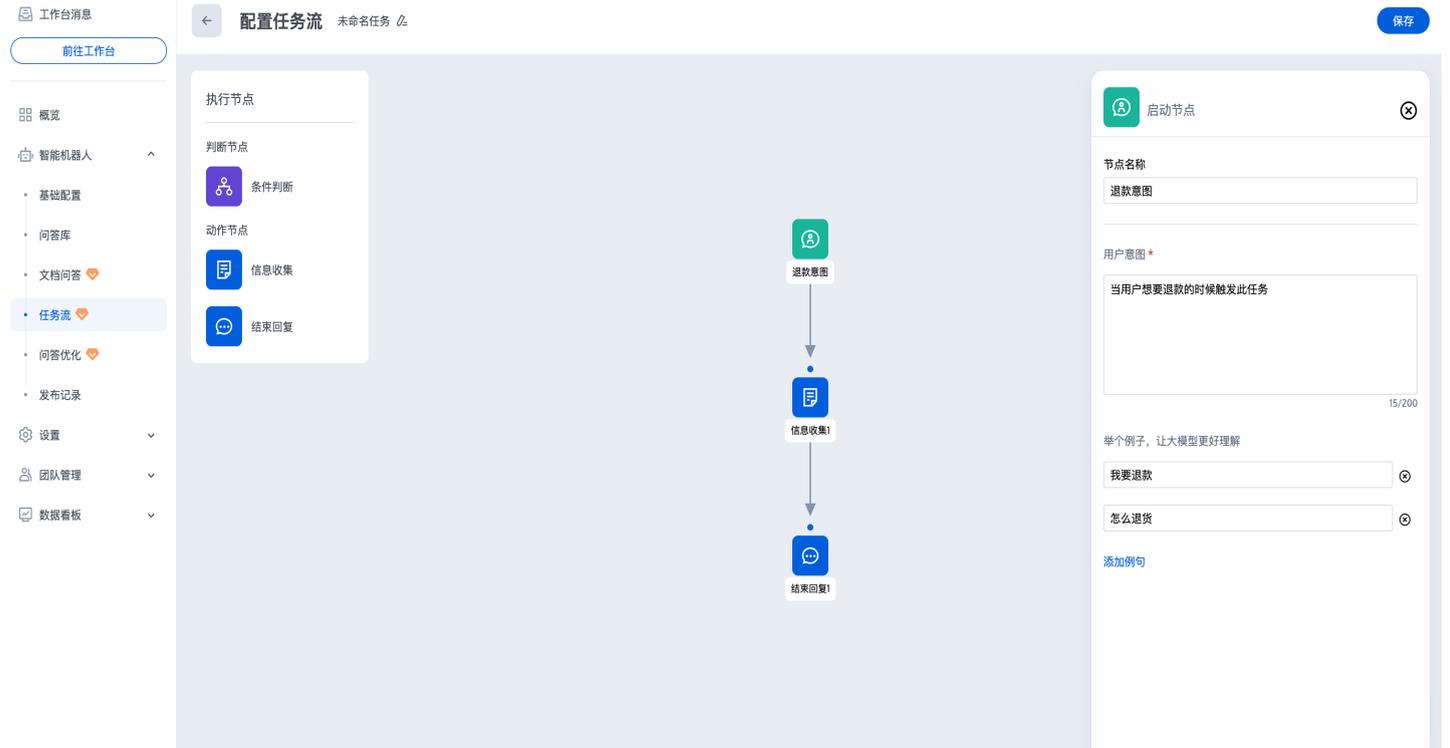
1 / 1 页

[在线测试](#)

智能任务流节点

启动节点

启动节点用于配置任务流的触发条件。任务流可以由用户意图触发，您可以在这里描述触发此任务的意图，也可以举个例子让大模型更好理解。

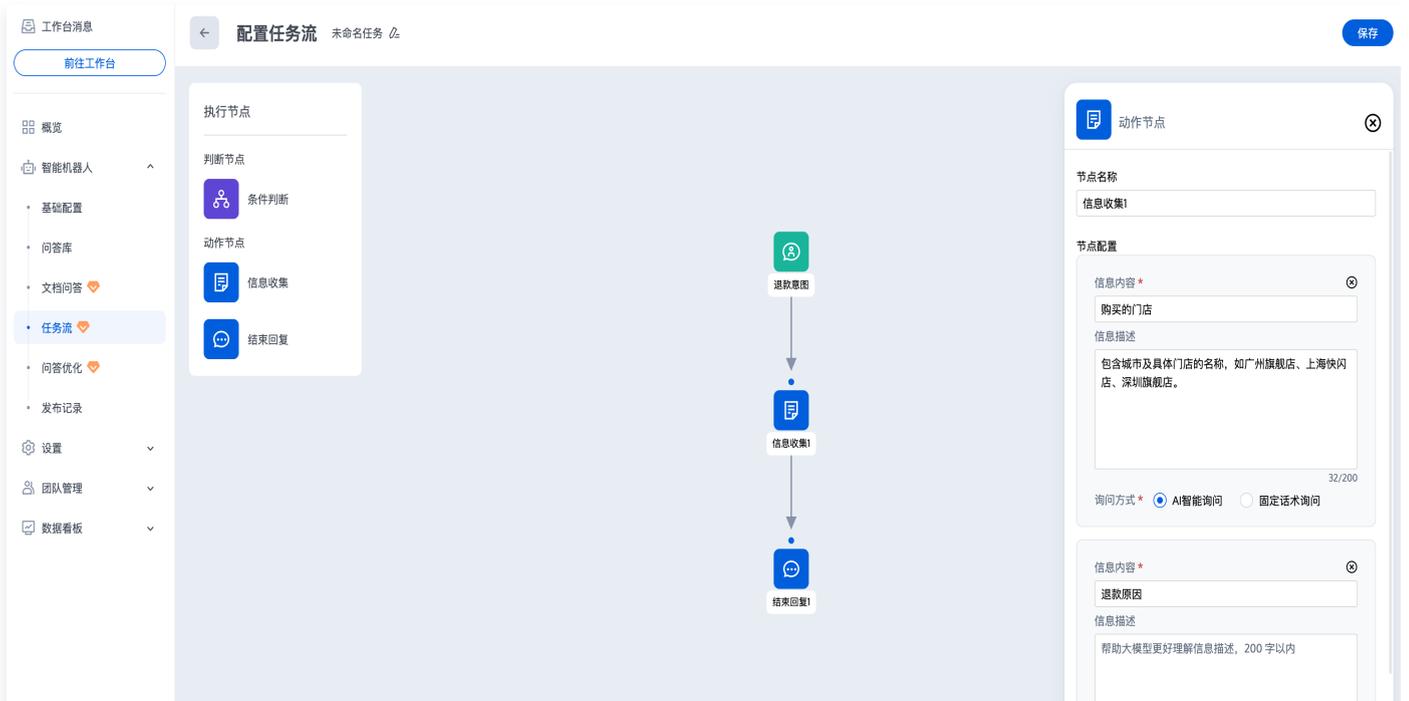


信息收集

信息收集节点用于向用户收集信息，机器人通过上下文智能提取和追问的方式收集信息，收集到所有信息后，将进入下一个节点。

进入信息收集节点后，机器人会判断对话的上下文中是否包含此处需收集的信息，如未提取到信息，将向用户追问，支持两种询问方式：

- AI 智能询问：大模型将根据此处填写的信息及描述，结合对话的上下文，自动生成追问话术并发送给用户。



- 固定话术询问：按此处配置的固定话术向用户询问，支持添加用户快捷输入的选项。

配置任务流 退款任务

保存

工作台消息

前往工作台

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流**
- 问答优化
- 发布记录

用户端配置

设置

团队管理

数据看板

执行节点

判断节点

- 条件判断

动作节点

- 信息收集
- 结束回复

用户意图

信息收集1

判断用户的城市

- [城市] 是中国大陆的一线城市
- [城市] 是境外城市
- 其他

结束回复1

结束回复2

结束回复3

动作节点

节点名称

信息收集1

节点配置

信息内容 *

城市

信息描述

用户所处的城市

7/200

询问方式 *

AI智能询问 固定话术询问

请问你所在的城市是?

北京

上海

广州

添加选项

添加信息

条件判断

条件判断节点可结合信息收集节点收集到的信息判断，依次判断所有条件，当其中一个条件满足时，进入对应子流程。

配置任务流 未命名任务

保存

工作台消息

前往工作台

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流**
- 问答优化
- 发布记录

用户端配置

设置

团队管理

数据看板

执行节点

判断节点

- 条件判断

动作节点

- 信息收集
- 结束回复

用户意图

信息收集1

判断用户的城市

- [城市] 是中国大陆的一线城市
- [城市] 是境外城市
- 其他

结束回复1

结束回复2

结束回复3

判断节点

节点名称

判断用户的城市

节点配置

AI智能判断 手动添加规则

条件描述 *

[城市] 是中国大陆的一线城市

插入信息

条件描述 *

[城市] 是境外城市

插入信息

添加条件

其他 (当以上条件都不符合时, 进入该条件)

结束回复

结束回复节点仅可作为任务流的最后一个节点，可通过两种方式回复：

- 检索知识库回复：机器人将结合上下文和收集到的信息，检索知识库并生成回答。
- 固定回复：机器人将按此处配置的固定话术回复。

工作台消息

配置任务流 未命名任务

前往工作台

概览

智能机器人

- 基础配置
- 问答库
- 文档问答
- 任务流
- 问答优化
- 发布记录

设置

团队管理

数据看板

执行节点

判断节点

- 条件判断

动作节点

- 信息收集
- 结束回复

道歉意图

信息收集1

结束回复1

动作节点

节点名称

结束回复1

节点配置

检索知识库回复 固定回复

纯文本 富文本

请输入

0/3000

标准任务流节点

启动节点

启动节点用于配置任务流的触发条件。任务流可以由用户意图触发，您可以在此节点配置用户可能的问法及任务的补充描述。

说明：

- 建议添加多条问法，提高意图识别的准确性。每个任务可配置最多 20 个问法，每条问法不超过 200 个字符。
- 添加补充描述可以进一步提高意图识别的准确性，补充描述不超过 1000 个字符。

智能客服 技术支持 文档中心 admin-160003...

工作台消息 前往工作台

配置多轮任务 未命名任务

完成

概览 智能机器人 知识库 文档问答 多轮任务 发布记录 基础配置 设置 团队管理 数据看板

执行节点

判断节点 条件判断

动作节点 回复消息 分支选项 接口调用 信息收集 转人工

启动节点

节点名称: 用户询问

问法: 能退款吗? 申请退款 怎么退货?

补充描述: 识别到用户有“退款”、“退货”意图时触发, 包含询问退款方式、退款政策的场景。如询问退款到账时间、退款进度不触发。

56/1000

回复消息

回复消息节点用于配置机器人的回复内容，支持添加纯文本消息和富文本消息。

智能客服 技术支持 文档中心 fancyshi@ten...

工作台消息 前往工作台

配置多轮任务 收集反馈

保存

概览 智能机器人 知识库 文档问答 多轮任务 发布记录 基础配置 设置 团队管理 数据看板

执行节点

判断节点 条件判断

动作节点 回复消息 分支选项 接口调用 信息收集 转人工

动作节点

节点名称: 回复消息2

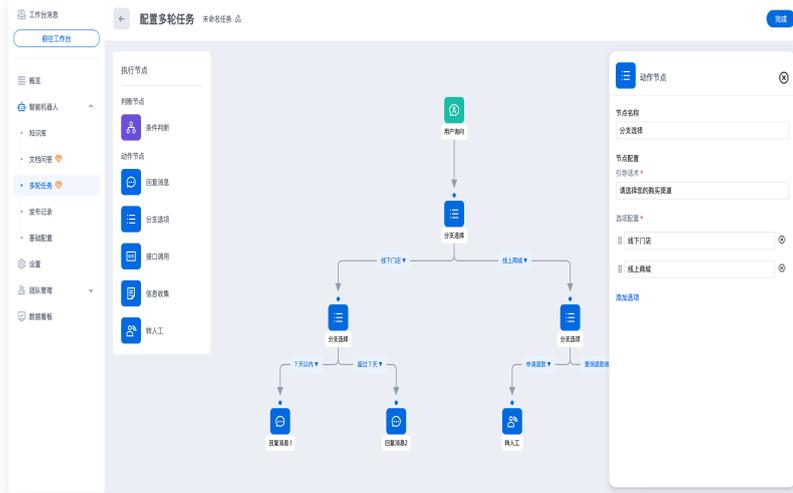
节点配置: 消息内容 (纯文本 / 富文本)

消息内容: 收到您的反馈, 我们会尽快处理。感谢您的耐心和理解!

26/2000

分支选项

分支选项节点用于对用户不同的选择进行分流。每个分支节点可配置最多 20 个选项，每条选项不超过 200 个字符。

管理端配置	用户端示例
	

信息收集

信息收集节点用于向用户收集信息。机器人发送问题表单，用户点击“提交”后，进入下一个节点；如用户未提交表单，流程将自动结束。

管理端配置	用户端示例
	

--	--

配置项	说明
引导话术	必填，展示在表单的标题位置，最长填写200字符
信息配置	必填，用于添加表单收集的信息，每个表单最多支持收集 10 条信息
添加到变量	选填，用于将用户填写的信息保存到自定义变量。保存到变量后，可以配合 条件判断 、 接口调用 使用
收集方式	每条信息需选择以下一种收集方式： <ul style="list-style-type: none"> 选项：单选，最多添加 20 个选项，每个选项不超过 200 字符 输入：文本输入框

条件判断

条件判断节点用于用户的账号信息或提供的信息，依次判断所有**条件组**，当其中一个条件组满足时，进入对应子流程。

条件判断节点最多连 10 个**条件组**。每个**条件组**最多由 10 个**条件**的构成，条件组内支持两种方式添加条件：

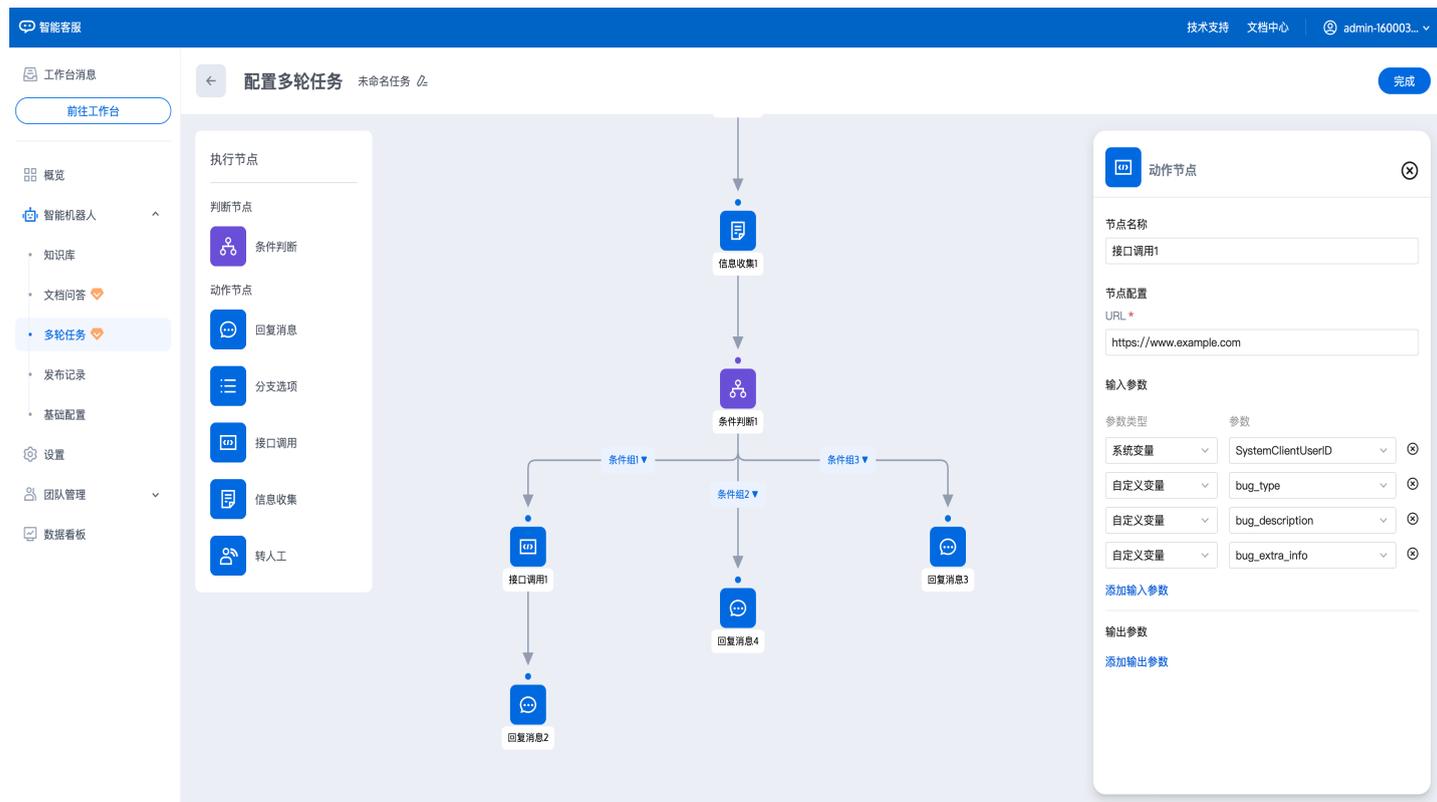
- **并且**：条件组内的所有条件同时满足
- **或者**：条件组内的条件任意一个满足

The screenshot displays the '配置多轮任务' (Configure Multi-round Task) interface. On the left, there's a navigation menu with options like '概览', '智能机器人', '知识库', '文档问答', '多轮任务', '发布记录', '基础配置', '设置', '团队管理', and '数据看板'. The main workspace shows a flowchart starting with '信息收集1' (Information Collection 1), leading to a '条件判断' (Condition Judgment) node. This node branches into three '条件组' (Condition Groups): '条件组1', '条件组2', and '条件组3'. '条件组1' is expanded to show two conditions: 'bug_type' equals '社区聊天' and 'bug_extra_info' is not empty. Below each condition group, there are corresponding action nodes: '接口调用1' (API Call 1) leading to '回复消息2' (Reply Message 2), '回复消息4' (Reply Message 4), and '回复消息3' (Reply Message 3). On the right, a '判断节点' (Judgment Node) configuration panel is visible, showing fields for '节点名称' (Node Name) and '条件配置' (Condition Configuration) with options for '并且' (And) and '或者' (Or).

接口调用

接口调用节点用于将用户的账号信息或提供的信息回调到开发者后台，进行查询或存储操作。

- URL：回调地址，以 https 或 http 开头。
- 输入参数：支持传入系统变量、自定义变量、固定值。
- 输出参数：支持将回调请求的返回结果填写到自定义变量中。



- 接口调用的请求和响应，可参考 [接口调用](#)。

转人工

转人工节点用于将机器人进行中的会话转接给人工客服。支持两种转人工方式：直接转人工、转至指定客服分组。

- 直接转人工：选择该方式，当任务流进入到转人工节点，将按照 [会话设置](#) 中配置的分配策略，分配给空闲的客服。
- 转至指定客服分组：[创建客服分组](#) 后，可在此处选择分配给某一分组的客服接待。

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

知识库

文档问答

多轮任务

发布记录

基础配置

设置

团队管理

数据看板

配置多轮任务 多轮分支选择

完成

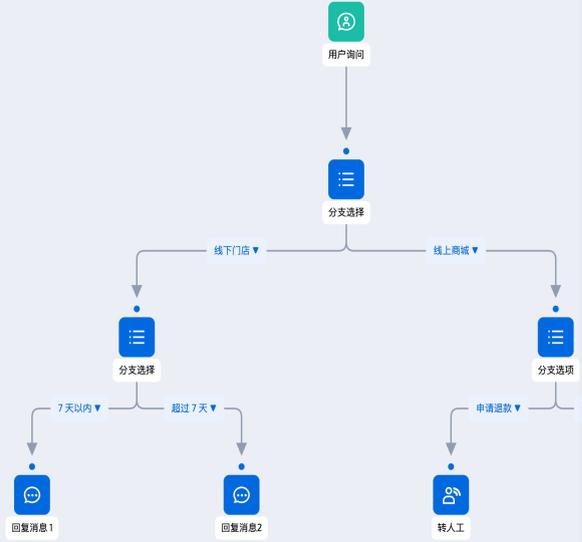
执行节点

动作节点

回复消息

分支选项

转人工



动作节点

节点名称

转人工

节点配置

转人工方式*

直接转人工 转至指定客服分组

问答优化

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

功能介绍

登录 [管理端](#)，在左侧导航栏单击[智能机器人](#)>[问答优化](#)，使用此功能。

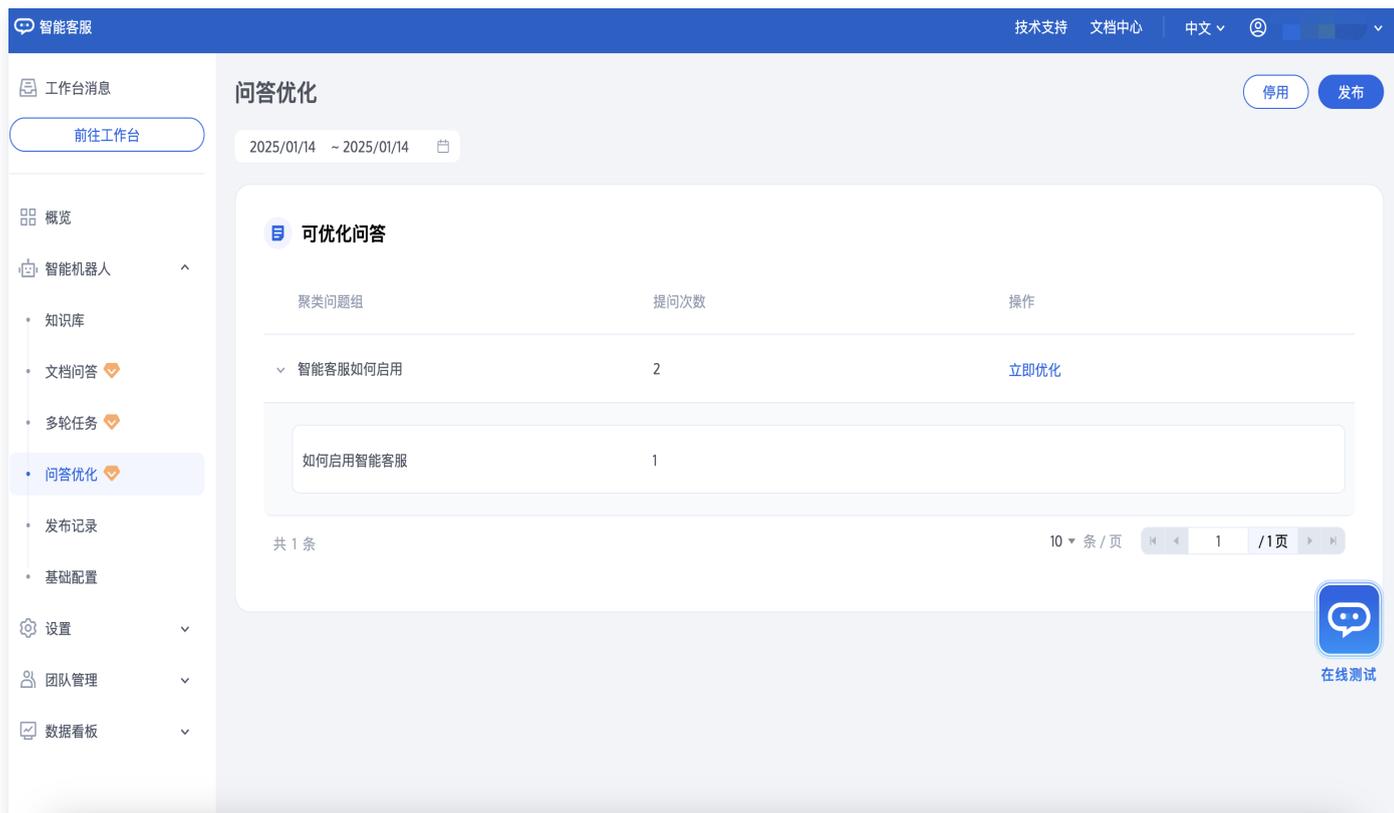
平台通过对用户问题的统计，使用 AI 聚类的能力，为您展示最近30天未命中问题的聚类问题组。您可以在此处快速优化您的知识库。

说明：

如需使用[问答优化](#)功能，请购买[高级版智能客服](#)，具体收费详情可参见 [计费概述](#)。

操作指引

1. 选择时间段后，下方[可优化问答](#)列表将展示指定时间范围内未命中的问题。
2. [聚类问题组](#)表示某一类问题的聚类中心，[提问次数](#)表示该问题组在指定时间段的总提问次数。
3. 展开[聚类问题组](#)，您可以查看该问题组其他问法在指定时间段的提问次数。



4. 单击[聚类问题组](#)操作列的[立即优化](#)，您可以将该类问题添加为新问答或关联到现有问答的相似问法。

智能客服

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

- 知识库
- 文档问答
- 多轮任务
- 问答优化**
- 发布记录
- 基础配置

设置

团队管理

数据看板

问答优化

2025/01/14 ~ 2025/01/14

可优化问答

聚类问题组	提问次数
智能客服如何启用	2
如何启用智能客服	1

共 1 条

问题优化

方式 *

添加为新回答 关联到现有问答

分类 *

全部分类

标准问题 *

智能客服如何启用

相似问题 + 添加

如何启用智能机器人 删除

如何启用智能客服 删除

已聚类相似问题

如何启用智能客服 已添加

回答 *

纯文本 富文本

完成 取消

基础配置

最近更新时间：2025-04-08 17:17:12

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **基础配置**进入智能机器人基础配置页面。

模式切换

支持两种机器人模式：**智能体（大模型机器人）**和**问答机器人**。可以在**基础配置**标题右侧的**配置模式**中切换。

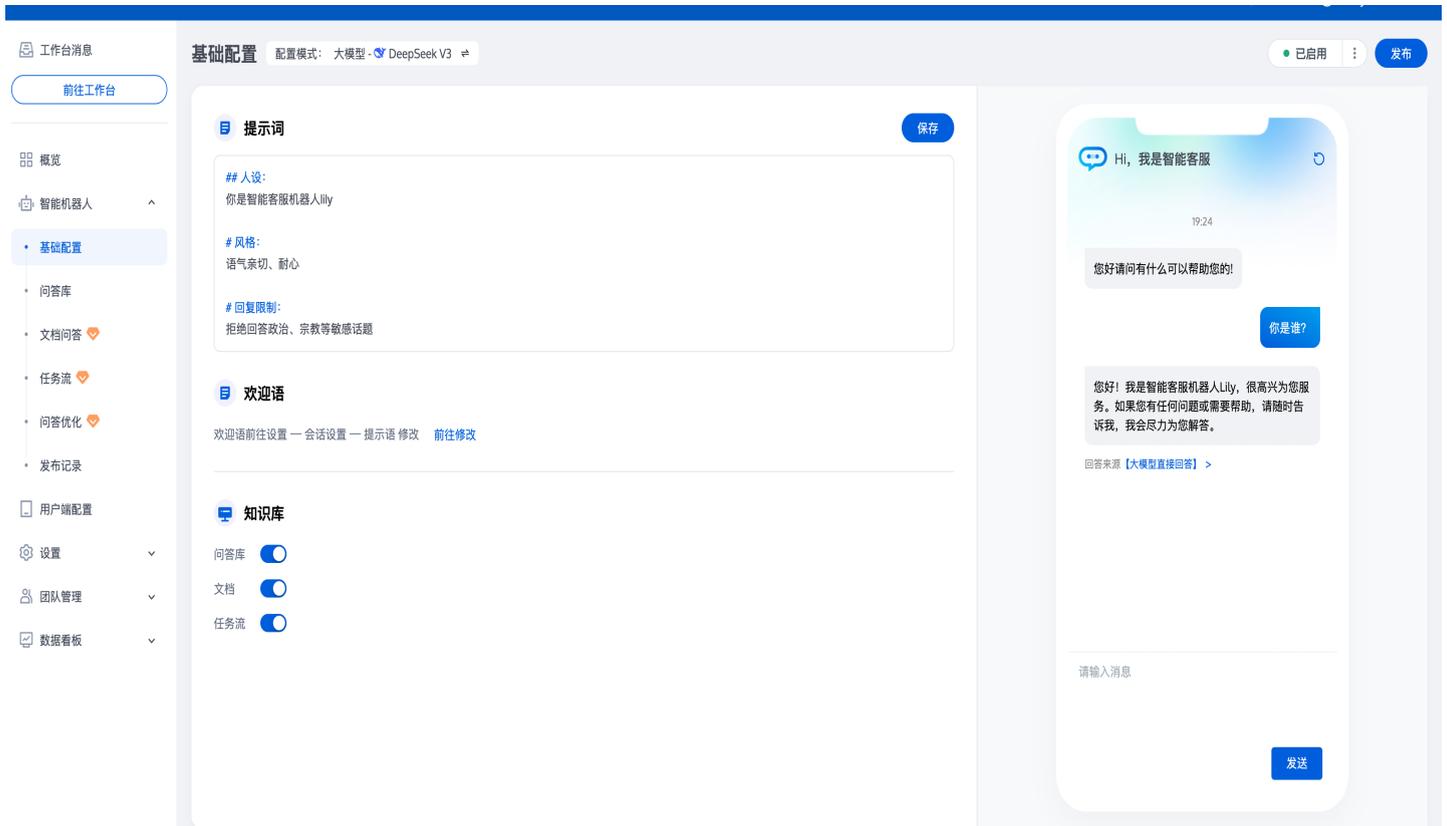


智能体（大模型机器人）

智能体基于大模型智能理解用户上下文，结合设定的提示词和知识库回答用户问题。您可以在**基础配置**页面设置大模型提示词和知识库检索范围。当前已支持 DeepSeek 大模型。

提示词

您可以在此处配置智能机器人的人设、风格、回复逻辑、回复限制等内容。机器人会参考此处的设定回答用户问题。



知识库

您可以在此处配置智能机器人回答时检索的知识范围，包含 [问答库](#)、[文档问答](#)、[任务流](#) 三种类型的知识。如不启用任何类型的知识，智能机器人将只参考提示词回答。

问答机器人

标准问答模式使用语义匹配模型，将根据用户问题和您在管理端配置的知识回答。标准问答模式支持设置欢迎卡片、转人工意图识别、问答策略。

欢迎卡片设置

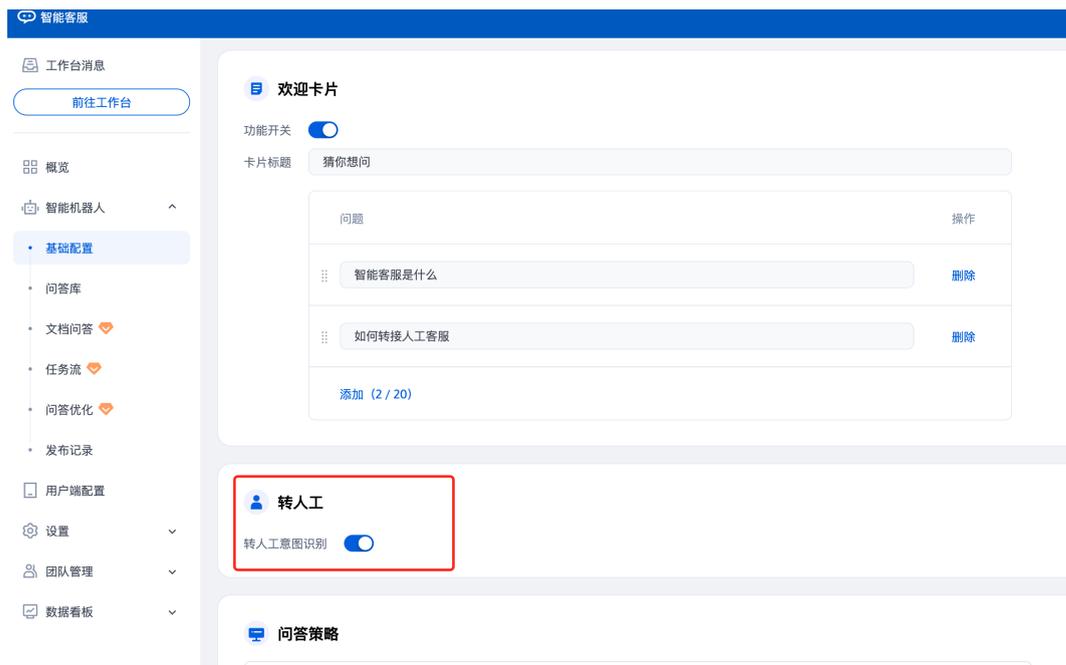
进入对话后，机器人将以卡片形式自动推送在此处配置的问题，可用于展示高频常见问题。

- 可配置欢迎卡片的标题及问题，最多支持配置20条问题。
- 可通过问题左侧的排序按钮为欢迎卡片的问题排序，机器人默认优先展示排序靠前的问题。

欢迎卡片配置	欢迎卡片示例效果
	

转人工意图识别

功能开启后，将智能判断用户对话过程中的转人工意图，并转接给人工客服。



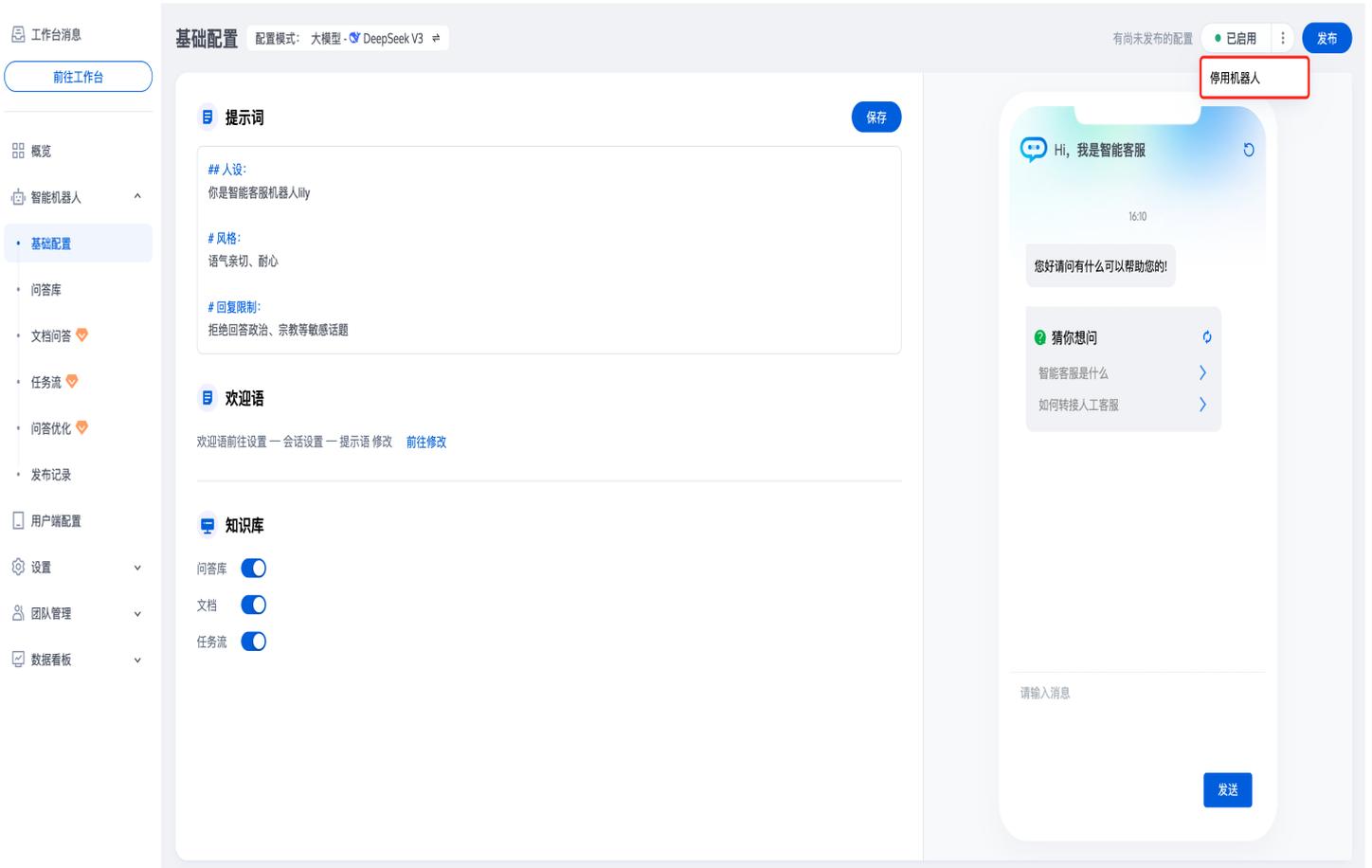
问答策略设置

为您提供以下问答策略，其中**直接回答**为默认策略，此外您可以根据业务情况选择开启**寒暄策略**和**引导提问**。

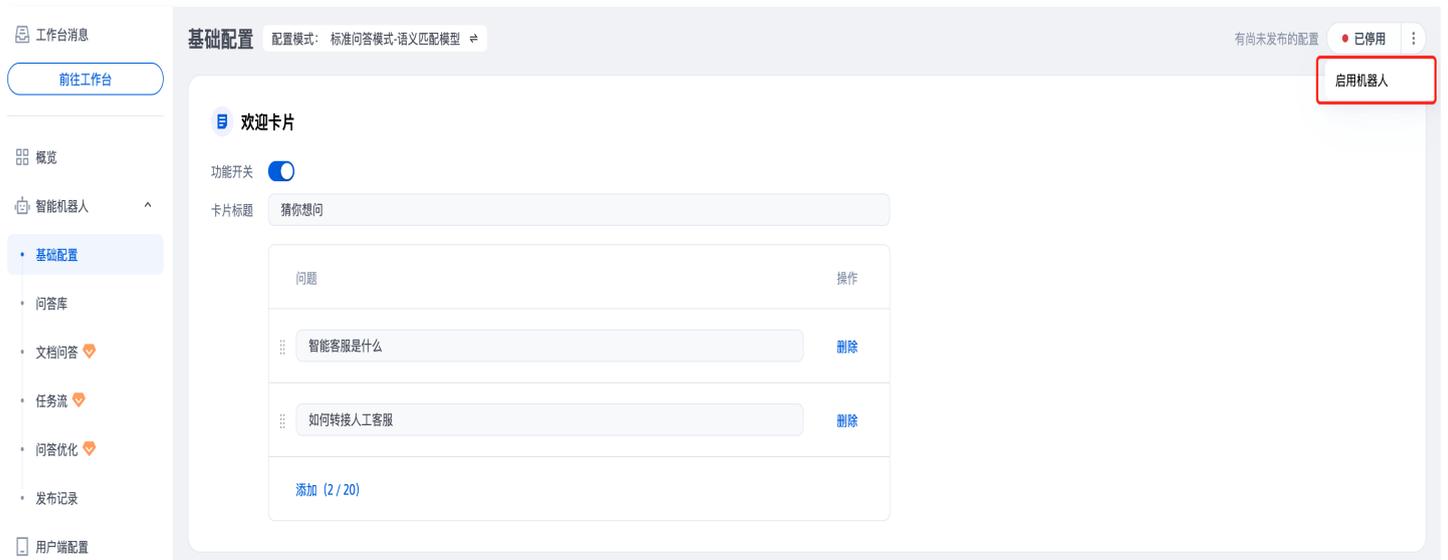
功能	说明
直接回答	机器人直接回答用户的问题。 当用户提问和问答库相似度达到设定的 直接回答阈值 时，机器人将直接回复相似度最高的问题对应的回答。
寒暄策略	机器人回复用户的闲聊问候。 功能开启后，当用户提问未达到问答库设定的 直接回答阈值 ，且和寒暄库相似度达到设定的 寒暄库阈值 时，机器人将直接回复相似度最高的寒暄问候对应的回答。
引导提问	机器人反问用户想要咨询的问题。 功能开启后，当用户提问未达到问答库设定的 直接回答阈值 ，且未达到寒暄库设定的 寒暄库阈值 ，但超过 引导提问阈值 时，机器人将返回相似度最高的若干条问题。
兜底回复规则	用户问题未命中问答库或寒暄库时，机器人触发兜底回复，支持以下两种兜底模式： 固定兜底：触发兜底回复时，机器人回复在此处配置的兜底回复话术。

停用/启用机器人

智能客服在配置完成后，智能机器人功能默认为开启状态。如需停用，请单击页面右上方的**停用机器人**。



若在停用后需要启用智能机器人，请单击右上方的启用机器人。



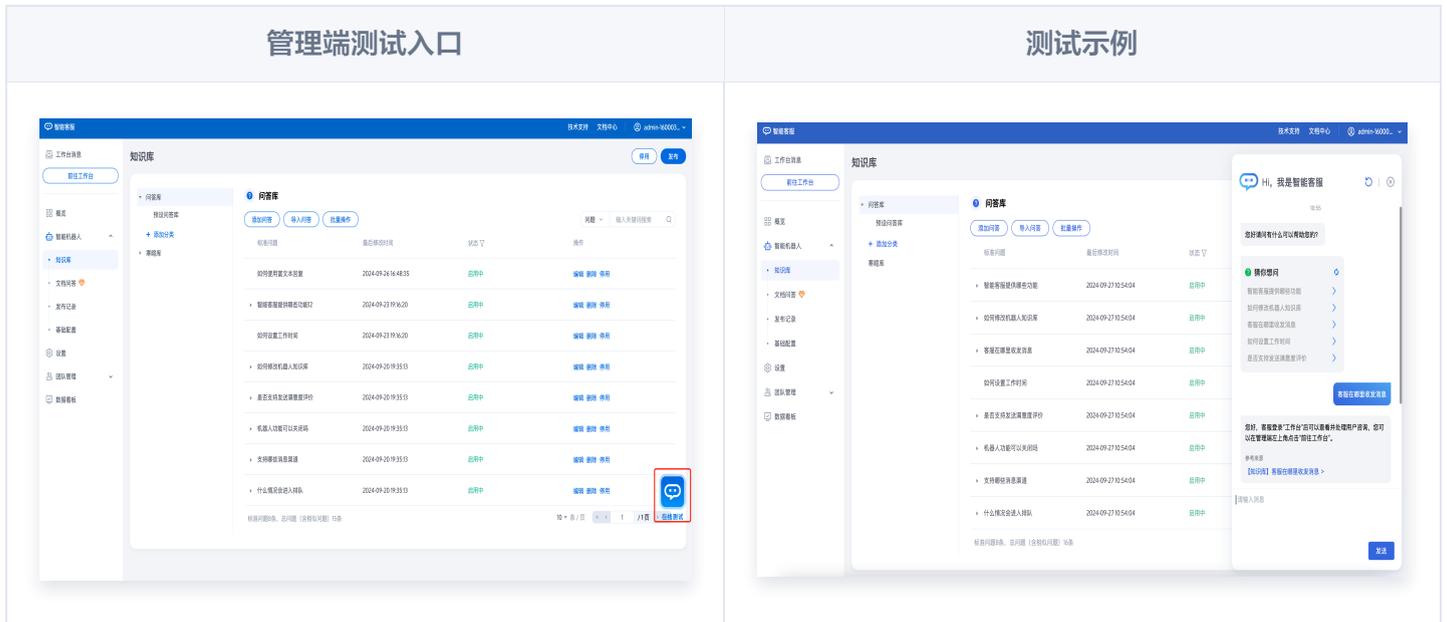
测试发布

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **任意页面**可进入测试发布您的智能机器人。

机器人测试

在您在进行知识库和基础配置过程中或者完成配置后，可以通过在智能机器人分类页面下任意页面右方的测试入口对您的机器人进行**在线测试**。测试窗中的机器人回复将展示回答来源，您可以根据回答来源优化知识库。



发布

在完成配置和测试后，若您的机器人已被启用，可以通过单击页面右上角的**发布**来将配置发布到线上环境。

智能客服 技术支持 文档中心 admin-160003...

工作台消息 前往工作台

发布记录

停用 发布

版本号	发布说明	发布时间	状态
V202492614475651747933	312	2024-09-26 14:47:56	已发布
V202492614465355394919	321	2024-09-26 14:46:53	已发布
V202492614403152913773	-	2024-09-26 14:40:31	已发布
V202492614134749239477	多轮	2024-09-26 14:13:47	已发布
V202492421212109054151	-	2024-09-24 21:21:21	已发布
V202492420583807717300	-	2024-09-24 20:58:38	已发布
V202492420471355860224	-	2024-09-24 20:47:13	已发布
V202492415364741901646	-	2024-09-24 15:36:47	已发布
V202492319162031620988	-	2024-09-23 19:16:20	已发布
V202492019351344444029	-	2024-09-20 19:35:13	已发布

共 34 条 10 条 / 页 1 / 4 页 在线测试

发布记录

如果您需查看发布记录，在左侧导航栏中单击**智能机器人** > **发布记录**，信息包含发布的版本号，发布说明，发布时间，以及发布状态。

工作台消息

发布记录

停用

发布

前往工作台

概览

智能机器人

知识库

文档问答

发布记录

基础配置

设置

团队管理

数据看板

版本号	发布说明	发布时间	状态
V202492614475651747933	312	2024-09-26 14:47:56	已发布
V202492614465355394919	321	2024-09-26 14:46:53	已发布
V202492614403152913773	-	2024-09-26 14:40:31	已发布
V202492614134749239477	多轮	2024-09-26 14:13:47	已发布
V2024924212109054151	-	2024-09-24 21:21:21	已发布
V202492420583807717300	-	2024-09-24 20:58:38	已发布
V202492420471355860224	-	2024-09-24 20:47:13	已发布
V202492415364741901646	-	2024-09-24 15:36:47	已发布
V202492319162031620988	-	2024-09-23 19:16:20	已发布
V202492019351344444029	-	2024-09-20 19:35:13	已发布



在线测试

共 34 条

10 条 / 页

1 / 4 页

会话配置

最近更新时间：2025-07-02 21:16:12

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**设置**进入**会话设置**页面。

会话提示语

智能客服可根据您的需求在不同场景下发送对应提示语。

提示语	说明
欢迎语	用户进入对话后，系统自动发送的第一句欢迎语
人工接入中	用户请求接入人工客服后，系统自动发送的提示语
转人工成功	用户转接人工成功后，系统自动发送的提示语
转人工失败	用户转接人工失败后，系统自动发送的提示语

工作台消息

[前往工作台](#)

- 概览
- 智能机器人
- 设置
 - 会话设置**
 - 工作台设置
 - 开发者设置
- 团队管理
- 数据看板

会话设置

提示语

欢迎语

用户进入后，系统自动发送的话术 纯文本 富文本

您好请问有什么可以帮助您的?

人工接入中

接入人工客服中，系统自动发送的话术

正在为您转接，请稍候

转人工成功

转接人工成功后，系统自动发送的提示语

转接人工成功，客服\${StaffNickName}为您服务

您可以在此插入参数\${StaffNickName}，该参数表示当前接待的客服昵称

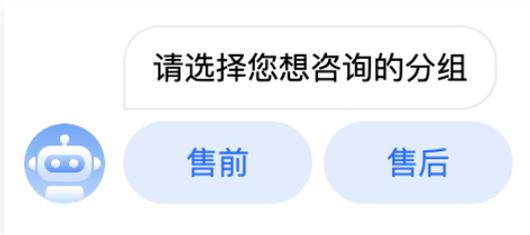
转人工失败

转接人工失败后，系统自动发送的提示语

抱歉，当前无客服在线，请稍后再试

分配策略

智能客服提供多种选项让您可以根据定制化分配策略将用户快速分配给适当的客服团队。

策略	说明
自动分配	系统默认的分配策略为自动分配，在该策略下，系统默认将用户优先分配给最近最久没有接待过会话的客服。
用户选择分组	使用 用户选择分组 前，请先添加 分组 。在该策略下，系统会根据用户的选择，将用户分配给相应的分组接待。 效果示例： 
业务服务器分配	若需要更进阶的分配逻辑，您可以使用业务服务器分配策略。配置回调URL后，用户的接入请求将转发至您的服务器，由您的服务器自行分配至指定分组或客服。具体用法可参考 业务服务器分配回调 。

接待方式

智能客服提供设置客服接待方式的功能。

- **自动接待**：当选择自动接待为接待方式时，客服将在空闲时自动接待用户咨询。



- **手动接待**：当选择手动接待为接待方式时，只有当客服点击“接入”后，空闲客服才会开始处理用户咨询。
 - 开启**手动接待**后，若客服超过设定时间未接入，会话将被自动转接至其他客服。
 - 开启**超时转接后转小休**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。



会话排队

智能客服允许您自定义排队逻辑和排队时的提示语。

- **单客服同时接待人数**：设置单个客服可以同时接待的最大用户数。
- **排队中话术**：用户排队期间，系统自动发送预设的话术。利用参数例如：\$QueuePosition（当前排队位置）和 \$WaitNo（前方等待人数）为用户提供实时信息。

会话排队

单客服同时接待人数超过 人后开始排队

排队中话术

您的问题我们已经收到。当前咨询人数较多，您目前排在第
\${QueuePosition}位，前面还有\${WaitNo}人，感谢您的耐心等待

您可以在此处插入参数：\${QueuePosition}表示当前排队位置，从1开始计算；\${WaitNo}表示前方排队人数，从0开始计算

会话关闭

智能客服系统提供了灵活的会话关闭配置。

- **用户应答超时自动结束**：在人工对话中，如果用户在设定时间未回复（最后一条消息为客服发送），会话将自动关闭。
- **超时自动结束话术**：该功能开启后，会话因用户超时未回复自动结束时，将自动给用户发送预设话术。
- **超时结束前向用户发送提醒**：该功能开启后，会话超时结束前的指定时间，将自动给用户发送预设话术，可提醒用户及时回复。
- **超时结束前向客服发送提醒**：该功能开启后，会话超时结束前的指定时间，将自动给客服发送预设话术，用于提醒客服及时联系用户。
- **主动结束话术**：该功能开启后，在用户或客服主动结束会话后，将自动给用户发送预设话术。

工作台消息

前往工作台

智能机器人

用户端配置

设置

会话设置

工作台设置

开发者设置

团队管理

数据看板

会话关闭

用户应答超时自动结束时间 - 300 + 秒

 超时自动结束话术 ^①

由于您长时间未回复，本次服务已自动结束，感谢您的支持。

 超时结束前向用户发送提醒 ^①

结束前 - 60 + 秒发送至用户

由于您长时间未回复，会话将于60秒结束。

 超时结束前向客服发送提醒 ^①

结束前 - 60 + 秒发送至客服

会话还有60秒结束，如有需要请及时联系客服。

 主动结束会话话术 ^①

本次服务已自动结束，感谢您的支持。

员工超时响应

用于关注及时响应的客户服务场景，提供**超时未响应提醒员工**和**超时未响应安抚用户**。



超时未响应提醒员工

功能开启后，若员工没有在设定时间及时响应，将在工作台会话列表中提示未响应的时长。



超时未响应安抚用户

功能开启后，若员工没有在设定时间及时响应，将自动以客服身份发送消息给用户。



工作时间

智能客服允许您自定义设置客服人员工作时间。

- **工作时间判断**：支持按**每周计划**或者**法定工作日**设置工作时间。
- **非工作时间自动回复**：在非工作时间时，给用户发送的自动回复。

🕒 工作时间

关闭 每周计划 法定工作日

时区 (GMT+08:00) 中国标准时间 - 北京 - Asia/Shanghai ▾

<input checked="" type="checkbox"/> 周一	09:00 ~ 17:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周二	09:00 ~ 17:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周三	09:00 ~ 17:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周四	09:00 ~ 17:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周五	09:00 ~ 17:00	🕒	⊕
<input type="checkbox"/> 周六	09:00 ~ 12:00	🕒	
	14:00 ~ 18:00	🕒	⊖
<input type="checkbox"/> 周日	09:00 ~ 17:00	🕒	⊕

非工作时间自动回复

当前无客服在线，请您于工作时间咨询

满意度评价

智能客服提供了多种满意度评价功能：

- **客服主动邀评**：该功能开启后，客服人员可以主动邀请用户作出评价。
- **结束后自动发送**：该功能开启后，客服人员将在对话结束后自动发送自定义的满意度评价卡片。
- **邀评话术**：自定义客服人员的邀评话术。
- **评价提交话术**：自定义客服人员在用户提交评价后发送的话术。
- **评价提交有效期**：自定义用户评价提交的有效期。

 满意度评价

满意度评价

客服主动邀评

结束后自动发送

	<input type="text" value="非常满意!!"/>
	<input type="text" value="不满意!"/>
	<input type="text" value="一般"/>
	<input type="text" value="满意"/>
	<input type="text" value="非常满意"/>

邀评话术

评价提交话术

12小时

评价提交有效期



团队管理

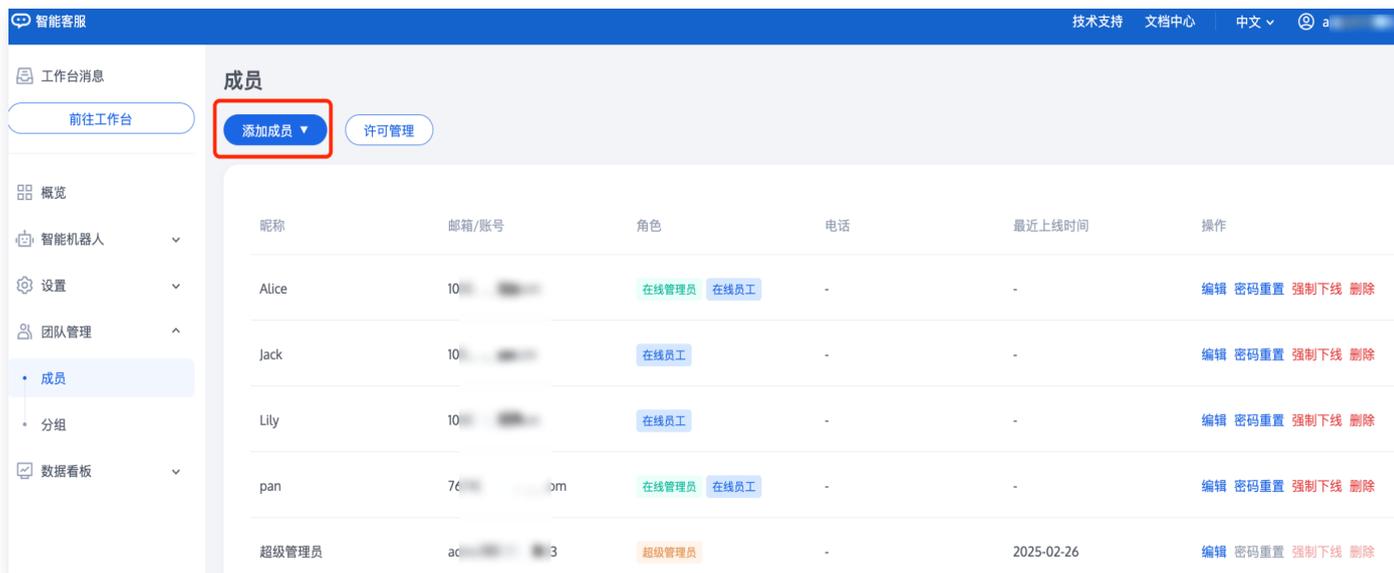
成员管理

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

企业可通过团队管理下的成员功能进行成员的添加、删除、编辑和查询等操作。

添加成员

1. 直接访问 [管理端](#)，选择[团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，单击[添加成员](#)。



2. 填写成员昵称、邮箱、角色等信息，填写完成后单击[完成](#)。添加成功后系统会向该成员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。

成员角色

成员角色由超级管理员、在线管理员、在线员工组成。

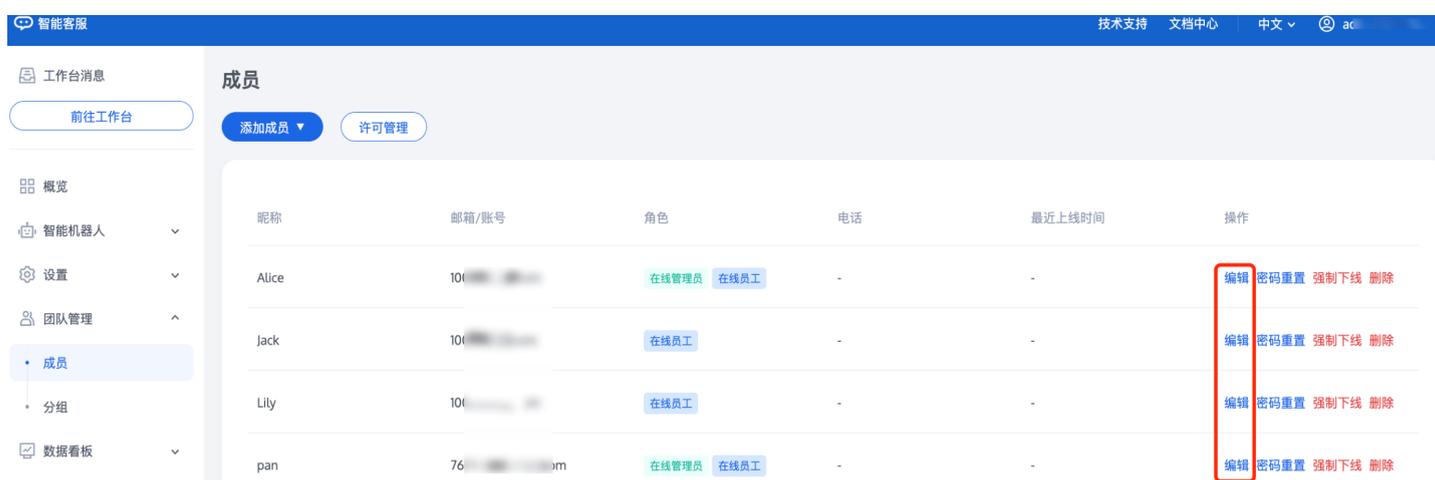
- **超级管理员**：是开通智能客服时默认创建的管理员，可以对在线管理员和在线员工进行任意操作。超级管理员不支持删除、修改。
- **在线管理员**：仅可以使用智能客服管理端，可对在线管理员和在线员工进行编辑，密码重置，强制下线和删除操作，不能对自己进行密码重置和强制下线操作。
- **在线员工**：仅可以使用智能客服工作台，无法进入管理端。

编辑成员

访问 [管理端](#)，选择[团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击[编辑](#)即可修改成员昵称和成员角色。

ⓘ 说明：

邮箱暂时不支持修改，您可以删除成员重新添加。



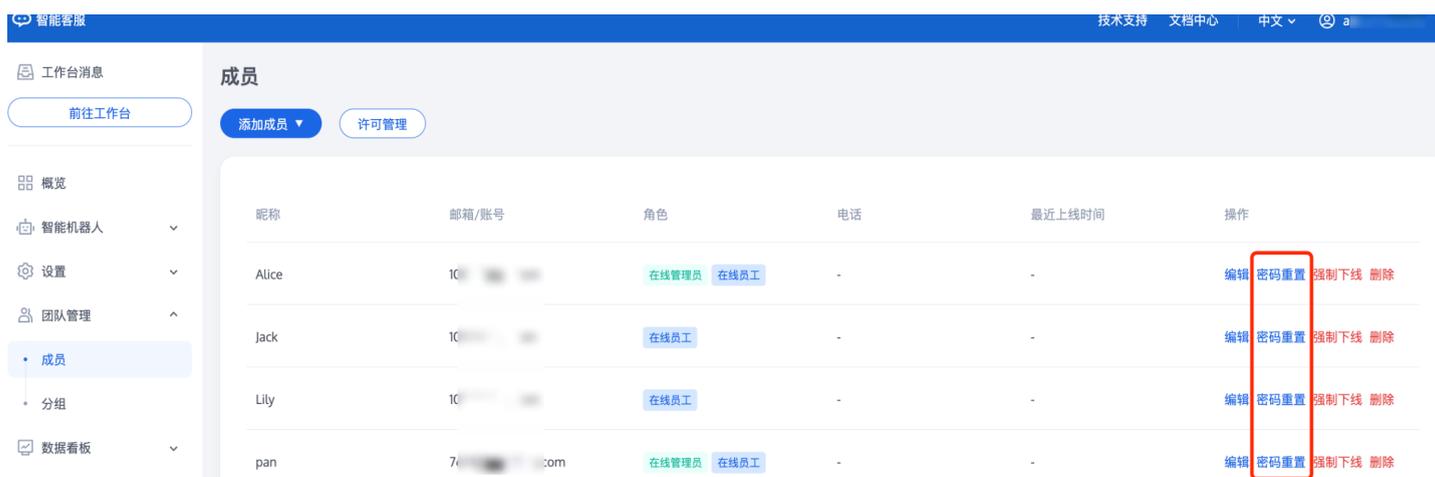
智能客服 技术支持 文档中心 中文 ac

工作台消息 前往工作台 添加成员 许可管理

昵称	邮箱/账号	角色	电话	最近上线时间	操作
Alice	10[redacted]	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Jack	10[redacted]	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Lily	10[redacted]	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
pan	76[redacted].com	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

密码重置

若成员忘记密码或未收到含有随机密码的邮件，管理员访问 [管理端](#)，选择 [团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击 [密码重置](#) 即可向成员的邮箱发送一封含有随机密码的邮件，原密码失效，可提示成员登录邮箱查收新的随机密码。



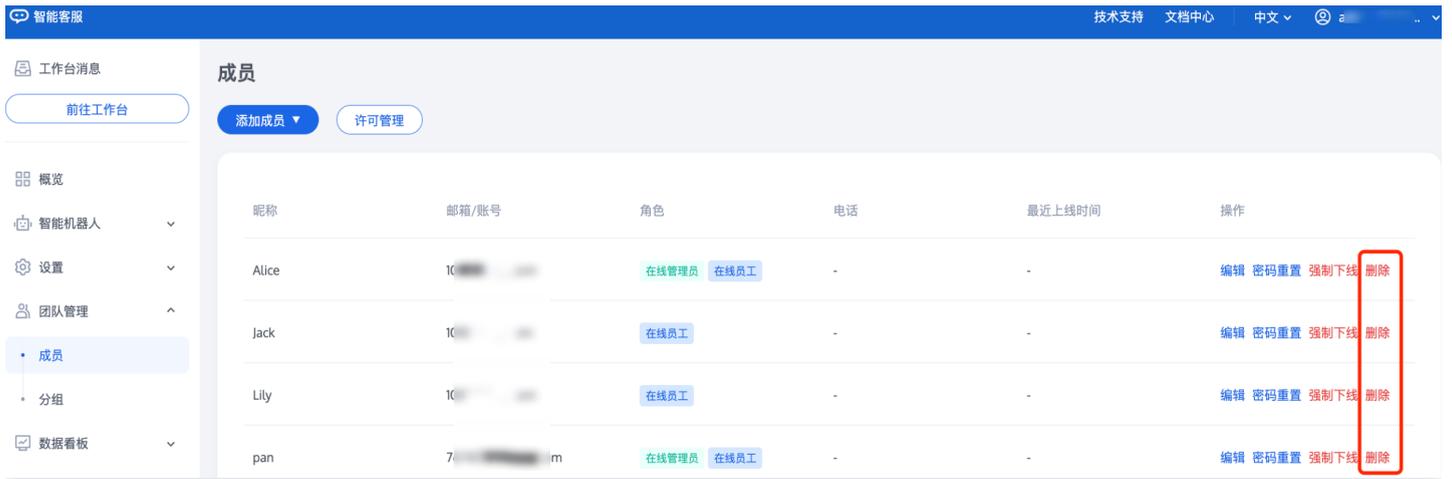
智能客服 技术支持 文档中心 中文 a

工作台消息 前往工作台 添加成员 许可管理

昵称	邮箱/账号	角色	电话	最近上线时间	操作
Alice	10[redacted]	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Jack	10[redacted]	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
Lily	10[redacted]	在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
pan	76[redacted].com	在线管理员 在线员工	-	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

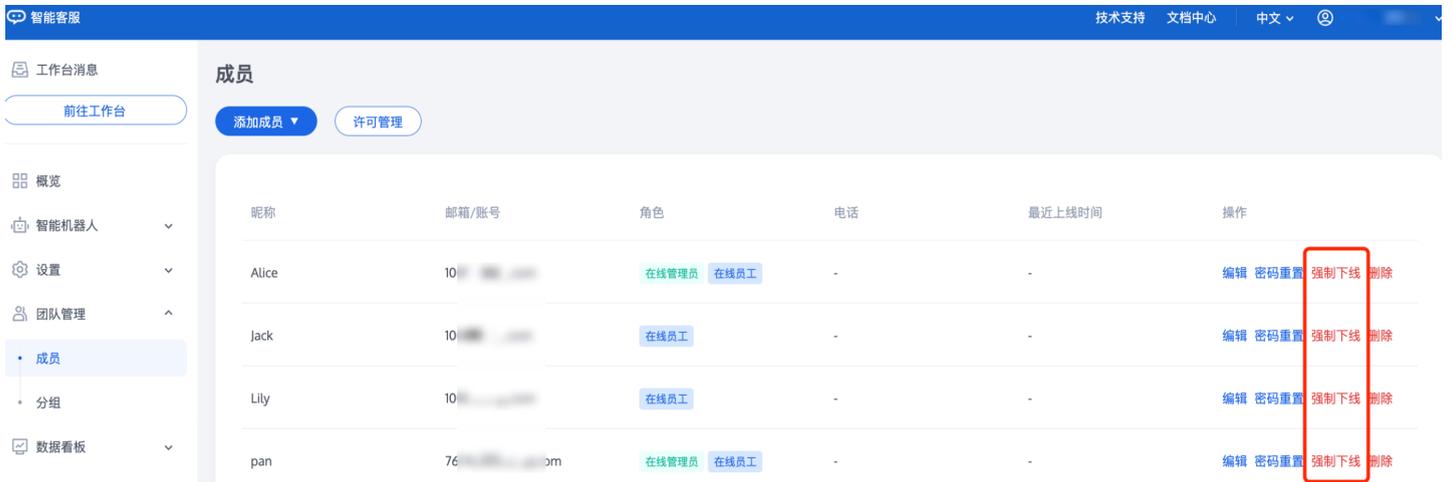
删除成员

访问 [管理端](#)，选择 [团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击 [删除](#)，删除后该成员将无法登录。



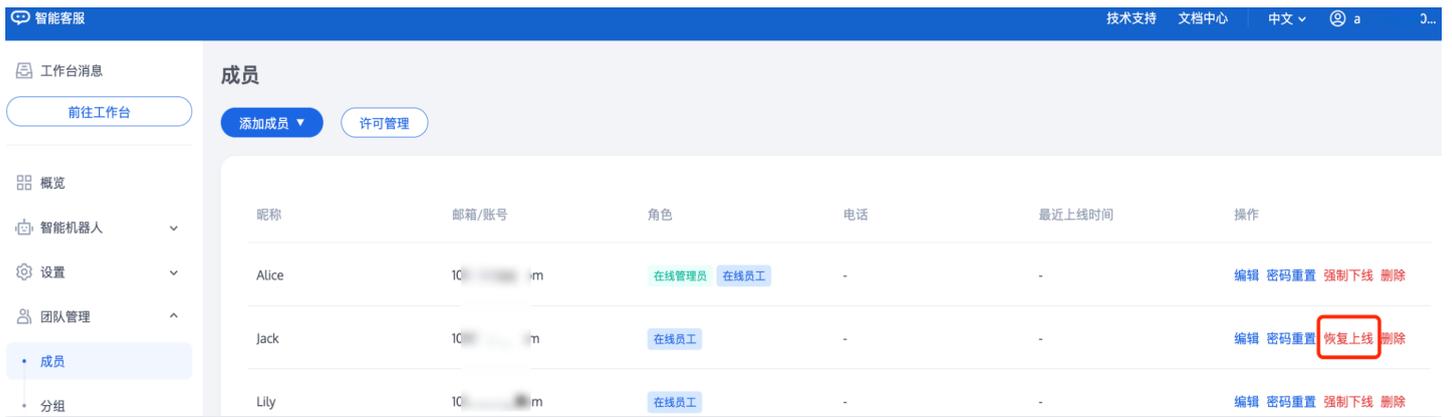
强制下线

访问 [管理端](#)，选择 [团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，在目标成员的操作列单击强制下线，操作后该成员无法再次登录。



恢复上线

在给成员设置强制下线后，如果需解除对成员的登录限制，请访问 [管理端](#)，选择 [团队管理](#) > [成员](#)，进入成员列表页，可在目标成员的操作列单击恢复上线，该成员可继续登录。



分组管理

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

企业可通过团队管理下的分组功能，进行创建和管理多个客服分组。您可以根据定制化分配策略将用户快速分配给适当的客服团队，提升客服效率。

添加分组

1. 直接访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击团队管理后进入分组页面，单击**添加分组**。



2. 填写分组名称，并选择添加相应成员。

添加分组 ✕

分组名称 *

分组成员

[完成](#)

编辑分组

在目标分组的操作列单击编辑即可修改分组名称和分组成员。

分组名称	分组ID	分组人数	操作
售前	3335	4	编辑 删除

共 1 条

10 条 / 页

1 / 1 页

删除分组

在目标分组的操作列单击删除，删除后该分组信息将丢失。

分组名称	分组ID	分组人数	操作
售前	3335	4	编辑 删除

共 1 条

10 条 / 页

1 / 1 页

分组策略

在完成添加/编辑分组后，请单击[分配策略](#)，配置您创建的分组的分配策略，分配策略设置请参见[分配策略](#)。

智能客服 技术支持 文档中心 中文

工作台消息 前往工作台

概览 智能机器人 设置 团队管理 成员

分组

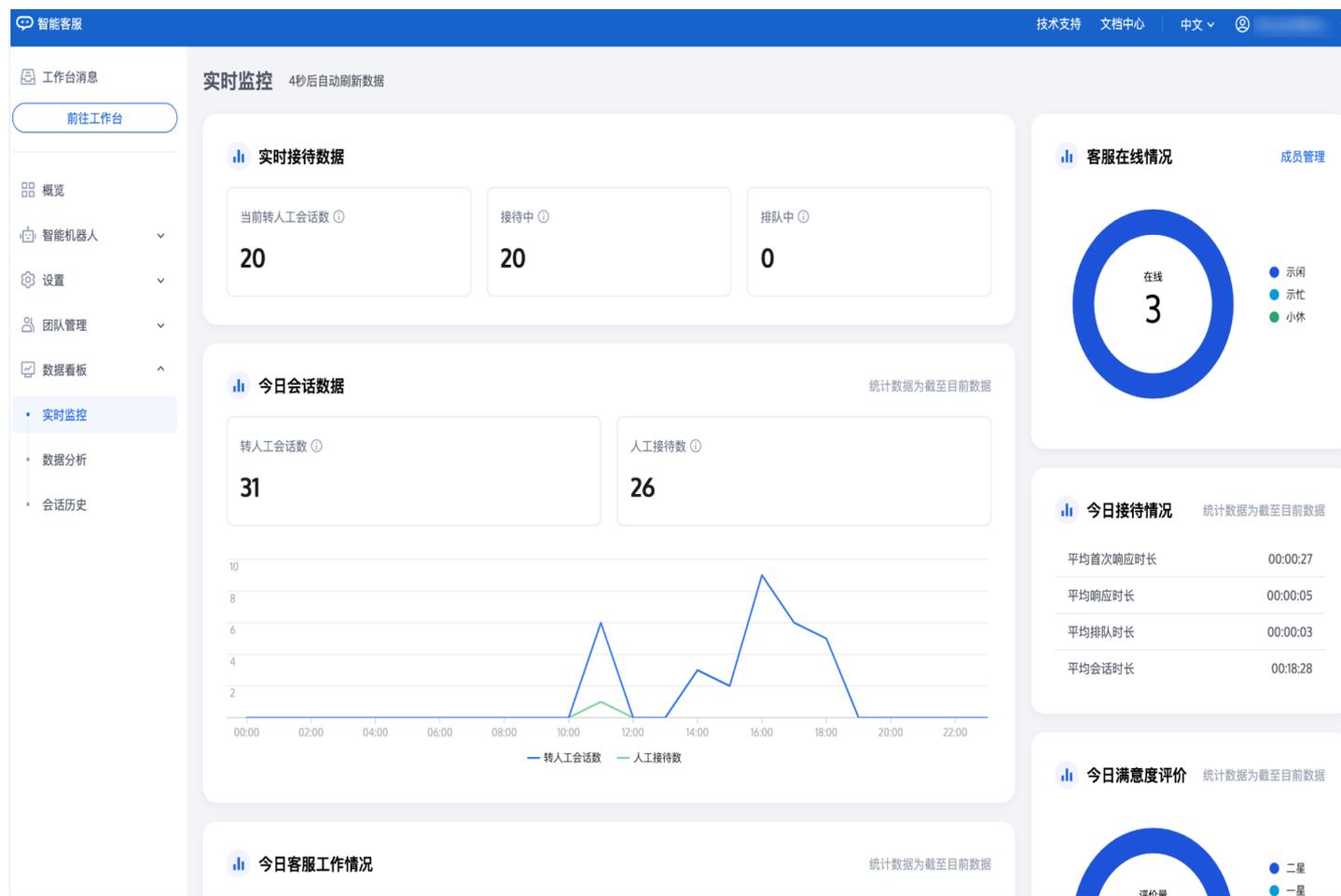
分配策略 添加分组

分组名称	分组ID	分组人数	操作
dsad	3384	0	编辑 删除
ewqeqe	3383	0	编辑 删除
32132133213eqweq	3382	0	编辑 删除

数据看板 实时监控

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**数据看板 > 实时监控**进入智能客服实时监控页面。该页面包含实时接待、今日会话、客服在线情况、今日客服工作情况等数据。



具体数据指标及说明如下表：

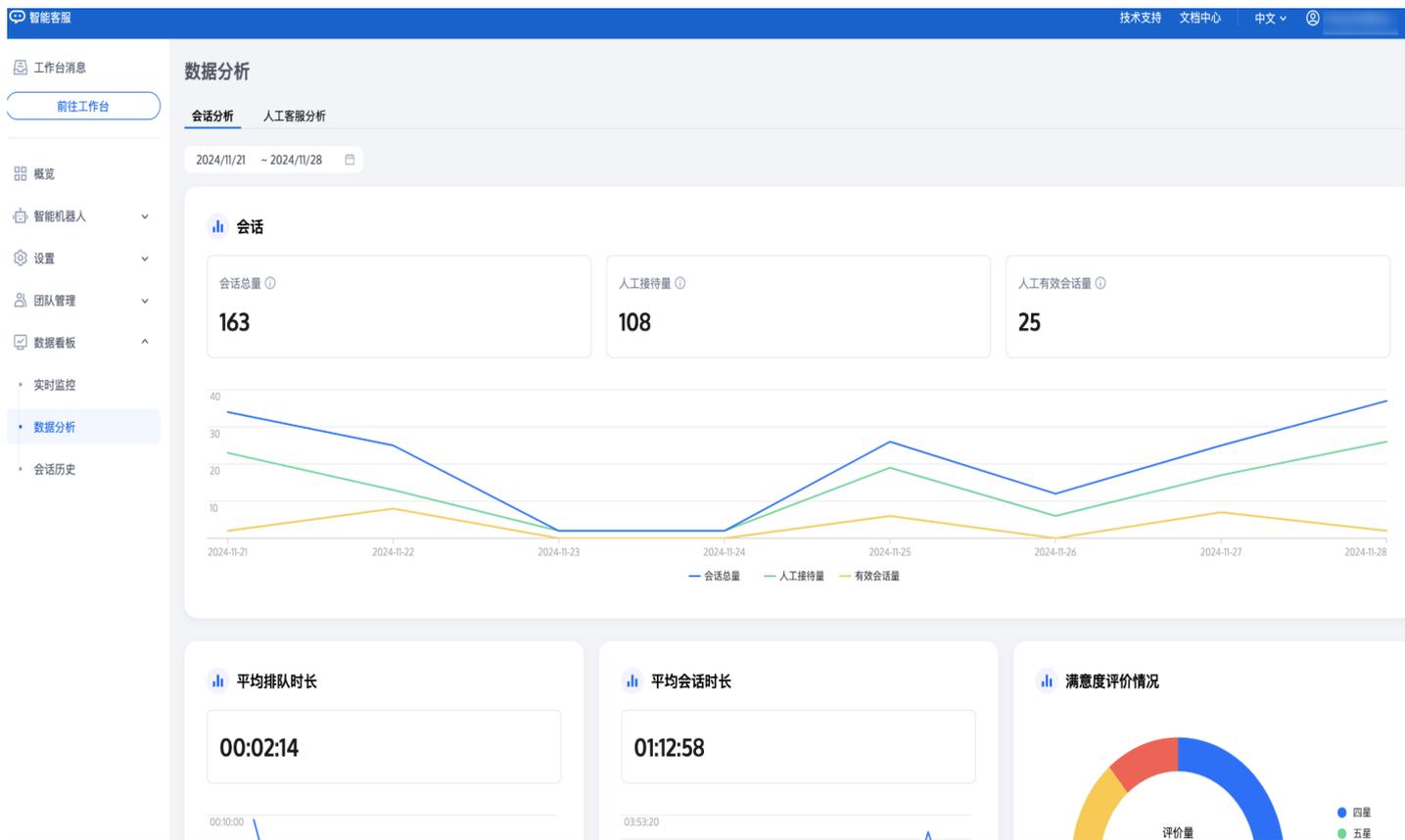
模块	数据指标	说明
实时接待数据	当前转人工会话数	当前时刻，正在排队的会话数 + 人工客服进行中的会话数
	接待中	当前时刻，人工客服进行中的会话数
	排队中	当前时刻，正在排队的会话数
客服在线情况	当前在线客服数	当前时刻，在线的客服人数，包含示闲、示忙、小休状态。

	当前示闲客服数	当前时刻，处于示闲状态的客服人数
	当前示忙客服数	当前时刻，处于示忙状态的客服人数
	当前小休客服数	当前时刻，处于小休状态的客服人数
今日会话数据	转人工会话数	今日0点到当前时间，应用下所有请求转人工的会话数量（包含转人工成功和失败）
	人工接待数	今日0点到当前时间，应用下所有人工客服新接入会话数量
今日接待情况	平均首次响应时长	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的会话）
	平均响应时长	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话，用户发送消息和客服回复消息时间间隔的平均值
	平均排队时长	今日0点到当前时间，会话接入的平均排队时长（已接入会话的排队总时长/接入会话总量）
	平均会话时长	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话并且已结束会话的持续时长的平均值
今日满意度评价	满意度评价数	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话的已评价会话数
	各级等级满意度占比	今日0点到当前时间，应用下所有人工新接入会话的各级等级满意度的会话数量/已评价会话数
今日客服工作情况	当前状态	当前时刻，所选客服的状态：示闲/示忙/小休/下线
	当前会话数	当前时刻，所选客服进行中的会话数
	累计会话数	今日0点到当前时间，所选客服的会话总数
	平均首次响应时长	今日0点到当前时间，所选客服所有新接入会话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的会话）
	平均响应时长	今日0点到当前时间，所选客服所有新接入会话的用户发送消息后和客服回复消息时间间隔的平均值（每个平均响应时长不为零的会话的值的平均值）
	平均会话时长	今日0点到当前时间，所选客服的新接入会话并且已结束会话的持续时长的平均值

数据分析

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击数据看板 > 数据分析进入智能客服数据分析页面。该页面提供会话分析和人工客服分析功能。



会话分析

用于分析应用整体用户咨询及客服接待情况，包含以下数据指标：

数据指标	说明
会话总量	指定时间范围，用户或客服发起的会话总量。
人工接待量	指定时间范围，客服接待的会话数量总和。
人工有效会话量	指定时间范围，转人工后，会话中用户消息数 ≥ 1 和客服消息数 ≥ 1 的会话数量。
满意度评价数	指定时间范围，有满意度评价的会话数量。
各级等级满意度占比	指定时间范围，各级等级满意度的会话数量/满意度评价数。
平均排队时长	指定时间范围，会话接入的平均排队时长（已接入会话的排队总时长/接入会话总量）。

平均会话时长	指定时间范围，客服接入到会话结束间隔时间的平均值。
平均首次响应时长	指定时间范围，客服接入到客服第一条消息时间的平均值。
平均响应时长	指定时间范围，用户发送消息后和客服回复消息时间间隔的平均值，每个平均响应时长不为零的会话的值的平均值。

人工客服分析

用于分析人工客服的考勤、工作量、工作质量。

数据指标说明

数据指标	说明
首次登录时间	指定时间范围，客服第一次登录工作台的时间。
最后下线时间	指定时间范围，客服最后一次退出工作台的时间。
示闲时长	指定时间范围，客服处于示闲状态的时长。
示闲时长占比	指定时间范围，示闲时长 / (示闲时长 + 示忙时长 + 小休时长)。
示忙时长	指定时间范围，客服处于示忙状态的时长。
示忙时长占比	指定时间范围，示忙时长 / (示闲时长 + 示忙时长 + 小休时长)。
小休时长	指定时间范围，客服处于小休状态的时长。
小休时长占比	指定时间范围，小休时长 / (示闲时长 + 示忙时长 + 小休时长)。
总会话数	指定时间范围，客服接待的会话数量总和。
转接会话数	指定时间范围，会话转接出去的会话数。
有效会话数	指定时间范围，所选客服消息数大于等于1且用户消息数大于等于1的会话数。
客服主动结束会话数	指定时间范围，客服在工作台主动结束的会话数。
接待用户数	指定时间范围，客服接待的用户数量总和（同一用户多次咨询不重复计算）。
总会话时长	指定时间范围，客服从接入会话到结束的时长总和。
总消息数	指定时间范围，客服接待后，所选客服和用户共同发送的消息总数（不包括系统消息）。

客服消息数	指定时间范围，所选客服发送的消息数量。
用户消息数	指定时间范围，客服接待后，用户给所选客服发送的消息数量。
未回复会话数	指定时间范围，转人工后，客服消息数等于0且用户消息数大于等于1的会话数。
未回复率	指定时间范围，未回复会话数/会话数。
平均首次响应时长	指定时间范围，客服接入到客服第一条消息时间的平均值。
首次响应30s应答率	指定时间范围，客服首次响应时长在30s以内的会话数/总会话数。
平均响应时长	指定时间范围，用户发送消息后和客服回复消息时间间隔的平均值，每个平均响应时长不为零的会话的值的平均值。
响应30s应答率	指定时间范围，客服平均响应时长在30秒之内的会话数/总会话数。
平均会话时长	指定时间范围，客服接入到会话结束间隔时间的平均值。
评价会话数	指定时间范围，用户提交满意度评价的会话数。
满意率	指定时间范围，满意度在 4 星及以上的会话数量/已评价会话数。

数据导出

选择时间范围后，点击右上角**导出按钮**，选择数据导出方式，支持导出**聚合数据**和**每日数据**。

- **聚合数据**：导出客服人员在指定日期范围内整体服务数据，可用于统计分析。
- **每日数据**：导出客服人员在指定日期范围内每一天的服务数据，可用于每日工作分析。

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

设置

团队管理

数据看板

实时监控

数据分析

会话历史

数据分析

会话分析 人工客服分析

2025/02/02 ~ 2025/02/12 指定客服筛选

导出

客服	首次登录时间	最后下线时间	示闲时长	示闲时长占比	示忙时长	示忙时长占比	小休时长	小休时长占比	总会话数	转接会话数	有效会话数	聚合数据 每日数据
超级管理员	2025-02-07 10:58:33	-	30:27:50	99.98%	00:00:07	0.01%	00:00:12	0.01%	21	0	9	18
	2025-02-11 14:29:43	2025-02-12 15:10:27	11:45:28	100.00%	00:00:00	0.00%	00:00:00	0.00%	1	1	1	0
	2025-02-11 14:27:55	-	10:31:07	100.00%	00:00:00	0.00%	00:00:00	0.00%	7	1	1	6
	2025-02-11 14:18:58	2025-02-12 09:56:03	18:29:24	97.96%	00:16:15	1.43%	00:06:50	0.60%	5	1	1	3

会话历史

最近更新时间：2025-03-12 18:09:46

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击数据看板 > 会话历史，您可以在此处查看或导出历史会话。

工作台消息

[前往工作台](#)

概览

智能机器人

设置

团队管理

数据看板

实时监控

数据分析

会话历史

会话历史

时间 2025/02/03 ~ 2025/02/09 会话ID 请输入 用户昵称 请输入 用户ID 请输入 会话来源 请选择

客服 请选择 客服分组 请选择 服务状态 请选择 满意度评价 请选择 关键词 请输入 [查询](#) [重置](#)

[导出全部记录](#)

时间	会话ID	用户昵称	用户ID	会话来源	客服	客服分组	服务状态	满意度评价	操作
2025-02-09 20:54:10	a2fa3eed-56c4-4...		4	应用/客户端: 客服号		默认分组	客服超时结束	-	查看记录 下载记录
2025-02-08 17:26:52	1ef3adb4-77b7-45...	访客_c038	7a9d397168c0380...	网页 (H5)	超级管理员	默认分组	客服超时结束	-	查看记录 下载记录
2025-02-08 17:25:50	304c0eb4-725d-4...	访客_4ab1	377ad25e854ab19...	网页 (H5)	超级管理员	默认分组	超时转接	-	查看记录 下载记录

查询条件及说明如下：

查询条件	说明
时间	会话开始的时间。
会话 ID	本次咨询的唯一标识。
用户昵称	用户的昵称。
用户 ID	用户的 UserID。
会话来源	用户发起咨询的客服号。
客服	接待用户咨询的客服人员。
客服分组	用户咨询所属的客服分组。
服务状态	会话结束的方式。
满意度评价	1-5 星满意度评价。
关键词	会话内容中的关键词。