阿里云

云呼叫中心 常见问题

文档版本: 20220712

(一) 阿里云

云呼叫中心 常见问题·法律声明

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。 如果您阅读或使用本文档,您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

- 1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档,且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息,您应当严格遵守保密义务;未经阿里云事先书面同意,您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
- 2. 未经阿里云事先书面许可,任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部,不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
- 3. 由于产品版本升级、调整或其他原因,本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利,并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
- 4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引,阿里云以产品及服务的"现状"、"有缺陷"和"当前功能"的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引,但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的,阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下,阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害,包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失,承担责任(即使阿里云已被告知该等损失的可能性)。
- 5. 阿里云网站上所有内容,包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计,均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权,包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意,任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外,未经阿里云事先书面同意,任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称(包括但不限于单独为或以组合形式包含"阿里云"、"Aliyun"、"万网"等阿里云和/或其关联公司品牌,上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司)。
- 6. 如若发现本文档存在任何错误,请与阿里云取得直接联系。

云呼叫中心 常见问题·通用约定

通用约定

格式	说明	样例
⚠ 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故 障,或者导致人身伤害等结果。	⚠ 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
☆ 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障,或者导致人身伤害等结果。	
□ 注意	用于警示信息、补充说明等,是用户必须 了解的内容。	八)注意 权重设置为0,该服务器不会再接受新请求。
⑦ 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等 <i>,</i> 不是用户必须了解的内容。	② 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文 件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 结果确认 页面,单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 cd /d C:/window 命令,进入 Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	bae log listinstanceid Instance_ID
[] 或者 [a b]	表示可选项,至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{} 或者 {a b}	表示必选项,至多选择一个。	switch {active stand}

目录

1.云呼常问问题一览	05	
2.云呼迁移文档	14	
3.常见的英文提示报错信息	20	
4.云呼1.0迁移至2.0的FAQ	27	
5.资费相关FAQ	29	
6.号码/线路/资质FAQ	30	
7.呼叫中心功能配置相关FAQ		
8.坐席工作台FAQ	34	
9.集成相关FAQ	36	
10.通话相关问题FAO	37	

1.云呼常问问题一览

本章节主要汇总了云呼日常接入中客户高频常问问题,请认真查阅以便解决您的问题。本章将持续更新,请您关注!问题比较多,可根据文档目录进行查阅并使用CTRL+F进行快速选择查阅。

云呼实例ID (Instanceld) 怎么查看

● 云呼1.0版本的实例ID查看需要您使用阿里云主账号登录<mark>云呼实例管理V1控制台</mark>,点击右侧的实例ID查看即 是。

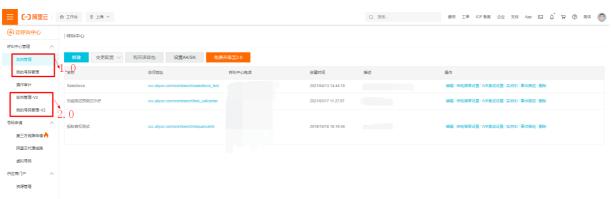


● 云呼2.0版本的实例ID查看需要您使用阿里云主账号登录<mark>云呼实例管理V2控制台</mark>,点击访问地址查看实例 ID,如下图访问地址中所示"test4"即为2.0版本的实例ID。即:https://ccc-v2.aliyun.com/workbench/此处填写显示的就是云呼2.0版本的实例ID/agentdesk。



如何区分自己使用的云呼版本

- 云呼1.0版本实例访问登录地址: https://ccc.console.aliyun.com/AccInstance
- 云呼2.0版本实例访问登录地址: https://ccc.console.aliyun.com/AccV2Instance
- 区分自己使用的云呼是1.0版本还是2.0版本(如下图标注所示):



AK和SK怎么获取

您好,关于如何创建访问密钥,请参见为RAM用户创建访问密钥(后台创建生成方式): https://help.aliyun.com/document_detail/116401.htm?
 spm=a2c4g.11186623.0.0.41f61e36QiCZXb#task-188766

说明:

AccessKey Secret只在创建时显示,不支持查询,请妥善保管。

若AccessKey泄露或丢失,则需要创建新的AccessKey,最多可以创建2个AccessKey。

AccessKey ID和AccessKey Secret一起使用,AccessKey ID用于标识用户,AccessKey Secret用于验证用户的密钥。

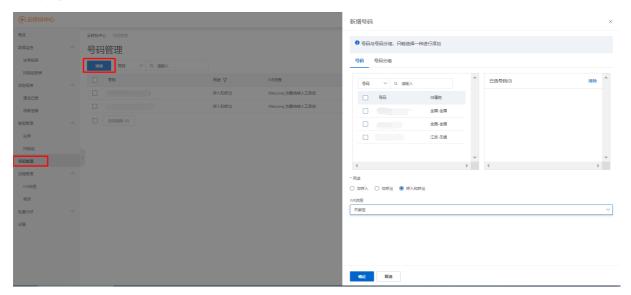
调用CreateAccessKey接口为RAM用户创建访问密钥(接口调用生成方式): https://help.aliyun.com/document_detail/28689.htm?
 spm=a2c4g.11186623.0.0.13e073a4LfM5hF#doc-api-Ram-CreateAccessKey

云呼的呼入呼出通话id格式

● 您好,普通呼出、双呼、预测外呼都是呼出。通话id格式为: job-数字,如: job-260000000000044222 呼入通话id格式为: job-字符。是数字和英文结合,如: job-8bea30a0-2000-40b1-bd18-3e54dd4624aa

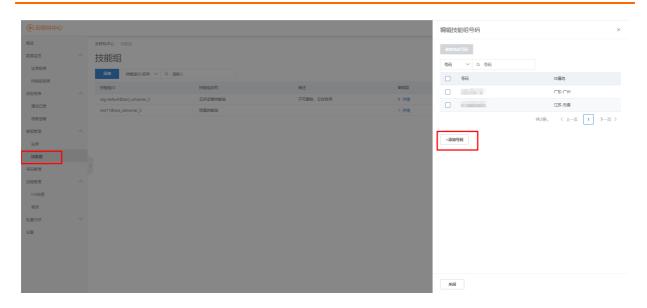
如何添加号码到云呼实例

- 您好,使用阿里云主账号登录<mark>云呼控制台后台</mark>,点击实例管理页面上蓝色链接的"访问地址",进入云呼实例,号码管理一栏点击"添加"按钮,进行添加号码。
- 其他号码操作如移除,删除请参考: https://help.aliyun.com/document_detail/212690.html#h2-3bg-krd-23f



号码如何绑定技能组

- 您好,需要您登录<mark>云呼叫中心后台</mark>,点击访问地址,进入云呼实例,点击客服管理-技能组右侧"呼出号码"一栏的"详情",在右侧的弹框中,点击添加号码,进行号码绑定技能组流程,如图所示:
- 其他技能组操作,如移除,添加等请参考: https://help.aliyun.com/document_detail/212688.html



号码如何绑定IVR流程

● 您好,需要您登录<mark>云呼叫中心后台</mark>,点击访问地址,进入云呼实例,点击号码管理-右侧"操作"一栏的"编辑"进行号码绑定NR流程,如图所示:

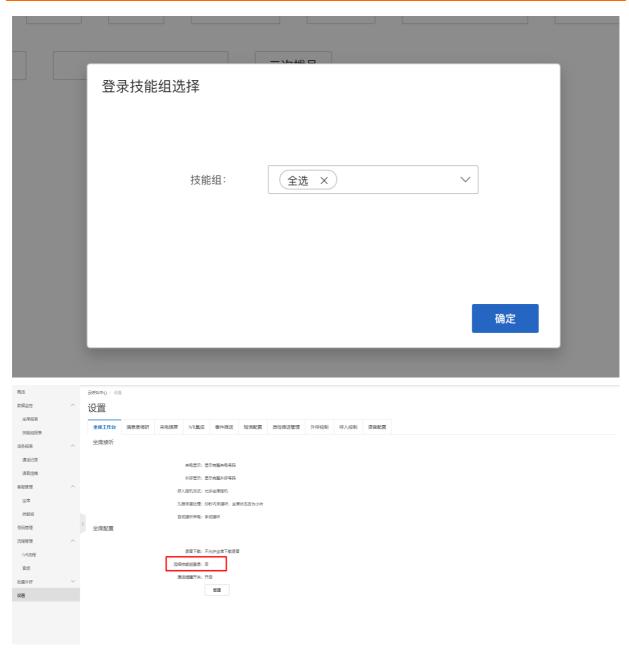


阿里云UID如何查看

● 您好,请使用阿里云主账号登录,访问: https://account.console.aliyun.com/?#/secure , 头像右侧的 账号ID就是阿里云UID。

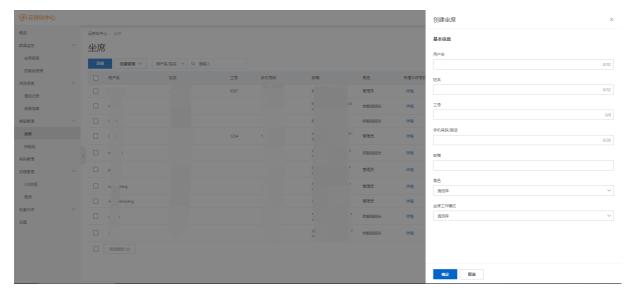
如何关闭登录技能组选择的弹窗

● 您好,如果您登录云呼坐席上线出现这个弹窗,可以**进行云呼实例,设置-坐席工作台页面-坐席配置,选择技能组登录:否**,下次登录的时候就不会出现登录技能组选择的弹窗了。其他坐席的相关配置可以参考该文档: https://help.aliyun.com/document_detail/212704.html



云呼来电如何转坐席个人手机号

- 来电转坐席个人手机号或转坐席个人手机,有2种方式:
- **方式**一:可以在<mark>创建坐席</mark>的时候"手机号码/固话"一栏填写好坐席的手机号码,坐席工作模式一栏选择设置为"场外模式",坐席无需上线操作该坐席就是手机接听模式(场外模式),但此权限需要是云呼管理员才可以操作。



● **方式二**:通过以上方式创建坐席之后,即便坐席工作模式设置的为"场内模式",坐席可以登录云呼叫中心后选择场内浏览器坐席工作台方式,需要选择手机接听(场外模式)时,点击右上角的"场外模式接听"按钮操作即可。这种方式相对只有坐席权限的人来说更便捷一些。



登录云呼报错"您未被授权使用该呼叫中心"

● 您好,您可以参考"您未被授权使用该呼叫中心"解决方案进行排查和处理: https://help.aliyun.com/document_detail/410757.html

子账号登录云呼报错"您尚未授权,请联系主账号持有者或使用主账号登录"

● 您好,您可以参考"子账号管理云呼叫中心"进行排查和处理: https://help.aliyun.com/document_detail/100741.html

RAM访问控制平台需要授权的云呼的权限码是什么

● 您好,RAM访问控制平台云呼的权限码是:"AliyunCCCFullAccess"(管理云呼叫中心的权限)。

云呼叫中心2.0的接口如何进行在线调试

● 您好,请参考"云呼叫中心2.0接口在线调试方案": https://help.aliyun.com/document_detail/410756.html

如何设置呼入黑名单

• 您好,请参考"呼入控制": https://help.aliyun.com/document_detail/356487.html

如何设置呼出黑名单

● 您好,请参考"外呼控制": https://help.aliyun.com/document_detail/356485.html

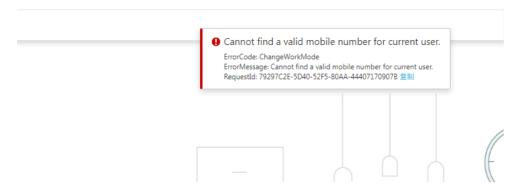
新增坐席点击同步RAM用户后无法拉取到最新的RAM账号信息

● 您好,如果出现RAM访问控制那边新建了子账号,但是点击同步RAM用户,无法拉取到数据,请使用阿里云主账号访问一下以下链接,然后进行授权一下即可,授权链

接: https://ram.console.aliyun.com/#/role/authorize?request={"Requests": {"request1": {"RoleName": "AliyunCCCDef ault Role", "TemplateId": "Def ault"}}, "ReturnUrt":

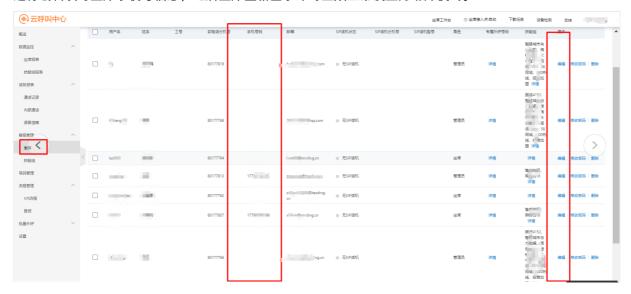


坐席工作台点击"场外模式接听"报错: ErrorMessage: "Cannot find a valid mobile number for current user."

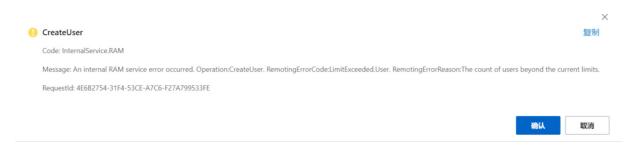


● 您好,若设置场外模式接听报错如图所示,说明您这边的这个坐席账号没有设置手机号,需要您这边的云呼实例管理员登录您对应的云呼实例地址,在客服管理-坐席一栏,点击编辑,设置填写对应的坐席的手机号。

 特殊说明:管理员编辑坐席信息的时候,需要坐席先下线云呼账号,坐席工作台点击下线按钮之后,管理员进行编辑填写坐席手机号信息,之后坐席重新登录即可生效正常设置为场外模式。



云呼添加坐席,报错: "The count of users beyond the current limits"



● 您好,如上图所示,如果您添加坐席的时候报错如图所示,报错的文案是:

InternalService.RAM: An internal RAM service error occurred.

Operation: CreateUser. RemotingErrorCode: Limit Exceeded. User. RemotingErrorReason: The count of users beyond the current limits.

说明您这边的RAM账号超出了上限,需要您这边<mark>提供一下您的阿里云主账号UID</mark>,我们这边给您进行RAM账号数量申请增加扩容。

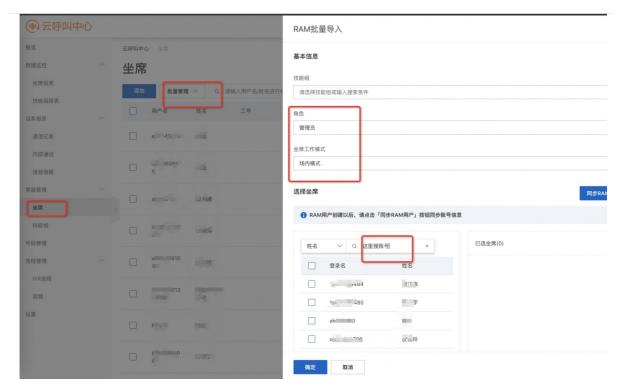
号码外呼限制日三月五

● 您好,外呼限制日三月五,是指呼叫中心的号码对同一个被叫的拨打频次限制,每天限制呼3次,一个月5次,主要为了防骚扰以及避免被客户投诉导致号码或线路被关停等策略所设置的限制。

接口调用报错"message":You are not authorized to perform this action. CDR:View privileges are required.

• 您好,请按照如下步骤进行排查:

1.调用者是不是对应的实例里面存在的,并且是对应调用的云呼实例的管理员,如果不是需要进入实例把当前调用的云呼坐席子账号添加进入实例,如下图



2.调用者是不是被授权了CCCFullAccess 管理云呼叫中心的权限,若没有可以参考"子账号管理云呼叫中心"进行添加权限:https://help.aliyun.com/document_detail/100741.html

坐席工作台上自动选择外呼号码的逻辑

● 您好,在坐席工作台页面切换到拨打选项卡可以呼出电话。选择外呼号码并在数字键盘上输入客户号码, 点击绿色拨打按钮(或回车键)即可呼出;当无外呼电话时则绿色拨打按钮不可点。

选择外呼号码分为两种,一种是自动选择外呼号码,一种是选择指定的外呼号码,规则如下: 选择自动选择外呼号码后,会根据被叫号码的归属地自动选择一个就近归属地的外呼号码。即: 先匹配和外呼 号码相同归属地的主叫号码进行外呼,当可用的外呼号码列表中没有相同归属地的号码时,降级匹配同省的主叫号码,如果依旧匹配不到,将随机选择;这样可以很大的提高外呼接通率。

云呼加密解密外呼逻辑

- MakeCall这个接口有一个参数"MaskedCallee",可以用这个参数实现加密的效果。参数Callee用来建立 真实呼叫,座席端显示的数据是MaskedCallee
- MaskedCallee可以传密文,但是后端转发的到云呼后端接口的时候再重新封装一下,因为MaskedCallee会显示给坐席/客户看
- 这边需要你们自己在MakeCall方法里面再封装一层,MaskedCallee密文解析后的明文号码传到 Callee 字 段里面MaskedCallee 参数会显示在前端,建议后端封装的时候MaskedCallee参数也改变一下,前端Callee 参数只支持 数字和星号
- 后端调用 MakeCall接口文档: https://help.aliyun.com/document_detail/357650.html
- 前端调用接口: call(callee, caller, callback, otherParams),具体参考: https://help.aliyun.com/document_detail/213068.html
- sdk 添加 allowCalleeEncryption: true, call方法的 callee 就可以传密文,你们后端在makeCall方法里面解密, otherParams.MaskedCallee 参数也传一个脱敏号码就行,这样前端就不会出现明文号码了

MQ的配置逻辑点

● MQ的配置:协议需要是TCP的。

公网和内网的问题:

- 1. 如果你的MQ region是上海,可以用内网的。
- 2. 其他地域都要用公网地址。

发送是我们这边发,你们只要消费就行,参考MQ的TCP SDK,就是你给我们一套MQ的配置,然后我们这边事件生成后就往你们的MQ发一份。

3. 线上和预发环境如何配置topic和group

预发线上是客户自己开发的概念 ,对于我们都是线上 , 如果同一个topic ,你需要配置几个group ,不同环境用不同的,可以用Group进行区分,可以同一个接入点、同一个topic,分为不同的group 就可以。

• 其他事项:

CDRReady (通话详单生成)事件推送:

每次通话不管什么情况人工外呼都会推送;预测外呼打通客户的,不管坐席接没接都有;客户侧没接的没有。

如何提交阿里云工单

● 您好,需要您使用主账号登录阿里云,提交地址,阿里云在线工单咨

询: https://smartservice.console.aliyun.com/service/robot-chat?spm=5176.9047633.console-base-toolkit.dadvisory.1c773b19jT4rl4&referrer=https%3A%2F%2Fccc.console.aliyun.com%2FAccV2Instance

2.云呼迁移文档

参考该文档进行云呼实例从1.0到2.0的迁移。

发起迁移

1.点击 "免费升级至2.0"



2.勾选要迁移的实例, 然后"提交"

云呼叫中心 常见问题·云呼迁移文档



3.提交后,如果您已经有云呼对接的钉钉群,请在群里@**云呼服务支持**或者**云呼售后技术支持**,如果没有,请加**钉钉群:35377290**,将您的迁移信息同步给同学,我们会提供测试号码供您进行迁移后的验证。

迁移后验证项

1.坐席管理模块: 1.0的所有坐席是否都迁移到了2.0, 可以对比下坐席的总个数。

2.技能组管理模块: i: 看技能组的数量是否一致

ii: 看该技能组下的坐席数量是否一致 iii: 看技能组绑定的外呼号码是否一致

3.通话记录模块:在迁移提交按钮点击前的记录都做迁移了,如果是点击后新在1.0产生的记录不会同步到2.0。

4.ivr流程模块:由于ivr流程1.0和2.0改变较大,提供了更多的功能,需要你自己点击编辑,查看是否有问题,有可能需要自己手动简单的更改,并通过我们提供的测试号码绑定ivr流程坐席呼入验证,这样能更好的看下ivr流程是否能跑通。

5.设置模块: 坐席工作台、满意度管理、函数模块、来电弹窗等请根据您自己的需求重新配置。

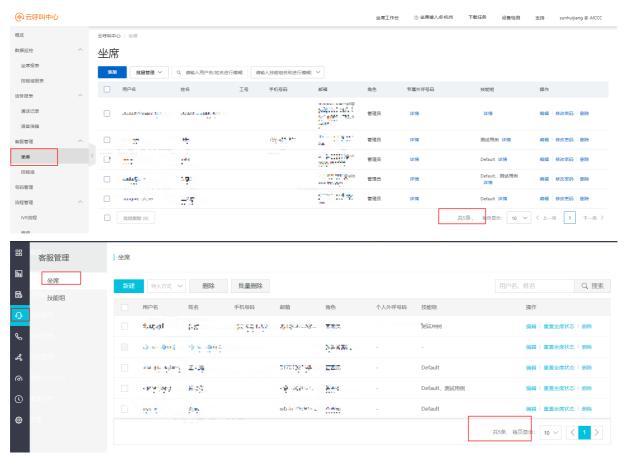
6.坐席登录控制台, 呼入呼出测试。

验证步骤

我们会提供测试号码供您进行验证的操作:

1.坐席管理模块

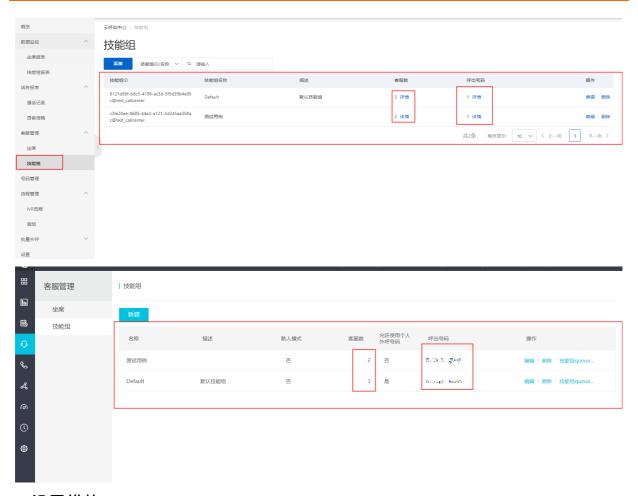
验证方式: 查看坐席数量是否一致。



2.技能组管理模块

验证方式: 查看技能组的个数、绑定的坐席数量、绑定的外呼号码是否一致

 云呼叫中心 常见问题·云呼迁移文档



3.设置模块

验证方式:设置模块需要根据您在1.0中使用的配置,重新进行配置,例如:<mark>满意度调研、呼入控制、IVR集成函数、外呼控制等。</mark>

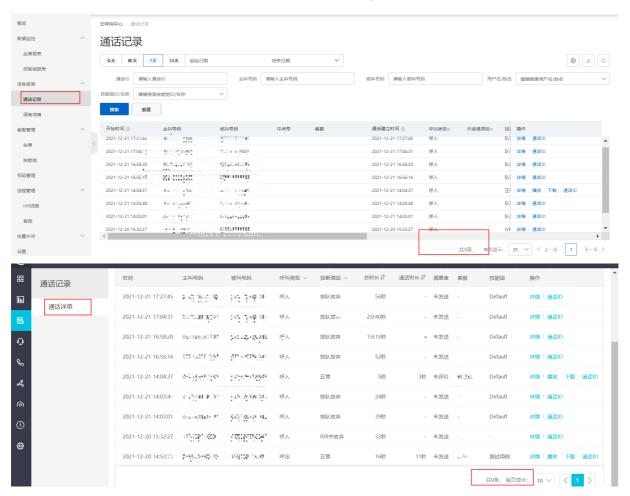


常见问题·云呼迁移文档 云呼叫中心



4.通话记录模块

验证方式:看下1.0迁移以前的记录和2.0中的通话记录是否一样,可以选择一个时间点看返回记录的条数。



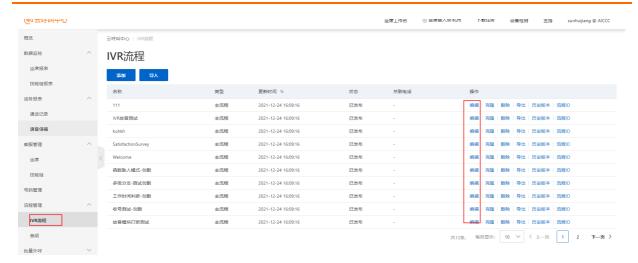
5.IVR流程模块

验证方式: i: 点击编辑,进入看下ivr的流程,可能需要您手动修正;

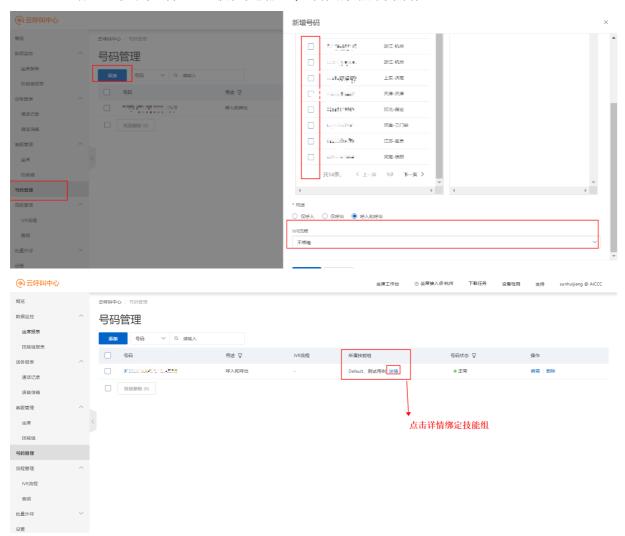
ii: 通过我们提供的号码做呼入测试,来验证ivr是否迁移设置好。

>1: 先点击lvr流程编辑查看是否需要手动修正

 云呼叫中心 常见问题·云呼迁移文档



>2: 将测试号码导入并配置ivr流程和技能组,操作请参照下图操作



>3: 用手机拨打测试号码进行呼入操作,如果您的ivr涉及坐席接听请登录坐席工坐台上线并接听,同样在坐席工作台进行呼出的测试,然后在通话记录中查看通话记录是否成功生成。

迁移正式业务

如果用测试号码测试您以上的流程都没问题,要将正式业务迁移到2.0版本,请您联系云呼服务支持(钉钉号:cccsupport2),将您的业务所有号码提供给这位同学,进行2.0网关的配置即可。

3.常见的英文提示报错信息

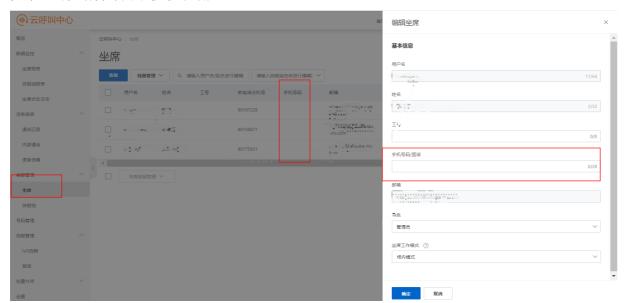
1.ErrorMessage: "Cannot find a valid mobile number for current user."

Cannot find a valid mobile number for current user. ErrorCode: ChangeWorkMode ErrorMessage: Cannot find a valid mobile number for current user. RequestId: 9958E72F-69AF-5CC7-B297-FD6BC0D5DE17 复制

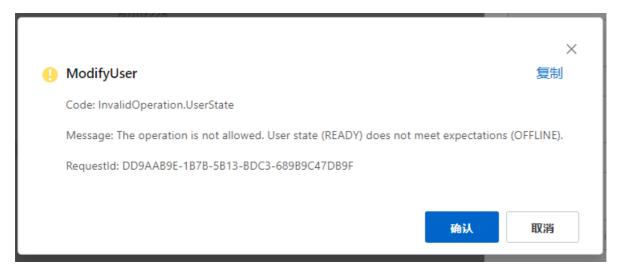
原因:该坐席没有绑定用来接听的手机号码

解决办法: 在坐席管理模块找到该坐席编辑设置下手机号码。

步骤: 坐席-编辑-填写手机号码-确定



2.Message: The operation is not allowed. User state (READY) does not meet expectations (OFFLINE).



原因:目前该的坐席是READY(空闲)状态不是OFFLNE(离线)状态

解决办法:需要坐席是下线变为离线状态

操作步骤: 坐席工作台-下线



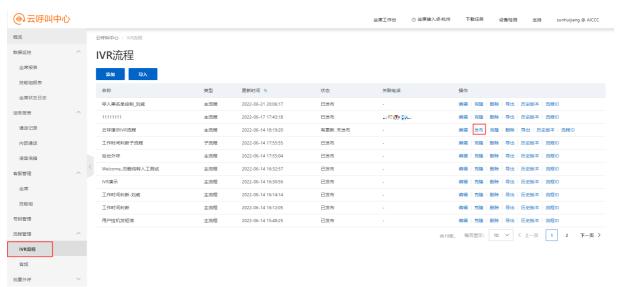
3.ErrorMessage: The operation is not allowed. Contact flow (085f67f9-9f50-4920-a9f4-2d6f1872fd55) is being modified by XXX.



原因:此ivr正在被xxx(by后面提示的人员)编辑中,不允许编辑

解决办法:找到提示的xxx人员点击发布下

操作步骤:找到提示的xxx人员登录系统--IVR流程--发布



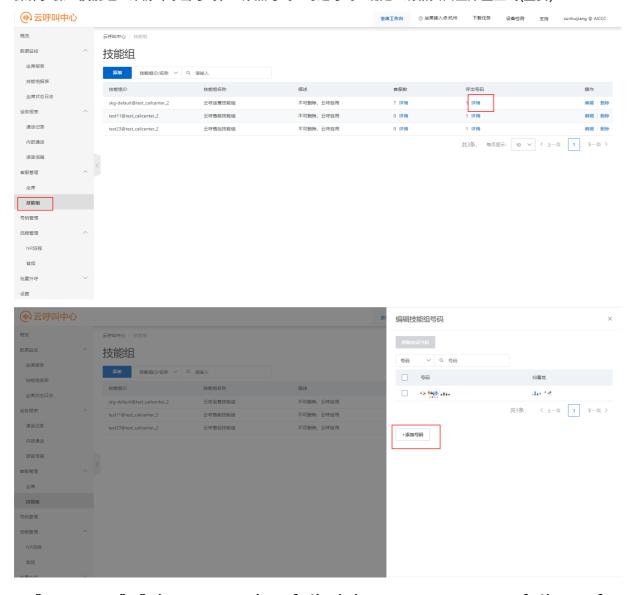
4.ErrorMessage: outboundNumbers length is 0

• outboundNumbers length is 0
ErrorCode: PickOutboundNumbers
ErrorMessage: outboundNumbers length is 0
RequestId: F23004A2-C222-5E74-B0CA-558FDB5054A5 复制

原因: 坐席外呼没有可选的主叫号码

解决办法: 给该坐席坐在的技能组分配外呼号码

操作步骤: 技能组--详情(呼出号码)--添加号码--勾选号码--确定--刷新页面坐席重上线(重要)

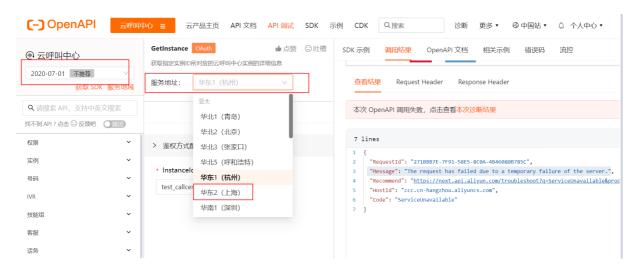


5. "Message": "The request has failed due to a temporary failure of the server."

出现原因:请求调用该服务失败

解决办法:调用的服务地址没有选对,一定要是上海,对应到接口请求中:region=cn-shanghai

操作步骤:选择服务地址为上海



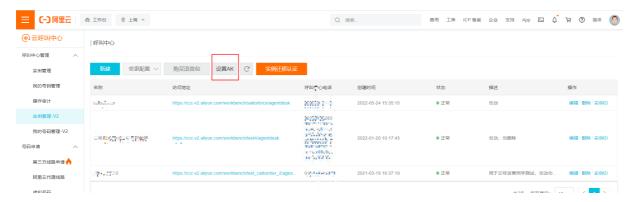
6. RemotingErrorReason:Specified access key is not found.



原因: 没有设置AK和SK

解决办法:控制上绑定下AK和SK

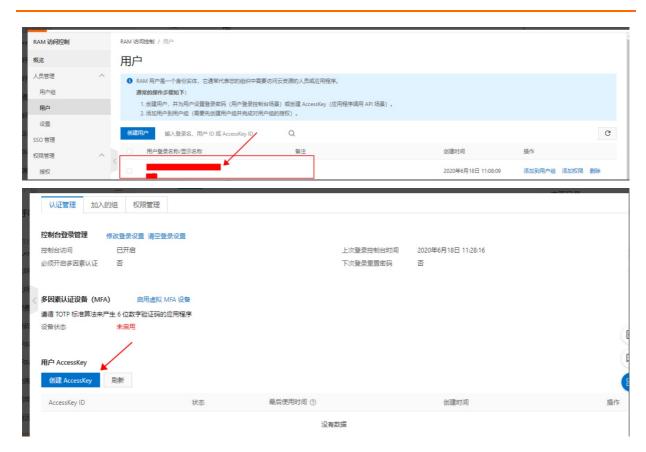
操作步骤:访问云呼控制台:控制台--设置AK--填写AK--确定



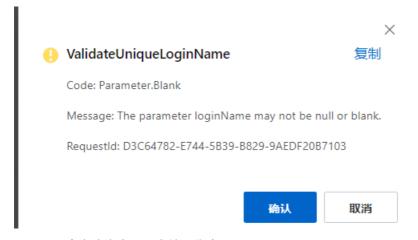
怎样获取AK和SK:

1.使用阿里云主账号(如果您的子账号有访问控制的操作权限也可以)登录访问控制控制台:访问控制控制台

2.给子账号创建AK和SK



7.Message: The parameter loginName may not be null or blank.



原因: 用户名这个字段没有填写为空

解决办法: 先填写用户名这个字段, 在填写下一个字段

操作步骤: 先填写用户名这个字段

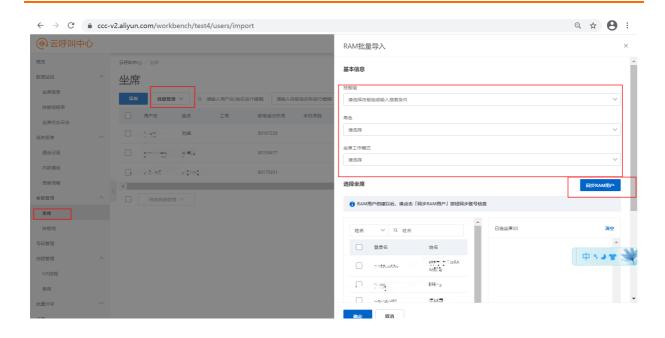


8. "Message": "User XXX does not exist in instance XXX."

原因: 用户XXX在XXX该实例中不存在

解决方法:把提示的对应的RAM账号或者用户名导入到对应提示的云呼实例中

操作步骤: 坐席--批量管理--RAM导入--同步RAM用户--勾选--确定



4.云呼1.0迁移至2.0的FAQ

本章节介绍了云呼叫中心1.0迁移至2.0过程中的常见问题及解决办法。请仔细阅读!

问题1:迁移云呼2.0的优势有哪些?

答:

- 1. 通信底层重构后, 更更高的系统稳定性、更好的通话质量。
- 2. 产品功能大幅新增,如:语音留言信箱、自定义IVR放弃原因、IVR黑名单、IVR轨迹信息等等。
- 3. 更好的产品体验,包括全新的数据概览页、NR画布、UI等。
- 4. 更多重磅功能即将推出,如预测式外呼、一句话外呼等,仅在2.0上线。
- 5. 原厂提供迁移工具与支持,确保迁移过程顺滑、数据无误,业务影响程度最低。
- 6. 具体的可以参考云呼2.0版本的文档。



问题2:云呼迁移2.0后对于1.0的业务是否有影响?

炫·

云呼迁移2.0后对1.0的业务完全不会影响,这是2套独立的系统互不影响,类似复制粘贴过去一份数据,但在 2.0的上面操作完全不会影响1.0的业务。

注:如果您的系统用到了**软电话集成、ivr中用到了函数模块、智能导航模块**,如您有服务钉钉群,请群里联系云呼服务支持(钉钉号:cccsupport2)沟通后在再进行迁移,如果你没有钉钉群,可以加入群里(钉钉群号:35377290)进行沟通。

问题3:迁移的模块(菜单项)主要是什么?

答:

- 1. 坐席配置模块。
- 2. 技能组配置模块。
- 3. 诵话记录报表模块。
- 4. IVR流程模块(注: IVR模块我们2.0进行了大的改造,提升了更多的能力,这个迁移后可能需要您在2.0重新简单编辑下)。
- 5. 设置项的内容不会迁移,比如:坐席工作台的配置、来电弹屏的设置、函数的设置、满意度的设置等等,这个只需要重新设置下,只需要花费您几分钟时间就可以了。

问题4:这个升级需要额外付费吗?

答:不需要,我们是免费升级的。

问题5:开通1.0的时候选的坐席包月,迁移后这个剩余时长怎么算?

答:不管是坐席包月,还是按量付费,迁移后对于这些都没有影响。

问题6:怎样迁移,在哪里迁移?

答:登录<mark>云呼叫控制台后台</mark>,点击"免费升级至2.0",然后勾选您要迁移的实例,具体请参考云呼2.0迁移 文档。

云呼叫中心 常见问题·资费相关FAQ

5.资费相关FAQ

本章节介绍了云呼叫中心资费相关的常见问题及解决办法。

1.云呼叫中心资费介绍

详细资费说明, 云呼叫中心有两种付费类型:

- 一: 坐席包月,每个坐席每个月收取一定的费用,各呼叫中心实例坐席数不能超过购买坐席数;
- 二:按量付费,坐席数量无上限,每个坐席不单独收取固定月租,而是按照呼入和呼出的时长按量付费, 配合语音包使用更加优惠,按量付费是后付费,每个月月初结算上月账单,请保证阿里云账号有余额,否 知会因为欠费导致云叫中心释放

2.如何选择计费方式

初次开通建议使用按量计费,业务量稳定后可以购买资源包获得更多优惠。

3.如何修改计费方式

联系阿里云呼叫中心服务支持(13148471489)

4.可以退款吗

- 目前购买的号码不支持退款,如果因号码质量问题不能使用,我们会帮您申请代金券进行补偿,请谅解,如有其它疑问请联系云呼服务支持(钉钉号:cccsupport2)
- 其他订购的商品退费请参见退费说明

5.如何查看云呼叫中心的消费账单

请查看查看账单文档

6.我电话呼入呼叫中心,但是坐席没有接听,为什么还产生了话费?

云呼叫中心提供了语音导航能力,呼入是从进入NR开始计费的。 详细收费情况请见资费说明文档

7.按量付费模式还要收取坐席费用吗?

不收。

8.云呼叫中心(后付费)这个费用怎么查看?

请您参考该文档:查看账单文档

6.号码/线路/资质FAQ

本章节介绍了云呼叫中心号码和线路相关的常见问题及解决办法。

1.自有手机号码,能否接入到云呼平台

云呼不支持自己手机号接入使用

2.自有固话,能否接入到云呼平台

号码线路支持Sip-Trunk协议的语音网关,要求支持松散路由和Sip信令原路返回的线路可以支持接入。详细接入流程请参见sip对接指引

3.自有400号码,能否接入到云呼平台

- 1.自有400号码接入云呼,首先需要确认400供应商知否可以支持,400供应商 一般有两种方式支持400号码对接到云呼。
- 更换400落地号码(需要客户在云呼侧申请普通固话,云呼提供号码证明,在申请号码之前请咨询云呼服务支持(钉钉号:cccsupport2)目前哪些供应商可以提供号码受理单或号码证明文件),转移到平台显示的号码是客户的实际号码
- 通过400绑定的底号转移到呼叫中心的固话,这样做会存在忙线的情况(一个客户打进来以后,另外一个客户打过来会提示正在忙线中),也有现成方案可以解决,400运营商帮助开通中继功能,但是中继功能的最大线路为20线,如果客户量比较大的话,可能不满足这样的并发量,至于号码显示的问题,看400运营商能否开通号码透传功能,如果呼叫转移的号码可以透传,展示的就是客户实际的号码,否则展示的是400绑定的底号。详细操作及证明文件请参考云呼支持400绑定及绑定需要申请的证明文件

2.采用线路对接的方式

- 400号码线路支持Sip-Trunk协议的语音网关
- 详细接入流程请参见sip对接指引

4. 云呼叫中心是否支持外显手机号

目前我们有第三方运营商合作伙伴可以提供支持外显的手机号,申请SIP营销号码,号码接入要求及价格介绍请查看文档申请合作伙伴号码

5.云呼叫中心可以申请什么类型的号码

- 1.申请阿里云普通固话,申请流程请参见文档,因号码受政策影响申请流程及号码库存会有变化,如有疑问请咨询云呼服务支持(钉钉号: cccsupport2)
- 2.申请阿里云400号码,申请流程请参见文档
- 3.申请第三方合作伙伴号码,申请流程请参见文档

6.一个号码可以支持多少坐席使用,我需要给每个坐席都购买一个号码吗?

云呼叫中心提供的普通固话及400号码都支持并发限制,不需要给每个坐席都购买一个号码,号码呼入没有数量限制,呼出因为供应商提供的号码有超频拦截规则,需要控制单个号码的并发在20以内(每个号码供应商要求可能不一样)

7.号码被标注为骚扰电话,如何解决

如果使用呼叫中心的电话经常去拨打陌生客户的电话,推销业务或没有您来电对对方没有意义,客户一般为了避免骚扰电话都会进行标注。在目前的大环境,大家对于目前骚扰电话都很警惕,看到陌生来电直接会拒接,您可以到360、电话邦等电话认证平台进行号码的相关认证,云呼侧可以提供相关证明文件

8.我的号码如何付费

- 云呼购买的号码月租是按照预付费原则,首次购买需要支付三个月月租,后续号码月租在到期前手动续费或自动续费,为了避免月租到期影响号码的使用建议使用您这边开通自动续费,具体操作可以参见管理阿里云号码续费,号码使用费用是后续费,次月租在阿里云账号平台结算。
- 第三方平台购买的号码,费用由第三方供应商收取

9.号码到期释放了如何找回

- 商品实例在到期后有7天的保留期,您自动续费即可。
- 如果续费链接已经失效,请提供号码提交工单或钉钉联系云呼服务支持(钉钉号: 13148471489)先咨询号码是否已经被运营商注销了,如果没有注销号码还可以找回,云呼会重新帮您生成订单,支付完成以后,从云呼控制台进入,找到你所在的呼叫中心实例,进入号码管理将号码删除以后重新导入配置ⅣR和技能组即可恢复正常。

10.自然人独资是否可以申请阿里云400和固话?

申请固话不支持自然人独资、400号码申请没有限制

11.营业执照有效期是长期的,没有结束日期。提交资质时需填写结束日期,该如何填写?

填写营业执照有效期起始日期10年后的日期即可。

12.我在云呼申请了一个400号码,绑定了IVR流程,但还是嘟嘟的声音

申请完400号码以后需要提供400号码给云呼服务支持(钉钉号: 13148471489)进行号码路由配置,电话呼入才能流转到呼叫中心后台

13.云呼叫中心的阿里云线路资质申请已经提交了,多久可以审核通过?

请加云呼服务支持钉钉号: 13148471489, 需要准备好资质工单号信息。

14.每个账号可以申请多少个400或固话号码,有没有限制?

没有限制,但是号码外呼是可以支持并发的,建议您根据实际的并发量来确定购买号码数量。一般阿里云提供的固话号码支持10~15的外呼并发,其他供应商的号码需要具体咨询相应供应商。

15.申请云呼叫中心号码时,普通资质管理中心的资质审核出现审核超时?

请加云呼服务支持钉钉号: 13148471489, 需要准备好资质工单号信息。

16.云呼叫中心的企业资质审核提示审核失败,请问是什么原因?

请您仔细查看审核意见和失败原因,根据提示进行操作。如果对失败原因仍有疑问,可以填加云呼服务支持钉钉号: 13148471489。

17.我提交了一个400号码申请,一直提示在开通中,怎么办?

请加云呼服务支持钉钉号: 13148471489。

7.呼叫中心功能配置相关FAQ

本章节介绍了云呼叫中心业务配置相关的常见问题及解决办法。

0.云呼叫中心配置是否支持在不同主账号之间迁移

云呼可以帮你迁移号码和资质,但是对于呼叫中心实例相关业务数据配置不可迁移,需要您自己在新账号下重新配置,迁移号码和资质请联系云呼服务支持(钉钉号:cccsupport2)

1.您没有访问当前实例权限,请联系呼叫中心管理员

这是由于当前登录账号 (RAM用户) 没有导入进当前云呼实例导致的,具体导入方式请参考坐席管理文档中的「导入RAM用户」

2.子账号管理呼叫中心

- 管理<mark>呼叫中心管理控制台</mark>,此控制台只能主账号登录,如果需要子账号代替主账号管理,需要授权 AliyunCCCFullAccess权限,如果该子账号没有添加到呼叫中心实例,将不能访问云呼坐席登录的页面
- 授权某个子账号为管理员配置和查询呼叫中心业务数据,需要将该子账号设置为管理员详细操作流程文档 见子账号管理呼叫中心

3.用户超限怎么办

详情请见文档用户超限的解决方案

● 选择的是包年包月的付费模式,超过上限以后需要进行升配才可继续创建,升配链接



● 如果您这边选择的是按量付费的模式,坐席数量无上限,如果达到上限提工单到访问控制产品申请RAM扩容

4.坐席忘记密码怎么办

类似问题:

● 使用修改密码功能接口报错



请见修改密码文档第三个方法,可能是因为您有设置AK信息没有进行授权导致。目前有三种修改密码的方法,详细操作请见文档操作

5.来电提示音如何配置?

通过在NR中配置放音模块即可,放音模块支持两种方式: 1.文本转语音; 2.上传音频文件。

6.坐席繁忙,用户拨打电话可以收到人工坐席繁忙请稍后致电或者请等待的提示音

在转人工超时模块出口连接一个放音模块,设置提示音。



7.我们这几天申请了400电话,也简单配置了呼叫中心IVR和坐席,并且坐席选择设置了手机接听,但是现在并没有成功转接过来,是什么原因?

坐席离线手机接听需要一个可外呼的固话号码,400号码只支持呼入。

8.云呼叫中心录音备份时间是不是最长为15天?能否进行一键录音下载?能否 使用其他方式进行存储?

录音文件管理是按您创建云呼实例时设置的录音文件存储信息来的,目前不支持一键下载,如果你是集成客户,可以自己实现一键下载功能,云呼可提供录音下载的接口,录音目前不支持其他存储方式吗?

常见问题·坐席工作台FAQ 云呼叫中心

8.坐席工作台FAQ

本章节介绍了云呼叫中心坐席工作台相关的常见问题及解决办法。

1.转接、会议场景是否支持转接外部电话, 手机侧显示的是什么号码?

支持,在坐席工作台会议和转接面板都支持外部电话,手机侧显示的是呼叫中心外呼的固话

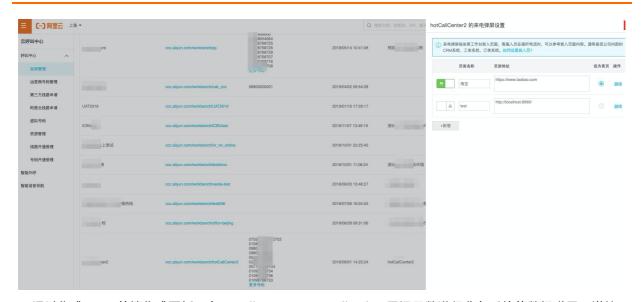


2.坐席工作台是否支持来电弹屏

支持

● 使用呼叫中心官网页面进行外呼,可以在<mark>呼叫中心控制台</mark>呼叫中心实例操作列配置来电弹屏,详细配置参见来电弹屏文档

云呼叫中心 常见问题·坐席工作台FAQ



● 通过集成js SDK前端集成面板,在onCallComing、onCallDialing回调函数进行业务系统的数据弹屏,详情见软电话前端SDK接入文档

常见问题·集成相关FAO 云呼叫中心

9.集成相关FAQ

本章节介绍了云呼叫中心集成相关的常见问题及解决办法。

1.云呼叫中心API集成相关常见错误码

https://error-center.aliyun.com/status/product/CCC?spm=5176.10421674.home.39.4b5c5e19EC28OL

2.集成云呼到自己的crm系统

请您在集成前仔细阅读「开发指南-集成坐席工作台」一系列开发相关文档,目前提供了两种后端认证方式: AK、Oaut h2,您可以根据需要选择您需要的认证方式。软电话SDK前端接入文档是提供前端软电话功能的,如果您的CRM系统中没有软电话模块或者您想使用我们提供的软电话面板,您可以参照文档进行集成。 如果不希望使用云呼的前端面板可以在new sdk时传default Visible为false,您就可以自己开发呼叫页面调用前端is方法进行话务操作了。

3.云呼叫中心能否接入IOS、Android系统的APP上?

目前云呼是基于浏览器端的网页呼叫系统,暂不支持集成到手机端软件

4.通过云呼叫中心提供的API能够创建一个IVR流程吗?

不能,需要在云呼界面创建,创建好后,可以在API接口中通过该NR的联系流ID引用该NR。

5.我在接听或者拨打电话挂断之后,通话记录并无更新,甚至前一两天的通话记录都未显示,集成坐席工单台的通话记录不是实时的吗?

正常情况下是实时更2新,如果通话过程中坐席异常可能导致通话纪录生成失败,一般两个小时内会重新推一次,如果两个小时后仍没有显示,请加云呼服务支持钉钉号: 13148471489。

10.通话相关问题FAQ

本章节介绍了云呼叫中心通话相关的常见问题及解决办法。

1.坐席电话呼出提示呼叫受限,怎么解决?

分三种情况讨论:

- 1. 被叫号码的运营商限制了您的呼叫,运营商规则一般为同一主叫一天内呼叫被叫超过五次即为超限,该情况下无法取消限制。
- 2. 另一种情况是同一时刻该被叫号码被多人同时呼叫,运营商也会拦截,判断这种情况的方法是过一会再次拨打该被叫。
- 3. 如果您使用您自己的手机号码设置了坐席离线手机接听,您的手机就会相当于一个被叫,该情况下您可以通过钉钉联系云呼的同学给您的这个被叫号码进行加入白名单处理,以防止触发运营商呼叫受限规则,需要提供您的阿里云UID和加白手机号码。

2.通话时听不到对方声音怎么办?

请加云呼服务支持钉钉号: 13148471489。需要提供通话ID、通话时间点、主叫号码、被叫号码信息。