



云呼叫中心 常见问题

文档版本: 20220712



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。

- 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。
- 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。
- 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。

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。	警告 重启操作将导致业务中断,恢复业务 时间约十分钟。
〔〕) 注意	用于警示信息、补充说明等,是用户必须 了解的内容。	大意 权重设置为0,该服务器不会再接受新 请求。
? 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等,不是 用户必须了解的内容。	⑦ 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 <i>,</i> 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
[] 或者 [alb]	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 {act ive st and}

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	32
8.坐席工作台FAQ	34
9.集成相关FAQ	36
10.通话相关问题FAQ	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云呼实例管理V1控制台,点击右侧的实例ID查看即 是。

三(一)阿里云	✿ 工作台 ② 上	海 ~			Q 搜索	務用 工	单 ICP 偏腐	企业 支持	App 🖭	¢ A	⑦ 简体	: 🜔
@ 云呼叫中心	呼叫中心											
呼叫中心管理 へ												
实例管理	\$1721 3	『更配置 > 购买语音包 设置AK/SK 免疫	升级至2.0									
我的号码管理	名称	访问地址	呼叫中心电谐	创建时间	描述	操作	8d2fc2a9-4a	ıf4-4a57-87a0-be	:0bb04e288			
操作审计	Salesforce	ccc.allyun.com/workbench/salesforce_test		2021/04/13 14:44:10		编辑 朱电子	₩屏设置 IVR集	成设置 实例ID	斯件推送 删 的	ŧ		
实例管理-V2	刘威测试预测式外	F ccc.aliyun.com/workbench/test_calicenter		2021/03/17 11:27:07		编辑「来电3	単麻泥雪 IVR集	成设置「实例ID」	事件推送「删除	t		
线的号码管理-V2												

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云呼实例管理V2控制台,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。

三〇阿里云	✿ 工作台 ② 上海 ∨			Q 搜索	裁用	工单 ICP 醫窩 企业 支持 App 🗔	4 7 10 ma 🌀
● 云呼叫中心	呼叫中心						
呼叫中心管理 ヘ							
实例管理	新建 交更配置 >	购买语音包 设置AK C					
我的号码管理	名称	访问地址	呼叫中心电话	创建时间	状态	描述	攝作
攝作审计 实例管理-V2	云等後這实修道示号码配置	https://ccc-v2.atiyun.com/workbenc thest44 gentdesk https://ccc-v2.atiyun.com/workbenct_test4_gentdesk		2022-01-20 10:17:43	 正常 	物动,物删除	编辑 删除
NAME OF TAXABLE AND							

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):

Ξ	(-) 阿里云	命 工作台	◎ 上海 ~				Q 證委	器用 工单 ICP 备鑑 企业 支持 Ag	👳 🕸 🖗 🛱 🖞 🖬 🕫
۲	0 云呼叫中心	呼叫中心							
매	叫中心管理 へ								
	实例管理	新建	支更配置 > 购买语音包	设置AK/SK 免费	升级至2.0				
	我的号码管理	1.2%	访问	地址	呼叫中心电话	创建时间	描述	攝作	
	攝作审计	Salesforce	ccc.a	liyun.com/workbench/salesforce_test		2021/04/13 14:44:10		编辑「未用弹屏设置「IVR集成设置「实例ID「事件	推送「翻除
	实例管理-V2	刘威羽试预	测式外好 ccc.a	ilyun.com/workbench/test_callcenter		2021/03/17 11:27:07		编辑 ¹ 来电弹屏设置 ¹ IVR集成设置 ¹ 实例ID ¹ 事件	推送「動除
l	我的号码管理-V2	2 . 0							
-	的田崎 へ	蚂蚁客权测	试 ccc.a	ilyun.com/workbench/kequanceshi		2019/10/16 16:19:44		编編「未电弹屏设置「IVR集成设置」实例ID「事件	推送 删除
	第三方线路申请 🦰								
	阿里云代理线路								
	虚拟号码								
供	应商门户 へ								
	资源管理								

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-2600000000044222
 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云呼控制台后台,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#h2-3bgkrd-23f

@ 云呼叫中心				新增号码	<
en a	天時叫中心 / 与弱管理				
数据监控	号码管理			● 号码与号码分组,只能选择一种进行添加	
坐席报表				号码 号码分组	
技能组报表			1/2:55		
活勞报表		1000 g	Walance Armithte i Tigor	● 引 × C 遠絶/ 「「四号号号(0)」 1989年	
通话记录		#77/40#740	Welcome_Koalstnex(Alig	□ 每码 归赠地	
语音信頼		時入和時出	Welcome_宏曲矩稿人上测试	▲ 全国・全国	
客报管理				□ 全国·全国	
坐寫				□ IIB-无限	
技能组					
号码管理					
流程管理				* 用途	
IVR海程				○ (双呼入 ○ (双呼出 ● 呼入和呼出	
音频				IVR流耀	_
批量外呼				不够定	
设置					
				182 <i>16</i>	

号码如何绑定技能组

- 您好,需要您登录云呼叫中心后台,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

云呼叫中心

④云呼叫中心					编辑技能组号码	×
概定	云呼叫中心 / 技能组				\$PH:0X97	
救援監控	技能组				In the second se	
坐常报表	添加 技能細口/名称 ∨ Q、清涼入				- 号码 → Q 号码	
技能组报表	***	1485UC/7194	(C)+	21 10+++	- 号码	归屬地
话务报表	ckedefault@tect.collcenter_2		「「「「」」「「」」」「「」」」」「「」」」」	0 1945		广东。广州
通话记录	test11@test_calicenter_2	2x4) Ad m 1xxeord 發見技能组	71-9383600 2AN3 8878	1 洋領		江苏-无锡
语音信相						共2条, 〈 上一页 】 下一页 〉
查服管理						
坐席					+添加号码	
技能相						
号码管理						
流程管理						
IVR流程						
盲频						
批量外码						
设置						
					关闭	

号码如何绑定IVR流程

您好,需要您登录云呼叫中心后台,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:

④ 云呼叫中心					坐席工作台 ③ 坐席接入点 自动	编辑号码	×
概道	云桥叫中心 / 号码管理					* 号码	
数据监控	号码管理					0 42	
坐席报表	奈加 号码 🗸 🤉 透磁入					* 用途	
技能组报表		Elia 17	0/2:342	IC MINING	===		
活务报表		Prove W		711106334.00023		102 本編 	П
道话记录		17/10/2	**/=		-18	Zarin A	1
语音信相		時入和時出	Welcome_忽遭时和令人上测试。		• #	175%/E 转外线_适传被叫号码	
客服管理						Welcome_勿删纯转人工则试	
坐席						放倒时间-克隆	
技術目目						云呼_/VR0世信模块演示 ▼ 4C1800/012479	
号码管理						and: v new t2	
流程管理							-
IVR:流程							
音颂							
批量外呼							
设置							
						Noise Risk	

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

登录技能组选择			
技能组:	全选 ×	~	
		确定	

概范		云呼叫中心 / 设置	È.									
数握监控	^	设置										
坐席报表												
技能组报表		坐席工作台	满意度调研	来电弹屏	IVR集成	事件推送	短信配置	质检推送管理	外呼控制	呼入控制	语音配置	
话务报表	^	坐席接听										
通话记录					来电显示: 显示	示完整来电号码						
语音信相					<u> </u>	同完整外呼号码						
客服管理	^			呼)	\挂机方式: 允许	Y坐摩挂机						
坐席				23	ō未接处理: 89#	少内未接听,坐舞	\$状态改为小休					
技能组				Bi	加接听来电: 手多	力接听						
号码管理		坐席配置										
流程管理	^											
IVR流程					录音下载:不疗	计全席下载录音	i					
音须				选择	焚船狙登录: 否							
批量外呼	\sim			漏	組織开关:开稿	1						
设置						管理						

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:可以在创建坐席的时候"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。

@ 云呼叫中心									创建坐席 ×
概法	云呼叫中心								TT x / has
数据监控	坐席								387-4-14UGA
坐席报表	添加		用户名/姓名 > Q :	寺输入					用户省 0/32
技能组接表		用户名	242	T	手机易码	#149	曲角	安屋外所具務	
活务报表						8	管理局	洋擂	X2A 0/32
通话记录						k	1000 I/	2002	Te
清音信箱						n	120038383675	汗的	0/8
書服管理						6	技能组组长	详情	手机号码/编造
坐席				1234		n	管理员	洋情	0/20
		n 1					技能组织长	详情	部箱
10499478		P					管理员	详情	
IVR)市場							44 TH H	14110	角色
音频		st jiang					管理页	计符	请选择 >
批量外呼		w venqiang					管理员	详情	业难工作模式
0 2							技能追追长	洋情	遺造障 イ
						yij m	技能组组长	洋情	
									elistat RCSI

 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。

概范					
数据监控	^	刘威的工作	作台		
坐席报表					
技能组报表		听入			5-2 ¥
话等报表	\sim	通道记录	清输入等	副	\otimes
通话记录		转接	1	2	3
语音信箱		会议			
客报管理	~	盛听	4	5	6
金幣		3525711	7	8	9
技能组					
号码管理			*	0	#
流程管理	^			拔打	
IVR流程					
音频					
批量外研	\sim				
设置					

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 aultRole", "TemplateId": "Def ault"}}, "ReturnUrl": "https://ccc.console.aliyun.com", "Service": "CCC"}

F	● 同步RAM用户为异步操作,	请等待几分钟以后再操作	RAM批星导入	
			基本信息	
			技能组	
靖鄉人技能组名称进行模糊	<u>~</u>		请选择技能组成输入搜索条件	
目活分机号 手机号码	邮箱	SIP话机状态	角色	
		后机	坐席	
			坐席工作模式	
			场内模式	
			选择坐席	同步RAM用户
			● RAM用户创建以后,请点击「同步RAM用户」按钮同步账号信息	
			姓名 Y Q, domi x 名法総領(0)	清空
			登录名 姓名	
			没有数据	
			共0条, 〈 上一页 1/1 下一页 〉	

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."

	ErrorCode: ErrorMessa RequestId:	ChangeWorkMo age: Cannot find 79297C2E-5D40	de a valid mobile nu -52F5-80AA-4440	mber for currer)7170907B 复制	nt 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。

• 云呼叫中心										坐席工	作台 ① 坐席接	12人点自动 下動	£券 设备检测) 支	10		/
概范		用户名	姓名	IŦ	欽电谱分机-	9 手机号码	80 4 0	SIP谱机状态	SIP谱机分机号	SIP语机型号	角色	专属外呼号码	拉加斯坦	18.45	1		-
数据监控 坐库报表 技能组报表	^	1			80177819		. Som	● 无SIP话机			管理员	洋情	製装城市与 : デー海 : 1 1 に に 1 1 3 同城、 0勝 4 2 加	编辑	传改密研	新時	ļ
话务报表	^												旦 洋情				
通流记录 内部通流 造音信箱 春般哲想 坐探	^	i liang	-		80177768		24 Digg.com	● 无SIP透机			管理员	沖頭	田活415 11 12 15 11 17 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 1	948 1	律政密研		
技能组	<	ludiiiii	-		80177764		And Distances	 无SIP话机 			坐席	洋債	洋情	18-18	惨政密研	200	
号码管理	~	1002			80177813	177 2	provide the first	● 无SIP话机			管理员	洋債	1111日 1月11日日 洋橋	99 E	修改密码	#ife	1
IV R:肥肥		(M			80177762		s taoding. cn	 无SIP活机 			坐席	详情	洋情	编辑	惨改密码	新除	
音频 批量外呼	~				80177807	1779 96	x in the ding on	● 无SIP透机			坐席	洋橋	售 ^{运会会 20} 而 _{13 201} 5 洋情	编辑	修改密码	###	1
121		و ا	н		80177766		îng cn	● 无SIP话机			管理员	洋情	田 ⁺⁺ 4152。 智 城市与 ブ 張、育 9 9 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	编辑	传改密研	i i Bile	

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

	×	×
复制	复制	
nt limits.	t limits.	
取消	取消	
ıt limits. 取消	t limits. 取消	

• 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:LimitExceeded.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

@ 云呼叫中	中心					RAM批量导入	
概览		云呼叫中	心/坐席			基本信息	
数据监控		坐席	F				
坐席报表		添加	批量管理	■	输入用户名/姓名进行机	技能组 请选择技能坦或输入搜索条件	
技能组报表			用户名	姓名	工号		
话务报表						留理员	
通话记录			a, 41 J				
内部通话						至床上 P 使式 场内模式	
语音信箱			E				
客服管理			8 10	·头戶那		选择坐席	同步RA
坐席						😚 RAM用户创建以后,请点击「同步RAM用户」按钮同步账号信息	
技能组							
号码管理						姓名 〜 Q 这里搜账号 × 已选坐席(0)	
流程管理			a 310	E		登录名 姓名	
IVR流程			.013				
音頻			3	1		1sv85 ₽	
设置			ter a			at 0	
						a	
			t tanan a				
						确定 取消	

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-basetoolkit.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"

	🍙 工作台 🔤 上海 🗸		Q 搜索	费	1用 工单 ICP 备案 企	业 支持 App 🖸	ı ç A	® 🕀
🕕 云呼叫中心	呼叫中心							
呼叫中心管理 へ					-			
实例管理	新建一一变更配置	トン 购买语音包	设置AK/SK	免费升级至2.0				
我的号码管理	名称	访问地址	呼叫中心电话	创建时间	描述	操作		
操作审计	机花头分发头	сол білі Қ. солансан і жасала	022013HN 969	2021/01/Feb 15		编组「来电弹屏设置	IVR集成设置	实例ID「事件推送「删」
实例管理-V2	2 teros are	con big in contract (where s	02200130262	20315/313-14	Service R.C. VILLER	编辑「来电弹屏设置	IVR集成设置	实例ID「事件推送「删
我的号码管理-V2	26日、第二日第二日第二日	an Ny Kaobharkheraige	an a	and some must	20530#111	编辑「来电弹屏设置	IVR集成设置	实例ID「事件推送「删」
号码申请 ヘ	全观题和教	склануни солоонын өтсүү	03702396117	2020/12/19 10		编组「来电弹屏设置	IVR集成设置	实例ID ^I 事件推动
第三方线路申请 🔿			912912911-0- 400028-0152					
阿里云代理线路	植物合长为常	inn all in som vorkbench/k	4000030021 1000 20201 107-10 7:80	2019/1-16 16	And and the se	编辑「来电弹屏设置	IVR集成设置	实例ID「事件推送」。
虚拟号码			4005000074					

2.勾选要迁移的实例,然后"提交"



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。

Gezalite								坐席工作台	③ 坐席接入点-杭州	下载任务 设备检测	支持	sunhuijia	ng @ AICCC
概范	云呼叫中	100 / 坐席											
数据监控 ^	坐歷	靑											
坐席报表	添加	a #	は 量管理 ~ ○	请输入用户名/姓名进行	- 模糊: 请输入:	技能组名称进行模糊	~						
技能组报表		用户名		姓名	TE :	手机曼码	8590	伯母	帝国外呼巴码	技能组	擾('n	
话务报表 个							ail@			2010014			
通话记录		daddel	isealor text 1	coald in Merton			podpodkod stalik A Seri eritet i 1930a	管理员	详情	详情	網絡	a 修改密码	删除
语音信箱							NAME OF THE OWNER						
客服管理 ^						159 102	64 C	管理员	详情	测试用例 详情	\$ 1 64	進一修改密码	删除
坐库	Ś 🖸			and R			4 (4000) (9-5 2000 (5-605)	管理员	详情	Default 详情	编辑	a 修改密码	删除
技能组		ويبب	• 1	a ș u			aba 🙀 🚛	管理员	详情	Default、测试用例 详情	编辑	a 修改密码	删除
流程管理 ^		croing we	wiung	.			<u>ann sàm</u>	管理员	详惯	Default 详情	编制	a 修改密码	删除
IVR流程		批量删除	ŝt (0)						共5	条, 毎页显示: 10	~ < 1	一页 1	下一页 >
22.42													
88 友服管理		坐底											
^昭 客服管理		坐席											
 器 客服管理 価 <u>坐席</u> 		坐席 新建	导入方式、	删除	批量删除					用户名、	姓名		Q.搜索
器 客服管理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		坐席 新建	导入方式 、	删除	批量删除	曲反戰論	角色	个人外呼号码	3. 技能组	用户名、	姓名		Q,搜索
 器 客服管理 <u>坐席</u> 長能组 		坐席 新建	导入方式 、 用户名	删除姓名	北量删除	由5年前	角色	个人外呼号码	3 技能组	用户名、	姓名		Q 搜索
部 客服管理		坐席 新建		/ 删除 姓名 补 和	批量删除 手机号码 22 11-12	es箱 A <mark>, 19</mark> ,19,10,000。	角色	个人外呼号码	 技能相 技能相 激励取用の 	用户名、	姓名 操作 编辑 1	豊富坐廃状态	Q. 搜索 酬錄
部 客服管理 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		坐席 新建	 (日本) <	一 創除 体名 作 「 な」 ないて、	批量删除 手机号码 第1일 다.양	està 25 Liptarto Agri	角色 変更点 2.4 X茶 .	个人外呼号码	9 技能相 28%和1499 -	用户名、	姓名 操作 编辑 1 编辑 1	豊富坐席状态	Q、搜索 删除
部 客服管理 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		坐席 新建	मिनेड मिनेड इ.ए.चूर्ग देवके क्रिया	一部除 姓名 各語 二・楽	批量删除 手机号码 (2015年1月)	esta 2012/00/00/00 5175102154	角色 - 전조ス - 전조ス 	个人外呼号码 - -	3 技能组 短期开始对 - Default	用户名、	姓名 操作 编辑 1 编辑 1	重重坐廃状态 重重坐廃状态 重重坐廃状态	Q、授索 删除 删除
部 客服管理		坐席 新建	 単入方式 、 用户名 ま、up.gl ま、up.gl ま、up.gl いたいま、またいない いたいまいます。 		批量删除 手机号码 第1944日の 第1944日の	asta 2017;0:21:04 517;0:21:04 - 00:00:07;0;	98 Tex 225 TEX TEX 125	个人外呼号亚 - - -	 技能相 激励中的 -・ Default 認近用例 	用户名、	姓名 操作 编辑 1 编辑 1 编辑 1	重置坐廃状态 軍置坐廃状态 軍置坐廃状态 重置坐廃状态 重置坐廃状态 重置坐廃状态 重置	Q 搜索 删除 删除 删除
 器 客服管理 単席 単席 技能组 ・ <		坐席 新建	日本 日本 の の の の の の の の の の の の の		批量删除 手机母码	65% 3,12,13,10,00 517510,214 -12,100,407 -12,100,407 -10,100,407	角色 王王元 2.2.4 王二 王王元 王王元 - 2.111	个人外呼号器 - - -	9 技能组 %如此卅树 - Default Default、测试用例 Default	用户名、	姓名 操作 编辑 1 编辑 1 编辑 1 编辑 1	■豊坐廃状态 副豊坐廃状态 副豊坐廃状态 副豊坐廃状态	Q. 搜索 删除 删除 删除 删除
部 客服管理 ・ ^{坐席} ・ ^{投幣组} ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		坐席 新建	By System (期除 姓名 小ボ マーム 水平二、 エース 約二次 ジャン	批量删除 手机导码 ① ⁻ ⁻	8810 2512030-00 5170132-00 -000102-00 -000102-00 -000102-00	98 200 342 200 200 200 200 200 200 200 200 200 2	个人外呼号和 - - - -	a 技能组 激励取用例 - Default Default Default	用户名、	姓名 操作 编辑 1 编辑 1 编辑 1 编辑 1	田田公開状态 田田公開状态 田田公開状态 田田公開状态 田田公開状态 田田公用状态 田田公用状态 田田公用状态 田田公用状态 田田公用状态 田田公用状态 田田公用状态 田田公用状态 ローン 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇	Q、搜索 部除 部除 部除 部除

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

概范			云呼叫中心 / 技能组										
数据监持	2 ^		技能组										
坐席打	侵衷		50-11 (Hatting		2856.)								
技能	组报表	Г	**************************************	810/64/s · · ·	H-8000/724				ndar 1929 Mire		muen		48.16-
话务报考	ŧ ^	<	8121d88f-b8c5-419	-ac3d-5f5d39b4e80	12/16/361-0-05	78.			12-80,90		*7 LL 19 99	1	2817
通话	己录		c@test_callcenter		Default	87:	以技能組		3 详情		1 详情		编辑 一 制除
语音(言稱		c3fe20ee-8685-44e2 c@test_callcenter	-a121-3d245ae358a	测试用例				2 详情		1 详情		编辑 的脉
客服管理	E ^	•									共2条, 每	i页显示: 10 ∨ < 上-	-页 1 下一页 >
坐席		<											
技能经	19												
号码管理	<u>P</u>												
流程管理	E ^												
IVR讀	裡												
音頻													
批量外可	₽ ~												
10 H													
88	安吧答理		15.85/19										
	合加目理		1XBC2E										
	坐席		新建										
8	技能组								1. Mar 200 (1. 1				
O			名称		描述	熟人模式	推	服数	允许便用个人 外呼号码	呼出号码		操作	
¢5			测试用例			否		2	否	010310. Ab	201	编辑 删除	技能组queue
ኇ			Default		默认技能组	否		3	是	Urosa 📭 Koo	45	编編 删除	技能组queue
a													
(0)													
0													
0													

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:满意度调研、呼入控制、ⅣR集 成函数、外呼控制等。

概范		云呼叫中心 / 设置	t									
数据监控	^	设置										
坐席报表		从度于作台	准备应调加	本由強屈	N/D#Inf0	事件推送	结合司要	医检维泽管理	山瓜拉林山	1111 入 252444	海空町慶	
技能组报表		王/#工1F日	1605032.00101	<u>米</u> 油3曲)种	TV NJRU-36	中门出丛	ANDIGHUEL	100111111121日14日	AL #11209	NT/UITING		
话务报表	^	坐席接听										
通话记录				来电量	示: 隐藏部分来	电号码						
语音信箱				外呼豐	示: 隐藏部分外	呼号码						
客服管理	^			呼入挂机方	式: 不允许坐席	挂机						
坐席				自动接听来	电: 手动接听							
技能组		坐席配置										
号码管理				= ~ 7								
流程管理	^			東首下!	成:元计全席下 司·目	<u> </u>						
IVR流程				A21+1X.864232.	 <!--</td--><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td>							
音频												
批量外呼	~											
设置												

8	设置	工作台设置 ⑦
ш	工作台设置	坐席接听
5	满意度调研	
	1日(今高) 男	来电显示:显示完整来电号码
وه	7년16日6月	外呼显示:显示完整外呼号码
<u>^</u>	外呼控制	呼入挂机方式: 允许坐席挂机
Ś		自动操听来电:手动擒听
ኇ	质检推送管理	坐席配置
ര		录音下载:允许坐席下载录音
		选择技能组登录: 否
()		坐席侧录音:开启坐席侧录音
		工作台日志等级:正常
		管理

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。

概范		云呼叫中	♪ / 通话记录									
数据监控	^	通话	记录									
坐席报表 技能组报表		今天	昨天 7天 307	天 起始日期		结束日期	~				\$	⊻ C
话务报表	~	ił	话ID 请输入通话ID		主叫号码 请	输入主叫号码		被叫号码 请辅)入被叫号码	用户名/姓	名 模糊搜索用户名/姓名	~
通话记录	1	技能组ID	/名称 模糊搜索技能组ID/	名称 ~	·							
语音信箱	_	搜索	重置									
春服管理	^	开始时	间 ② 主叫号	码 #	如号码	中间号	春服	通话建立时间	⑦ 呼叫类型~	未接通原因> 招	操作	
坐席		2021-	2-21 17:27:45	2000 C	255-028845			2021-12-21 17	127:45 PFA	v U	2 1年11時 1週1月10 2 1年11時 1週1月10	^
技能组		2021-	2-21 16:58:20 50.102	1041087 0	755204800 \$9			2021-12-21 16	:58:20 呼入	v	3 详情 通信D	- 1
号码管理		2021-	2-21 16:56:10 7	10100 V	actures			2021-12-21 16	:56:16 呼入	ν	3 详情 通话ID	- 1
流程管理	~	2021-	2-21 14:04:37	- 74.0 G	/5/			2021-12-21 14	:04:37 呼入	I	: 详情 播放 下戰 通话IC	
IVR流程		2021-	2-21 14:03:48	120-07 0	755x SPecalo			2021-12-21 14	:03:48 呼入	V	3 详情 通话ID	_
音频		2021-	2-21 14:03:01 US	4×14 0	/5026+2001+			2021-12-21 14	:03:01 呼入	V	2 详情 / 通话ID	
北雷外雨	~	2021-	2-20 15:32:27	-e.i D	75528788888			2021-12-20 15	·32:27 時入	IN IN	作 详情 通话ID	
10.000 / 1 × 1		1								井9条 毎万忌示:	20 × < ⊢-页 1	下
出 通话记录			时间	主叫号码	被叫号码	呼叫类型 ~	挂断原因 ~	总时长小 道	通话时长↓↑ 満意度	客服 技能组	操作	•
											2000	
通话详单			2021-12-21 17:27:45	P (5 39 5 39	14 Year	呼入	排队放弃	56秒	- 未发送	- Default	详情 通话ID	
·····································			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31	enurati oktori enci 20 C. 18	sel Johni Sel Johni	呼入呼入	排队放弃 排队成 _开	56秒 2纷40秒	- 未发送 - 未发送	- Default	详情 通话ID 详情 通话ID	
 通话详单 通话详单 通话详单 			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:58:20	P-51-59-51-89 55/mLg0 g(p) 05/186561707	२५११६२५६३७ १५ ३५६ म १५ ३५६ म	呼入 呼入 呼入	排队放弃 排队放弃 排队放弃	56秒 2分40秒 。 1分15秒	 - 未发送 - 未发送 ・ 未发送 	- Default - Default - Default	译傳 通话D 译傳 通话D 译傳 通话D	
画話 通話 通話 後 の			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:58:20 2021-12-21 16:56:16	P. (1.2017) 19 contugi gijar oprisecci707 cotructi 1281	prej grapini prej grapini prej grapini prej grapini	呼入 呼入 呼入 呼入	排队放弃 排队放开 排队放弃 排队放弃	56秒 2分40秒 1分15秒 52秒	 - 未发送 - 未发送 - 未发送 - 未发送 	- Default - Default - Default	 深情 通话D 浮情 通话D 浮情 通话D 浮情 通话D 	
Line Line Line Line Line Line Line Line			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:58:20 2021-12-21 16:56:16 2021-12-21 14:04:37	P (1,20,21,14) comuno (3,20) opraeosci707 cot succe (2,0) dro (3,774) 249	Dolerundste burkessenne Die Bolene Die Bolene	呼入 呼入 呼入 呼入 呼入	推队放弃 排队放弃 排队放弃 排队放弃 正常	56秒 22分40秒 1分15秒 52秒 5秒	 - 未发送 - 未发送 - 未发送 - 未发送 - 未发送 3秒 未评价 	- Default - Default - Default - Default	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	通话ID
画 通話详単 通話详単 へ へ の			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:56:20 2021-12-21 16:56:16 2021-12-21 14:04:37 2021-12-21 14:03:46	P+57 (29 (7) 89 00/7000 (350) 00/7000 (350) 00/700000 (70% 000 (30%) (10% 00/55(10% (3)%	бла фанофа Субењи (1984) Бал жање се Баб Фаф не Баб Фаф не	呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入	 排队放弃 排队放弃 排队放弃 排队放弃 正常 排队放弃 	56秒 23340秒 13315秒 52秒 58秒	 未发送 未发送 未发送 未发送 3秒 未评价 未发送 	- Default - Default - Default - Default - Default		通话ID
画 通話详単 ふ る。 ()			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:58:20 2021-12-21 16:56:16 2021-12-21 14:04:37 2021-12-21 14:03:40 2021-12-21 14:03:01	 F. S. 2011 R C. 70700 0000 (0000) C. 70700 0000 (0000) C. 70700 (0000)	945, 949, 10 945, 1094	呼入 可入 可入 可入 可入 可入 可入 可入	 指队放弃 指队放弃 指队放弃 近常 指队放弃 指队放弃 	56È) 23340È) 13315È) 52È) 24È) 24È)	 未发送 未发送 未发送 未发送 未发送 未发送 	- Default - Default - Default - Default - Default - Default - Default - Default	回話前 御祥 回話前 西田) 新苦D
■ 通話洋単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:56:20 2021-12-21 16:56:10 2021-12-21 14:04:37 2021-12-21 14:03:01 2021-12-21 14:03:01 2021-12-20 15:32:27	P - 52 (50 (2) 19) 05/780061707 05/780061707 05/86/61707 05/86/61707 05/86/6170 05/86/6170 05/86/6170 16/202	1.425924094, 2.42592494, 44 2.42592494, 44 2.4259249594 2.4259249594 2.42592494 2.42592494 2.42592494 10	呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入	 · 指制、放弃 · · ·	5669 2334089 1331589 5289 2849 2849 33989	 未发送 未发送 未发送 未发送 未次送 未近送 未发送 	- Default - Default - Default - Default - Default - Default - Default - Default		通道ロ
画 通話详単 ふ る の () ()			2021-12-21 17:27:45 2021-12-21 17:04:31 2021-12-21 16:58:20 2021-12-21 16:56:16 2021-12-21 14:04:37 2021-12-21 14:03:46 2021-12-21 14:03:01 2021-12-20 15:32:27 2021-12-20 15:32:27	P 47 20 7 40 CONTURE 20 77 CONTURE	12400-1010 (1229)22094 (1229)22094 (1229)22094 (1229)22094 (1229)22094 (1229)22094 (1229)22094 (1229)2309 (1229)2309 (1229)2309 (1229)2309 (1229)2309 (1229)230 (1229)20 (呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼入 呼山	 	5669 2534049 1531589 5289 2489 33869 3289	 未設送 未設送 未設送 未設送 300 未评价 未設送 未設送 未設送 未設送 1100 未送送 	- Default - Default	01送紙 創印 01送紙 創刊	 満辺の 満辺の

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

常见问题·云呼迁移文档

ריין אין אין אין אין אין אין אין אין אין						坐席上作台	() 坐庫接人宗•机州	11	成1±%5	设备检测	9 支持	sunhui	jiang @ AICCC
概范		云呼叫中心 / IVR流程											
数据监控	^	IVR流程											
坐席报表		添加 导入											
技能组报表		名称	类型	更新时间 11	状态	关联电话		操作					
话务报表	^	111	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布		[编辑	克隆	明時 専出	历史版本	流程ID	
通话记录		IVR放音测试	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布	-		编辑	克隆	明時 専出	历史版本	流程ID	
语音信箱		kuhkh	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布			编辑	克隆	1999日 - 199日	历史版本	流程ID	
客服管理	^	SatisfactionSurvey	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布	-		编辑	克隆	1999日 - 1993	历史版本	流程ID	
坐席	<	Welcome	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布			编辑	克隆	1999日 - 1993日	历史版本	流程ID	
技能组		函数熟人模式-勿删	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布	-		编辑	克隆	1999年(1993年)	历史版本	流程ID	
启码管理		多级分支-测试勿删	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布	-		網織	克隆	1999年1月1日	历史版本	流程ID	
THE REPORT	~	工作时间判断-勿删	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布			编辑	克隆	1999年1月1日	历史版本	流程ID	
流程管理		收号测试-勿删	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布	-		網編	克隆	1999年1月1日	历史版本	流程ID	
IVR流程		放音模块打断测试	主流程	2021-12-24 16:09:16	已发布		L	6948	克隆	制除 导出	历史版本	流程ID	
音類							共12条	每了	记示 :	10 🗸	< 上一页	1 2	下一页 >
批量外呼	~												

>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

(中) 云呼叫中心		新增号码	×
概范	云呼叫中心 / 号码管理	A REAL PLAN SOT BOAT	^
数据监控	号码管理		
坐尾服表	5月 ✓ Q. 満始入		
技能组报表			
话务报表	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		1
通话记录			
语音信箱			
客服管理			
坐席			
(文和2)田 日 III (46) 田			
ND24			
音频		IVRIDE	
就量外呼		~ ~ ~	
设置			Ŧ

🛞 云呼叫中心

🛞 云呼叫中心					坐席工作台	② 坐席接入点·杭州	下载任务 设备检测	支持	sunhuijiang @ AICCC
概览		云呼叫中心 / 号码管理							
数据监控	^	号码管理							
坐席报表		添加 号码 ∨ Q 请输入							
技能组报表		一 号码	用途 🔽	IVR流程	所属技能组	号码状态	5 7	操作	
话务报表	^	075626760045 (, 1 (), ()) (1)	呼入和呼出	-	Default、测试用例 详情	• 正常	2	编辑 删除	
通话记录		批量删除 (0)							
治黄信箱									
客服官埋					4	,			
坐席						点击详情绑定打	支能组		
5986年	^								
IVR流程									
音频									
批量外呼	~								
27.000									

>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。



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

概洗		al terrete	工作公		
数据监控	^	5) 63 -149.	L作合		
坐席报表		呼入	自动选择	阶呼号码	~
技能组报表		呼出 内部通话	请输入导	寻码	\otimes
坐席状态日志		通话记录	1	2	3
话务报表	^	转接			
通话记录		会议	4	5	6
内部通话		监听 我的工作	7	8	9
语音信箱				0	
春服管理	^		*	0	#
坐席				拨打	

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

• 云呼叫	中心						坐席工作台	③ 坐席接入点杭州	下载任务	设备检测	支持	sunhuijiang @	AICCC
概范		-	云呼叫中心 / IVR流程										
数据监控	^		IVR流程										
坐席报表			添加 导入										
14 mrst + D +			名称	类型	更新时间 11	状态	关联电话		操作				
2018 1A 13 C 10			呼入黑名单控制_刘威	主流程	2022-06-21 20:06:17	已发布			编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
话务报表	^		11111111	主流程	2022-06-17 17:43:18	已发布	0.000.00	L	總續 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
通话记录			云呼演示IVR流程	主流程	2022-06-14 18:19:20	有更新, 未发布	-		编辑 发布	克隆 删除	导出 历史	版本 流程ID	
内部通话			工作时间判断子流程	子流程	2022-06-14 17:55:55	已发布	-		编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
语音信箱			后台外呼	主流程	2022-06-14 17:55:04	已发布	-		编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
客服管理	~	<	Welcome_勿删纯转人工测试	主流程	2022-06-14 16:32:57	已发布	-		编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
646 TBE			IVR演示	主流程	2022-06-14 16:30:56	已发布	-		编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
			工作时间判断-刘威	主流程	2022-06-14 16:14:14	已发布	-		编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
按能组			工作时间判断	主流程	2022-06-14 16:12:05	已发布			编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
号码管理			用户挂机发短信	主流程	2022-06-14 15:48:25	已发布			编辑 克隆	删除 导出	历史版本	流程ID	
流程管理	^							共19张	每页显示:	10 🗸	く上一页	1 2 下-	-页 >
IVR流程													
音频													
and the set	~												

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)

••• 云呼叫中心	>				坐席工作台	③ 坐席接入点-杭州	下载任务	设备检测	支持	sunhuijiang @ AICC	c
概范		云呼叫中心 / 技能组									
数据监控	^	技能组									
坐席报表											
技能组报表		2011 技能组10/名称 > Q i	清絕入								
坐席状态日志		技能组ID	技能组名称	描述	春服数		呼出号码			操作	
话务报表	~	skg-default@test_callcenter_2	云呼运营技能组	不可删除, 云呼自用	7 详情		1 详情			编辑景	
通话记录		test11@test_callcenter_2	云呼雪雨技能组	不可删除, 云呼目用 	0 详情		1 详情			3440 7	
内部通话		test25@test_cancenter_2	2-1 E/D)XH01E	11-9,0000, A-T E-/1)	0 14-18		1 p+10		1		
3.45.0 M							民3条, 每页!	≝示: 10 ∨	_ < E−s	魚 1 №—與	>
		<									
各版管理											
坐席											
技能组											
号码管理											
流程管理	^										
IVR流程											
音频											
批量外呼	\sim										
设置											
^{後置}	\ \										
^{设置}	þ				当 编辑	支能组号码					×
₩ ● ● ● ○ 云呼叫中心	Ņ	委時副中心 / 技能明		_	当 编辑	支能组号码					×
设置 (小) 云呼叫中心 態況 歌編論経	>	ま 時間中心 / 1880日 技能组			坐 编辑 810	支能组号码 1045的					×
设置 使 云呼叫中心	>	世代 世代 世代 世代 世代 世代 世代 世代 世代 世代	192 A		¥) 编辑	友能组号码 NK599 ~ Q 등ਲ					×
設置 (小) 云呼叫中心 厳惑 厳察意致 注意戦振奏	^	受研知中心 / 新期間 技能性ロックな * 和数 1880年の/名称 × Q * 1 1880年の	#能入 技能能在称		 ● ●<td>支能组号码 (4.59) ◇ Q 833 635</td><td></td><td></td><td>归属地</td><td></td><td>×</td>	支能组号码 (4.59) ◇ Q 833 635			归属地		×
近 気 気 気	^	★呼叫中心 / 秋岡街 技能名目 数部後目の/名称 ∨ Q : 秋秋日日 stg-defaul@test_calcenter.2	高能入 技能国后称 示可适置技能电	風送 不可能時, 云河自用	≇ 编辑 ## ₩ -	技能组号码 hu 9 m ~ Q 等時 号時 ◆ ☆ ☆ +=			归属地 Liv [*] ←		×
近 重 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	~	表明単中の / 技能相 大的化 大能化 を構成した表示 / 9 は を構成した表示 / 9 は を構成したまた。 を見たいたいにのです。2	素能入 技能组合称 云呼道:常技能组 云呼音,前技能组	服送 不可服除, 云呼且用 不可服除, 云呼且用	** ・ ・ ・ ・ ・	bki组号码 kasyn ~ Q 0 6品 6品 ・ ☆ ☆ ・・・・		共1条,	归属地 山・*≪ 〈 上→3	章 1 下一章	× >
近 重 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	>	(1) 日本の1/2 (注意)(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	高級入 技能信息称 云呼点言技能组 云呼曲后技能组 云呼曲后技能组	<u>服成</u> 不可能絶、云可自用 不可能他、云可自用 不可能他、云可自用	** 编辑 *** ***	女能担号码 → Q 4号 号码 → ☆ ++++		共1条,	归 属地 山・・・・ く 上一3	章 <u>1</u> 下一章	×
近 重 気 数 重 近 た 単 案 数 常 数 年 し 本 案 数 示 に し 本 案 数 示 に た し 本 案 数 示 に た こ の 、 し 本 来 の 、 の 、 し 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	^	副標準中心 / 秋田町 大方能名 「加加」 数単細ロ/名称 × Q, i 和数細ロ メロッ-default@test_calicenter_2 test11@test_calicenter_2 test23@test_calicenter_2	高級入 技能培名称 云呼孟首技能电 云呼禹前技能电 云呼禹前技能电	販送 不可能除、云呼自用 不可能除、云呼自用 不可能除、云呼自用	 編輯 第44 第45 第5 10 11 11 12 14 <	女能担号码 × ○ < <p>○ < <p>○</p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p></p>		共1条,	归属地 上••*•* 〈 上—3	五 1 下一頭	× >
近 重 元 一 の の の の の の の の の の の の の	^	● 新聞中心 / 秋田町 大能知 「たい」 秋田町/名称 × Q, i 新聞 新聞・新聞・「大能知」 「たい」 「 「 「 「 「 「 「 「たい」 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「	高級入 技能場合称 云呼過音技能現 云呼傷而技能現 云呼傷而技能現	販送 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用	編編 889 0 0 0 0	女能担号码 × ○ Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q		共1条,	四粟地 山・*・ く 上一3	至	× >
・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	^	安禄田中心 / 秋田市 大化化 本語の 本語の 本語の 本語の 本語の 本語の 本語の 本語の	高級入 技能現在2時 云呼返音技能現 云呼獲新技能現 云呼獲新技能現	順述 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用	編編 (253) (2	女能担号码 × ○ Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q Q		共1条,	归属地 ↓↓・・・・ 〈 ↓3	章 1 下一章	×
○重 転の 数部回路 必要相称 法規制服務 法規制服務 必要相称 法規制服務 通販に係 の部通承 石管構築 名を管理 を来	*	○ 詳細中心 / 秋田尚 技能にし、 ないのでは、 は、 たまれるのでは、 たまれるのでは、 たまれるのでは、 たまれるのでは、 たまれるのでは、 と、 たまれるのでは、 と、 たまれるのでは、 ろ、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、 の、	前金入 技能現在3年 云呼点言技能但 云呼痛言技能明 云呼痛言技能明	/ 風送 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用	編辑 (#編) (# () () ()	女能担号码 × 4 4 5 9 9 ← 4 4 5 9 ← 4 4 5 9 ← 7 4		共1条,	归属地 	览 1 下一题	× >
○景 一般、云呼叫中心、 戦気 単常した は就能限表 単常なら日本 ある形象 通道でのかられる ののである。 なる能表でした。 なる能表でのかられる。 なる能表でのかられる。 なる能表でのかられる。 なる能表でのかられる。 なるためでのかられる。 なるためである。 なるためでする。 なるためでのである。 なるためでのである。 なるためでのでのである。 なるためでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでの	•	会特単中心 / お原始 技能性 参加	着総入 技能総合称 云呼派言技能坦 云呼集后技能坦	- 単正毛 不可能称。云呼自用 不可能称。云呼自用 不可能称。云呼自用	(編輯) (1995) (1995) (1997) (19	bk組号码 × 4 4 55 ● 7 1000 - 1000 ● 7 1000 - 1000 ■ 9 3000 - 1000 ■ 9 3000 ■ 9 30000 ■ 9 3000 ■ 9 30000 ■ 9 3000 ■ 9 30000 ■ 9 30000 ■ 9 30000 ■ 9 30		共1条,	归属地 上:** 〈 上一3	छ— न ा <u>।</u>	×
 シス (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中)	>	安禄田中心 / お原始 技能性 参加 新田田の/名称 × Q は 発始期の - Skg-default@test_calicenter_2 test11@test_calicenter_2 test23@test_calicenter_2	着除入 技能総合称 云呼品言技能培 云呼名言技能培	- 国廷 不可服除, 云呼自用 不可服除, 云呼自用 不可服除, 云呼自用	# # # # - - - - - - - - - - - - -	b能担号码 × Q Q G G G G G G G G G G G G G G G G G		共1条,	归属地 .i.t: *≪ 〈 上─3	ã 1 下−3	>
 シス (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中) (中)	^	安禄田中心 / お原始 技能性 参加 新田田の/名称 × Q は 発始期の - Skg-default@test_calicenter_2 test11@test_calicenter_2 test23@test_calicenter_2	着除入 数単電音称 云呼高雪技能増 云呼音而技能増 云呼音而技能増	/ 描述 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用 不可能除, 云呼自用	 集 第 第 第 1 1 (***) 	b能担号码 × Q Q G G G G G G T → W · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		共1条,	E≣8 √ ⊥}	B—7 []	×
 システリーレーン モステリーレーン モステレーシーン モス市法 モス	^	安禄田中心 / お原始 技能性 参加 新田田の/名称 V Q は 発始期の - Skg-default@test_callcenter_2 test11@test_callcenter_2 test23@test_callcenter_2	着除入 技能総合称 左呼派電技能地 左呼集而技能地 天呼集而技能地	/ 描述 不可能除。云呼自用 不可能除。云呼自用 不可能除。云呼自用	 (編辑) (1) (1)<td>b能担号码 × Q Q G G G G G G T → ※ ・・・・ H999</td><td></td><td>共1条,</td><td>enne Lu:** < ⊥:</td><td>ã713</td><td>×</td>	b能担号码 × Q Q G G G G G G T → ※ ・・・・ H999		共1条,	enne Lu:** < ⊥:	ã713	×
このでは、ののでは、ののでは、ののでは、ののでは、ののでは、ののでは、ののでは、		安禄田中心 / 我原创 技能性ロ 外型 教授福口の安保 > Q # 発始福口 外g-default@test_calicenter_2 test11@test_calicenter_2 test23@test_calicenter_2	前法入 該部総合称 至可認識的政治 至可要相互政治総 至可要相互政治総 至可要相互政治総	鹿送 不可勤除、云呼自用 不可勤除、云呼自用 不可勤除、云呼自用	28 編輯 999 	bf能担号码		共1条,		ع <u>ا</u> ب	×

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

(-) OpenAPI	中心 ☰ 云产品主页 API 文档 API 调试 SDK 示例 CDK Q.搜索 诊断 更多 ▼ ② 中国站 ▼ △ 个人中心 ▼
④ 云呼叫中心	GetInstance CAuth ▲ 点赞 ② 吐槽 SDK 示例 调用结果 OpenAPI 文档 相关示例 错误码 流控 获取指定实例D所对应的云呼叫中心实例的详细信息
2020-07-01 不推荐 获取 SDK 服务地域	服务地址: 华东1 (杭州) 查看结果 Request Header Response Header
 Q 请搜索 API,支持中英文搜索 找不到 API ? 点击 ☺ 反馈吧 ()) 	亚太 本次 OpenAPI 调用失败,点击查看本次诊断结果 华北1 (青岛) #北2 (北京)
权限 🖌	> 鉴权方式重 华北3 (张家口) 7 lines
实例 🖌	华北5(呼和浩特)
号码 >	* Instancerc * Instancerc * Instancerc * The request has failed due to a temporary failure of the server.*, * * * * * * * * * * * * * * * * * *
IVR 🗸	test_callcen 华东2(上海) 5 "HostId": "ccc.cn-hangzhou.aliyuncs.com", 6 "Code": "ServiceUnavailable"
技能组 🖌	华南1 (深圳) 7 }
客服 >	
话务	

6. RemotingErrorReason:Specified access key is not found.

Code: InternalService.RAM	反向
Message: An internal RAM service error occurred. Operation: UpdateLoginProfile. RemotingErrorCode: InvalidAccessKeyId. NotFound. RemotingErrorReason: Specific	ed access key is not found.
RequestId: F8001933-9D5E-5532-A189-DD0407616874	
	确认 取消

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

三 (-) 阿里云	☆ 工作台 ◎ 上海 ~		Q	搜索	费用 工单 ICP备	嘉 企业 支持 App 🖸 🛕	😧 🕜 简体	0
(中云呼叫中心	呼叫中心							
呼叫中心管理 ヘ								
实例管理	新建 变更配置 >	购买语音包 设置AK C 実例迁移认证						
我的号码管理	名称	访问地址	呼叫『心电话	创建时间	状态	描述	操作	
操作审计	salendoree	https://ccc-v2.aliyun.com/workbench/salesforce/agentdesk	200029-21-2	2022-05-24 15:35:15	• 正常	勿动	编辑 [:] 删除 [:] 实例ID	
实例管理-V2			22 12 283					
我的号码管理-V2	以時 期人間 4年4月時間第	https://ccc-v2.aliyun.com/workbench/test4/agentdesk	noris nell'anti priferiori di si priferiori di si	2022-01-20 10:17:43	• 正常	勿动, 勿删除	编辑 [:] 删除「实例ID	
号码申请 ヘ			a 16 although					
第三方线路申请 🔶				0004-00-40-40-07-40	= T.M.			
阿里云代理线路	- Weinstein	https://ccc-vz.aiiyun.com/workbench/test_callcenter_2/agen	University of the	2021-05-19 16:37:19	● 11776	出于云号监言问学题试,勿动勿	SHEEKEL BOURSE SHEEKUU	
唐10 年码						#37 (1) (1)		

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

RAM 访问控制	RAM 访问控制 / 用户					Ĺ
概览	用户					
人员管理へ	RAM 用户是一个身份实体,它通常代表您的组织中需要访问云资源的人	员或应用程序。				
用户组	通常的操作步骤如下:					
用户	 创建用户,并为用户设置登录密码(用户登录控制台场展) 或创建。 2. 添加用户到用户组(需要先创建用户组并完成对用户组的授权)。 	AccessKey(应用程序调用 API 场景)。				
设置 SSO 管理	的磁用户 输入登录名、用户 ID 或 AccessKey ID Q				G	
权限管理 ^	□ 用户登录名称/显示名称 番	ŧ	创建时间	操作		
授权			2020年6月18日 11:08:09	添加到用户组 添加权限	制除	
认证管理 加入的约	且 权限管理					
控制台登录管理 修	改登录设置 清空登录设置					
控制台访问	已开启	上次登录控制台时间	2020年6月18日 11:28:16			
必须开启多因素认证	Ť	下次登录重置密码	否			
< 多因素认证设备 (MFA)	启用虚拟 MFA 设备					
遵循 TOTP 标准算法来产生	E 6 位数字验证码的应用程序					
设备状态	未启用					
L	/					
用户 AccessKey					(
创建 AccessKey	创新					
AccessKey ID	状态 最后使用时间	F] (?)	创建时间		操作	
		没有数据				

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



创建坐席		
基本信息		
用户名		
	0/64	
姓名		
	0/32	
工号		
	0/8	
手机号码/固话		,
	0/20	
邮箱		1
		ļ
角色		
请选择	~	ļ
坐席工作模式 ?		
请选择	\sim	

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

常见问题·常见的英文提示报错信息

云呼叫中心

\leftrightarrow \rightarrow C \triangleq ccc-	v2.aliyun.com/workbench/test4/users/import		९ ☆ 8 :
@ 云呼叫中心		RAM批量导入	×
概范	云峙时中心 / 坐派	基本信息	
数据监控 ^	坐席		
坐席报表	添加 批量管理 ~ Q. 请给入用户名/姓名进行模糊 请给入技能组名称进行模糊	技能组演选择技能组成输入搜索条件	~
技能组报表	用户名 姓名 工号 软电话分机号 手机号码	御 岳	
坐席状态日志	S	请选择	~
话务报表 ^		学院工作模式	
通话记录	80158477	请选择	~
内部通话	□ x 5 xy\$ x \$*xy\$ 80175931		
语音信箱		选择坐席	同步RAM用户
客服管理		● RAM用户创建以后,请点击「同步RAM用户」按钮同步账号信息	
坐席			
(文形)日 二 7.7 (m) 75		姓名 V Q 姓名 日時金席(0)	
		登录名 姓名	□ • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
11/10/22 第二		ontestasOss MRX-s	
TY NO. C.C.		Diang IN-u	
批量外呼		பர்ப்ரப்பான கிய	-
50 m		建 成定于	

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、IVR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。

呼叫中心管理 /	^						
实例管理 ———	→ _	新建 呼的1.0版本 ^{变更配置}	✓ 购买语音包	设置AK/SK	免费升级至2.0	──→ 1. 0─2. 0迂	移入口
我的号码管理		名称	访问地址	呼叫中心电话	创建时间	描述	操作
操作审计		叶微天克无法	660.8890M. com/warkinench/te	V2.5415 H 363	2021/04/20 19		编辑「来电弹屏设置「IVR集成》
实例管理-V2 —	-	云呼的2.0版本	oodaliyun comévarkinench/sa	02285	2021/04/15 14	salestorce have the	编辑「来电弹屏设置「IVR集成》
我的号码管理-V2		President and	Dec ally M.Cont/workhench/te	994919816	20015-011-01-0		编辑「来电弹屏设置「IVR集成论

问题2:云呼迁移2.0后对于1.0的业务是否有影响?

答:

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. 通话记录报表模块。
- VR流程模块(注: NR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:登录云呼叫控制台后台,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。

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<mark>退费说明</mark>

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IVR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<mark>申请合作伙伴号码</mark>

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

云呼叫中心	「呼叫中心				
呼叫中心 へ		_			
实例管理	新建变更配置	へ 续费 设置AK/SK			
运营商号码管理	名称 升配	访问地址 呼叫中心电话	创建时间 描述	操作	
第三方线路申请	降配	ссс.aliy!" um/w кс л/*11	2020/09/11 14:27:	编辑「来电弹屏设置「IVR集成设置「实例ID「事件推送「删除	
阿里云线路申请					
虚拟号码	费 _{11%} , ²⁰ 1工	ccc.aliyun.com/workbench/ordorS 03124173045	2020/08/18 15:41 ユュー、 ^{ル エ}	编辑「来电弹屏设置」IVR集成设置「实例ID「事件推送」删除	
资源管理		01098 894 0108 849			
线路开通受理	CB. Il.	ccc.aliyun.com/workbench/CLUT# 0109 535 0108 51 13 393	2020/08/17 17:08	编辑「来电弹屏设置「IVR集成设置「突例ID「事件推送「删除	
号四开通母理					

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<mark>文档操作</mark>

5.来电提示音如何配置?

通过在IVR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?

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

呼出	我						
通话记录	+ 邀请参会者	24 177 A		如由泽			
			2/16 2/	71'00'42 10			
会议		使用虚拟号码外呼					
监听				$\langle \times \rangle$			
我的工作		1	2	3			
		4	5	6			
		7	8	9			
		*	0	#			
			加入会议	ξ			

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,可以在呼叫中心控制台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

☰ (-) 阿里云 ㅂ	⊕ -			Q 78%	《文档、控制台、API、解》	hotCallCenter2 的来电	弹屏设置	
云呼叫中心 呼叫中心 へ	370	ccc.allyun.com/workbench/pp	313300 8054064 8768725 8768726 8768729 8768729 8768729 8768707 €758716 708	2019/05/14 10:41:08	1913) († 1911)	 来电弹屏描坐席工作台部 CRM系统、工单系统、 页置名称 	後入页面,客服人员在接听电话时,可以参考 订单系统,如何设置拨入页? 页面地址	教入页面内容。通常是怎公司内部的 设力首页 操作
运营商号码管理 第三方线路申请		ccc.aliyun.com/workbanch/cab_ccc	66800000001	2019/04/02 09:54:28		开入为宝	https://www.taobao.com	金 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王 王
阿里云线路申请	UAT2019	ccc.aliyun.com/workbench/UAT2019		2019/01/16 17:29:17		关 test	http://localhost.9999/	
虚拟号码	ICBU	ccc.aliyun.com/workbench/ICBUtest		2018/11/07 13:49:19	Min if	+新増		
线路开通受理	上测试	ccc.aliyun.com/workbench/w_nv_online		2018/10/31 22:25:45				
号码开通受理 新能外原	g.	ccc.aliyun.com/workbench/testzhou		2018/10/31 11:06:24	测证 发环境			
智能语音导航		ccc.aliyun.com/workbench/veolia-test		2018/08/20 13:46:27				
	报热线	ccc.aliyun.com/workbench/test006		2018/07/06 16:04:53	8			
	校	ccc.aliyun.com/workbench/offcn-beijing		2018/06/28 09:31:06	8			
	ter2	ccc.allyun.com/workbench/hotCallCenter2	07755 0702 0108 0880 06 05/ 0108 05/ 0008 05/ 0008 000000000000000000000000000000000	2018/06/01 14:25:24	hotCallCenter2			

● 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

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.39.4b5c5e19EC280L

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、Oauth2,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js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。
- 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。
- 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。