



云呼叫中心 用户指南

文档版本: 20220713



### 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) 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,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 <b>结果确认</b> 页面,单击 <b>确定</b> 。
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 {alb}	表示必选项,至多选择一个。	switch {act ive st and}

# 目录

1.用户指南	06
1.1. 呼叫中心管理(控制台)	06
1.1.1. 实例管理-V2	<mark>0</mark> 6
1.1.2. 我的号码管理-V2	09
1.1.3. 操作审计	12
1.1.4. 1.0与2.0实例管理部分功能变动对比	15
1.2. 坐席工作台	16
1.3. SIP话机与办公模式能力	30
1.4. 其他顶部导航栏功能	36
1.4.1. 设备检测	36
1.5. 数据大屏(概览)	37
1.6. 数据监控	39
1.6.1. 坐席报表	39
1.6.2. 技能组报表	40
1.7. 通话记录	41
1.8. 语音信箱	44
1.9. 客服管理	45
1.9.1. 坐席	45
1.9.2. 技能组	47
1.10. 号码管理	50
1.11. 流程管理	53
1.11.1. IVR流程	53
1.11.1.1. IVR流程管理	53
1.11.1.2. IVR模块介绍	54
1.11.1.3. 创建IVR流程	64
1.11.1.4. IVR基本操作	72

1.11.1.5. 【2.0】IVR将来电转接到指定坐席	74
1.11.1.6. 【2.0】IVR智能导航模块使用说明	77
1.11.2. 音频	82
1.12. 预测式外呼	84
1.13. 设置	87
1.13.1. 坐席工作台设置	87
1.13.2. 满意度调研配置	88
1.13.3. 来电弹屏	89
1.13.4. IVR集成	92
1.13.5. IVR函数集成	93
1.13.5.1. IVR函数管理	93
1.13.5.2. 使用实例	96
1.13.6. 事件推送 1	104
1.13.7. 短信配置 1	107
1.13.7.1. 开通短信服务并授权云呼进行调用	107
1.13.7.2. 短信配置列表	109
1.13.7.3. 漏话提醒短信	114
1.13.8. 质检推送管理 1	117
1.13.9. 外呼控制 1	117
1.13.10. 呼入控制	118

# 1.用户指南 1.1. 呼叫中心管理(控制台)

## 1.1.1. 实例管理-V2

**呼叫中心实例**:呼叫中心实例是一个呼叫中心管理单元,实例包含坐席管理,技能组管理,流程管理等呼 叫中心所需部分。其中,一个电话号码可以绑定一个流程,而一个流程可以关联多个电话号码;坐席和技能 组有着多对多的对应关系,即一个坐席可以有多个技能组,一个技能组下面可以有多个坐席。

#### 创建呼叫中心

1. 点击呼叫中心实例列表页面中的"新建"按钮,弹出如下页面。

三 (一)阿里云	🛱 工作台 💼 北京 🖌	Q 搜索	新建呼叫中心实例 ×
@ 云呼叫中心	呼叫中心		基本信息
呼叫中心管理 へ			• 名称: 0/48
实例管理	新建 变更配置 > 购买语音包 设置AK C		访问地址 https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/ 0/48
我的号码管理	名称 访问地址	呼叫中心电话 创	描述:
操作审计	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/hengxicc	x 0 24 20	
实例管理-V2	5 https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/Salesford	ce 0: 102 20	
我的号码管理-V2	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/test_calk	center_2 05 1593 20	呼叫中心电话
号码申请 ヘ		02 02 142	电话号码: 请选择号码 🗸
第三方线路申请 🔥			管理员
阿里云代理线路			<ol> <li>你将默认为该呼叫中心的管理员。</li> </ol>
虚拟号码			
供应商门户へ			管理员用户名
资源管理			liuwei@AICCC(本人账) <sup></sup> )
			職定 取消

- 2. 请填写必要的基础信息。
  - i. **名称**:用户可自定义填写呼叫中心的名称,如 "XXX公司云呼实例",请谨慎填写,创建后不可 编辑更改。
  - ii. 访问地址:访问地址可自定义填写,前面的https://ccc-v2.aliyun.com/workbench/是固定的,后面的需要您可以自定义填写指定,例如您输入 "test\_callcenter\_2",那么以后就是通过 "https://ccc-v2.aliyun.com/workbench/test\_callcenter\_2/agentdesk",来直接访问呼叫中心,请谨慎填写,创建后不可编辑更改。
  - iii. 说明:如上访问地址所说,之后云呼实例创建成功之后,云呼2.0版本的实例ID就
     是 "test\_callcenter\_2",即云呼2.0实例ID线上查看地址:https://ccc v2.aliyun.com/workbench/此处填写的就是您的云呼2.0实例ID/agentdesk,此处说明主要针对需
     要开发集成的云呼客户,无需开发集成的客户可无需特别关注该字段说明。
  - iv. 描述: 可自定义填写对呼叫中心实例的简单描述, 可重新编辑。
  - v. 电话号码:根据号码申请进行购买呼叫中心的语音号码,创建云呼实例必须要有1个可用的云呼号码才可以成功创建云呼实例的。
- 3. 信息输入完毕后,点击底部的"确认"按钮,等待30s左右刷新页面会发现实例创建成功。

#### i. 创建成功的实例如下所示。

④ 云呼叫中心	呼叫中心						
呼叫中心管理 へ							
实例管理	新建 变更配置	> 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	操作
操作审计	2.0	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/hengxiccc	0	2021-09-15 11:12:10	●正常		编辑「删除
实例管理-V2	0 ^	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/Salesforce	05	2021-05-25 18:26:18	● 正常	不可删除!!!	编辑「删除
我的号码管理-V2	ý'	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/test_callcenter	2 051 142	2021-03-19 16:37:19	• 正常		编辑「删除

ii. 创建成功后,点击上图中的访问地址链接,即可进入呼叫中心,如下图所示。

④ 云呼叫中心												坐席工	15台 ③ 坐	席接入燕自动	下數任务	设备检测	支持	
概范	2	長崎明中心 / 極速																
数 <u>保益地</u> 业度招表	^	乎叫中心整体指	标															
1000000		在线坐席数			当前排队个数			当前排队最大的	噻待时长			平均等待时长(过去一;	(II)		IVR中交互	的电话个数		
1.0807627BCDC		1		0	0		2	0			Q	0		×	1			9
运导报表 通信记录 请音信翰 客般管理 坐席 技術品	^	坐席工作状态 <sup>忠坐席数</sup> 11	在线坐寒数 (1) 小休坐寒数 (0) 话后处理坐寒数 (0)			空闲坐席数(1 通话坐席数(0 坐席利用率(0	)))			今日数据概选 话务总量 0 • 呼入 0 • 呼出 0			満尊率 ⊙ 0% 時入接通率 ( 0%	, (		2010联络水平 ① 0% 呼出接通率 ① 0%		
号荷管理 洗理管理 IVR決理 重成 抗盛外げ 摂政に外げ	^	<b>活务趋势</b> 1 … 2021-12-24 1 …	0000		2021-12-24 • 通知書 2021-12 • 韓人工語 • 金塚道明	103:40 0 建 0 经 0	2021-12	-24 08:00	诸选择日	8	~	今日活务统计						*
设置		0 2021-12-24 2021-	00:00 12-24 00:00	三統重	2021-12-24 04:00 ● 转人工量 ● 经5	₽接听量● 接队放3	2021-12 释量● IVR放弃量(	-24 08:00	0 2021-1	2-24 11:50		0 時人工量	0 接听量	0 IVR放弃量	0 排队放弃量	0 振钟放弃量	0 外吁接通量	

 iii. 我们会将创建者默认设置为呼叫中心的管理员,创建默认的技能组和的IVR流程,并绑定您所选择 的语音号码;所以您现在可以直接拨打呼叫中心电话进行呼入,坐席工作台振铃后就可以进行接 听。也可以进行外呼操作。

#### 二、删除呼叫中心实例

进入云呼叫中心控制台,点击呼叫中心实例后的删除按钮,出现如下提示确认后就会删除呼叫中心实例。

呼叫中心					
新建变更配置、	new Ca	~			
名称    〕	距小	×	态	描述	操作
刘威云呼2.0 h	<ul><li>(i) 你将删除与该呼叫中心实例相关的所有信息,删除后将无法用,确定删除吗?</li></ul>	使	正常	不要删除!!!	编辑一删除
测试用例 1			正常	这是一个测试用例	编辑「删除
			-		
	确认 取消	Ĭ			
			1		

注意:删除呼叫实例是一个严谨的操作,请您确认无误后和仔细思考后再删除。

#### 三、编辑呼叫中心实例

进入云呼叫中心控制台,点击呼叫中心实例后的"编辑"按钮,进去如图编辑界面。

#### 编辑呼叫中心实例

$\sim$		
$\sim$		
~	_	· ·
-	· •	
	_	

基本信息		
* 名称:	呼2.0	7/48
访问地址:	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/	9/48
描述:		
		6
呼叫中心电话		
电话号码:	0224	
管理员		
管理员用户名		
	(000)	
	确定	取消

**呼叫中心电话:** 绑定的进行呼入或者呼出的电话号码,再次修改此处不可编辑,如需添加或移除号码,请 通过访问地址进入云呼实例-号码管理页面进行移除和添加号码操作,详细操作请参考<mark>号码管理</mark>。

名称:云呼叫中心实例名称,一经建立不可更改。

访问地址:云呼叫中心的访问地址,一经建立不可修改。

描述: 对实例的简单描述, 可重新编辑。

#### 四、实例管理中的变更配置

变更配置中的变配的主要功能是开通智能对话分析**服务,智能对话分析**是一款独立的产品。当您在云呼叫 中心内开通智能对话分析后,会将云呼叫中心产生的全量录音自动推送到智能对话分析进行质检分析,这样 可以帮助企业规范和提升服务质量、监控舆情风险、优化服务策略。

#### 在开通云呼叫中心后开通智能对话分析,可以点击**变更配置**中的**变配**按钮,随时开通智能对话分析。请您 登录云呼叫中心控制台,在打开的页面中操作,如下图:

呼叫中心							
新建	变更配置	へ 购买语音包	C -1 古士达校团				
名称	变配	可地址	1. 点击场按钮	创建时间	状态	描述	操作
20. and 10.		a		0004-02-04-42-44-49	<b>.</b>	100 B	编辑「删除
19 a 1		$(\alpha_1,\ldots,\alpha_{n-1},\ldots,\alpha_{n-1})$	in the state of the second states and the			175 C 10 C 10 C	编辑删除
智能对话分	\$¥折	¥細费用说明: 链接 ¥始费用说明: 链接 ¥全席: 0.0267元/分钟 ~ 0.04995 录音存話: 0.148元//分/月(前 通信费: 云呼固洁号码: 可入0.03元/分 云呼400号码: 广入0.20元/分档 * 云呼叫中心: 装额外申请购买 可选收费项目: 智能对话分析:	2. 勾选这两个按钮 5/分钟 506条贯) 中, 呼出0.15元/分钟, 号码月租35元/月/个素 中, <b>冬收坐席月租费</b> 号码线路资源才可使用. 下单前请确认您的企 2.7元/小时; 实时质检: 3.5元/小时, 按照导	己, <b>免收坐席月租费</b> 业满足外呼线路资质要求,详情 <sup>1</sup> 音时长收费。 <b>了解更多</b>	可咨询云呼运营(钉钉号:	cccsupport2) .	
服务协议		✓ ★呼叫中心·按量付费服务协	iX				
					升級或降配	的配直禾改变,请重新选择 复	制错误码 复制 requestId

立即购买

### 1.1.2. 我的号码管理-V2

**我的号码管理**: 呼叫中心实例必须绑定一个可以作为呼入呼出的电话号码,所以使用云呼叫中心的前提是 有一个语音号码。该菜单就是对这些号码进行统一管理,在这里可以查看所购号码的各种信息,也可对号码 进行分组管理。

#### 号码菜单

1. 查询号码方式: 可以通过号码/运营商, 输入对应的信息, 进行查找号码相关信息

号码 号	码分组										
<ol> <li>這藝提示:为了</li> </ol>	① 温馨提示:为了避免月租到期,号码实例释放影响您的使用,请开适自动续费。已经释放的号码如果需要继续使用请提交工单。										
号码/运营商 >	无端市号码 Q 搜索 购引	买阿里云号码 购买第三方号码									
号码	号码信息	运营商	号码类型	号码状态	虚拟号码						
05***	归属地: 江井二 3 月相豊: 「ノノ月 公司名称: 中へ生 小田闲 陶天时间: 2019-12-18 15:31:46	运营商:无揭市号码	普通固活号码	● 正常							

2.号码详细信息:

号码:您所购买的呼叫中心电话号码

号码信息:包括号码的归属地、月租费、购买时间等。

运营商:购买的号码供应渠道和运营商信息。

号码类型:您开通的号码的类型。比如:普通固话、400号码等。

**号码状态**:分为正常和释放状态。正常:正常可以使用;释放:号码到期未续期超过7天,号码已经被释放。

3.号码分组

新建号码分组:

1. 点击新建按钮,进入如下菜单,填写详细信息。

☰ (−)阿里云	☆ 工作台 ■ 上海 ∨		Q 搜索	创建号码分组		×
④ 云呼叫中心	我的号码管理			* 号码分组名称:	名称自定义填写	
呼叫中心管理 へ				* 描述:	号码分组描述目定义填写	
实例管理	号码号码分组					
我的号码管理	<ol> <li>温馨提示:为了避免月租到期,号码实例释放影响您的使用,请开述</li> </ol>	重自动续费。已经释放的号码如果需要继续使用	请提交工单。			
操作审计 次例等研_V2						
我的号码管理-V2	看到分组各称 - 胡银入号的分组各称					
号码申请 へ	新建					
第三方线路申请 🔶	分组各称	描述信息				
阿里云代理线路	Trans.	奥垃圾分类				
虚拟号码	- and the second	-				
供应商门户へ						
资源管理						
					净荣	取当
		• 中 • 半 63			990.AE	-10/15

号码分组名称: 自定义号码分组的名字, 必填

描述:对号码分组的描述,必填

2.确定后点击**详情**按钮,进入号码添加界面。

④ 云呼叫中心	我的号码管理			
呼叫中心管理 へ				
实例管理	号码 号码分组			
我的号码管理	<ol> <li>温馨提示:为了避免月租到期,号码实例释放影响您的使用,请开;</li> </ol>	<b>面自动读费,已经释放的号码如果需要继续使用请提交工单。</b>		
操作审计				
实例管理-V2	<b>号码分组名称</b> 请输入号码分组名称			搜索 重置
我的号码管理-V2				
号码申请 へ	新建			
第三方线路申请 🔶	分组名称	描述信息	号码个数	操作
阿里云代理线路	Contraction of the Contraction o	良	2 详情	编辑「删除
虚拟号码	测试号码分组	Topol .	0 详情	编辑 <sup>:</sup> 删除
供应商门户 へ				共2条, 毎页显示: 10 ~ 〈 1 〉 🖳
资源管理				88

3.点击添加号码按钮,选择所需要的号码添加进号码分组。

● 号码       所属实例       归属地         沒有数据       沒有数据         #0%,       ▲         +添加号码       ・         ● 寺岡       所属实例         ● 日本市会的访问地址、进入到对应的实例工作台
●時       所屬实例       归屬地         沒有数据           #0条,       【       1         +添加号码           「添加号码           取消           第四教史例           1. 点击路色的访问地址, 进入到对应的案例工作台
没有数据
#09. < 1 > +添加号码
+添加号码
取消 <b>添加到实例</b> 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 添加到实例 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 <b>添加到实例</b> 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 添加到实例 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 添加到实例 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 添加到实例 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 添加到实例 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
取消 添加到实例 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
<b>添加到实例</b> 1. 点击蓝色的访问地址,进入到对应的实例工作台
1. 点击蓝色的访问地址、进入到对应的实例工作台
● 云呼叫中心 」「呼叫中心」
文物理理         新建         交更配置 ~         购买百音包         设置AK         C
200号研算语 名称 访问地址 FFW中心电话 创催时间 状态 描述 操作
第件電計 2.0 https://cc.v2.abyun.com/Wworkbench/hengs/ccc 0 u.v.u.4 2021-09-15 11:12:10 ●正常 常識 語論 実会理理・2.0 https://cc.v2.abyun.com/Wworkbench/hengs/ccc 2.0 https://cc.v2.abyun.com/Wworkbench/hengs/ccc 2.0 https://cc.v2.abyun.com/Wworkbench/hengs/ccc 3.0 https://ccc
我的导列管理-V2 2.0 https://ccc-v2.akyun.com/#/worldeenct//est 11 2021-03-1916-37.19 ●正常 读識 副後

2. 在**号码管理**中选择**添加**按钮,选择号码分组

@ 云呼叫中心		新增号码	×
概览	云呼叫中心 / 号码管理		
数据监控へ	号码管理	● 号码与号码分组,只能选择一种进行添加	- 1
坐席报表		号码 号码分组	- 1
技能组报表		号码 ✓ 请输入 Q	^
通话记录		号码 归属地	
客服管理へ			
坐席	0、= 17 (河南	沒有数据	
技能组	< 批編制除(0)		
号码管理		(	
流程管理へ		*用途	- 1
IVR流程		○ 仅呼入 ○ 仅呼出 ● 呼入和呼出 IVF/mage	- 1
音频		不绑定	~

# 1.1.3. 操作审计

阿里云云呼叫中心已与阿里云ActionTrail集成,您可以在ActionTrail中查看和检索用户行为日志,并将日志 投递到日志服务 LogStore或指定的OSS存储空间中,以满足实时审计、问题回溯分析等需求。

ActionTrail中记录的云呼叫中心操作日志

云呼叫中心的操作审计日志主要包含的是API事件,其中OpenAPI事件在ActionTrail中记录的eventType取值为ApiCall,其含义请参考开发指南API参考概述。

下述常用API事件目前已经包含在云呼叫中心的AP概述中,这些ApiCall类型的事件含义参考如下

事件名称	事件含义
ListConfig	批量获取配置
RefreshToken	刷新令牌
LaunchAppraise	发送语音满意度
ListContactFlows	获取IVR流程列表
AddBulkPhoneNumbers	批量新增号码
GetNumberRegionInfo	获取号码归属地
PickGlobalOutboundNumbers	按照被叫归属地自主选择号码
StartBack2BackCall	双呼

CreateSkillGroup	创建技能组
ListSkillGroups	获取技能组列表
ListSkillGroupsOfUser	坐席相关联技能组列表
ListTransferableSkillGroups	获取呼叫中心实例的可转接技能组
AssignUsers	导入客服
ListUsers	获取客服列表
ListAgentEvents	查询坐席日志信息
DownloadRecording	下载录音
List CallDet ailRecords	获取通话详单
ListAgentSummaryReports	坐席汇总报表
ListSkillGroupSummaryReports	技能组汇总报表
SaveWebRTCStats	保存WebRTC统计信息
GetInstance	获取呼叫中心实例详情
SendPredefinedShortMessage	发送短信

#### 呼叫中心的日志样例

下述示例展示了在ActionTrail中记录的创建云呼实例的日志信息,该条日志记录了呼叫中心的API事件 ListConfig的操作记录。

{
 "eventId": "21A29A59-078C-4C88-9352-9F90BA5820C4",
 "eventVersion": 1,
 "eventSource": "ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com",
 "requestParameters": { // API请求的输入参数
 "ConfigItem.4": {
 "name": "SatisfactionSurvey",
 "DimensionName": "instance"
 }
}

```
},
   "ConfigItem.3": {
     "name": "ShowCalleeID",
     "DimensionName": "instance"
   },
   "AcsHost": "ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com",
   "ConfigItem.2": {
     "name": "ShowCalledID",
     "DimensionName": "instance"
   },
    "ConfigItem.1": {
     "name": "AllowHangup",
     "DimensionName": "instance"
   },
   "RequestId": "21A29A59-078C-4C88-9352-9F90BA5820C4",
    "ConfigItem.8": {
     "name": "AllowChooseSkillGroup",
     "DimensionName": "instance"
   },
    "ConfigItem.7": {
     "name": "enableRecord",
     "DimensionName": "instance"
   }.
   "InstanceId": "13c33db2-41a5-b0d0-e9e96614ad32",
   "ConfigItem.6": {
     "name": "SmsSatisfactionSurvey",
     "DimensionName": "instance"
    },
    "ConfigItem.5": {
     "name": "AutoAnswerCall",
     "DimensionName": "instance"
    },
   "HostId": "ccc.cn-shanghai.aliyuncs.com",
   "AcsProduct": "CCC",
   "ConfigItem.9": {
     "name": "SettingWorkbenchLogLevel",
     "DimensionName": "instance"
   },
   "RegionId": "cn-shanghai"
  },
  "sourceIpAddress": "XXX.XXX.XXX", // 事件发起的源IP地址
 "userAgent": "AlibabaCloud (Linux; amd64) Java/1.8.0 152-b187 Core/4.4.5 HTTPClient/Apach
eHttpClient",
  "eventType": "ApiCall",
  "userIdentity": { // 请求者的身份信息
   "accessKeyId": "XXXX",
   "sessionContext": {
     "attributes": {
       "mfaAuthenticated": "false"
     }
   },
   "accountId": "105980482XXXX", // 阿里云主账号ID
   "principalId": "23921848911XXXX", // 当前请求者的ID
   "type": "ram-user", // RAM 用户
```

```
"userName": "gudihui2"
},
"serviceName": "CloudCallCenter", // 事件相关的云服务名称
"additionalEventData": {
    "Scheme": "http"
},
"apiVersion": "2017-07-05",
"requestId": "21A29A59-078C-4C88-9352-9F90BA5820C4",
"eventTime": "2021-02-03T04:10:08Z", // 事件的发生时间 (UTC格式)
"isGlobal": false,
"acsRegion": "cn-shanghai", // 阿里云地域
"eventName": "ListConfig" // 事件名称
}
```

### 1.1.4.1.0与2.0实例管理部分功能变动对比

配置	入口	变更	一览	:
----	----	----	----	---

功能	1.0	2.0	描述
来电弹屏	实例管理	控制台设置	位置改变
实例ID展示	实例管理实例id	访问地址中workbench/ xxx/agentdest中间的字 符串(xxx就是实例id)	取值改变
IVR集成设置	实例管理	控制台设置	位置改变
事件推送	实例管理	控制台设置	位置改变

云呼叫中心版本配置变更一览:

阿里云呼叫中	心配置清单一览	【表		
一级菜单	二级菜单	云呼1.0	2.0是否有	新增配置点
客服管理	坐席	$\checkmark$	$\checkmark$	新增工号、坐席场内外模式的配置
	技能组	$\checkmark$	$\checkmark$	无变化
号码管理	呼叫中心电话	$\checkmark$	$\checkmark$	无号码下载用量
流程管理	IVR流程	$\checkmark$	$\checkmark$	IVR中无短信模块,放音模块无默认可选音频
	音频	$\checkmark$	$\checkmark$	无变化,亮点新增音频播放倍率
	智能语音导航	$\checkmark$	$\checkmark$	检查智能语音导航的对接和运转
智能对话分析		$\checkmark$	×	暂无此模块
批量外呼			$\checkmark$	新增号码并发数量配置
				来电显示、外呼显示、呼入挂机方式、自动接听来电、录音
设置	工作台设置	$\checkmark$	$\checkmark$	下载、选择技能组登
				坐席侧录音、工作台日志等级暂无
	满意度调研	$\checkmark$	$\checkmark$	新增短信满意度模板按键配置体现通话记录满意度指数中
	来电弹屏	$\checkmark$	$\checkmark$	根据需要配置
	IVR集成	$\checkmark$	$\checkmark$	函数模块配置开通
	事件推送	$\checkmark$	$\checkmark$	集成类客户可配置:开通消息队列需打开
	短信配置	$\checkmark$	$\checkmark$	开通短信模板
	质检推送管理	$\checkmark$	$\checkmark$	质检推送打通
	外呼控制	$\checkmark$	$\checkmark$	新增批量上传呼出黑名单配置
	呼入控制	X	$\checkmark$	IVR分支模块中新增呼入号码黑名单标签功能(优化亮点)

# 1.2. 坐席工作台

云呼叫中心坐席工作台介绍。

#### 一、简介

管理员将主账号、子账号导入呼叫中心实例,并为其赋予相应的角色和配置技能组以后,坐席便可在系统进 行接线和拨打电话等软电话操作。坐席工作台具备上线、下线、小休、结束小休、接听(呼入)、拨打(呼 出)、话后处理、通话保持、通话取回、二次拨号、转接、监听、查看通话记录等功能。(注:坐席工作台 只能在高于58版本的Chrome浏览器中运行)

#### 二、功能描述

#### 1、上线

客服首次进入坐席工作台自动将该坐席的相关信息配置给服务器,待从服务端拿到配置数据以后点击 上线 按钮即可登录到坐席工作台,上线后进入空闲状态(注:只有空闲状态下可接听、拨打电话)。如 该坐席无所归属的技能组,则无法进入到坐席工作台,需在客服管理中将该坐席加入到技能组。

	坐席工作台	🕜 坐席接入点·北京	下载任务	设备检测	支持	mengzhen @ accV2
		1				
<	O <sup>z</sup> Z		<u>1</u> 9			
您问	尚未开始工作					
	上线	l –				

### 2、下线

点击坐席工作台页面右上角按钮,出现下拉框体。点击 下线 按钮则坐席签出,客服将无法拨打或接听电话。



### 3、小休

# 有两种情况进入小休状态,一种是手动置为小休,一种是来电久振未接30s自动转为小休:

- 点击坐席工作台页面右上角按钮,出现下拉框体。点击 小休 按钮进入小休状态,此时呼入的电话系统 将自动分配给其他空闲客服。
- 为了提高接通率,当有来电振铃30s后未接听,会自动将当前坐席置为小休状态。电话自动流转回转人工 队列,分配给其他空闲坐席。



#### 4、结束小休

在小休状态中可以选择结束小休与下线,点击 结束小休 按钮可以回到坐席工作台继续工作,点击 下线 按钮,坐席签出。

	坐席工作台	♀ 坐席接入点·北京	下载任务	设备检测	支持	mengzhen @ accV2
		1				
	0 <sup>z</sup> <sup>z</sup>					
您能	尚未开始工作					
结束小休		下线				

### 5、接听电话(呼入)

当坐席工作台处于空闲状态,有电话呼入时,来电提示音响起,点击 接听 按钮,即可接听电话;



#### 6、拨打电话(呼出)

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;
- 选择指定号码, 就会使用选择后的号码进行外呼

客户接听后,客服开始和客户进行通话,此时完成一个外呼过程。

孟珍test的	的工作台			小休	下线
孟珍testf 呼入 明出 通话记录 转接 会议 监听 我的工作	り工作台 05i 1 4 7 ×	福建       1       2       5       8       0       拨打	前田 ✓ ③ 3 6 9 #	小休	下线

#### 7、挂机

客服在拨打电话时或与客户通话过程中,点击 挂机 按钮则结束此次通话(注:呼入电话的 挂机 需去设置页面进行配置)。



#### 8、通话保持

坐席跟客服交谈过程中,客服如果有业务需求需要跟客服主管确认可以点击通话保持按钮以后,客户侧听到的是拨打电话的声音,客户侧听不到坐席的声音,点击通话取回按钮,恢复通话。



#### 静音,客户侧听不到坐席侧声音,点击取消静音按钮,恢复通话。

 Signed
 Signed

#### 10、拨号盘

对方电话支持按键交互、客服可点击 拨号盘 按钮,通过拨号键盘,按键进入到对方流程。

① 云呼叫中心	坐席工作台	④ 坐席接入点·北京	下载任务	设备检测	支持	mengzhen @ accV2
孟珍test的工作台						小休下线
<ul> <li>(デ) ・デル电磁 ② ご 注机, が在地区 渤江・町所 ・酒(二), ・満(二), ・一, ・一, ・一, ・一, ・一, ・一, ・一, ・一, ・ー, ・,</li></ul>						

#### 11、话后处理

客服挂机后,工作台即进入到话后处理的状态,此状态下不能接听电话;点击 话后处理 按钮后开始接听处于正计时状态,客服可以进行话务总结。

#### 用户指南·用户指南

(1) 云呼叫中心			坐席工作台	₽ 坐席接入点·北京	下载任务	设备检测 支持	mengzhen @ accV2
孟珍test的工作台							小休 下线
<ul> <li>野入 野出</li> <li>茶宅电话 0 ●</li> <li>所在地区 浙江-研 福山号码 05</li> <li>通话时长 00:00:</li> <li>通话时长 00:00:</li> <li>通话时长 00:00:</li> <li>第5</li> <li>第5</li> <li>会议</li> <li>开始</li> <li>支</li> </ul>	已挂机. <sup>州</sup> 39 援听 (14) 后处理						
孟珍test的工作台							小体下线
野山         来电电话 0571-8           野山         所在地区 浙江-杭           通话记录         通话记录           特佳         通话记录           会议         开始提明           宽听         我的工作	556**** // 19 f (00:00:36)						

#### 12、开始接听

通话结束后 开始接听 按钮出现,如不点击该按钮,倒计时15秒之后进入空闲状态;当用户点击 话后处理 按钮后开始接听处于正计时状态,此时点击开始接听进入空闲状态。



孟珍test的工作台	小休 下线
野人       未电电话 0571-8656****         野出       所在地区 浙江-杭州         通話印录       總叫号码 06[]         時提       通話时长 00:00:39         会议       开始接研 (00:00:36)         监听       我的工作	
孟珍test的工作台	小休 下线
呼入       来电电话 0571-8656****         呼出       所在地区 浙江-杭州         通话记录       地叫号码 05         通话时长 00:00:39       通信时长 00:00:39         会议       开始接听 (00:00:36)         监听       我約工作	

#### 13、再次拨打

外呼挂断电话以后,可以点击再次拨打按钮,联系客户。

#### 14、转接

只有在通话过程中才可进行转接。直接转接就是直接将电话转接给其他坐席; 咨询转接就是先与所转接的坐 席进行通话, 视情况可转移通话或取消转接。

(1)转坐席或者技能组:点击转坐席 或者 技能组 后会出现可拨打人员(包括空闲状态下及配置了手机 号码信息的坐席)的列表,选中要转接的坐席,点击 直接转接 或 咨询转接 按钮即已转接。

概览 数据监控	^	可错儿的工作	衔	插外段式能所 仅外岬 小体 下线
坐 愈报表 技能组报表 适务报表 通话记录 语音信箱	^	呼入 呼出 * 李 通话记录 转接 会议 : 监听	坐席 技範囲 外部申话 寿接时会插队到最优先位置 精協人接端组名称进行爆糊搜索 ~ 云呼运营技能组 当前在线坐席: 1	
客服管理 坐席		我的工作	当前排队数量: 0	
技能组		1	<b>我是技能组</b> 当前在线坐席:0	
<b>亏销官理</b> 法程管理	~		当前排队数量: 0	
IVR流程			< 1/1 >	
音频 批量外呼	~		直接转接 咨询转接	

(2)转外部电话: 点击 转外部电话 将会切换到拨号键盘,拨到需要转接到的号码,点击 直接转接 或

#X       #X <td< th=""><th>@ 云呼叫中</th><th>中心</th><th></th><th></th></td<>	@ 云呼叫中	中心		
FX       我会应       我分都电话         FX       FX       FX         潮话记录       C         FX       T       Z       A         FX       T       S       G         FX       T       S       S         T       S       S       G         FX       T       S       S         T       T       T       S       S         T       T       T       T       T       T         T       T       T       T       T       T       T         T <tht< th=""> <tht< th=""> <tht< th=""></tht<></tht<></tht<>	孟珍test的	的工作台		
National A       1       2       3         Still       1       2       3         Still       4       5       6         Reining       4       5       6         Reining       7       8       9         *       0       # <u>Bitstille</u> 209848	呼入呼出	转生	席 转	外部电话
A     5     6       強約工作     7     8       水     0       進程转援     咨询转援	通话记录转接		0	
监府 我的工作 7 8 9 * 0 #       工業     2       工業     2       工業     2       工業     2	会议	-	2	3
xm1ff 7 8 9 ★ 0 # 直接转接  咨询转接	监听	4	5	6
*     0     #       直接转援     咨询转援	我的工作	7	8	9
*     0     #       直接現料度     咨询转接			-	-
<u> </u>		*	0	#
		古培輔	培	次询转接
		H1X+4	192	日间积过

#### 咨询转接 按钮即可转移通话。

#### 15、通话记录

坐席点击 通话记录 标签,可以查看自己外呼和接听的通话记录,点击每条记录右侧的电话标志即可回拨。

• 云呼叫	中心		坐廊工作台 ●坐廊接入点北京 下载任务 设备检测 支持	mengzhen @ accV2
孟珍testé	的工作台			
呼入	请输入号码	Q		
呼出 通话记录	0571-8656**** 04-06 21:31	$\overline{\ }$		
转接会议	<b>0571-8656****</b> 04-06 21:23	$\overline{}$		
监听	188****1452 04-06 21:19	$\overline{}$		
我旳丄作	188****1452 04-06 21:11	$\overline{}$		
>	<b>188****1452</b> 04-06 21:09	$\overline{}$		
	<b>188****1452</b> 04-06 21:06	$\overline{}$		
	<b>188****1452</b> 04-06 21:06	$\overline{}$		
	188****1452 04-06 21:03	$\overline{}$		
	188****1452 04-06 21:02	$\overline{\bigcirc}$		
	<b>137****0201</b> 04-06 19:46	$\overline{}$		
	< 1/3 >			

#### 16、监听

只有技能组组长和管理员有监听正在通话中的电话的权限。点击 监听 标签,可以看到目前正在通话的坐 席列表,选择其中一个坐席,点击下方 发起监听 按钮,就可以开始监听坐席通话。当监听开始后,可以点 击 结束监听 按钮,结束目前的监听。

他云呼叫	中心		坐席工作台	⑦ 坐席接入点·自动(张北)	设备检测	支持 loud	callcente*-te***
cloudcall	center-test-2的工作台						小休 下线
呼入	刷新						
通话记录	• 孟珍test						
转接监听	< 1/1 >						
2011 我的工作							

#### 17、我的工作

我的工作统计了坐席的在线时长、外呼拨打、呼入接听的数据,当前技能组是坐席迁入的技能组。

#### 用户指南·用户指南

( 云呼叫中心	坐席工作台 ① 坐席接入点北京 设备检测 支持	mengzhen @ accV2
孟珍test的工作台		小休 下线
呼入 呼出 通信は深 注行 近所 茂的工作 数据看板		

18、场外模式

场外模式接听:坐席点击场外模式接听的话,会将该坐席的来电转移到坐席管理中设置的手机号码或者固话上。

注意:

如果转到这个坐席的手机来电或者固话来电没有接听,我们会将该坐席的状态置为小休模式,10分后 后才会重新回到空闲模式,在小休模式中来电是不会分配该坐席的;

运营商对于同一号码的呼叫一般都有频次限制,如果您使用了该模式请联系运营商对于场外模式接听 的电话进行加白处理,否则也会造成场外模式接听坐席手机接不到电话的问题。



#### 点击以场内模式上线重新回到坐席工作台接听



#### 三、错误反馈与帮助

#### 1、麦克风未开启

麦克风未开启会导致不能拨打和接听电话,出现"麦克风异常"的页面。初次进入会弹出 麦克风 窗口,点击 允许 则可正常使用坐席工作台;点击 禁止 或 × 则不能正常使用坐席工作台,下线后再次点击 上线 按钮则会出现 麦克风异常 的页面

#### 用户指南·用户指南

$\leftarrow \rightarrow \mathbf{G}$	ccc-v2.aliyun.com/#	/workbench/cccV2-km	/agentdesk			
-	ccc-v2.aliyun.com想到	<b>₽</b> ×		••••••••••••••••••••••••••••••••••••••		-
(1) 云呼叫	● 使用您的麦克风				<i>至</i> 席工作台	⑦ 坐席接
概览		禁止允许				
数据监控	~					
坐席报表						
技能组报表						
通话记录						//
客服管理	~					
坐席						
技能组						
号码管理						
流程管理	~ <				你兴主王始工作	
IVR流程					恣问不开妇工TF	
音频					◯注册中	
设置						
安吧人旦	(田口)雪上十刻	ᄨᇛᄴᄟᆇᅮᄱᆘ	的主古风风标选	·Z		

客服人员(用户)需点击浏览器地址栏右侧的麦克风图标选择

允许https://ccc-v2.aliyun.com使用您的麦克风 , 再点击 故障已排除,重新上线 按钮则能够重新进入到 坐席工作台。

🚫 电话麦克风出现问题,系统坐席已迁出。

请检查设备链接情况,尝试重新拔插USB接口或请IT管理员协助处理!

故障已排除,重新上线

#### 2、账号重复登录

一个账号只能注册一个坐席工作台,当重复登录时(使用同一个账号登录坐席工作台),第二次登录的账号 会被拦截不可登录。

@ 云呼叫中心	◎ 已经有设备注册	坐席工作台 ❷坐席接入点北京 下载任务 不可继续注册	设备检测
概览			
数据监控へ			
坐席报表			
技能组报表			
通话记录			
客服管理 へ			
坐席			
技能组			
号码管理	ErrorCode: ListDevices		
流程管理へ	ErrorMessage: 已经有设备注册, RequestId: 1255A4FE-EAC5-4AE	不可继续注册 3F-8EFF-946CB7973470 复制	
IVR流程		芯间不开短上TF	
音频			
设置			

# 1.3. SIP话机与办公模式能力

在云呼叫中心2.0版本中,我们新增了一个重要特性:支持SIP固话话机,并且推出一种全新使用场景:办公电话模式。

#### 功能简介

#### 新能力

#### SIP固话话机

允许客户将购买的SIP固话话机与云呼上的坐席打通,从而让坐席通过固话话机进行通话。主要功能包括:

·技能组长/管理员批量对坐席人员进行SIP话机状态管理,包括注册、重置密码

·每个坐席的软电话、SIP话机分别有专属分机号

·坐席自助关联SIP话机、并在上线时选择SIP话机模式登录

·SIP话机的对接、注销达到秒级响应

#### 办公电话模式

为内部办公时仅使用固话话机的客户提供,使得每个员工无需登录云呼叫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。目前,暂不支持座席通过SIP话机发起转接,电话会议等能力。 由于不涉及座席状态,因此IVR中不支持排队转人工相关能力。

#### 云呼所有通话模式以及话机终端汇总

即:座席工作台+WebRTC/SIP话机(二选一)。工作在此种模式下,座席需要手工签入、签出以及设置成就 绪状态。当接听分配的电话时,自动进入通话状态,通话结束,自动进入后处理状态,然后座席需要手工设 置成就绪状态(工作台上提供了在话后处理中自动进入就绪状态的能力,但是这个行为座席可以自行控制, 因此仍然认为座席需要是手工触发就绪状态)。 采用手机接通。工作模式由其他模式切换成场外模式后,座席自动签入,签入后处于就绪状态,当接听分配 的电话时,座席进入通话状态,通话结束,自动进入后处理状态,然后后台再把座席状态修改为就绪。使用 场外模式的场景下,由于场外模式下的小二无法访问工作台,因此仅能接听电话,无法主动发起外呼、转 接、会议、督导等,但是其他工作在场内模式的座席,可以向对待普通场内座席一样,对工作于场外模式的 座席发起内部呼叫、转接、会议、督导等。

仅支持SIP实体话机,就像传统集团办公电话一样。业务场景上,不涉及座席状态变更,只要SIP话机在线, 即可呼出和接听。目前,暂不支持座席通过SIP话机发起转接,电话会议等能力。由于不涉及座席状态,因此 IVR中不支持排队转人工相关能力。

当前的实现,工作模式的切换在座席管理界面,上述各个工作模式互斥,不能自由切换。座席工作台并未对 这些工作模式做足够的支持,比如在场外模式下,座席还可以登录控制台,但是在使用的时候会存在无法通 过WebRTC接听等异常情况。座席希望能在WebRTC,SIP Phone和手机三种终端之间便捷切换,因此需要对 上述工作模式进行优化。

考虑到座席希望能在WebRTC, SIP Phone和手机三种终端之间便捷切换,我们未来将不再区分场内和场外模式,而是统一为桌面(Desktop)模式,办公电话和移动(Mobile)模式。

桌面 (Desktop) 模式下

1)座席管理界面中,可以增加如下配置:座席下线后,是否用手机接听。如果选择否,则行为和当前的场 内模式一致。如果选择是,则如果座席从工作台中签出,来电仍然可以分配给这个座席,利用手机接听。如 果座席再次签入工作台的,则仍然同座席工作台配置的SIP设备(WebRTC或者SIP话机)接听。

2) 座席在签入了,如果座席配置了SIP话机(实体话机或软话机),则座席可以选择用哪一个设备 (WebRTC或者SIP话机)接听。

#### 使用说明

#### 初始化SIP话机

首先,在【客服管理】-【坐席】模块中,新增了【软电话分机号】、【SIP话机分机号】、【SIP话机状态】 以及【SIP话机型号】四列数据:

-【软电话分机号】: 指后台给每个坐席分配的软电话的分机号,可通过此分机号直接呼叫该坐席(类似内部呼叫)

-【SIP话机分机号】: 在某个坐席激活SIP话机后, 会给TA分配一个SIP话机的分机号, 该分机号用于话机上 线等动作

-【SIP话机状态】:分为三种:无SIP话机(即未初始化)、离线、在线,在某个坐席激活SIP话机后才有

-【SIP话机型号】:手动输入, 仅做记录使用, 在某个坐席激活SIP话机后才有

#### 左侧勾选坐席后,在底部【批量操作】中选择【SIP话机初始化】

• 云呼叫中心											坐席工作台	⑦ 坐
概览		云呼叫中心	ン / 坐席									
数据监控	^	坐席										
坐席报表 技能组报表		添加	批量管理	✓ Q 请输.	入用户名/姓名进行根	具糊: 请输入技能维	名称进行模糊: >					
话务报表	~		用户名	姓名	도号	软电话分机号	手机号码	邮箱	SIP话机状态	SIP话机分机号	SIP话机型号	
通话记录			dd.d	1		89051225		123345@123.com	● 无SIP话机			
语音信箱			edward95	edward95		80001187	861888888888 9	18888888888@qq.co m	• 离线	89051026	111	
客服管理	^		edward96	edward96		80001189	861888888888 8	18888888888@qq.co m	<ul> <li></li></ul>	89051029	111	
<b>坐席</b> 技能组			edward98	edward98		80001194	861888888888 8	18888888888@qq.co m	<ul> <li>              ñ             ś</li></ul>	89051030	111	
号码管理			edward99	老卢	10020202	80001193	8613501211234	yonghong.lyh@test.c om	<ul> <li>憲线</li> </ul>	89051031	111	
流程管理	~ <		lican	lican	123456	80001699	8615011554069	123@123.com	<ul> <li>高线</li> </ul>	89051033	111	
IVR流程			lishenwei	李绅威		80001063		Isw01241927@alibaba -inc.com	唐线	89051034	111	
批量外呼	$\sim$		liusong	刘松		80001062		Is01218405@alibaba- inc.com	唐线	89051035	111	
设置			paige	paige		80001008			<ul> <li></li></ul>	89051036	111	
			paige-v2	paige-v2	paige001	80001012	13810862983	paige.cxl@alibaba-in c.com	唐线	89051068	111	
			列表批量管理 批量删除 (1) SIP话机初始化(	^ 1) <b>e</b>	-						共61条,	每页

#### 阅读提示信息。

30001187	861888888888 9	18888888888@qq.co m	● 离线	89051026	11
300011	SIP话机初始化:			×	11
300011	• 对于无SIP话机的坐席,将 密码	新分配一个SIP话机专用分机号,	,并且为其设置一个	<sup>上</sup> 默认密码作为SIP话机	11
300011	<ul> <li>对于已有SIP话机的坐席</li> <li>该操作可能导致在线的SIF</li> </ul>	包括离线和在线状态),只会重 <b>`话机成为离线状态</b>	i置其SIP话机密码为	可新密码	11
300016	<ul> <li>如果您是集成客户,请确们 后再进行该操作,否则会帮 还要继续初始化操作吗?</li> </ul>	<b>呆软电话SDK升级到V2.2.0及其</b> 导致坐席无法正常上线	以后,OpenAPI版	i本升级到V2.3.0及其以	11
300010	X1232551038103811-31	下一步	取消		11
300010 <del>0</del> 2		inc.com	● 商级	89051035	11

#### 点击【下一步】后, 输入新密码和设备型号:

SIP话机	刃始化:	×
	*请输入新密码:	
	请输入	
	•请输入设备型号(仅做记录用,不校验):	
	请输入 0/20	0
	确认初始化 取消	

点击确认初始化后,会开始初始化。初始化成功后,坐席会被分配一个SIP话机分机号,话机状态变为【离线】。

用户名	姓名	工号	软电话分机号	手机号码	邮箱	SIP话机状态	SIP话机分机号	SIP话机型号
dd.d	1		89051225		123345@123.com	唐线	89051290	ceshishebei

重复进行该动作,只会重置坐席的SIP话机密码。

#### 坐席注册SIP话机

在管理员给坐席初始化SIP话机后,坐席人员可以自助进行话机的注册和上线。在【设备检测】中,新增了 SIP话机的相关检测。

设备检测	
⊘ 浏览器	重新检测
✓ 网络	重新检测
① 耳机	检测
1 麦克风	检测
SIP话机(离线)关于SIP话机	重置密码

点击【重置密码】,可以自助重置话机的密码,用于话机与呼叫中心的对接(详见下文)。

重置SIP话机密码	>	<
SIP话机分机号/用户名:	89051025	
* 新密码:		
• 再次填写新密码:		
* 验证码:	1VmQUd	
	确认 取消	]

#### 在SIP话机接入流程

详见: https://help.aliyun.com/document\_detail/214108.html

#### 使用SIP话机登录

在坐席上线时(且SIP话机为在线状态时),会增加【SIP话机】登录的选项。在选择后,会切换到SIP话机接 听。技能组的选择,并不会影响使用话机或软电话。此外:

·如果设置中【坐席登录时选择技能组】为关闭,仍然展示此弹窗

登录请选择		
技能组:	全选 ×	
话机选择:	○ 软电话	
		确定



·如果要切换成软电话,需要下线、再上线并切换。

·任何来电会同时在软电话和SIP话机上振铃。

·外呼时可以用软电话或SIP话机拨号,如果用软电话外呼,任何时刻用SIP话机接起也是可以继续通话的,但 SIP话机或软电话任何一个挂机,电话将挂断。

#### 办公电话模式

使用SIP话机上线后,可以关闭云呼产品系统的情况下继续使用SIP话机进行呼入、外呼。这个模式称为办公电话模式。当SIP话机处于在线状态时,在【客服管理】-【坐席】-【编辑】-【坐席工作模式】中,可以选择【办公电话】模式,将该坐席办公模式进行切换。

附三种坐席工作模式之间的状态切换说明:





#### IVR中直接转接分机号

本次SIP话机能力上线的同时,IVR的转人工模块中也新增支持【转分机号】,输入目标坐席的软电话或SIP话机分机号即可转接,且无论其使用哪个设备在线,后台会自动寻找在线设备(如IVR中填SIP话机,当坐席使用软电话在线时也可以转接成功)。

#### 计费相关问题

以下部分免费:

·SIP话机的管理、使用、办公模式等模块能力均为免费功能,但客户需自备SIP话机设备(建议使用推荐的品牌型号)。

以下部分将进行收费:

·SIP话机通话费用:与当前云呼收取的费用完全相同,可以等同于使用软电话

·**内部通话:**内部通话(坐席与坐席之间通话)当前免费,但会在未来将产品化升级,并会在合适的时间收 取内部通话费用,按通话量付费

# 1.4. 其他顶部导航栏功能

### 1.4.1. 设备检测
设备检测功能允许用户对浏览器、网络状态、耳机、麦克风进行可用性检测。同时,还可以选择耳机试听音量、输出设备,以及麦克风的输出设备。

为了保证您的通话质量,我们仅支持在谷歌58版本以上的浏览器来使用云呼叫中心,并且强烈建议您使用专业的USB接口耳麦。插入耳麦,点击头部导航的设备检测,会在右侧打开一个弹层页面,弹层页面打开时, 会自动检测您本机的设备,包括浏览器、麦克风以及扬声器。



- 浏览器: 点击重新检测, 图标绿色即代表浏览器正常。
- 网络检测:点击重新检测,图标绿色即代表当前的网络正常。
- 耳机:选择耳机一栏下拉框中的可以听见音乐的耳机设备,如果听不见选择下拉框中的其它耳机设备进行
   尝试,直到可以听到播放的音乐,然后点击"能听到音乐",图标绿色即代表正常。
- 麦克风:选择麦克风一栏下拉框中的可以听见自己说话声音的麦克风设备,如果听不见选择下拉框中其它的麦克风设备进行尝试,直到可以听到自己说话声音,然后点击"能听到自己讲话的声音",图标绿色即代表正常。
  - 此时建议您在正式开始工作前,登录云呼上线进行一次测试性的外呼,可以打给自己的朋友或者同事, 看对方是否可以听清楚你讲话,是否有杂音,确保通话效果正常,再开始正常工作。
  - 2. 其他说明:
    - 。 该设置仅对云呼叫中心有效,其他应用,例如音乐播放器,依然会使用默认语音设备。
    - 如果您更换了电脑、浏览器或语音设备,当通过我们的设备检测页面检测成功时,此时我们仍然建议 您通过坐席工作台进行一次外呼,您可以外呼给自己的朋友或者同事,以确保设备100%的没有 问题。
    - 当您清除浏览器缓存,或者通过其他清理软件例如360安全卫士清理垃圾时选中了谷歌浏览器,那么 将会清除您的语音设备选择信息。

# 1.5. 数据大屏(概览)

云呼2.0版本提供全新的数据概览页面,支持自动刷新,以及大屏模式。

明明中心 7 103 F叫中心整体	E 指标								
在14全席数 0	Ô	当新排队个数 0	2:	3580.8×810 0	nte.	平均等待时长(1) 0		IVR中交互的电话个数 O	. 0
坐席工作状	态在线全席数	0	空间全席数	0	今日数据概范 <sup>近角已里</sup> 3		жея 0%	20s接通率 0%	
2	小伟全席数 话后处理全席数	0	通改至年数 全常利用率 0.012130	0 142166177738%	• 時入 0 • 時出 3		<sup>時人工接通率</sup> 0%	呼出接通率 0%	
话务趋势 1				2021-04-03		今日适务统 1	B†		
0 2021-04- 1	-02 00:00 2021-04-	02.06:00 1	2021-04-02 12:00 2	021-04-02 18:00	2021-04-03				
0 2021-04-	-02 00:00 2021-04-	02.06:00 3	2021-04-02 12:00 2	1021-04-02 18:00	2021-04-03				
	a.c. aa aa aa								

主要指标包括:

- □呼叫中心整体指标
  - □在线坐席数:当前处于"在线"状态的坐席数量
  - □当前排队个数:当前排队队列中的电话数量
  - □当前排队最大等待时长:当前排队队列中等待最久的电话的等待时长
  - □平均等待时长(过去一小时):过去一小时里排队队列中电话的平均等待时长
  - □NR中交互的电话个数:当前在NR流程中的电话数量
- □坐席工作状态
  - □总坐席数: 实例下创建的坐席总数
  - □在线坐席数:当前处于"在线"状态的坐席数量
  - □空闲坐席数:当前处于"空闲"状态的坐席数量
  - □通话坐席数:当前处于"通话中"状态的坐席数量
  - ○□话后处理坐席数:当前处于"话后处理"状态的坐席数量
  - □坐席利用率: 所有坐席的通话时长+话后处理/在线时长
- □今日数据概览
  - 话务总量:截止当前的总通话数量
  - 满意度:标记为满意的评价数 / 满意度调查响应次数
  - 。 20s服务水平: 排队到接通的时间少于20S的电话数量 / 排队电话数量
  - 呼入接通率:转人工接通次数 / 呼入总数
  - 呼出接通率: 外呼接通量 / 呼出总数
- 话务趋势(支持单日筛选以及动态筛选时间范围)
  - 进线量: 呼入到在线坐席的通话数量

- 转人工量: 通话中转接人工的通话数量
- 坐席接听量:坐席成功接通的通话数量
- 队列放弃量:用户在排队中放弃通话的数量
- IVR放弃量:用户在IVR流程中放弃通话的数量
- 坐席放弃量: 用户在坐席接通过程中放弃通话的数量
- □今日话务统计
  - 支持记录当日全部的转人工量、接听量、ⅣR放弃量、排队放弃量、振铃放弃量、外呼接通量、语音邮箱、排队超时、排队溢出、转人工失败、智能导航放弃、ⅣR异常数据。

# 1.6. 数据监控

# 1.6.1. 坐席报表

坐席报表模块提供完整的坐席视角的数据统计报表。

主要功能包括:

- □支持快速按时间筛选或者自定义时间范围
- □支持客服所属技能组字段,同时支持筛选
- □支持按用户名/姓名搜索
- □支持自定义选择展示/隐藏表头字段
- □可对坐席、外呼、呼入电话详细数据的表单单独查看,多达30+个字段
- □下载报表,当大数据量下载时系统将自动进行分批下载

💮 云呼叫中心								坐席工1	作台 ③ 坐席	接入点-杭州	下载任务 设备检	则 支持	- 110 y 5
概范		云呼叫中心 / 生	加报表										
数据监控	^	坐席报	表										
坐席报表		<b>☆</b> ∓ 昨:	F 7F 30F	紀始日期		结束日期	~	<ol> <li>(1) 清輸入用户名</li> </ol>	/杜名讲行模糊:	自分	▷ 义 洗 择 香 看 字	. 段 🗸 👘	
技能组报表				ABAULU AU		04004499		- may 010 L	ALL LOLLING BRIDE	ЦА	CAGHER I		
话务报表	^	基础数据	呼入数据 呼出數	牧据									下载按钮
通话记录		客服姓名	Ie	在线时长 ③	小休时长	坐席利用率 ③	总就绪时长	最大就绪时长	总电话量 💿	总通话时长	最大通话时长	平均通话时长	操作
语音信箱		24.0	9587	163:55:34	05:25:09	33.61%	108:42:11	75:29:19	23	00:00:59	00:00:48	00:00:15	详情
客服管理	^	540	1234	57:18:28	06:01:34	5.46%	54:05:51	41:05:54	14	00:02:21	00:00:52	00:00:29	详情
坐席		< 9.4		-	-	0.00%	-	-	0	-	-	-	详情
技能组		N155			-	0.00%			0				详情
号码管理		d Ma		63:32:06	00:08:30	8.42%	57:59:26	10:04:17	74	00:06:22	00:02:27	00:00:21	详情
10000		$\widetilde{V}^{(n)}(Z)$		05:35:01	-	0.00%	05:35:01	00:55:10	0	-		-	详情
加柱管堆		0.9			-	0.00%	-	-	0	-		-	详情
IVR流程		υæ			-	0.00%	-		0				详情
音频		4								共8条。	每页显示: 20 、	✓ < 上—页 〔	↓ 1 下-页 〉
批量外呼	~									24-22-1			
设置													

具体字段取值说明请查看: 接口文档



返回数据					返回数据
名称	类型	示例值	描述		示例
Code	String	ОК	响应码。		비것비
- Data	Array of Data		数据。		
+ Inbound	Struct		呼入指标。	]	
+ Outbound	Struct		呼出指标。		
+ Overall	Struct		整体指标。		
StatsTime	Long	1620291600000	时间戳,时间段开始时间。		
HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码。		
Message	String	无	响应信息。		
RequestId	String	943D8EF3-3321-471F- A104-51096E0A94D6	请求ID。		

# 1.6.2. 技能组报表

技能组报表模块提供完整的技能组视角的数据统计报表。

主要功能包括:

- □支持快速按时间筛选或者自定义时间范围
- □支持按技能组ID/名称搜索
- □支持自定义选择展示/隐藏表头字段
- □可对坐席、外呼、呼入电话详细数据的表单单独查看,多达30+个字段
- □下载报表

💮 云呼叫中心							坐席工作	#台 ⑦ 坐席接入	.点·杭州 下载任务	设备检测	支持 5	unhuijiang @ AICO
概范		云呼叫中心 / 技能组报表										
数据监控	^	技能组报表										
坐席报表		今天 昨天 7天	30天 記始日期		- 结束日期	~	<ol> <li>遺動入技能(約)</li> </ol>	D/名称进行權i	自定ゞ	(洗择字段▲		\$ V. O
技能组报表							-1 19900 000000		H/C/	cian rike		
话务报表	^	基础数据 呼入数据	呼出数据									下载按钮
通话记录		技能组名称	电话总量 ⑦	在线时长 ③	坐席利用率 ③	总小休时长	总就绪时长	最大就绪时长	平均就绪时长	总通话时长	最大通话时	{ 操作
语音信箱		默认	0	13:25:02	100.00%		-			-		详情
春服管理	^	scsCZ	0		0.00%							详情
坐席		< 1							土2条 毎百馬		< 1-m	• ۲
技能组									YCC/K, 465420		· - ~ L	
号码管理												
流程管理	^											
IVR流程												
音频												
批量外呼	~											
设置												

#### 具体字段取值说明请查看: 接口文档

	返回数据					不灾目
	名称	类型	示例值	描述		调试
)	Code	String	ОК	响应码。		返回数据
	- Data	Array of Data		数据。		示例
	+ Inbound	Struct		呼入指标。		错误的
	+ Outbound	Struct		呼出指标。		
	+ Overall	Struct		整体指标。		
	StatsTime	Long	1604639129000	时间戳,时间段开始8	讨问。	
	HttpStatusCode	Integer	200	HTTP状态码。		
	Message	String	无	响应信息。		
	RequestId	String	943D8EF3-3321-471F- A104-51C96FCA94D6	请求ID。		

# 1.7. 通话记录

通话记录实时展示每一通电话的真实情况,支持录音播放和下载功能,管理人员可以查看任意一通电话记录 的详情,主栏目支持搜索可以查询到近30天的通话记录。

#### • 实时推送通话详情和录音信息

概览		云呼叫中心 / 通话记录						
数据监控	$\sim$	通话记录						
通话记录								
客服管理	^	主叫号码 请输入主[	川号码	被叫号码 请输	入被叫号码	客服姓名	请输入用户名/姓名进行模糊搜	索 > 投索 重置
坐席		技能组 请输入技能	能组ID/名称进行模糊搜索 🖌					
技能组								
号码管理		今天 昨天 7天	30天 起始日期	- 结束日)	明 曲			
流程管理	^	开始时间 ②	通话建立时间 ③	主叫号码	被叫号码	呼叫类型~	挂断原因~ 通话时	1 操作
IVR流程	<	2021-03-28 13:37:44	2021-03-28 13:37:44	159	08	呼入	振铃放弃	详情   通话ID
夺牺		2021-03-28 13:34:32	2021-03-28 13:34:54	083	159	呼出	正常	详情   播放   下載   通话ID
87%		2021-03-25 13:49:15		083	155	呼出	未接通	详情   通话ID
设置		2021-03-25 13:48:44	-	083	159	呼出	正常	详情   通话ID
		2021-03-25 13:36:07		083	159	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-25 13:35:11		083	159	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-25 13:34:59		083	159	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-24 16:14:25		083	159	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-24 16:09:19		083	159	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-24 16:09:06		083	15	呼出	未接通	详情   通话ID

- 通话详单列表
  - 开始时间: 呼出指外呼拨打的时间, 呼入指来电云呼的时间
  - 通话建立时间:呼出指外呼接听的时间,呼入指来电云呼的时间
  - 主叫号码: 当呼叫类型为呼入时指的是客户电话; 当呼叫类型为呼出时指的是坐席侧电话
  - 被叫号码: 当呼叫类型为呼入时指的坐席侧电话; 当呼叫类型为呼出时指的是客户侧电话
  - **呼叫类型**: 分为呼出、呼入、双呼、预测式外呼、虚拟号码外呼;

- **挂断原因**:即呼入或呼出电话的挂断原因,有以下七种情况:
  - 正常 (呼入或呼出时)

接通的电话进行常规的挂断电话,坐席主动挂断或用户主动挂断都可以。

■ 未接通(呼出时)

外呼时由于各种原因没有接通的,例如忙、拒接、无人接听。

■ IVR中放弃(呼入时)

当用户来电进入IVR流程,但是最终用户没有选择所需的人工服务,就挂断了电话。

■ 排队放弃(呼入时)

当用户按键选择了所需的人工服务,但是对应的人工服务队列坐席全忙,没有进入任何坐席的工作 台,此时用户挂断了电话。

■ 振铃放弃(呼入时)

当用户来电进入了某个坐席的工作台,并且对应坐席已经开始振铃,此时用户挂断了电话。

■ 排队超时(呼入时)

当用户按键选择了所需的人工服务,但是对应的人工服务队列坐席全忙,没有进入任何坐席的工作 台,并且用户排队等待的时间超过了IVR转人工模块中设置的超时时间。

■ 转外线(呼入时)

当用户来电进入IVR流程,进入到了IVR流程中的转外线模块。

■ 操作

详情: 将每一通电话的情况以列表的方式进行展示, 更加清晰直观;

通话ID: 记录每通电话的唯一ID, 一般可以根据主叫、被叫、时间及通话id可以排查通话问题。

- 日期选择
  - 页面打开时,默认展示当天的数据,可根据需要点击相应按钮查看所需信息,或者使用日期选择器灵活 选择日期。

概览		云呼叫中心 / 通话记录																	
数据监控	$\sim$	通话记录																	
通话记录																			
客服管理	$\sim$	主叫号码 请输入主叫号	码			被叫号	码训	<b>赤输入被</b> [	叫号码				客服效	±名	请输入	用户名戍	1.名进行模糊搜索	と どう とう	重置
号码管理		技能组 请输入技能组	目D/名称进行	i模糊搜雾	$\sim$														
流程管理	^																		
IVR流程		今天 昨天 7天 3	30天	2021-03-	01		00时			- 202	1-03-2	8	0	0时					
音頻		开始时间 ②	通话到 🔇	< <		三月 20	21					四	月 202	1		> >>	通话时	操作	
设置		2021-03-25 13:49:15	- 周	- 周二	周三	周四	周五	周六	周日	唐—	周二	周三	周四	周五	周六	周日		详情   通话ID	
		2021-03-25 13:48:44		2	з	4	5	6	7	29	30	31	1	2	З	4		详情   通话ID	
		2021-03-25 13:36:07	- 8	3 9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11		详情   通话ID	
		2021-03-25 13:35:11	. 1	5 16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18		详情   通话ID	
		2021-03-25 13:34:59	. 2	2 23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25		详情   通话ID	
		2021-03-24 16:14:25	. 2	9 30	31	1	2	З	4	26	27	28	29	30	1	2		详情   通话ID	
		2021-03-24 16:09:19	-	5 6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9		详情 / 通话ID	
		2021-03-24 16:09:06	÷											选择时间	0	龍定		详情   通话ID	
															共8	3条,每3	页显示: 10	✔ < 上一页 1	下一页 >

● 搜索

○ 搜索和日期是联动的,比如当前查看的为30天内的数据,此时进行搜索即为搜索30天内的数据。

○ 增加了多搜索条件(主叫号码、被叫号码、坐席姓名、多技能组)。

概览		云呼叫中心 / 通话记录						
数据监控 ~		通话记录						
通话记录								
客服管理 ~		主叫号码 请输入主[	비号码	被叫号码 请输入袖	<b></b> 如号码	客服姓名	请输入用户名/姓名进行模糊搜索	☆ 投索 重置
号码管理		技能组 请输入技能	能组ID/名称进行模糊搜索 🖌					
流程管理 へ								
IVR流程		今天 昨天 7天	30天 2021-03-01 00时	- 2021-03-	28 00时 📾			
音频		开始时间 ②	通话建立时间 ②	主叫号码	被叫号码	呼叫类型~	挂断原因~ 通话时	操作
设置	<	2021-03-25 13:49:15	-	083	15	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-25 13:48:44	-	083	15	呼出	正常	详情   通话ID
		2021-03-25 13:36:07		083	15	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-25 13:35:11		083	15	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-25 13:34:59	-	083	15	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-24 16:14:25	-	083	15	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-24 16:09:19		083	15	呼出	未接通	详情   通话ID
		2021-03-24 16:09:06		083	15	呼出	未接通	详情   通话ID

# 通话详情查看

每通通话的客户号码、通话类型、通话时间以及详细的操作流程。

						通话详情			×
概览	ź	云呼叫中心 / 通话记录				呼出类型:	呼入		
数据监控へ	÷	通话记录				挂断原因:	正常		
坐席报表						挂断方:	客户		
技能组报表		主叫号码 请输入主叫		被叫号码 请输入被	皮叫号码	10201 (Bchila) -	202	1.02-00 14-96-04	
通话记录		技能组 请输入技能	組ID/名称进行模糊搜索 💙			83. Mel M 2 Mel 1	~		
客服管理へ								近入IVH 2021-03-29 14:36:24	
坐席		9天 昨天 /大	30大 起始日期				•	进队列(Default)	
技能组		开始时间 ⑦	通话建立时间 ⑦	主叫号码	被叫号码			2021-03-29 14:36:41	
号码管理		2021-03-30 09:36:11	2021-03-30 09:36:46	083	159		•	分配到坐席	
流程管理へ		2021-03-29 14:41:27	2021-03-29 14:41:27	155	083			2021-03-29 14:36:41	
IVR流程		2021-03-29 14:38:29	2021-03-29 14:38:29	155	083		۲	【段尉】响铃 2021-03-29.14/36:41	
音频		2021-03-29 14:36:24	2021-03-29 14:36:24	155	083		P	【段尉】通话建立	
设置		2021-03-28 13:37:44	2021-03-28 13:37:44	15	083			2021-03-29 14:36:48	
			2021/00/2010.04.04	00			$\bigotimes$	【段财】挂机	
								2021-03-29 14:36:49	
						取消			

# • 通话录音下载

每通正常通话都会生成一个实时录音记录,供客服人员下载,录音下载文件格式只支持wav。

▶ 0:01 / 0:01 → • • •		
塗 job-40d7080dwav ^	显示全部	×

- 如果按照容量存储,当录音文件大小超过您预定的容量时,会按照时间顺序从最早的录音记录进行录音记录删除一直删除到剩余容量不超过您设定的容量为止,
- 如果按照时间进行存储,就会以时间为基准删除不满足时间要求的录音记录。

# 1.8. 语音信箱

语音信箱一般是用于客户呼入进行语言留言等场景,如用户呼入电话过来,坐席侧下班了,非工作时间模块 后面链接了<mark>语音信箱模块</mark>之后可让用户进行语音留言,次日坐席上班后可以看见留言信箱录音信息。

#### 以下将为您介绍语音信箱

用户可在语音信箱界面看见具体的信箱留言信息,一般包含主叫,留言开始时间,留言时长等信息。

概范		云呼叫中心 / 语音信箱					
数据监控	^	语音信箱					
坐席报表		AT 1817 77 200	T 2021/#10818 00#1	2021年11日10日 00Pt			0
技能组报表		9X #FX 7X 305	2021+10/910 0009	2021+11/9190 0003			
话务报表	~	通话ID 请输入通话ID	主叫号	号码 请输入主叫号码	语音信箱 请输入语音信箱名称		
通话记录		接來重置					
语音信箱		主叫号码	开始时间 ③	语音信箱	留言时长 14	操作	
客服管理	^	16" 976	2021-10-27 11:23:12	语音留言信箱		详情   回呼   通话ID	
44 BB		130 290	2021-10-27 11:17:03	语音留言信箱		详情   回呼   通话ID	
20070		18 18 9948	2021-10-21 15:59:51	语音留言信箱		详情   回呼   通话ID	-
技能组		10	2021-10-19 15:02:32	语音留言信箱	00:00:06	详情   播放   下载   回呼   通话ID	
号码管理						共4条, 毎页显示: 20 🗸 く 上一页 🚺	下一页 >
12152 00100	~						

- 主叫号码:一般是呼入进来的客户侧的号码。
- 留言时长: 呼入进来进入语音留言, 用户留言信息的时间。
- 详情: 可以点击看见ivr流转的具体流程图信息。
- 播放: 点击播放可以听取呼入进来的客户的语言留言信息。
- 下载: 可以下载呼入进来的客户的语言留言录音。
- 回呼: 点击回呼, 需要坐席侧登录上线云呼, 点击回呼之后将自动发起拨打客户的号码。
- 通话ID: 每通通话的唯一标识。

# 1.9. 客服管理

# 1.9.1. 坐席

坐席管理页面,可管理当前呼叫中心中所有坐席人员,支持设置角色为管理员、坐席、技能组组长三种方式,三种角色不一样登录看到的界面也会不一样,同时支持一键导入RAM用户操作、一个坐席可以绑定多个 技能组能对不同坐席设置添加多个专属外呼号码功能

#### 新建人员

可为呼叫中心新增人员,包括坐席、技能组组长、呼叫中心管理员

- 点击 新建 按钮,在右侧的弹层中输入相应的内容。
  - 基本信息
    - 用户名:填写后将无法修改。该字段用户自定义,字符串长度4-32个之间,允许输入小写英文字母、数字、"."、"\_"或"-"邮箱将用于接收初始密码邮件,首次登录时需重置密码。
    - **姓名**: 该字段用户自定义填写, 建立以后不可以修改。
    - **工号:** 输入设置坐席的工号, 一般用于客服有工号的场景。
    - 手机号码/固话:此处号码的输入一般是结合坐席工作模式下的场外模式使用,如果坐席工作模式设置为场外模式并且此处设置了坐席的个人手机号,当来电呼入的时候可以直接转接到坐席的个人手机号上。
    - 专属外呼号码:设置之后用于坐席个人唯一单独使用的外呼号码,其他坐席不能使用;不设置的话 外呼时自动选择号码外呼。
    - 邮箱:用于接收坐席的登录地址以及账户密码,请务必填写正确。
    - 角色: 分为坐席, 技能组组长, 管理员, 请按实际业务需求选择。
    - 坐席工作模式: 场内模式: 工作模式; 场外模式: 手机接听(离线坐席)

@ 云呼叫中心									创建坐席 ×
概述	云呼叫中								X+Mn
双联监控	坐席	Ŧ							ae-4-inat
坐席报表	添加	□ 批局管理 > 用/	□名/姓名 ∨ Q 清能入						用//名
技能担报表		Ees	112	Tæ	1 MAR	A7.00	<b>A</b> A	*****	
话务报表							6500.00	1002	0/32
通话记录									
漂音信箱							技能担相长	洋倩	7.2 T.2
春般管理						6	技能组组长	洋倩	
坐席				1234			曾建员	洋情	手引号码/湖南 0/20
<b>秋和秋日</b>							Here and the second sec	34.05	
号码管理									8241
流程管理		P					曾建员	洋債	
IVR流程		sı jiang					管理员	洋倩	期已 
音频		w venqiang					曾理员	洋債	alaan .
批量外研							拉該與這任	洋橋	<u>金尾上作機式</u>
02									
						m	技能组组长	洋情	
									NAVE: NY NY

#### RAM批量导入用户

将阿里云主账户下的其他子账号,导入到当前呼叫中心实例

ф

- 导入方式中选择 RAM导入 , 在右侧的弹层中将显示当前主账户下的所有人员 (不显示当前呼叫中心中 已存在的人员)
- 选择您需要导入的人员名单后及坐席所在的技能组,点击确定按钮,即可将人员导入到当前呼叫中心

@ 云呼叫中心		RAM批量导入	×
概览	云呼叫中心 / 用户管理	基本信息	
数据监控	坐席管理	技能组	
生席报表	新建 RAM导入 V 用户名姓名 V 请输入	请选择技能组或输入搜索条件	$\sim$
通话记录	日 用户名 姓名	角色	
客服管理	duanwei 段附	请这择	~
坐席	出版到除(0)	坐席工作模式 请洗择	$\sim$
技能组			
号码管理		选择坐席	M用户
IVR流程		● RAM用户创建以后,请点击「同步RAM用户」按钮同步账号信息	
音频		姓名         ゾ         妊名         Q         已透坐席(0)	清空
设置		登录名 姓名	
		liuwei liuwei	
		sunhuijiang 孙慧江	
		iliane III:ini	

#### 用户专属外呼号码

 用户专属外呼号码就是这个号码仅允许该坐席使用,设置之后用于坐席个人唯一单独使用的外呼号码,其 他坐席不能使用;不设置的话外呼时自动选择号码外呼。

@ 云呼叫中心			编辑用户专属外呼号码	×
概览 数据监控 坐穿报表	<sup>去瞬朝中心 / 用户留理</sup> <b>坐席管理</b>		用户专属外呼号码	
技能组报表	前進         批量导入         用户名姓名         请输入         Q           周户名         姓名         手机号码	邮箱	<ul> <li>号码 ✓ 请输入号码 Q.</li> <li>号码 / 月属地</li> </ul>	
客服管理	duanwei 8985	85184818( q.com	没有数据	
<b>坐席</b> 技能组			共0条, 〈 上一页 1 下一	页 >
号码管理流程管理			+添加号码	
IVB流程				
資源				
			取功	

编辑用户技能组

• 此功能模块是指坐席可以添加到一个或者多个技能组中,并能对技能组设置等级,提高坐席转化效率

@ 云呼叫中心					编辑用户技能组	×
概览	云呼叫中心 / 用户管理				田白柱総相	
数据监控	坐席管理				HITICHERE	
坐席报表	新建 批量导入 🗸	用户名/姓名 > 请输入				
技能组报表		107 107 11 1 17 107 (	王坦是四	劇物	技能组名称 ∨ 技能组名称 Q	
通话记录		70 EH	-3-34	85184818(	技能组名称	等级
客服管理	duanwei	段厨		q.com	Default	5 ~
坐席						共1条, 〈 上一页 1 下一页 〉
技能组						
号码管理					+添加技能组	
流程管理						
IVR流程						
音频						
设置						
					确定 关闭	

#### 编辑坐席

此功能模块是指坐席可以添加到一个或者多个技能组中,并能对技能组设置等级,提高坐席转化效率,同时可以选择坐席工作模式,设置场外模式为坐席下线手机接听

@ 云呼叫中心						编辑坐席	×
概览	云呼叫中心	〉 / 用户管理				基本信息	
数据监控	坐席	管理					
坐席报表	新建	批量导入 🗸	用户名/姓名 🗸 请输入			用デム duanwei	
技能组报表		用户名	姓名	手机号码	邮箱	姓名	
通话记录		duanwei	段尉		85184818( g.com	段附	
各版管理					4.00	手机号码	
支能组							
号码管理						曲印容	
流程管理						851848180@qq.com	
IVR流程						角色	
音频						Admin	~
设置						坐席工作模式 场内爆-1*	~
						场内模式	~
						场外模式	
						确定 取消	

# 1.9.2. 技能组

技能组是一个逻辑划分的特定功能组织,技能组可以管理多个坐席,最终的电话都是由坐席进行完成,坐席 由于个体之间的差异,一般根据坐席员的能力水平分为不同的技能等级,根据等级不同进行优先接听等操作

## ● 技能组管理:

概览		云呼叫中心 / 技能组管理					
数据监控	$\sim$	技能组管理					
通话记录		新建 技能组内/多	(ね) く 清絵)	0			
客服管理	^	(1)(2) (2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(	(10)	4#34	प्रस् वार क्रेर	எப்.க.ப	45.00
坐席		1又能起ID	1又形:出口1小	788.705	音版以	时山亏拘	194 T F
		skg-default@ccc999	Default		1 详情	1 详情	编辑 删除
技能组						共1条,每页显示	10 🗸 < 上一页 1 下一页 >
号码管理							
流程管理	^						
IVR流程		<					
音频							
设置							

• 点击 新建 按钮,在右侧的弹层中输入相应的内容。

技能组ID:字符串长度在4-32之间必须以字母开头,可由字母数字下划线组成,长度不超过32

@ 云呼叫中心		创建技能组	×
概览	云呼叫中心 / 技能组管理	<b>甘</b> +/之舟	
数据监控 🗸	技能组管理	靈小 旧 22	
通话记录	新雄 技能組の名称 ✓ 遠給入 Q	技能组ID	@~~~999
客服管理へ	技能组口 技能组名称 描述	SKg*         0.022            技能组ID,字符串长度在4-32之间	8000333
坐席	skg-default@ccc999 Default	名称	
技能组			0/32
号码管理		描述	
流程管理 へ			
IVR流程			
音频			0/256
设置			
		确定 取消	

客服数详情

#### 点击详情后弹出编辑技能组坐席,点击添加坐席,对客服人数进行有效的管理

				编辑技能组坐席			×
概览	云呼叫中心 / 技能组管理			日产生体内			
数据监控	技能组管理			用尸技能组			
坐席报表	新建 技能组的/名称		0				
技能组报表	大能细D	林能很多称	<u>ж</u>	用户名 🖌 请输入	Q		
通话记录	skg-default@ccc999	Default	3m.KL	用户名	姓名	角色	等级
客服管理				duanwei	段尉	Admin	5 ~
坐席						共1条,	〈上一页 】 下一页 〉
技能组							
号码管理				+添加坐席			
流程管理							
IVR流程							
音频							
设置							
				确定 关闭			

#### 呼出号码详情

#### 点击详情后弹出编辑技能组号码,点击添加号码,对技能组号码可以进行有效的管理

@ 云呼叫中心				编辑技能组号码		×
概览	云呼叫中心 / 技能组管理					
数据监控へ	技能组管理				0	
坐席报表	新建 技能组ID/名称 >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	请输入	Q	5時 V 5% 日日日	Q	·门屋协
技能组报表	技能组ID	技能組名称	描述			7409°C
通话记录	skg-default@ccc999	Default		3	<b> </b>	
客服管理へ						共0条, 〈 上一页 1 下一页 〉
坐席						
技能组				+添加号码		
号码管理						
流程管理へ						
IVR流程						
音頻						
设置						
				关闭		

#### 编辑技能组

在技能组列表页面中根据所特定技能组基本ID,对相关的用途进行描述

#### 云呼叫中心

#### 用户指南·用户指南

@ 云呼叫中心				编辑技能组	×	
概览	云呼叫中心 / 技能组管理			甘 <i>卡比</i> 白		
数据监控	技能组管理			委令官官		
坐席报表				技能组ID		
技能组报表	加建 按船组10/石桥 ~		<u> </u>			
通话记录	技能组ID	技能组名称	描述	名称		
客服管理	skg-deraun@ccc999	Derauit		Default	7/32	
坐席				描述		
技能组						
号码管理					0/256	
流程管理					0/230	
音频						
设置						
N.M.						
				确定 取消		

#### 删除技能组

在技能组列表页面中找到要删除的技能组,点击操作部分的 删除 ,在弹出的对话框中选择确定按钮则删 除该条数据。

特别注意:如果删除的技能组绑定了的IVR流程,客户电话在该IVR转人工到该技能组后,没有人接听!

概览		云呼叫中心 / 技能组管理					
数据监控	^	技能组管理					
坐席报表		9519 ####ID/275 >>	2846 \				
技能组报表		3/10年 打XHE4日107日4月 ◆	10780/X	4			
通话记录		技能组ID	技能组名称	描述	客服数	呼出号码	操作
		skg-default@ccc999	Default		1 详情	0 详情	编辑 删除
客服管理			Concernance of the second		-	共1条,每页显示:	10 🗸 🖌 上一页 📘 下一页 🗲
坐席			① 确认	删除	×		
技能组			技能组删	除以后将不能使用,确认技能组sk	g-default吗?		
号码管理							
流程管理	^			确认	取消		
IVR流程							
音频							
设置							

# 错误反馈与帮助

一些操作可能会导致错误提示出现,用户可根据错误信息来进行正确的操作。例如:提示"技能组数量超出 上限"时则该账号下的技能组已达到上限,不能再创建技能组;提示"网络或系统异常,请重试或提交工 单"用户需要检查网络是否正常,如网络正常可提交工单;提示"在当前呼叫中心实例中该技能组名称已经 存在"说明该技能组名称已存在,需要更换技能组名称等等。

# 1.10. 号码管理

呼叫中心电话通过绑定WR流程,在坐席工作台即可进行呼入呼出操作,来完成相关号码的相关工作,并支持对号码进行分组,方便客户管理号码

## 呼叫中心电话说明

呼叫中心电话通过绑定WR流程,可建立与呼叫中心的关联,就可以在坐席工作台进行呼入与呼出操作,来 完成客服相关工作

### 查看呼叫中心电话

登录后,选择导航中的号码管理菜单,即可查看该账号的所有呼叫中心电话(系统自动将您在呼叫中心实例 中的电话号码展示在列表中

🕀 云呼叫中心							坐席工作台	③ 坐席接入点·自动(上海	) 设备检测	支持 duar	wei @ AICCC
概览		云呼叫中	心 / 号码管理								
数据监控	^	号码	3管理								
坐席报表 技能组报表		添加	加号码	✔ 请输入	Q						
通话记录			号码		用途 🖓	IVR流程	所属技能组		号码状态 🖓	操作	
客服管理	~		08 (四)	川-乐山)	呼入和呼出	Welcome	Default 详情	i	● 正常	编辑   删	餘
坐席											
技能组											
号码管理		<									
流程管理	^										
IVR流程											
音频											
设置											

## 新增/添加号码

点击添加按钮弹出添加语音号码表单,即可进行呼叫中心电话的号码添加。

- 云呼叫中心		新增号码	×
概览	云呼叫中心 / 号码管理		
数据监控	号码管理	▼ 亏约与亏约万组、火能送择一种进行源川 里瓜 – 里瓜公相	
坐席报表	添加 号码 ン 靖输入		
通话记录	日 号码 用途	号码 ∨ 请输入 Q 已透号码(0) 清	/除
客服管理	□ 08 (四川-乐山) 呼入 <sup>3</sup>	日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	
坐席	1 批量删除 (0)	没有数据	
技能组			
号码管理	<		
流程管理		<ul> <li>・用途</li> <li>( 仅呼入 ) ( 仅呼出 ) ● 呼入和呼出</li> </ul>	
IVR流程		IVRĴ提	
音频		不搬定	$\sim$
设置			
		确定 取消	

#### 1、号码/号码分组

号码与号码分组,只能选择一种进行添加。号码为必填项,如已购买号码点击下拉框按钮会自动带出已购买 的号码信息,客户可以根据自己实际需求进行添加

#### 2、用途

用途为必选项,有 仅呼入 、 仅呼出 、 呼入/呼出 三种形式, 默认为 呼入/呼出 。仅呼入只能接听客 户电话;仅呼出只能拨打客户电话;呼入呼出既能接听客户电话,又能够拨打客户电话(这里建议用户在选择用途时最好是呼入呼出)。

3、IVR流程

NR流程具体作用和说明可查看关于 IVR流程 的说明文档。在NR流程下拉框展示的为已发布成功的NR, 默 认为不绑定,即该号码不与任何的NR进行绑定;用户可在下拉框中选择需要绑定的NR流程,当用途为 Q呼出 时,下拉框不可点,该号码不与任何的NR绑定;用户点击 新建IVR流程 时即可跳转至NR流程列 表进行创建。

4、所属技能组

用于将号码与技能组进行绑定。绑定后所属技能组的坐席可以使用该号码进行呼入或呼出。编辑号码

5、编辑号码

在电话列表页面中,找到要修改的号码并在操作部分中选择 编辑 ,编辑语音号码弹层表单出现,即可对 所选中的这条数据进行修改(注:语音号码不可修改)。

				坐席工作台 ⑦ 坐席接入点·自动	编辑号码	×
概览	云呼叫中心 / 号码管理				• 号期	
数据监控	号码管理				08333640305	
坐席报表	添加 号码 > 清输入				•用途	
技能组报表		用途 🖓	IVR流程	所属技能组	○ 仅時入 ○ 仅時出 ● 時入和時出	
通话记录	08. (四川-毎山)	呼入和呼出	Welcome	Default 详情	TVR流程 不绑定	$\sim$
客服管理						
号码管理						
流程管理						
IVR流程						
音频						
设置						
					确定取消	

### 删除电话

在电话列表页面中,找到要删除的号码并在操作部分中选择 删除 ,提示弹窗出现,点击确定按钮将删除 掉该条数据。

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 > 请输入	Q				
技能组报表		号码	用途 ♡	IVR流程	所属技能组	号码状态 ♡	操作
通话记录		08 四川-乐山)	呼入和呼出	Welcome	Default 详情	• 正常	编辑 删除
客服管理	$\sim$						
号码管理							
流程管理	^						
IVR流程		<					
音频							
设置							

# 移除号码

在号码信息前选择√,点击移除按钮,提示弹窗出现,点击确定按钮将删除掉该条号码数据。和上面的删除 功能类似,区别在于可以批量选择删除号码

	云呼叫中心 / 号码管理					
^	号码管理					
	添加 号码 > 法給入					
		用论口	IVD浓程	所屬林納得	<b>县和</b> 伊太 □	45.75
		natik ≠natéul			а т. <del></del>	
^		ит Длинт ш		· ++1H	• IL m	388.444 005.465
	□ 批量删除 (0)		删除			
			确认删除 08: ?			
^			确认取消			
	^ ^ ^			太伊朝中心 / 号祝田建         ● 日日日日日         ● 日日日         ● 日日日         ● 日日日         ● 日日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日         ● 日	Stillene (* 9892)         Stillene (* 9892)      <	Strinte of / 900000000000000000000000000000000000

# 错误反馈与帮助

# 1、号码数量超出上限

当出现此错误提示时,此时该账户号码数量超出上限,用户不能再次新建呼叫中心电话。

### 2、电话号码正在被使用

当出现此错误提示时,说明该号码已经被创建,号码重复。

## 3、网络或系统异常,请重试或提交工单

当出现此错误提示时,用户检查网络或系统是否正常,没有问题后可再次提交工单。

# 1.11. 流程管理

# 1.11.1. IVR流程

1.11.1.1. IVR流程管理

列表中将显示当前呼叫中心中所有的IVR流程的基本信息,并可以进行相应的操作。

#### 点击左侧导航中的流程管理-IVR流程,即可看到IVR流程列表。

概范		云呼叫中心 / IVR流程					
数据监控	^	IVR流程					
坐席报表		δ m B λ					
技能组报表							
迁久起車	~	名称	类型	更新时间 1↓	状态	关联电话	操作
10.75 10:45		Welcome	主流程	2021-08-06 10:51:31	有更新, 未发布	057126883102	编辑   发布   克隆   删除   导出   历史版本   流程ID
通话记录		满意度流程	满意度流程	2021-08-04 12:11:34	已发布	-	编辑   克隆   删除   导出   历史版本   流程ID
语音信箱							共2条,毎页显示: 10 🗸 く 上一页 1 下一页 >
客服管理	^						
坐席		<					
技能组							
号码管理							
流程管理	^						
IVR流程							
音频							

#### 状态说明

- 未发布:新增加的ⅣR流程,在发布前,显示为未发布状态。
- 发布中:当点击"发布"按钮,或者在画布中点击"保存并发布"按钮,进行发布,这时则显示为发布中状态。
- 已发布:表示为发布成功,但需要绑定电话后来电方可进线。
- 编辑中:表明该ⅣR流程正在被编辑,同一个ⅣR流程只允许一个人编辑,不可多人同时编辑,编辑后需点 击保存或取消,否则将始终显示为编辑中。
- 有更新,未发布:说明该ⅣR已经发布成功,但编辑过有更新,此时确认ⅣR编辑完成,可重新发布。
- 发布失败:发布失败时显示此状态,失败时,大多数原因为个别模块没有相应的出口,或未准确连线造成。
- 说明:
  - 处于发布中时,操作区为空,不可进行任何操作,可点击刷新按钮来刷新列表。
  - 处于编辑中时,操作区仅可以进行编辑,如果其他管理员正在编辑,或其他管理员编辑过但未保存或取消,那么您将无法编辑,并且会提示您正在被哪位管理员编辑;如果您需要编辑该IVR流程,可联系他让他保存或取消编辑状态。

# 1.11.1.2. IVR模块介绍

NR流程由多个IVR模块经过连线后组成,具有非常高的可定制性。NR模块都是需要您将鼠标放置在对应模块 上,然后拉进右侧的画布中。下面将依次介绍开始-放音-收号-分支-转人工-转外线-设置变量-语言信箱-挂 机原因-函数-子流程-结束各个模块的详细功能。

#### 开始模块

每个IVR流程,必须以"开始"模块为起始模块且无法编辑不可删除。

如果需要自定义变量参数一般可在开始模块进行填写自定义变量参数,参数用在ivr流程中进行传递,参数名 称不可重复

		坐溝工作台 ① 坐溝接入点	开始				×
<sup>云呼叫申</sup> IVR	流程			自知	<b>E义参数</b>	3	统参数
	*流程名称:	₩#粗年_呼出IVR 10/32 * <b>版非类型:</b> 主語程 ✓	0	參数用于	在IVR流程中进行	传递,参数名称入	可重复
	~ 功能	2.放音并进行收号	参数 fu	t wu_dia	初始值	服务点	操作
	● 放音	2.放音并止行攻号	у	uyue_ti	18:00	预约时间	删除
	<ul> <li>₩</li> <li>₩</li> <li>3</li> <li>3</li> <li>3</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>5</li></ul>	1.))) (1.))) (1.)	c	ang_di ne_xinç	西溪园区	<b>阿</b> 点 车型	翻除
	<ul> <li>主要素件</li> <l< td=""><td>用户挂机用户挂机用户挂机</td><td>p</td><td>none_r</td><td></td><td>门店电话</td><td>删除</td></l<></ul>	用户挂机用户挂机用户挂机	p	none_r		门店电话	删除
	设置变量           语音信箱		n v	o_renz	未认证通	未认证通过	删除
	挂机原因	▲ <b>4.收</b> 号有 → 故音成功	+3	199			
	→ 流程	ange	ŵ	ê	取消		

# 放音模块

用于播放音频文件或文字转语音,通常用作开场的欢迎语和模块间的过度使用。

- 模块名称, 可根据需要自定义。
- 语音提示-使用音频文件
  - 下拉菜单中显示已上传的私有音频。

				坐席工作台	③ 坐席接入点:	放音	×
IVR	流程					* 模块名称	
	* 流程名称: 转人工		* 版本类型:		~	放音	
	<ul> <li>&gt; 功能</li> <li>※ 功能</li> <li>※ 改音</li> <li>※ 改音</li> <li>※ 改号</li> <li>※ 分支</li> <li>※ 持人工</li> <li>※ 許外払</li> <li>※ 計算変量</li> <li>※ 清報</li> <li>※ 清報</li> <li>※ 洗尿</li> </ul>	Ηth	1.\$\$人工 × 徐人工成功 徐人工成功 徐人工年秋 徐人工活動 徐人工活動 和户性机			<ul> <li>         使用音频文件         请选择音频         加油帕撒哈         肖邦的夜曲         国庆快乐         分流明明明明         转人工耗时         展现展现规划         放大发安托         Inglingling         ●会         取消     </li> </ul>	文字帖语音

- 如果列表中没有您需要的音频文件,可点击"上传音频",系统会打开新的标签页中,并进入到音频管理页面,您可以在这里添加新的音频,上传成功后返回原来的标签页中,重新点击下拉菜单会获取最新的音频列表。可参考音频操作手册。
- 语音提示-文字转语音
  - 单次转换最多输入200个字符。

- 可已在文本库中引用参数, 输入'空格+\$'选择相应参数。例如: "你好 \${开始.callee}, 欢迎使用阿里云 呼叫中心。"
- 点击"确定"按钮将提交。

### 收号模块

用于保存用户输入的按键内容,赋值给自定义参数,传递到分支模块进行处理。

			坐席工	作台 ⑦ 坐席接入点·	放音并进行收号模块	×
会呼曲中心 / IVRSEE IVR流程 ・流程名称: ##州田午 ✓ 功能		*版本类型:	主须照 主须照 2.放置并进行收1 2.放置并进行收1	19日 ① 金融機構入所 	放音并进行收号模块	× <b>文字转语音</b> 时取车, 脸2代表无法取车, 脸3 罐挂机
<ul> <li>放音</li> <li>取号</li> <li>分支</li> <li>分支</li> <li>第人工</li> <li>第十外域</li> <li>设置空韻</li> <li>資素依頼</li> <li>請告依頼</li> <li>量 挂机原用</li> </ul>	<b>1.加闷是</b> × 改音成功 用户控机	2.放音井           収号成功           収号成功           収号成功           収号成功           用户控机	2.放音界进行校4 2.放音界进行校4 2.放音界进行校4 其他分支 4.校号有 支面成功	Settik digt 持续决 digt B模块 digt	语音提示循环播放最大次数 ③ 5 接收数字 ③ 按键长度 回型位数 -用于输发导份证、手机导导等、图 -用户输入达到附近位数后,自动进 用户按键输入超时时间 ④ 10	次 1 位 空心致的数字。 入下一环节。

- 模块名称, 可根据需要自定义。
- 语音提示-使用音频文件
  - 下拉菜单中显示已上传的私有音频,以及呼叫中心提供的公有音频。
  - 如果列表中没有您需要的音频文件,可点击"上传音频",系统会打开新的标签页中,并进入到音频管理页面,您可以在这里添加新的音频,上传成功后返回原来的标签页中,重新点击下拉菜单会获取最新的音频列表。
- 语音提示-文字转语音
  - 单次转换最多输入200个字符。
  - 可已在文本库中引用参数, 输入'空格+\$'选择相应参数。例如: "你好 \${开始.callee}, 欢迎使用阿里云 呼叫中心。"
- 语音提示循环播放最大次数:在用户一直没有按键的情况下,达到设定的循环次数后,将执行"收号失败"出口所连接的模块(默认为结束模块,即主动挂机)。这里次数不建议设置过大,否则由于主叫号码始终没有按键输入也没有挂机,会一直在呼入状态,对于按量付费用户呼入也是收费的。
- 接收数字
  - 按键长度分为固定位数和长度区间两种:
  - 前者用于接收身份证、手机号码等固定位数的数字,当用户输入达到指定位数后,自动进入下一环节;
  - 后者用于接收动态长度位数的数字,当用户需输入#号,表示输入结束;建议配合语音提示。
  - ・ 用户按键输入超时时间:在用户开始按键输入时,停顿时间达到此处设置的数值时,将重新播放背景
     音,并且需要重新进行按键输入。这里数值如果设置的较大,并且按键位数是不固定的,建议背景音中
     提示客户输入完毕后按#号键确认。

# 分支模块

根据参数的值,通过自定义的条件规则,匹配成功后进入下一个指定的模块,需搭配定义变量模块、 收号模块、函数模块中的变量进行使用。

		分支	$\times$
≂⊮µ⊧ IVR	₱心 / IVR論程 <b> :流程</b> - 流程名称: 神州相当	模块名称 * 碳块合称 分支 分支	
	◇ 功能	设置参数 ●赋值时可以传递值或者参数,参数以5(参数名)未表示。	
	●● 放音	参数 祭件 赋值 描述 摄作	
	11 收号	\$(2.放音井进行 >)     =     >)     1     接1代表曲时取车     期除	
< [	💟 分支	\$(2.放音并进行 >)     =     >)     2     接2代表无法取车     删除	
	<ul> <li>         转人工         <ul> <li></li></ul></li></ul>	1.滴何是     2.盆音井     ×      5(2.放音井进行     ×     3     按3代表发送短信     副除	
	📴 设置变量	故音成功     女母矢坂     「S(2.放音井进行 ∨ = ∨ 4 按4代表執门店电话 删除	
	🔤 语音信箱	用户達机     用户達机     用户達机     用户達机     「\$(2.故畜井进行 > = > # 挂机     樹除	
	挂机原因	+新環	
	> 流程		
		動定	

- 模块名称, 可根据需要自定义。
- 设置参数
  - 参数: 下拉菜单中显示为开始模块, 放音模块、函数模块中的定义的变量参数和系统提供的参数。
  - **条件**: 下拉菜单中共有九种条件可供选择。
  - 赋值: 可根据场景需要输入,并且可以引用参数,引用时使用\${参数名}。
  - 描述:为非必填项。
  - 点击"新增"按钮可新增一列条件设置项。
- 点击"确定"按钮将提交。

# 转人工模块

该模块用于将客户来电转至相应的技能组,系统队列会根据该模块的优先级、技能组内客服状态以及 客服在技能组内的等级,智能化的分配来电。

					坐席工作台 ⑦ 坐席接入点	转人工	×
iv T	20年℃ / WRESE R流程 ・振程名称: ●例照生 ○ 功部 ② 放音			<b>版中关型:</b> 主版程		<ul> <li>· 機块名称</li> <li>・ 様人工</li> <li>・ 様人工方式</li> <li>技能组成指定坐席</li> <li>技能组</li> <li>技能组</li> <li>- 法该扶助组</li> <li>- 请选择</li> </ul>	
	<ul> <li>② 牧号</li> <li>③ 牧号</li> <li>③ 坊人工</li> <li>◎ 坊人工</li> <li>◎ 岐晋充量</li> <li>◎ 道西信職</li> <li>○ 道田原信職</li> <li>○ 諸川原田</li> </ul>	7150	23.48人工 × 结人工成功 转人工规切 转人工组时 转人工机列运出 用户线机	2.放音井         ×           收号成功         收号成功           收号先效         用户挂机	2.放音并进行改号模块 digt 2.放音并进行改号模块 digt 2.放音并进行改号模块 digt 2.放音并进行改号模块 digt 2.放音并进行改号模块 digt 其他分支	<ul> <li>以列优先级 ⑦</li> <li>5</li> <li>来电优先级 ⑦</li> <li>自定义 ✓</li> <li>5</li> <li>转接策略 ⑦</li> <li>最先可用坐席</li> <li>在队列中时</li> <li>使用备频文件 文字转误</li> <li>读法学母标</li> </ul>	

- 模块名称: 可根据需要自定义。
- 转人工方式:
  - 可以选择技能组或指定坐席:
  - > 当选择前者时在选择技能组的下拉菜单中显示为当前呼叫中心中所有的技能组列表,当进入到该模块
     时,来电将分配到选择的技能组中,然后再智能化的分配给技能组当中的坐席;
  - 选择后者是会提示选择指定坐席的userName,详情可参见ⅣR将来电转接到指定坐席的介绍。
  - **超时时间**:默认值600秒,最大值3600秒,表示客户来电进入到该模块时,当坐席全忙,客户排队等待的时间超过设定的超时时间时,执行转人工超时的出口所连线的模块。推荐连接一个放音模块,友好的提示客户稍后再拨。
  - **队列优先级:**是针对该队列的优先级,可以定义为从0-9的整数,0最高、9最低,优先级更高的队列中的电话将被优先接听。
  - 来电优先级:是针对该来电的优先级,可以定义为从0-9的整数,0最高、9最低,同一个队列里更高优先级的来电将被优先接听。
  - 转接策略:

最先可用坐席:按队列顺序,由最先可用的坐席接听。

熟人模式: 优先派给过去N日内该电话呼入时接听的坐席(多方会话的坐席也算在内)

最小利用率:优先安排利用率低的坐席接听(目前未开放)

如果选择的策略因为异常、未找到数据或其他原因未生效,将默认使用最先可用坐席

开启熟人模式后,将会查询一段时间内是否有联系过当前来电号码的坐席人员,然后将 来电直接转接到对应 的坐席人员,该坐席如果没有接听,来电将会转接到该模块所选择的技能组中。详情参见<mark>熟人模式</mark>。

• 在队列中/坐席接起前配置:

#### 文字转语音

- 单次转换最多输入200个字符。
- 可已在文本库中引用参数, 输入'空格+\$'选择相应参数。例如: "你好 \${开始.callee}, 欢迎使用阿里 云呼叫中心。"具体引用所示参数可参考如下图:



- 使用音频文件
  - 下拉菜单中显示已上传的私有音频。
  - 如果列表中没有您需要的音频文件,可点击"上传音频",系统会打开新的标签页中,并进入到音频管理页面,您可以在这里添加新的音频,上传成功后返回原来的标签页中,重新点击下拉菜单会获取最新的音频列表。
- 随路数据
  - 选择随路数据后,转人工成功时,会将此值传递给坐席端的软电话sdk。集成用户可以通过 onCallEstablish钩子函数,拿到此数据。这些参数可以是系统参数,如\_time,\_date,也可以是与通信 侧预先约定设置好的,如\_x\_call\_id,为通信发送过来的携带在随路数据中XCallId,也可以是ivr中定义的 其他参数,如收号模块中定义的接收用户按键输入的参数。

### 转外线模块

该模块用于将来电转接到外部电话。

		坐席工作台 ◎ 坐席接入席 转外线 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
云呼叫 IVF	<sup>申心 / ⅣR識程</sup> 【流…	模块名称 转外线_这个小学生中国的第一次化化
¢	* 無程名称: [] * 功能 @ 放音 @ 放音 @ 次号 @ 分支 @ 纳人工	HIESE 野田VR 1022 ・版本発整: 主応歴 現現先版 用户理机 日 一 世 机 日 一 世 和 日 一 世 一 世 一 世 和 日 一 世 一 世 一 世 和 日 一 世 一 世 一 世 一 世 一 世 一 世 一 世 一 世 一 世 一
	<ul> <li>前外线</li> <li>辺宮査録</li> <li>道音信稿</li> <li>当机原因</li> <li>注机原因</li> <li>流程</li> </ul>	

- 模块名称: 可根据需要自定义。
- 外呼号码:转外线时使用哪个号码外呼,下拉菜单中展示的为呼叫中心所有的可外呼号码列表。
- 转接号码:转外线时所转接的外部号码,可以是手机号码,也可以是固定电话,也可以取自定义参数。备注:如果转外线配置的外呼号码为阿里云呼叫中心申请的号码,因运营商外呼频次限制,一个被叫号码外呼5次/天,所有使用此功能的客户需要提供转接号码白名单,请钉钉搜索(群号:44752480)入群联系云呼服务支持,否则将会触发运营商外呼策略,导致外呼失败。
- 该模块在画布中有两个出口, 说明如下:
  - 转外线成功,指的是系统外呼转接号码的动作已经实现,外呼是否成功由运营商控制,是否转外线成功 云呼侧无法拿到结果,此出口建议连接到结束模块即可。
  - 转外线失败,系统转外线模块异常导致没有转外线成功,此出口建议连接到放音模块,友好的告知系统 异常转接失败。
- 建议:转外线相当于使用呼叫中心外呼,所以转外线模块成功时,会有大约三四秒的空档期,此空档期没 有任何声音,之后才会播放转接号码的铃声;建议在转外线模块之前,增加一个放音模块,播放"正在呼 叫,请稍后",以防客户在空档期时挂机。

#### 设置变量模块

可以进行自定义参数变量用于在IVR流程中进行传递,以满足不同的业务场景的使用。自定义参数,主要用于赋值,可在收号模块中将用户的输入赋值给自定义参数,也可以在放音、分支、函数、转外线 模块中使用,详细说明请看每个模块的说明。引用时使用\${参数名}。

设置变量		×
模块名称		
* 模块名称		
设置参数		
✓ 赋值时可以传送	崔值或者参数,参数以\${	参数名}来表示。
参数	赋值	操作
请输入参数名称	请输入赋值	删除
+新增		
确定	取消	
● 模块名称: 可根据	居需要自定义。	

- **设置参数:**参数和赋值为必填项。
  - 点击"新增"按钮可新增一列自定义参数。
  - 点击"删除"按钮可将当前行删除。
- 点击"确定"按钮将提交。

### 函数模块

调用函数计算的函数,呼叫中心的ⅣR流程可以集成您的自有系统,实现客户的自助服务。例如订单查询,重置密码,身份验证等功能。



- 模块名称,可根据需要自定义。
- 选择函数,下拉列表中的函数是通过云呼叫中心控制台添加的函数,例如上图中的,分别为函数名称、该 函数所在的服务、该函数服务所在的区域。详细介绍请点击页面上的IVR函数管理查看文档。
- 设置入参,调用函数时所携带的参数,目前最多设置10个入参;
  - · 参数,即为参数名称;
- 设置出参,该函数调用成功时,将返回值保存到一个自定义参数中,可以在其他模块中使用,比如可以在 条件判断中通过一些逻辑比较做出不同的响应,或者是通过放音模块将结果播放出来。
- 设置出参多参数,根据函数返回对象分别赋值在自定义参数内,参数项对应的是自定义参数,赋值项对应的是函数内返回的对象中的key值,赋值项需要相关对应,在之后的模块中使用\${}就可以取到对应的值。

函数模块调用失败的出口,建议连接到一个转人工模块做兜底。详情参见: IVR函数管理。

#### 语音留言信箱模块

该模块主要是用于非工作时间的语言留言等场景,如用户呼入电话过来,坐席侧下班了,链接该模块 可让用户留言,次日坐席上班后可以看见留言录音等信息。

		坐席工作台 ① 坐席接入点	语音留言信箱    ×
云呼叫	リーク / IVR流程		* 榧块名称
IVI	R流		语音留言信箱
	• 17 19 17 12-		提示音
		#THELE_FILITION 10052 版中発出。 土田庄 V	留言信箱提示音 ⑦
	~ 功能	调用失败	使用音频文件 文字转语音
		4.收号有 X 用户接机	请选择音频 🗸
	●● 放音	放音成功	上传音频
	1 收号	用户性机	收音
<	☑ 分支	22.124 ×	留言录制
	◎ 转人工	The phone_number =	最大录制时长 15 秒, 超时自动挂断
	<b>题</b> 转外线	其他分支	完成收音
	1 设置变量		超时提示音 ②
	语音信箱	Ž3.jāģ × j	使用音频文件 文字转语音
	▶ 挂机原因		请选择音频
	> 流程		上传音频
			<b>國政</b>

- 模块名称:可自定义填写。
- 语言留言信箱提示音: 可选择上传音频文件或者使用文字转语言。
- 留言录制: 可自定义填写用户呼入进来的录音时长, 单位为秒, 超时自动挂机。
- 超时提示音: 收音超时后停止录音、并播放该提示音, 播放结束后系统自动挂断。

## 挂机原因模块

该模块主要是用于细化挂机原因,一般用于需要进行对挂机原因进行分析的用户所使用。

					坐席工作台	② 坐席接入点-	挂机原因	×
IVE	<b>R流程</b> * 流程名称: 参人工		*版本类型:			~	模块名称 挂机原因	
	~ 功能		1.转人工 × 转人工成功				请选择挂机原因 ⑦	
	<ul> <li>放音</li> <li>取号</li> </ul>	πώ	转人工失败 转人工超时		2.放音 ×	>	✓ 正常结束 IVR放弃	
<	<ul><li>₩ 分支</li><li>第人工</li></ul>		转人工队列溢出 用户挂机		放畜成功 用户挂机		语音邮箱 转人工失败 排队超时	
	55 转外线 10 设置变量		:.挂机原因 🛛 🗙	٦			排队溢出 IVR异常	
(	<ul> <li>语音信箱</li> <li>挂机原因</li> </ul>		正常结束					
	✓ 流程							
	▲ 子流程						<b>确定</b> 取消	

- 模块名称:可自定义填写。
- **挂机原因:**如上面截图所示,目前一共有7种,从上游节点来经此节点前往挂机节点的通话,会被打上对 应的【挂断原因】。

子流程模块

该模块用于在主流程中引入子流程,使得可以在主流程中跳入对应的子流程,子流程结束后再回到主流程 中,借此可以拓展出功能更加丰富的IVR流程。



- 模块名称: 可根据需要自定义填写。
- **子流程设置:**在主流程中引用子流程模块信息,具体操作:选择你之前创建的子流程,进行主-子流程关系绑定,选择您需要跳入的子流程,这里只展示 已发布有更新,未发布两个状态的子流程列表。
- 设置参数传递: 主流程中的自定义参数及系统参数,可以与子流程中的自定义参数进行单向或双向传递,通过信息交换可以实现更加丰富的功能。这里主流程和子流程的参数均为系统自动获取,无法输入,下拉框中可以选择对应的参数,这样可以降低IVR发布失败的概率。
- 说明:子流程有更新,并且发布成功后,需要重新发布引用该子流程的主流程,才可最终生效。子流程中无法使用子流程模块,子流程画布中如果包含子流程模块,是无法发布的。子主流程不能同时存在转人工模块,否则系统将会出现异常通话的情况(一通通话多次转人工队列导致会议等场景)。

## 结束模块

该模块为固定模块自动出现在画布中,作为IVR流程的结束,通常跟在转人工、用户挂机、条件判断、分支 之后,不可编辑,直接在画布中连线即可。

# 1.11.1.3. 创建IVR流程

点击NR流程列表页面上的添加按钮,可进入到新建NR的流程画布:

#### 用户指南·用户指南

概度		云呼叫中心 / IVR流程									
数据监控	^	IVR流程									
坐席报表		1000 (TP), 2000 ) 3	<b>6日</b> 夕の 0.23	· K:+ 米田. + 油田	~	• 10 * 100 e	100 100 100 0/1	* 源奈徳日々や、 () () () () () () () () () () () () ()	=1	V alu	:540:050
技能组报表		and a second sec	W45479* 0.52	ALTINE LANK		100. T (MALL) 1	and conversion of the			4	ATHORN.
话务报表	^	L. Shat									
遵话记录		SHE4 *								٥	<ul> <li></li> </ul>
语音信箱		😐 放音									
客服管理	^	1 牧号	开始				结束				
坐席		💟 分支									
技能组		1 转入工									
号码管理		< 🚳 #97458									
流程管理	^	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2									
IVR讓程		🚥 清音信箱									
音频		🔤 挂机原因									
批量外呼	$\sim$	~ 調程									
设置											
		2 函数									
		🔠 子流程									
									保存并发布	仅保存道	出编辑

接下来,以某客户服务中心为例,创建一个简单的IVR流程来讲解各项功能的基本使用。

### 一. 填写基础信息

请输入IVR流程名称、当前版本的描述信息并选择版本类型。在此先选择主流程进行演示。

IVR流程												
* 流程名称:	请输入流程名称	0/32	* 版本类型:	主流程	$\sim$	•版本描述:	请输入版本描述	0/128	• 语音项目名称: ⑦	默认语音模型	~	●● 语音设置

流程名称:客户侧自定义填写,如"呼入ivr"。

版本类型:

- 主流程 主流程属于IVR流程的主干流程,可以直接引用已发布的子流程进行操作。
- 子流程 子流程相对主流程会缺少"子流程"和"智能导航"模块的使用,子流程的IVR完成发布后可以在 主流程中的"子流程"模块中实现复用。

**子流程使用方式:**使用时直接拖动IVR画布中左侧流程下面的子流程模块进画布中,然后点击子流程,在子流程设置模块里面选择对应需要使用的IVR子流程。

满意度流程 满意度流程相对主流程会缺少"转人工"、"转外线"、"函数"、"子流程"和"智能导航"模块的使用。满意度流程一般是客户侧需要使用到语言满意度的时候才需要创建该IVR流程,发布后配合设置->满意度调研->语音满意度进行使用,具体请参考满意度调研配置。

版本描述:客户侧自定义填写,一般填写版本号或对应的IVR流程描述。

**语音项目名称:**在该ivr流程中,将使用选择的模型进行语音合成,具体语音的选择可点击右侧的语音设置 进行选择配置。

#### 二. 流程搭建

在主流程中默认有十个模块以供使用, 各模块详情可参见IVR模块介绍。

• 开始和结束模块需作为默认模块,将自动出现在画布中,并且不可删除。

#### 云呼叫中心

概范		王姆叫中心 / NYIDR	
数据监控	^	IVR流程	
坐常报表			als, anaronan
技能组报表		NGROU BELANDER UN NAMEL INC * NOVEC BELANDER UN ANALY ANALY *	als religit
话务报表	^		
通话记录		<ul> <li>2946</li> </ul>	• 2
语音信箱			
春服管理	~	φ         πά         άφ	
华度			
神影道		0 941	
1999 BAR			
満程吉坦			
IVR流程			
音颂		iiii 110,650	
批量外呼	~	<ul> <li> ) 所任</li> </ul>	
设置			
		會訪我友 《说行	退出编辑

#### • 添加放音模块,用作播放欢迎语

选中左侧基础模块栏中的"放音"按钮,拖动到画布区域合适的位置释放。

云呼叫	中心 / IVR源程		
IVF	R流程		
	* 流程名称: IVR遺示	5/22     ・版本典型:     主規理     ・版本規述:     0.0.1     5/128     ・ 価奈項目本称: ①     飲以諸音機型	∨ 帅 语音设
	~ 功能		• 2
	● 放音		
	■ 收号	开始 故国成功	
	🛛 分支	用中述机	
	🙁 转人工		
<	🛃 转外线		
	□ 设置变量		
	🔤 语音信箱		
	🔁 挂机原因		
	~ 流程		
	2 函数		
	子流程		. + •, ≥
		發行用发布	仅保存 退出编辑

说明: 右侧大红框范围为有效的画布区域。

选中点击放音模块,在右侧弹出窗口进行编辑,将模块命名为"欢迎语\_放音",此处以文字转语音作为示例,也可以自行录音,然后到"音频"中进行上传。编辑完成后,点击底部的确定按钮。

					坐席工作台	③ 坐摩接入点	放音	×
云呼叫 IVF	+0 / MRB# <b>防在程</b> * 随程名称: MR集示 * 功感		*版本典型: 主政理	版本描述: 0.0.1	5/128 * 速着项目会(	\$: ⑦ <b></b>	• 張兵名称 双金匮_放音 使用自续文件 双脸密使用问题云好叫中心	文字林語音
	<ul> <li>         が育         <ul> <li>                   秋号</li></ul></li></ul>	Ям	1. <u>總算 ×</u> 於重成功 用中推机					
	· 流星 國 前款 【】 子放星							英 , 半 谷

接下来将开始模块和"欢迎语\_放音"连接起来,选中开始模块点击模块右侧的圆心,不要松开鼠标按键,移动鼠标,此时会有一个蓝虚线跟随鼠标,将蓝线拖动到放音模块的左侧空心圆点,松开鼠标,连线即可完成。



如连线错误,可将鼠标放在连线上,将出现删除图标,点击可删除连线。



# 三. 添加收号模块

重复上一步中的步骤操作**收号**模块,此处仍然以文字转语音作为示例,输入设置的语言"按1转人工,按2转 外线,按3挂机"。编辑时模块命名为"收号",选择接收数字的类型为固定位数1位,编辑完成后点击确认 即可。

#### 云呼叫中心

#### 用户指南·用户指南

					坐席工作台 ③ 坐摩接入点	收号	×
zi≓a IVI	<sup>砷心/™‱</sup>					* 機块名称 - 收号	
	* 流程名称: IVR演示	5/32 *版本映图: 主流程 >>	*版本描述:		5/128 * 语音项目名称: ⑦ 默认语:	使用窗频文件 按1转人工,按2转外线,按3挂机	文字轶语音
	~ 功能					语音提示循环播放最大次数 ⑦	
	<ul> <li>         並言     </li> </ul>	1.放音 ×		2.收号 ×		5	次
	<ul> <li>2 分支</li> <li>2 特人工</li> </ul>	加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加		0.5.000 v 收号失败 0		按₩Xxx子 () 按键长度 国定位数 ✓	1 位
<	<ul> <li>         ······         ····         ···</li></ul>			用户挂机		- 用于接收身份证、手机号码等,固定 - 用户输入达到指定位数后,目动进入	位数的数字。 下一环节。
	通道資源額					用户按键输入超时时间 ⑦ 10	Đ
	~ 流程						
	□ 子混怪						
						<b>输定</b> 取消	

重复上一步操作将放音模块和收号模块进行连线。



接下来我们先给"收号"中**收号失败**的情况添加一个**放音**模块,并进行编辑,编辑时模块命名为"收号失败 放音"。



编辑完成后将"收号"中的**收号失败**与新的"收号失败放音"相连,"收号失败放音"的结束与"收号"相连。



# 四. 添加分支模块

然后我们给"收号"模块的**收号成功**的节点后添加一个**分支**模块,并对分支模块进行编辑,编辑时命名为"收号成功分支"。



注意:在"收号成功分支"中选择参数时需要选择"收号"的变量。

接下来为"收号"对应的参数进行配置,配置完成后将"收号"的**收号成功**与"收号成功分支"相连;"收 号失败"节点出口与"收号失败放音"模块相连。

~ 功能	2.收号 × 4.收号成功分支 ×	• 2
🐠 放音	2 次号 dgts = 1	
🔲 教号	2.次号.dgts = 2	
💟 分支	2.次号 dgts = 3 用户目标	
🙁 转人工	其他分支	
🜆 转外线	結束	
回 设置变量		
😐 语音信箱		
🔄 挂机原因	3.农与失败故言 ×	
~ 流程	放置成功 用户提机	
2 函数		
日 子流程		
	解析用改善 风祭存	退出编辑

# 五. 添加转人工/转外线模块,作为分支模块的出口

• 接下来我们配置收号模块中设置的"按1转人工"。

给"收号成功分支"的后面添加新的转人工模块,首先将基础模块栏中的转人工模块拖动到画布中,并进行 配置,命名为"主菜单转人工"。



然后我们将"收号成功分支"的收号成功.digits=1节点与"主菜单转人工"中的转人工分支进行连接;



然后为"主菜单转人工"的转人工失败和转人工超时等模块全部链接至结束模块。如果转人工之后需要给一 个放音等待音的话,可以在转人工之后再放音一个放音模块,输入对应的文字转语言,然后链接放音模块即 可,这块不再赘述,参考上面的放音模块配置。

• 接下来我们配置转外线模块,设置收号模块中的"按2转外线"。

将"**收号成功分支**"模块中的收号成功.digits=2节点,与"**转外线**"模块相关联,转外线的出口与"**结** 束"模块相连。



• 接下来我们配置收号模块中设置的"按3挂机"。

将"收号成功分支"模块中的收号成功.digits=3节点,直接与"结束"模块相连接即可。

## 六. 所有分支下的用户挂机连接结束模块

将所有模块下的"用户挂机"节点出口连接到"结束"模块,并检查是否有其他出口没有链接。



特别提示:所有的上一个级的IVR的出口都必须连接下一模块节点,不能有空闲没连接的出口,否则无法保存和发布IVR。

# 七. 流程搭建完成

恭喜你,已经完成了一个功能完整的IVR流程,最后记得点击画布右下角"仅保存"或"保存并发布按钮"按钮进行保存或发布。

各个模块的使用方式,不仅限于上述使用方式,具体参见IVR模块结束。这是一个高度可定制化的IVR流程编辑器,可以根据实际的业务场景,自行编辑搭建。

本次演示未使用到的其他IVR模块可以参考IVR模块介绍进行配置使用,里面详细介绍了每个IVR模块的功能和 配置使用方法。

# 1.11.1.4. IVR基本操作

本文档将为你讲述IVR发布-编辑-导入-导出-删除-克隆等功能。



### IVR发布

WR流程搭建完毕,需进行发布。只有状态为**未发布、有更新,未发布、发布失败**这三种状态可以进行发 布。

• 发布方式为在IVR搭建完成后,点击IVR "保存并发布"按钮,即可将IVR进行发布。
#### 用户指南·用户指南

概范		云呼叫	中心 / IVR流程									
数据监控	^	IVI	R流程									
坐席报表			· 2007 Pr. 0.007		• 15+30 BL + 151	23	~	· 10-+-100+		(100 · (8/07/07/07/07) · (0) 80/(8/07/8/01		als, another
技能组报表			30(254)-		10040Cal.	I		100-0-08022-	~	AND MESONALS C		-di- 101000
话务报表	^									5.主荣单转人工×		
通话记录			° 40me			r		4.收号成功分支	× /	转人工成功		• 2
语音信箱			1 放音			2.888 ×		2.收号.digits = 1		转人工失败		
春服管理	^		■ 教号			改善成功		2.吹号.digits = 2		转人工超时		
坐席			🛛 分支	~	1.放音 ×	收号失败		2.欧珊.digits = 3		转人工队列溢出		
技能组			11 韩人王	开始	放音成功	用户挂机		其他分支		用户挂机		
号码管理		<	🐻 特外线		用户挂机							
流程管理	^		1) 设置学量									- 結束
IVR流程			· 清音信箱							a tensis		
會類			🔤 挂机原因						1	0.497/106		
批量外呼	~		> 流程					3.收号失败放音×				
设置								放音成功				
								用户择机				
											保存并发布 仪保存	退出编辑
										L. L.		

当IVR流程的状态为"已发布"时,需要将电话号码与IVR流程进行绑定,IVR流程才能最终被引用并生效。

# IVR流程和号码进行绑定

● 点击页面导航右侧中的 "号码管理-编辑" 按钮。

概范		去呼叫中心 / 号码管理					
数据监控	^	号码管理					
坐席报表		英加 号羽 > Q 请能入					
12.001日1923年 2014年47月1日	~	- <del>9</del> 8	用途 🔽	IVR流程	所屬技能組	号码状态 🔽	操作
通话问题		0 317 (江居-陶奈)	呼入和呼出	转人工	默认 洋橋	• 正常	编辑 影除
语音信箱		部に福祉制度な (0)				共11条。 每页显示:	10 ~ 〈上一页 1 2 下一页 〉
春报管理	^						
坐席							
技能组							
号码管理							
流程管理	^						
IVR流程							
音烦							
批量外研	$\sim$						
设置							

● 在右侧的弹层中,进行号码和ⅣR流程的绑定。用途请根据您的需要进行选择, ⅣR流程列表中仅显示状态 为已发布的ⅣR流程。

@云呼叫中心	>					坐席工作台 ③ 坐席接入点自动	编辑号码 ×
概定		云呼叫中心 / 号两管理					* <del>특</del> 码
数据监控		号码管理					02 ^517
坐席报表		本加 号码 ∨ Q. 请総入					
技能组报表		98	用波 ▽	IVR连桿	所屬控斷組	号码状态 ▽	
话务报表		(175-重音)	IFA K01FH	缺人工	教徒 法福	• TR	1000000E 转人工 へ
通话记录							不御堂
语音信箱							神洲 入IVR
<u> </u>							
坐席							每778日年_15日100万月候 转人工之后转外线测试 ▼
技能組							新建IVR流程
号码管理							
病程管理							
IVR流程							
10.086.97.97 20.000							
							MINC 494/12

• 电话号码绑定成功后,该号码的呼入电话将进入该IVR流程。

#### IVR克隆

在IVR列表页面,点击对应IVR的 **克隆** 按钮,通过IVR克隆,可以将已有的IVR流程进行复制,填写上流程名称 后,即可进行保存,从而生成一个新的IVR流程;这对于需要创建多个比较相似的流程时操作起来很方便。

云呼叫中心 / IVR流程					
IVR流程					
添加 导入					
名称	类型	更新时间 14	状态	关联电话	操作
圣诞节日判断	主流程	2021-12-23 14:29:28	已发布	-	编辑 克隆 删除   导出   历史版本   流程ID

#### IVR删除

在IVR列表页面,点击对应IVR的 删除按钮,二次确认后,方可删除。

**说明:**对于已发布,并且已绑定电话号码的IVR流程,需要先对电话号码进行解绑后才可以删除。解绑电话 参考上面IVR发布中的电话绑定,选择不绑定即可。

云呼叫中心 / IVR流程					
IVR流程					
添加 导入					
名称	後型	更新时间 11	状态	关联电话	盛作
圣诞节日判断	主流程	2021-12-23 14:29:28	已发布	-	编辑   克隆 翻除 导出   历史版本   流程ID

### IVR导出

在IVR列表页面,点击对应IVR的 **导出** 按钮,会弹出一个"IVR流程导出",点击页面的复制按钮,可将IVR流 程的json数据导出。

云呼叫中心 / IVR流程					
IVR流程					
添加 导入					
名称	类型	更新时间 14	状态	关联电话	摄作
圣诞节日判断	主流程	2021-12-23 14:29:28	已发布		编辑   克隆   删除 号出 历史版本   流程ID

# IVR导入

在IVR列表页面,点击导入按钮,会弹出一个"IVR流程导入"弹窗,请输入IVR流程的json字符串,然后将上面IVR导出的json字符串复制进去,然后点击"导入"按钮,可将IVR流程导入进来。

云呼叫中心 / IVR流程					
IVR流程					
茶加 与入					
名称	進世	更新时间 11	状态	关联电话	攝作
圣诞节日判断	主流程	2021-12-23 14:29:28	已发布		编辑   克隆   删除   导出   历史版本   流程ID

**说明:**IVR导入和导出,不限制同一账号下的数据导入和导出,其他账号下的IVR流程的json字符串均可进行 导入导出操作。

# 1.11.1.5. 【2.0】IVR将来电转接到指定坐席

常规情况下,IVR流程中的转人工模块用于将呼入来电转入到技能组中,呼叫中心系统会智能化的分配给技能组内的坐席人员。特殊情况下,可能您需要将某些特定的来电呼入直接分配给某个坐席人员,就会用到这 里所要介绍的功能。

常规情况下,IVR流程中的转人工模块用于将呼入来电转入到技能组中,呼叫中心系统会智能化的分配给技能组内的坐席人员。特殊情况下,可能您需要将某些特定的来电呼入直接分配给某个坐席人员,就会用到这里所要介绍的功能。云呼2.0版本接口升级,转指定坐席需要引用到的参数是:Userld。

使用方式概览:

- 获取坐席的UserId
- 在IVR流程开始模块中设置自定义参数或者通过函数设置自定义参数
- 转人工模块中选择对应的自定义参数

#### 一、获取坐席的UserId

坐席的userName通常为如下形式:用户名@XXX,格式为:用户名@呼叫中心实例D,所以我们要获取到 坐席对应的用户名和呼叫中心实例D。

**举例说明:**如坐席用户名是"yunhu",呼叫中心实例ID是test\_callcenter\_2,那么坐席的UserId就是: yunhu@test\_callcenter\_2

#### 方法一: 手动查询坐席用户名

- 1. 使用阿里云主账号登录 云呼叫中心控制台后台进入对应的云呼实例中。
- 2. 登录后,点击客服管理-坐席,点击查看对应的用户名。

概范		云呼叫中心 / 坐席							
数据监控	^	坐席							
坐席报表		添加 批量管理 >	用户名/姓名 ∨	Q、 请输入					
技能组报表				70			+ <b>F</b> H - <b>F</b> F		19.14
话务报表	~	用户省	姓名	15 945	的胸	用色	专属外吁亏的	技能担	操作
通话记录		dave				管理员	详情	默认 详情	編輯   修改密码   删除
语音信箱		duanwei				管理员	详情	默认 详情	编辑   修改密码   删除
客服管理	^	lexin				技能组组长	详情	详情	编辑   修改密码   删除
坐席		< li liaoyuan				技能组组长	详情	详情	编辑   修改密码   删除
技能组		liuwei				管理员	详情	默认 详情	编辑 修改密码 删除

#### 获取呼叫中心的访问地址

通常完整的呼叫中心访问地址格式为: https://ccc.aliyun.com/workbench/XXX , 其中最后的XXX就是呼 叫中心实例ID。可以到 呼叫中心控制台-实例管理-V2 查看,如下图所示,红框中的 test\_callcenter\_2就 是我们所需的呼叫中心实例ID。

④ 云呼叫中心	呼叫中心						
呼叫中心管理 ヘ							
实例管理	<b>新建</b> 変更配置 >>	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	操作
操作审计	-	-	4	2021-09-15 11:12:10	● 正常		编辑「删除
实例管理-V2		the second state of second sec	-	2021-05-25 18:26:18	• 正常	不可删除!!!	编辑「删除
我的号码管理-V2	10000	https://ccc-v2.aliyun.com/#/workbench/test_calicenter_2		2021-03-19 16:37:19	• 正常		编辑「删除

### 方法二:通过调用API获取UserId

您可以通过 List Users 或者 Get User 来获取坐席的UserId,详情请查看对应的接口文档介绍。

二、将坐席的UserId设置为IVR流程中的自定义参数

这里有两种方式,一种是比较简单的直接在开始模块中去定义自定义参数,另一种是更加灵活的通过 函数模 块 返回所需的坐席Userld,赋值到一个自定义参数上。

#### 1.在开始模块中设置自定义参数

直接编辑开始模块,进行定义,然后在初始值中输入对应的坐席用户名@呼叫中心实例ID即可,如下图所示:

				坐席工作台	② 坐席接入点:	开始	×
	云呼叫中心 / IVR流程						
^	IVR流程					目定义参数	糸銃参数
	• 流程名称: 转人		*版本类型:		~	1 参数用于在IVR流程中进	拉行传递,参数名称不可重复
						参数 初始值	描述 操作
	~ 功能		转人工成功			:d_zuox	指定坐席 删除
	●● 放音		转人工失败			+新增	
^	11 收号	开始	转人工超时	2.放音 ×	$\geq$		
<	1 分支		转人工队列溢出	放音成功			
	● 转人工		用户挂机	用户挂机			
	<b>颜</b> 转外线			(			
~	🔲 设置变量						
	· 语音信箱						
	挂机原因						

### 2.借助函数模块来灵活的设置自定义参数

上面直接在开始模块中定义的方式是固定的方式,无法灵活的修改。借助函数模块,通过您的服务端或者函数计算服务进行一定的逻辑判断,灵活的返回的指定坐席的Userld,最终通过函数模块将返回值赋值到一个自定义参数上。

常见使用场景示例:

- 一些指定的高级别客户,直接由特定的服务专员接听电话。
- 将来电号码在自有数据库中匹配,查询到该来电号码归属于哪个服务专员,然后确定该服务专员空闲,则 直接由该服务专员接听电话。(其实这里和我们的熟人模式类似,但是熟人模式生效的必备条件是一定时 间内产生过通话)

强调说明:通常来说,使用函数模块,说明您有一定的开发能力,那么在返回指定坐席的Userld之前,建议 您根据 客服实时数据列表 查询一下指定坐席的状态是否处于空闲,因为只有空闲状态才能振铃接听电话。 但是由于坐席状态在实时变化,还是有可能会发生来电转过去的一刹那指定坐席那边突然进线其他来电的可能。

具体函数模块的使用,这里就不再赘述,请查看 函数模块使用示例。

#### 三、转人工模块中选择对应的自定义参数

指定坐席: 直接输入坐席用户名@实例ID即可转接到对应的坐席。

引用参数:使用前置的函数节点中赋予的参数值进行判断,参考上面的配置。

				坐席工作台 ① 坐席接入点:	转人工	×
云呼	叫中心 / IVR流程				* 模块名称	
IV	R流程				转人工	
	* 流程名称: 转人]		* 版本类型: 主流程	~	转人工方	式
					技能组或指定坐席	
					揣定坐席	~
	~ 10AE		转人工成功		选择指定坐席 ⑦	
	1 放音		转人工失败		指定坐席 > yunhu@test_	callcenter_2
					(1) (1) (1) (1)	
	🔲 收号	开始	转人工超时	2.放音 ×	坐席按距	問
	<ul> <li>1</li> <li>1</li></ul>	JT\$h	转人工超时 0 转人工队列溢出 0	2.放音 ×	坐席接起前进行播报 ?	ĐD
	<ol> <li>取号</li> <li>分支</li> <li>第4人工</li> </ol>	JFM	转人工報时 转人工队列溢出。 用户挂机	2.放音 × 故音感功 用户程机	坐席按起 一 坐席接起前进行播报 ⑦ 使用自转文件	PJ 文字转语音
	<ul> <li>1</li> <li>1</li></ul>	756	转人工服时 转人工队列运出。 用户挂机	2.放音         X           放音成功         用户经机	空馬按起           坐馬接起前进行播級 ⑦           使用自発文件           讷选择音频	文字转语音
	<ul> <li>1 收号</li> <li>1 分支</li> <li>1 给人工</li> <li>1 给外线</li> <li>1 送出支量</li> </ul>	开始	99人工程时 99人工程时 和户档机	2.放音 × 放音成功 用户型机	空局夜起     一 坐席接起前进行播放 ②     使用自用文件     请选择音频     」 上传音频	<b>羽</b> 文字轶語音 〜
	<ul> <li>1</li> <li>1</li></ul>	开始	99人工起的 98人工队为93出 用户标机	<ol> <li>2.該答 ×</li> <li>         放音成功         用户提明     </li> </ol>	空局夜起 金塚接起前进行播放 ⑦ 後期自時文件 消选序音频 上传音频 其他配置	HJ 文字轶道音 
	<ul> <li>(1) 秋号</li> <li>(2) 秋号</li> <li>(3) 秋人工</li> <li>(3) 秋外紙</li> <li>(4) 设置金融</li> <li>(5) 语音信箱</li> <li>(5) 注机原因</li> </ul>	开始	90人工和B01 并4人工队为19出 用。户注意的。	2.放音 ×	全局夜起 並筹续起前进行通报 ⑦ 後用音與文件 请选择音频 上传音频 其他配置	申J 文字轶道音 ✓
	<ul> <li>(1) 秋号</li> <li>(2) 秋号</li> <li>(3) 秋人工</li> <li>(3) 秋外线</li> <li>(3) ジョ波量量</li> <li>(3) 淡淡素量</li> <li>(3) 淡淡素量</li> <li>(4) 淡淡点量</li> </ul>	开始	96人工起85	2.放音 × 放音/成功 用户挂机	空吊夜起     金畑境起前进行捕捉 ⑦     金畑境起前进行捕捉 ⑦     金川高邦文件     讷选择高频     上传音频     其他配置     选择超路数据     诱选择	HY 文字転読音 で 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、

如上图所示,转人工方式接听处选择指定坐席,然后选择对应的自定义参数。由于直接转坐席,相当于转到 了坐席的个人队列,所以只要坐席在线,坐席的个人队列就是存在的,就不会失败。这方面存在些许不足, 我们后期尽量优化为只有当坐席状态为空闲状态时,才可以转接成功,否则直接走转人工失败(超时)出 口。

# 1.11.1.6. 【2.0】IVR智能导航模块使用说明

本文档主要介绍云呼叫中心的IVR智能导航模块的使用方法,以及相关功能在智能语音导航控制台的配置说明,使用IVR智能导航模块需要您开通智能语音导航和智能对话机器人,请到智能语音导航控制台参照页面提示操作开通即可。

云呼叫中心通过IVR智能导航模块引入智能语音导航产品的功能,实现两个产品的功能对接,使客户通过简 单配置即可轻松接入智能语音导航产品,搭建更丰富的业务场景。

同时,智能语音导航对接的智能对话机器人产品可以为客户提供机器人对话服务,通过配置问答知识库,话 术等,可以实现智能对话,让机器人代替人工客服来回答客户常见问题,提高呼叫中心的服务效率,降低人 工成本。

#### 一、智能导航模块说明

特别说明: 智能导航模块入口需要您开通智能语音导航功能之后才会展示该入口

智能导航模块有三个出口,分别为 对话完成、导航转接失败、用户挂机,如下图所示;

<ul> <li>⑦ 政告</li> <li>⑥ 政告</li> <li>⑥ 奴号</li> <li>⑦ 奴号</li> <li>⑦ 対支</li> <li>○ 株人工</li> <li>⑥ 世外线</li> <li>◎ 逆音会量</li> <li>◎ 詰合信箱</li> <li>◎ はは四田</li> </ul>	Ħtά	5.判断死      1. 新取得新 ×      対法得新      対法規      列法規      用      行法机      用      行法机      用      行法机      目      日	X     3.44人工 X       第22第     第人工成功       第人工共取     第人工共取       第人工以列运出     用户挂机	<ul> <li>4.95分岐</li> <li>2.放音 ×</li> <li>放音(成功)</li> <li>用)中注机</li> </ul>	\$ O x
<ul> <li>□ 短信</li> <li>□ ASR</li> <li>&gt; 流程</li> </ul>	L				

下面将详细为您说明这三个出口的具体使用方式。

# 二、智能导航模块配置

			坐席工作台	⑦ 坐席接入点·自动	看	皆能导航	×
/32	*版本类型:				* 相	莫块名称 智能导航	
					智	能导航设置	② 智能导航使用说明
			3.转人工 X			导航测试机器人 2 / 导航测试机器人 2 导航测试机器人2 1	^
_	1.智能导航 🛛 📉		转人工成功			勿动0张瑄的导航机器人   1 智能语音导航之云呼测试刘威勿删   1	
	对话完成		转人工失败				
	用户挂机	_	转人工队列溢出				
		l	用户挂机				
						确定 取消	

#### 模块名称:可自定义填写

**智能导航实例设置:**配置智能语音导航模块需要选择对应的导航实例,这里只显示可用状态的智能语音导航实例。

如果您这边点击之后下拉框没有可以选择的语言导航实例,请点击进入<mark>智能语音导航控制台后台</mark>,进行创建 配置导航实例。

# 三、对话完成出口的使用方式

智能语音导航里的对话完成之后,会执行此出口,可以执行转人工,也可以执行挂机,下面介绍一下配置。 1.在智能对话机器人对话工厂中配置对应的流程,我们以在回复节点内配置流程为例来介绍一下。 转人工配置:

语音配置-转人工配置后面勾选开启转人工功能,引用码需要找协助配置转人工的技术人员索要,请联系您 这边的智能导航对接人,配置好之后需要保存测试并发布。

	语首配置				
_	结束挂机:[	节点话术播报组	靖東后, 执	u行挂机命令	
开始节点	语音播报打断①:	应用默认配置	● 自定	义配置 🗌 支持议	吾音播报打断
	静音检测配置 ①:	应用默认配置	● 自定	义配置 :	毫秒
Ì	按键录入 ①:	用户下一轮交互	通过键盘	録入, 不通过语音	识别交互
	转人工配置:	✔ 开启转人工功能		新聞にたりていた。	H-Ducts and
转人工回复		引用码 ①:		《此直按入工的》 查 查	这个家安 看引用码
		随路参数 ①:	NO.	Кеу	Value
			1	请输入	输入\$自动提示
			2	(At=	
			2	4111八	输入\$自动提示

挂机配置:

回复节点-语音配置中勾选结束挂机,表示当前节点话术播报结束后,执行挂机命令,配置好之后需要保存 测试并发布。

备注信息
回复内容①
対话流配置 ① ∨
指令配置①
变量配置 ①
语音配置
结束挂机: 🗹 节点活术播报结束后,执行挂机命令
语音播报打断 🕄 : 🔵 应用默认配置 💿 自定义配置 🗌 支持语音播报打断
静音检测配置 ①: 应用默认配置
按键录入 ① : 🗌 用户下一轮交互通过键盘录入,不通过语音识别交互
转人工配置: 开启转人工功能
发送短信 ① : ② 发送短信
SSML合成①:

保存草稿 测试 发布上线

2.以上信息都配置好了之后,智能语音导航实例里面需要进行选择关联上面你创建的智能对话机器人,将导航和智能对话机器人进行数据关联即可。

@ 智能语音导航	智能语音导航 / 实例详情	
实例管理		
	<b>宇航測试机器人 已沒布</b> 案例は、5cc807fc5fe             家例は、5cc807fc5fe             最大井发: 2             話术序業源: 云小蜜钒器人服务	
	小蜜实例管理         IVR设置         语音设置         统计数据           当前导航实例已关联小蜜机器人:         导航机器人         -          -	
	选择小蜜机器人实例	
	选择 ID 名称 描述 创建时间	
	○ 导航机器人 2021-11-11 18:54:21	

3.上面的配置好之后,在云呼叫中心IVR流程配置界面,对话完成出口连接分支模块,需要选择参数\${1.智能导航.Action}(1.智能导航为智能导航模块的名称)配置转坐席和挂机

洋山中心 / IVR流程									
/R流程					模块名称 * 模块名称				
* 流程名称: 导航	2/32 * 版本类型:		✓ *版本描述:	1	判断是转人工还是挂机				
~ 功能					设置参数 》赋值时可以传递值	或者参数,参数以	45(参数名)来表示。		
● 放音			5.判断是	$\times$	参数	祭件	赋值	描述	操作
图 收号			1.智能导航 Action =	= 转坐席 🏊	\${1.智能导航.Ac		/ \${转坐席}(系统参…	~ 装人工	删除
☑ 分支 ☑ 枕↓丁			1.智能导航 Action =	- 挂机	\${1.智能导航.Ac	-	/ \${挂机} (系统参数:	∨ 挂机	删除
45/1线	710	1.智能导航 🗙	其他分支		+新增				
● 设置交量		对话完成							
· 语音信箱		导航转接失败							
■ 挂机原因	l								
See 短篇 Ce ASR									
> 流程									
					zásta HUKA				

分支模块的转坐席出口连接转人工节点,挂机节点直接连接结束,需要注意:需要在转人工模块配置对应的 技能组信息,技能组这里选择的要与引用码配置的技能组保持一致。



4.配置之后保存并发布IVR流程。

### 四、导航转接失败模块出口的使用方式

导航转接失败说明:当导航转接到其他流程出现异常时,会执行导航转接失败这个接口,建议连接放音模块,对转接失败做一下说明,然后放音之后可根据业务流程连接其他模块或者结束。

# 五、用户挂机模块出口的使用方式

用户挂机说明:用户进入智能语音导航的话术流程中,在智能语音导航的话术流程还未走完,用户挂断了电话,流程从用户挂机出口出来,建议此出口连接结束,当用户挂机之后就结束了当前的IVR流程。

# 1.11.2. 音频

音频管理是管理在ⅣR流程中用到的现有音频,在音频列表中可以对已有音频进行添加、播放、下载、编辑 和删除的操作。

五神副中心 / 自然管理		
音频管理		
JAAL		
88	音頻文件	14.11 1
云呼hra频	20210106144631-crm_ops.wav	括款   下数   编辑   图印

### 添加音频

坐席工作台 ③ 坐席接入点·自动 新建音频 概范 名称 音频 0/32 添加 \* 音頻文件 上传 名称 加油哈撒纳 日常-转人工23 播放 音频文件仅支持wav格式,最大不得超过5M 通话记 尚邦的夜曲 音频.wav 播放 播放 国庆快乐 播放 转人工耗时 转接人工等待 播放 景观景观规划 播放 放大发安抚 播放 音频 比量外吗 确定 取消

点击音频列表的左上角"添加"按钮即可在弹出窗中添加新的音频。

- 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,上传成功后会自动完成添加。
- 注意:

音频文件仅支持wav格式,最大不得超过5M。

# 播放音频

#### 点击列表右侧中要播放的音频的播放按钮即可进行在线播放。

云呼叫中心 / 音频			<b>II</b> 0:01 / 0:21 <b>—</b>	) (企数 1v
音频				0.75x
				1.0x
添加				1.25x
名称	音频文件	操作		1.5x
加油哈撒哈	日常-转人工23.wav	播放   下载	编辑   删除	2.0x
肖邦的夜曲	音频.wav	播放   下載	编辑 删除	3.0x
国庆快乐	guoqing.wav	播放   下載	编辑 翻除	
分流啊啊啊啊	0366分流.wav	播放   下载	编辑 删除	
转人工耗时	转接人工等待铃声(3)_10s.wav	播放   下载	编辑   删除	
展观景观规划	16347948146794 (1).wav	播放   下載	编辑 删除	
放大发安抚	dddd.wav	播放   下載	编辑 翻除	
lingling	aaa.wav	播放   下载	编辑   删除	
云呼ivr音频	20210106144631-crm_ops.wav	播放   下載	编辑 删除	
<b>云呼叫中心</b> / 音频管理				
音频管理				
2.30				
名称	音频文件		8/1	
欢迎音乐	1111.wav		雅放 下载 编辑 删除	
云呼or音频	20210106144631-crm_ops.wav		羅放 下载 编辑 删除	
II 0:51 / 1:53 +0				

# 下载音频

点击列表右侧中要下载的音频后会进入新的标签页,点击播放器右侧的"..."符号会弹出下载提示,点击下载即可完成下载操作。



# 编辑音频

编辑音频时仅能修改音频文件。

名称	
	402
音頻文件	
上传	

### 删除音频

删除音频为不可逆操作, 音频的删除操作不会对已引用该音频且流程已发布IVR流程的产生影响。

5月94年4 / 5月1日日 音频管理		
68	882.9	80
2.Phr自然	20210106144631-cmppL жан	NEXX : 17 10 : 1610 : 0010
3	部133 × 确认要制限 五呼wr音相 吗? ■认 取用	

# 1.12. 预测式外呼

预测式外呼可以解决客户大规模的外呼诉求,同时极大提升坐席利用率。阿里云呼叫中心的预测式外呼,通过AI预测,全自动控制外呼节奏,在满足呼损要求的前提下,最大可能的提升坐席通话效率。根据某银行催收业务的使用效果看,相比较其他预测式外呼系统,坐席效率提升 50%,人力成本降低 50%。

### 创建任务

任务是预测式外呼工作的具体载体。通过设定客户名单、接听坐席技能组、外呼日期和时间段、重呼策略、 外呼号码等信息来设定一个任务。任务调度系统会根据设定,启动外呼任务,并根据实时坐席、客户等情况,自动呼叫和分配任务。

- 客户名单: 支持直接输入或者导入客户名单列表
- 任务时间: 外呼任务执行的起始和截止日期
- 呼出时段:在「任务时间」内设定每天外呼的时间段,支持设置多个时间段
- 模式策略:
  - 按比例外呼:需要设定超并发的倍数,系统将按照设定的比例进行超并发外呼,建议倍数=1/历史接通率。最多支持10倍并发发起外呼,最少支持1倍并发发起外呼。
  - pid模型:一种算法模型,可以简单理解为通过动态调整超并发数量,逐步达到稳定的效果。需要填写 期望呼损率与历史拨打接通率,进行模型冷启动;在拨打过程中,模型逐步按照实际数据进行优化。
- 尝试次数:针对同一个被叫,如果第一次未接通,重复拨打的次数。
- 重呼间隔:再次拨打同一个被叫的时间间隔。
- 服务技能组:参与外呼队列的所在技能组坐席。
- WR流程:电话接通后进入的流程。

@ 云呼叫中心					섴	新建任务	х
概览	云呼叫中心 / 预测式						
数据监控	新測式 外	₩ 🕛 预测式外間		2曾并发数量,请工单联系	运营人员预先配置	* 名称:	0/20
坐席报表	17/20202071	*J				* 客户名单②:	<ul> <li>输入</li> <li>上传文件</li> </ul>
技能组报表	新建任务 Q	请输入任务名称进行	莫糊搜索				请在第一行输入参数名称,第二行开始输入参数值。参数名/参数值之间用
话务报表	技能组 请输入技能组10/名称进行模糊搜索 >> 计划开始 起始日期						這号顯升,不同行之间用分号隔开,前两位参数referenceid与 phonenumber请勿更改,例如,referenceid,phonenumber,姓名,卡号尾 号;id1,13011111111,张三,1234;
通话记录	状态 请选择			→ 実际开始	起始日期	•任务时间:	起始日期 - 结束日期 🗸
语音信箱	搜索	£11				* 呕中时段:	
客服管理	17 47 47 14	14.67.17	10.00	1 Dates Advention		N1 TTH 1+X -	请选择时间 0 计
坐席	任务名称 四·	技能组	状态	计划开始时间	任务进度③	*模式策略:	出例 ~ ~
技能组	z <sup>-</sup>	预测式外呼1	早候 已完成	2021-10-11 00:00:00	1/1/0/0/0		最多支持 - 1 + 倍超并发外呼
号码管理		Simulation-pres s5@ccc-beijing	已完成	2021-09-30 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 8 / 10.0k		▲1 请注意 您的号码并发值可以覆盖招并发外呼值;
流程管理	**	Simulation-pres s4@ccc-beijing	已完成	2021-09-30 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 8 / 10.0k		2.建议倍数=1/历史接通率
IVR流程		Simulation-pres s3@ccc-beijing	已完成	2021-09-30 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 8 / 10.0k	*尝试次数:	次
北量外野	1,000	Simulation-pres s2@ccc-beijing	已完成	2021-09-30 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 8 / 10.0k	* 重呼间隔:	分钟
预测式外呼	interi	Simulation-pres s1@ccc-beijing	已完成	2021-09-30 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 8 / 10.0k	*服务技能组:	请选择外呼队列
设置		Simulation-ly-pr edictive-test-1@ ccc-beijing	已完成	2021-09-30 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 5 / 10.0k	* IVR流程:	请选择IVR流程
		Simulation-ly-pr	司由書	2001 00 00 00 00 00	10.0k / 0 / <b>0 / 4</b>	确定 取消	

### 执行任务

任务创建后,点击「发布」,则根据任务的「呼出时间」和「呼出时段」,开始进行外呼。电话接通后进入 IVR流程,并根据IVR判定后续转人工节点。外呼节奏由调度算法进行自动控制,通过超并发外呼提升坐席利 用率。

可以通过「任务列表」查看当各任务的概览情况。支持对任务进行「停止」「启动」操作。

• 云呼叫中心								坐席工作台	⑦ 坐席	接入点·北京	下载任务	设备检测	支持	loudcalicer	nte*-te***
概览		云呼叫中心 / 预测量	(外呼												
数据监控	^	预测式外	呼 👴 预测式外口	乎使用前需酯	已置并发数量	,请工单联系	【运营人员预先配】	<u></u>							
坐席报表		新春任条 Q 语绘入任务名称进行模糊服装													
技能组报表		和建任劳 0	, 调制入社穷者标进行	吳和时安(所)											
话务报表	^	技能组 请输,	入技能组ID/名称进行模制	朋友家	$\sim$	计划开始	起始日期				- 结束日期				~
通话记录		状态 请选持	¥		~	实际开始	起始日期				- 结束日期				~
语音信箱		援索	重置												
客服管理	^	17 47 47 14	14.44-17	10.00	1 Bul TT Adve					100 BT 77 44 04 47		B 7 44 44	10 //-		
坐席		仕労者称	坟龍狙	秋念	计划开始	기 (8)	仕务进度 ②	技	19月18日(3)	头际开始时间		是否惧拟	採作		
******		用于文档演示	测试技能组	草稿	2021-10-1	1 00:00:00	1/1/0/0/	0 0.	00%	未开始		否	查看	发布 停止	任务Id
TXHEAL			预测式外呼1	已完成	2021-10-1	1 00:00:00	1/1/0/0/	0 0.	00%	2021-10-11 1	1:46:13	否	查看	任务ld	
号码管理		and a second sec	Simulation-pres s5@ccc-beijing	已完成	2021-09-3	0 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 10.0k	/ 8.1k 19	9.47%	2021-09-30 1	2:19:35	是	查看	任务Id	
流程管理	^	t	Simulation-pres s4@ccc-beijing	已完成	2021-09-3	0 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 10.0k	/ <mark>8.1k</mark> 18	8.72%	2021-09-30 1	2:19:43	是	查看	任务ld	
IVR流程		prov.	Simulation-pres	已完成	2021-09-3	0 00:00:00	10.0k/0/0	/ 8.1k 18	8.95%	2021-09-30 1	2:19:46	是	查看	任务ld	
音频			sa@ccc-beijing				7 TU.UK	1							
批量外呼	^	1000	Simulation-pres s2@ccc-beijing	已完成	2021-09-3	0 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 10.0k	/ 8.2k 18	8.27%	2021-09-30 1	2:20:01	是	查看	任务ld	
预测式外呼			Simulation-pres s1@ccc-beijing	已完成	2021-09-3	0 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 10.0k	/ 8.2k 18	8.17%	2021-09-30 1	2:20:06	是	查看	任务ld	
设置		100	Simulation-ly-pr edictive-test-1@ ccc-beijing	已完成	2021-09-3	0 00:00:00	10.0k / 0 / 0 / 10.0k	/ <b>5.9k</b> 40	0.66%	2021-09-30 1	0:49:05	是	查看	任务ld	
		~~~	Simulation-ly-pr edictive-test-1@	已完成	2021-09-2	9 00:00:00	10.0k / 0 / 0	/ 4.3k 56	5.87%	2021-09-29 1	9:09:28	是	查看	任务ld	

### 任务调度和预测算法

任务的调度策略由算法自动控制, 仅需在任务新建时填入经验数据辅助冷启动阶段, 任务进行中自动优化, 无需干预。 调度算法会综合考虑当前坐席的在线数量、空闲情况、外呼号码的呼叫频率限制、电话接通率、通话等待时 长、通话时长、话后处理时长等因素,并考虑呼损(客户接通后等待坐席服务过程中挂机)的情况下,通过 自动尝试、自动调整、自动学习来控制外呼节奏和调度,以达到坐席通话时长最大化,提升坐席工作效率。

#### 任务进度监控

任务执行过程中,可以刷新和查看当前任务的执行情况。通过任务进度,你可以看到以下数据:

统计数据:

- 号码总量: 该任务下的号码总量
- 止呼量: 止呼的号码总量
- 拨打电话数量:发起拨打的电话数量,含重试拨打
- 完成度:完成量/(号码总量-止呼量)
- 完成量:完成拨打的号码数量
- 号码接通率: 接通量/完成量
- 拨打接通率: 接通的电话数量/拨打的电话数量
- 已接通: 接通的号码数量
- 呼损率:呼损(接通但坐席未接起)量/拨打电话数量
- 呼损量: 呼损的电话数量
- 坐席利用率: (接听电话时间+话务处理时间)/在线时间与任务执行时间交集

监控数据:

- 呼叫并发:当前的并发数据与并发变化趋势,每分钟更新一次
- 通话中/空闲/在线坐席:当前数据与变化趋势,根据实际变化更新



计费

预测式外呼支持按量后付费模式,每次拨打费用为0.016元。

如您需要使用预测式外呼功能,请按照页面提示提交工单申请,运营人员会按 照您的实际使用情况进行配置。

# 1.13. 设置

# 1.13.1. 坐席工作台设置

配置项为实例级别的配置管理。

坐席工作台设置入口

使用阿里云主账户登录云呼控制台,点击实例管理V2-访问地址链接-设置,操 作设置坐席相关配置。

特别说明:相关配置在保存后,坐席需要刷新重新登录上线坐席工作台页面才 会生效。

1.坐席接听

- 来电显示:可选配置项【隐藏全部来电号码、隐藏部分来电号码、显示部分来显号码】,该配置只是前端 实现了号码的隐藏功能并没有真正的隐藏(接口层面),功能体现主要在坐席工作台面板上的通话记录、 外呼通话和呼入接听页面展示。
- 外呼显示: 同上。
- 呼入挂机方式:可选配置项【允许坐席挂机、不允许坐席挂机】,该设置是坐席在呼入接通后能否挂断电话,如一些对客服服务要求比较高的公司不希望客服主动挂断电话,可以设置不允许坐席挂机。
- 久振未接处理:可自定义配置时间,设置区间范围为:5s-90s秒内未接听,坐席状态改为小休。
- 自动接听来电:可选配置项【手动接听、自动接听】,自动接听设置以后来电客服不点击接听按钮,n秒 后自动接听来电;也可设置手动接听。

2.坐席配置

- 通话记录查看:可选配置项【允许、不允许】,该设置是坐席登录云呼实例
   后台之后能否看到话务报表-通话记录信息一栏,设置允许坐席可以看见通话
   记录,设置不允许坐席则不可以看见通话记录,一般作用于不想让坐席看见
   客户的号码使用。
- 录音下载:可选配置项【允许坐席下载录音、不允许坐席下载录音】,该配置项主要是用于坐席在通话记录界面录音是否能够下载录音的配置。
- 选择技能组登录:可选配置项【是、否】,选择是坐席可以自主选择技能组进行工作,坐席想在某个时段 只接听某个技能组下的电话。选择否登录上线默认选择坐席所在的所有技能组。
- 是否允许坐席仅外呼:可选配置项【是、否】,选择是坐席可以自助点击云呼面板上的仅外呼按钮。选择 否坐席不可以点击云呼面板上的仅外呼按钮。
- 仅外呼时不接受任何来电:可选配置项【是、否】,选择是坐席可以在内部通话和转接场景中接到电话。
   选择否坐席在内部通话和转接场景中也接不到接到电话。此处的设置只影响内部通话和转接场景是否支持,其他的功能不受影响,当坐席设置为仅外呼的时候,外部客户还是打不来,跟此处的配置无关。
- 漏话提醒开关:这个是配置漏话短信,常用于外呼时由于无人接听、拒接、正在通话中导致的未接通时, 此时用户侧手机会有一个未接来电记录,这时坐席可以给客户送发一个漏话短信,友好的提示用户。

# 1.13.2. 满意度调研配置

语音满意度调研,即为通话结束后,让客户对他们得到的服务经历进行评价,根据总体满意度来优化服务流程,对客户所反馈的问题及时改进,可以有效地保持和提升客户满意度,提高企业形象及效益。

#### 坐席工作台设置入口

使用阿里云主账户登录云呼控制台,点击实例管理V2-访问地址链接-设置-满意度调研进行相关配置。

概范		以且												
数据监控	^	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			
坐席报表		语音滞音度												
技能组报表					语杂谋者	****								
话务报表	^				语音满意	度流程: 0								
通话记录		<b>疝</b> 信滞音度												
语音信箱					17.00 CC 40	*T*· TO								
春服管理	^				短信调度	通 ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (	短信满意度调查							
坐席		法合度措标												
技能组		1网总1支1关1队												
号码管理					按键	按键描	述	统计满意率(						
流程管理	^				1	满意		>						
IVR流程					2	不满意	t i	~						
音频					3	非常不	满意	~						
批量外呼	~													
设置							管理							

#### 语音满意度设置

1. 新建一个满意度的ivr, 在流程管理--IVR管理中点击新建, 类型要选择满意度流程, 建立后要保存并发 布。

#### IVR流…

	* 流程名	满意度测试	5/32	*版本类	满意度流程	^	*版本描	1	1/128	*语音项目名称: ?	默认语音模型	∨ 帅 语音设置
	称:			型:	主流程		述:					
	~ 功	能		[	子流程 ✓ 满意度流程							•
<	<b>I</b> P	放音			_			te ateriti-ste				
		收号		开始			1.满点					结束
	Y	分支					收益	<b></b> 載成功				
		设置变量					收益	裏失败				
	0	满意度收集	ו									
	> 流	程										

2. 在管理中引用这个满意度流程。

@ 云呼叫中心		▲ 满意度调研 ×
数据监控	△ 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
坐席报表	·····································	语音满意度
技能组报表	语音满意虔开关: 开启	* 温意应开关
话务报表	^  语音演算成法程: 0	₩ Constant
通话记录	短信满意度	* 请选择语言演意度流程
语音信箱	報信溫雅度开关· 开启	满意度测试
客服管理	∧ 短信满意度: 云呼短信满意度源	
坐席		21日两志以
技能组	满息良悍权	* 满意废开关:
号码管理	按键 按键描述	5 T
流程管理	1 満意	* 请选择短信满意度
IVR流程	2 不满意	云呼短信满意度调查
音频	2 非份不堪會	满意度模板配置
批量外呼		⑦ 様式洗径: ○ 佐佐畑オ ● 白完 ♡ ⑦ 浜育満寮度设置推击
10 第	論理	<b>输定</b> 取游

语音满意度流程配置可参见: 创建IVR流程

# 1.13.3. 来电弹屏

来电弹屏,可以有效的解决与第三方客户管理系统的对接问题,当有客户来电或坐席主动呼出时,会自动调 取第三方客户管理系统内的客户数据,展示给客服人员使用。

当坐席工作台响铃时,或者当坐席人员主动外呼时,云呼叫中心系统将以HTTP GET请求的方式调用第三方 客户管理系统的URL,并且将相关参数发送给第三方客户管理系统;同时我们以iframe嵌入的形式将第三方 客户管理系统的页面显示在坐席工作台,上述的URL即为iframe的页面地址,每当有新的呼入/呼出时,系统 将自动刷新该iframe页面,以展示最新的客户信息。

**说明**:iframe是HTML标签,一般用来包含别的页面,例如我们可以在我们自己的网站页面加载别人网站或 者本站其他页面的内容。

一、来电弹屏如何配置

@ 云呼叫中心		来电弹屏	×
概览	云呼叫中心 / 设置		_
数据监控	设置	米屯弹屏指坐席工作台散入页面,各服入页在接听电话时,可以参考散入页面/ 容。通常是您公司内部的CRM系统、工单系统、订单系统。如何设置嵌入页?	4
坐席报表		五五夕豹 五五州州 边上关五 偏旋	
技能组报表	至席⊥TF白 / 满意及购切 米电弹研 ⅣK集成 争1	2 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
通话记录	设置	田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田	
客服管理	页面名称      是否开启	+\$571th	
坐席		r ou ra	
技能组			
号码管理			
流程管理			
IVR流程			
音频			
设置		稿定 取消	

主账号登录<mark>阿里云呼叫中心控制台</mark>,在呼叫中心实例列表中,坐席上线后点击设置-来电弹屏,设置对应的 来电弹屏即可。 开关按钮:是否开启来电弹屏;

页面名称: 该来电弹屏的名称;

**页面地址**:第三方客户管理系统的URL,URL填写必须为完整的URL,需要包括协议、主机名等,例如 https://www.crm.com;为了保证您的通话数据的安全性,我们的呼叫中心系统仅支持HTTPS协议方式登录,所以来电弹屏也仅支持HTTPS协议的URL;

**设为首页**:当坐席工作台登录上线时打开的弹屏页面,主要作用为登录第三方客户管理系统,在第一次呼入/呼出时,将自动弹出其他弹屏页面。

填写完毕,点击确定按钮提交即可。

注意点:

1.每个呼叫中心实例最多配置五个来电弹屏页面;

2.关闭状态的页面,不允许设置为首页;

3.已经设置为首页的页面,如果将其关闭,那么将自动撤销首页状态,需要重新设置首页;

4.重新配置保存成功后,坐席需要刷新页面方可显示最新的来电弹屏信息;

二、来电弹屏如何使用

#### 以首页为阿里云,其他两个页面为淘宝和天猫为例

坐席人员登录坐席工作台,会直接弹出设置好的首页页面,此时并没有拼接相关参数,此时可以登录。

(1)云呼叫中心		坐席工作台 支持 yanle@aller.onaliyun.com
闫乐的工作台		
接听 拨打		阿里云
( <u>i</u> )	C→ 阿里云 Q (0) 三 全部导航 最新活动 产品 解决方案 数据·智能 安全 云市场 支持 合作伙伴	② 中国站 ✓ 控制台 备案 邮箱 登录           免费注册
暂无末电	聚焦行业、大中型企业云端转型 2017云栖大会   广东分会火热服名中	
	0 0 0 0 0	
	● 网络增强云服务器 450万PPS,稳定低延 经 短信服务 迟 星 星	次方案 务个性化定制
		•

当首次呼入/呼出时,将会弹出另外两个页面,并且URL中携带了相关参数;同时首页也会携带相关参数刷新。



 当通话结束后,如果此时需要录入通话信息等内容,此时记得点击 话后处理 按钮,否则15秒后将自动转 为空闲状态,此时如果有新的来电,那么来电弹屏页面将自动刷新,之前的客户信息将丢失。

(1) 云呼叫中心				坐席	I作台 支持	yanle@aller.onaliyun.com
闫乐的工作台						
接听拨打					阿里云	天猫 淘宝
来电电话: 176-0066-8806	(一) 阿里云			Q ② 中国站 ~	控制台 备案	€ 邮箱 登录 ▲
通话时代: 00:00:05	<mark>нот</mark> 王全部导航 最新活动 产	品 解决方案 数据·智能	能 安全 云市场 支持	合作伙伴		免费注册
开始接听 (11)						
话后处理						
	本地SSD型等	实例 i1				
	为极致存储性能需求场景而	生 生			•	
	7672-44					
						词 & 建
			00000			
	● 网络增强云服务器 450万PPS,稳定低延				∲ ☆ <sup>大数</sup> 海里	<b>女据型 云服务器</b> 数据存储最佳实践
	迟	星				-

进入话后处理状态时,将不会有新的电话接入,处理完毕后,点击 开始接听即可。



- 三、第三方客户管理系统的开发
- 需要开发出一个客户详情页面,在第一步中配置的页面地址URL,即为这个客户详情页的URL,每次有新的 呼入/呼出时,我们将刷新详情页,并且通过将相关参数拼接在URL上,以HTTP GET请求的方式;
- 以天猫为例假如您填写的页面地址为: https://www.tmall.com; 那么每次呼入/呼出时, 我们请求的URL 为: https://www.tmall.com?

callNumber=1888\*\*\*\*\*\*\*&calledNumber=057166\*\*\*\*\*\*\*&callType=Inbound

### 四、参数说明

参数名称	描述
callNumber	主叫号码
calledNumber	被叫号码
callType	电话类型:Inbound(呼入) / Outbound(呼出)
contactId	通话ID

# 1.13.4. IVR集成

ⅣR集成可以将您在函数计算服务中增加的函数添加到呼叫中心实例中,然后在ⅣR流程中通过ⅣR函数模块去 调用这些函数,在这些函数中,可以去访问您的自有系统,达到ⅣR与第三方系统集成交互的目的,从而实 现例如订单查询,重置密码,身份验证等功能。

此处内容可参见: IVR函数管理

# 1.13.5. IVR函数集成

# 1.13.5.1. IVR函数管理

ⅣR函数管理,可以将您在函数计算服务中增加的函数添加到呼叫中心实例中,然后在ⅣR流程中通过ⅣR函数 模块去调用这些函数,在这些函数中,可以去访问您的自有系统,达到ⅣR与第三方系统集成交互的目的, 从而实现例如订单查询,重置密码,身份验证等功能。

- 一、在函数计算控制台增加函数
  - 1. 阿里云主账号登录到函数计算控制台;首次登录时,会提示您开通函数计算,点击**立即开通**。函数计 算价格说明。

C-)	管理控制台	产品与服务 ▼	ŧ	搜索	Q 🙏	. 7 费用	月 工单	备案	企业	支持与服务	简体中文	<b>@</b>
Ξ												
•		Ē	函数计	算服务	开通							
¥		*5	开通产品	函数计算								
4		*5	开通说明	*开通即可使用,	按实际使用	]量收费						
<b>\$</b>		***	签署协议:	🗸 我已阅读并同意	意《函数计	·算服务协议	()					
Ø				立即开键	<u>1</u>							
*%												_
JĬL												と、
©												询
C-)												建议

2. 新建**服务**,然后在服务中新建函数。新建服务时,需要您选择区域,您直接选择距离您的服务器所在地 最近的即可,这样可以提高函数计算调用速度。详细参考文

档:	https://	help.alivun.com	/document	detail/60946.ht	ml#create-service



3. 如下图所示,在服务example-service中增加了一个名为checkUserIdentity的函数,所属区域为华 南1(深圳)。

<	华南 1 (深圳) > e:	ample-service > che		删除函数	帮助文档	服务实时监控		
服务概览	概览	代码执行	触发器					
函数列表 + 🕄	计量数据							
搜索函数	<ol> <li>监控数据每小时</li> </ol>	更新并尽最大可能推送, 准确	计量请参考费用中心				×	
checkUserIdentity	本月执行次数		本月资源使用量					
< 1/1 > 函数所属的服务–Service	0.0		0 дв-я					
	函数属性	数名称-function		区域		修改	下载代码	
	函数名	称 checkUserIdentity	]	所属区域 华南 1(深圳	1)			
	代码大	小 244 字节		创建时间 2018-05-2	9 18:34:29			咨询
	修改时	间 2018-05-29 18:34:2	29	函数入口 index.hand	dler 🕜			· 建
	运行环	境 python2.7 🕜		函数执行内存 512 M	1B 🕜			议
	超时时	间 60 秒 🕜		代码校验 181264096	681378123994			
	描述信	息 检查用户身份						

## 二、将函数计算中的函数添加到呼叫中心

1. 打开云呼叫中心控制台https://ccc.console.aliyun.com/AccInstance,进入需要访问的实例连接,在设置中的IVR集成中进行添加。

#### 用户指南·用户指南

概定		云明叫中心 / 设置	
数据监控	^	设置	
2.25 N.R.		全席工作台 满意发调研 来电弹屏 IVR集成 事件推送	
通话记录		22	
*****	^	Service function	1815
全席			
19.4010			
号码管理			
流程管理	^		
NRIB程			
0.11	_		
设置			

2. 在函数列表中,点击**添加**,然后在弹出窗中输入函数对应的信息,例如在第一步中最后添加的函数,然 后点击**确定**保存,例如下图:

IVR集成	×
<ul> <li>通过現用品数计算的函数, 呼叫中心的IVR进程可以集成您的自有系统,实现客 户的自动服务,例如订单查询,重置密码,身份验证等,宣看帮助文档</li> </ul>	
区相	
年間1 (第20)	
Service	
example	
Function	
checkUserIdentity	
描述	
检查用户身份	

3. 新增的函数,我们建议使用**测试**功能,检测函数的连通性,点击对应函数的测试按钮,在弹框中输入该 函数所需要的参数名称和值,然后点击下方的测试按钮,查看返回值是否符合预期。

- 函数的编辑和删除。
  - 编辑:通常是由于您在函数计算控制台修改了对应的函数信息,记得及时同步到云呼叫中心。
  - 删除:如果函数计算控制台中的某个函数不再使用需要删除,删除前切记先修改ⅣR流程,保证正在使用的ⅣR流程中并没有使用该函数,然后再删除,删除后,需要到呼叫中心控制台删除该函数的引用。

<b>云呼叫中心 / 设置</b>							
设置							
坐席工作台	满意度调研	来电弹屏	IVR集成	事件推送			
35.50							
Service			funct	ion	編述	Region	18-0
example			check	Useridentity	检查用户身份	年間1 (深圳)	16.98 JUL 19.00

### 三、重点说明

- 如果在函数计算控制台修改了函数名称、函数所属的服务、区域,一定要到云呼叫中心控制台及时同步。如果函数所需要的参数发生变化,一定要记得同步修改ⅣR流程中使用该函数的函数模块里的入参,并且发布ⅣR,发布完成后记得打电话测试一下。
- 2. 全流程操作示例,请参考本页面左侧导航中的用户指南-WR函数集成-使用示例。

# 1.13.5.2. 使用实例

目前云呼叫中心与阿里云函数计算做了集成,如下图所示,用户可以通过函数计算完成云呼叫中心IVR对第 三方服务或者自有业务系统的调用。本文将通过一个IVR调用第三方接口查询号码归属地的案例来说明具体 的操作配置流程。



#### 背景

我有一个呼叫中心,按地区划分了不同的技能组,如北京客服组,河北客服组,上海客服组等,能不能根据来电号码归 属地,将通话分配给对应的客服组呢?

下面我们基于上述背景,通过函数计算实现相应的NR流程

#### 创建函数

### 1. 函数计算开通授权

首先,需要开通函数计算服务,阿里云主账号登录到函数计算控制台,首次登录时,会提示您开通函数计 算,点击立即开通。函数计算价格说明; 注 : 上述操作也可以通过子账号完成, 前提需要您授权您的子账号

管理函数计算(FC)服务的权限 AliyunFCFullAccess ,或者参考子账号控制台快速指导完成授权.

#### 2. 新建函数

在新建函数之前,需要先了解下函数计算相关的概念服务地址和基本概念。

这里简要说明下:

```
-服务地址是函数计算服务所在的区域;
-服务(Service)是管理函数计算的基本资源单位,每个服务地址下可以有多个Service;
-函数(Function)是调度和运行的基本单位,是执行特定功能的一段应用代,,每个Service可以有多个Function;
```

下面我们开始创建函数。

● 选择一个Region, 新建一个Service。这里我们选择了华东1(杭州), 新建了一个名为demo-service的服务。

<b>所属区域</b> 亚太东南 1 (新加坡) 4	毕北2 华东2 华	新建服务		×
计量数据		★ 服务名称	demo-service	
① 监控数据每小时更新并尽最大可能推送,准确计	计量请参考费用中心最后统计时间:2(		1. 只能包含字母、数字、下划线和中划线 2. 不能以数字、中划线开头 3. 长度限制在1-128之间	
本月执行次数 <b>17</b>	<sup>本月资源使用量</sup> <b>0.85</b> GB-s	所属区域	华东 1 相同区域内的产品内网可以互通,创建服务后无法更换区域, 请谨慎选择。	
触发器		功能描述	测试service	
对象存结 结合OSS事件即时触发函数处理对 象存储数据	API 网关 快速和安全配置函数计算作 网关后端服务。	高级配置		
HTTP 熱发器 NEW 通过访问HTTP URL来调用函数计 算。	定时触发器 设置定时触发器后即可按照 达式来触发函数执行			警咨询 · 建议
函数模版	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
对结果定行力突行端的使很。	ZIFXTF工1专到来BUCKET中社 板。			定 取消

• 在demo-service, 创建一个新的函数Function, 这里我们选择了一个空白函数模板, 创建了一个名为 get\_number\_region的python2.7函数

概览 代码执行 触发器	
代码执行管理	
<ul> <li>         • 在线编辑         • OSS上传         · 代码包上传         · 文件夹上传         · </li> </ul>	
<pre>1 # -*- coding: utf-8 -*- 2 import logging 3 4- def handler(event, context): 5  logger = logging.getLogger() 6  logger.info('hello world') 7  return 'hello world'</pre>	Ē \$ ∑

• 实现函数逻辑,这里有关函数入口含义可以参考下函数入口定义,函数实现如下

代码执行管理	
执行 触发事件 ?	
<ul> <li>● 在线编辑</li> <li>OSS上传</li> <li>代码包上传</li> <li>文件夹上传</li> </ul>	
<pre>1 # -*- coding: utf-8 -*- 2 import logging 3 import json 4 import urllib2 5 6- def handler(event, context):</pre>	<b>匝</b> 戀 23
7- try:	
<pre>9 10 url = "https://cx.shouji.360.cn/phonearea.php?number={number}".format(number 11 request = urllib2.Request(url) 12 result = urllib2.urlopen(url).read() 13 value = json.loads(result) 14</pre>	phone)
<pre>15 16 return '{province}{city}'.format(province=value['data']['province'], city=va 17- except Exception as e: 18 logging.error(" Unexpected Error: {}".format(e))</pre>	lue['data']['city'])

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import logging
import json
import urllib2

def handler(event, context):
try:
    phone = json.loads(event)['phone']

    url ="https://cx.shouji.360.cn/phonearea.php?number={number}".format(number=phone)
    request = urllib2.Request(url)
    result = urllib2.urlopen(url).read()
    value = json.loads(result)

return'{province}{city}'.format(province=value['data']['province'], city=value['data']['cit
y'])
exceptExceptionas e:
    logging.error(" Unexpected Error: {}".format(e))
```

## 3. 测试函数

函数编辑完成后,我们可以通过函数计算控制台进行一下测试。

执行 触发事件 ⑦	
<ul> <li>● 在线编辑</li> <li>○ OSS上传</li> <li>○ 代码包上传</li> <li>○ 文件夹上传</li> </ul>	
<pre>1 # -*- coding: utf-8 -*- 2 import logging 3 import json 4 import urllib2 5 6- def handler(event, context): 7- try:</pre>	[]] ∰ ∰ [2]
<pre>8 phone = json.loads(event)['phone']</pre>	
<pre>9 10 url = "https://cx.shouji.360.cn/phonearea.php?number={number}".format(number=phone) 11 request = urllib2.Request(url) 12 result = urllib2.urlopen(url).read() 13 value = json.loads(result) 14 15</pre>	
<pre>16 return '{province}{city}'.format(province=value['data']['province'], city=value['data']['city']) 17- 17- 18 logging.error(" Unexpected Error: {}".format(e))</pre>	

执行结果

null

点击 执行,执行结果为null,由于我们的函数中第一步 phone = json.loads(event)['phone'] 需要从入 参中获取phone字段,这里没有给入参赋值,所以结果为null;为了验证我们点击 执行 右边的 触发事件, 填写参数,点击保存。

执行 触发事件 ?	测试事件	×
<pre>● 在线编辑 OSS上作 代码也上 1 # -*- coding: utf-8 -*- 2 import logging 3 import json 4 import urllib2 5 6 def handler(event, context) 7 try: 8 phone = json.loads(even 9 10 url = "https://cx.shouj 11 request = urllib2.Reque 12 result = urllib2.Reque 13 value = json.loads(resu 14 15 16 return '{province}{city 17 18 logging.error(" Unexpect 18 19 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40</pre>	□定义 、	■ 咨询·建议
	稳定	取消

#### 点击**执行**,结果返回了号码的归属地信息

代码执行管理     触发事件     ⑦       • 在线编辑     OSS上传     代码包上传     文件夹上传	
<pre>1 # -*- coding: utf-8 -*- 2 import logging 3 import json 4 import urllib2 5 6 - def handler(event, context): 7 - try:</pre>	⊡ ‡ 23
<pre>8 phone = json.loads(event)['phone'] 9 10 url = "https://cx.shouji.360.cn/phonearea.php?number={number}".format(number=phone) 11 request = urllib2.Request(url) 12 result = urllib2.urlopen(url).read() 13 value = json.loads(result) 14 15</pre>	
<pre>16 return '{province}{city}'.format(province=value['data']['province'], city=value['data']['city']) 17- except Exception as e: 18 logging.error(" Unexpected Error: {}".format(e))</pre>	

执行结果

北京北京

这样我们就在函数计算控制台完成了函数的创建。

### 呼叫中心添加函数信息

主账号访问云呼叫中心管理控制台(也可以授权子账号管理呼叫中心的权限AliyunCCCFullAccess)。

1. 选择进入需要访问的实例连接,在设置中的IVR集成中进行添加。

#### 用户指南·用户指南

8.2		近時回中心 / 12月	
数据正拉 全常报表 技能信服表	^	<b>设置</b> 全席工作台 满意成满研 来电弹屏 <b>NR集成</b> 即作推送	
10日日日	~	Service function	1628
9.用 技能组			
<b>号码管理</b> 洗板管理	~		
MRUBEL			
eя			

#### 2. 点击添加函数信息

这里我们添加了Region为华东1, Service为demo\_service, Function为get\_number\_region的函数信息,也就是我们刚刚在函数计算控制台创建的函数相关信息。

IVR集成

×

0	通过调用函数计算的函数,呼叫中心的IVR流程可以集成您的自有系统,实现客 户的自助服务。例如订单查询,重置密码,身份验证等。查看帮助文档
*区域	
华东	1
* Servic	e
dem	o_service, Function
• Functi	on
get_	number_region
* 描述	
号码	归属地查询

# 3. 验证函数连通性

之前在函数计算控制台我们已经验证了函数可以执行,这里添加函数信息成功后,我们看到函数信息右侧有 一个**测试**的按钮,通过**测试**可以验证所填的函数信息是否正确,以及云呼叫中心是否可以正常调用您的函 数。下面我们点击测试、填写相应参数验证一下。

变量	赋值	
phone	#	除
+新增		

当提示函数调用正常时,即会返回相应的结果,说明云呼叫中心可以正常的调用您的函数计算中相应的函数 了。

### 创建带有函数模块IVR

如图所示,我们创建一个WR,客户拨打电话进来,首先通过 **放音模块**播放欢迎语,然后进入 函数模块, 函数模块配置如下:

		_			坐席工作	作台 ⑦坐[	函数			
	IVR流档	Ē					模块名称			
	流程名	称: 请		*版本类型:	主流程	~	函数			
r							选择函数	C	?) 如何添加函数	
	基础模块						函数			
	功能						get_number_region I de	emo_service, Function I 华东1	~	
	放音	收号			1		设置入参			
	分支	转人工	开始	▶ 1.放音 🚺 🗙	▶ 2.函数 🗹 🗎	$\times$		·信 也可以引用WP运程	市的白空心	
<	转外线	定义变量			调用成功		◎ 赋值时可以传速值,也可以引用ⅣK而任中的目定义 参数或系统参数,引用参数通过下拉菜单选择即可。			
	流程				调用超时	0	参数	赋值	操作	
	函数	子流程					phone =	\${开始.caller} ( ∨	删除	
	智能导航						+新垍			
							设置出参多参数			
							ロスムン・エロンに同時々 会判 确定 取消	974-65		

- 在函数模块 中我们首先选择函数,通过下拉列表选择刚刚添加的函数信息;
- 设置入参,这里的参数名字要和之前的编写的函数中所解析的参数名字一致,由于之前我们函数中解析的参数名为phone,这里我们入参名称仍设为phone,参数值这里我们设置为\${开始.caller},表示获取的是主叫号码。(caller是一个系统参数有关系统参数,可以在开始模块中系统参数一栏查看)。
- 函数模块出口,当函数调用成功后,将进入下一模块,在该示例IVR中是条件判断模块;由于我们在号码 归属地查询函数中依赖了第三方接口,我们无法完全保证该接口的可用性,保险起见,我们在函数调用失 败出口处接了一个转人工模块,这样的好处是当函数调用失败后,会进入转人工模块,而不会直接挂断通 话,具体的处理可以根据您的流程实际情况来设定。

函数出参多参数功能,在函数节点中开启多参数开关,可以支持函数返回JSON格式的对象,例如:函数返回值为 {title: '多参数测试', age: 10, name: '张三'},则多参数功能可以按照上图配置,参数项对应的就是自定义参数,赋值项对应的就是函数返回的对象中的key值。(注意:参数项定义的参数不能重复且不能与设置出参的参数重复)。

# 设置出参多参数

是否允许开启返回值多参数功能



函数模块执行成功后,流程进入**分支模块**,在分支模块中,我们根据函数模块的出参来设置我们的判断条件,这里作为示例,我们只提供了两个条件作为参考。

		2					分支					×
	V K //心个3 * 流程名	<b>王</b> ;称:    请\$			* 版本类型:	主流程	模块名称 * 模块名称 分支					
-	基础模块						设置参数 ◇ 赋值时可以传递值或者参数,参数以\$(参数名)来表示。					
	放音	收号	×	<ul> <li>2.函数 □1 ×</li> </ul>	● 3.分支		参数	条件	赋值	Ĩ	描述	操作
	分支	转人工		调用成功	2.函数.re	esponseBody	\${2.函数.resp	~ =	~	北京北京		删除
	流程			调用超时	其他分支		\${2.函数.resp		~	可北衡水		删除
							交斤+00					
	函数	子流程					TANA					
	智能导航											
							确定取消					

根据**分支模块**的执行结果,最终通话分配到了指定的技能组。

# 1.13.6. 事件推送

数据推送服务,可以将您在呼叫中心实例中订阅的事件推送到指定的消息队列中,通过对数据的整理分析来 实现坐席事件、呼叫事件、满意度事件、录音事件以及呼叫中心事件的实时查询监控,从而提高工作效率优 化服务品质。本教程介绍如何开启以及关闭数据推送服务。

#### 前提条件

在使用本教程之前,请确保您已完成以下操作:

- 1. 已开通<mark>消息队列Rocket MQ</mark>服务。
- 2. 已开通云呼叫中心服务。
- 步骤一:在消息队列控制台创建消息队列实例

使用您的阿里云主账号登录到消息队列控制台,首次登录时,会提示您开通MQ服务,点击立即开通。
 关于消息队列产品定价说明,请参见消息队列 MQ。

= (-)阿里云	公网 -	Q 搜索	费用	工单	备案	企业	支持与服务	2.	۵.	☐ ⑦ 帮助文档×	斎 简体中3	x 🕐
消息队列 RocketMQ -	●● 诚挚邀请您参与消息队列问卷调研、多种惊喜奖品	等您来拿! 立即參与										×
概览	消息队列 RocketMQ / Group 管理											
实例详情	Group 管理											
Topic 管理	TOP this											
Group 管理										_	_	_
消息查询	请输入 Group ID	Q 搜索								创建	Group ID	\$
消息轨迹	Group ID <b>H</b>	भारकार्यना ।	1	描述				操作				
死信队列			$\times$									
全球消息路由		当前用尸未开通MQ服务。请先 <u>开通MQ服务</u>	>>									
资源报表			角认									
监控报警												
												我们

- 2. 新建消息队列实例,完成以下操作。
  - i. 在概览页面, 单击新建实例。
  - ii. 在创建实例弹窗,输入您的自定义信息后,单击确认。假设,您已创建一个名为test的消息队列标 准版实例。您可以在实例详情页面,查看该实例的信息,包括实例ID、接入点等信息。
  - iii. 在使用消息队列MQ时,请注意以下网络访问限制:Topic和GroupID创建在同一个地域(Region) 下的同一个实例中才能互通。地域的详细介绍,请参见地域和可用区介绍。

	公网		Q 搜索	费用	工单 í	备案	企业	支持与服务	۶_	۵.	Ä	0	ନ	简体中文	0
消息队列 RocketMQ ~		<ul> <li>诚挚邀请您参与消</li> </ul>	息队列问卷调研,多种惊喜奖品等您来拿!立即参与												×
概览		消息队列 RocketMQ /	实例详情											ėj,	建实例
实例详情		实例详情													
Topic 管理		demo test	DEFAULT_INSTANCE												
Group 管理		○ 服冬中													
消息查询		→ 标准版													
消息轨迹		and the sta	1 Edw N L									60.001	6149	a) 10 10	- 494
死信队列		头1911启思 数据	39C LT									11111	ac71 aac	100 H04 SA	
全球消息路由		实例名称: test 🧾	)												
资源报表		实例类型:	标准版	命名空	间:	2	有 🛛								
监控报警		实例 ID:	MQ_INST_1059803544828509_BaXetNnw 📃	实例描	述:	1	test 🧷								
		获取接入点信息													
		TCP 协议接入点													
		公网接入点:	http://MQ_INST_1059803544828509_BaXetNnw.mq-inte	rnet-access.mq-internet.aliy	uncs.com:8	•						8	☑ 示例作	代码   []	复制
		HTTP 协议接入点													
		公网 HTTP 接入点:	http://1059803544828509.mqrest.cn-qingdao-public.ali										Ę	复制	

- 3. 完成以下操作,在新建队列实例下,新建Topic。
  - i. 在左侧导航栏, 单击Topic管理页签。
  - ii. 在Topic管理页面,选择步骤二创建的test实例,然后单击创建Topic。

 iii. 请根据提示内容输入您的自定义信息,并单击确认。在使用消息队列服务时,不再使用的Topic请 及时删除,避免产生不必要的费用。Topic资源占用费,请参见计费详情。

	- Q. 投票		费用 工单 备案	企业 支持与服务 [	d, A	⑦ 合 简体中文	0
消息队列 RocketMQ ~	●● 为进一步提升用户体验、消息队列 MQ 2019 年新特	性全面升级,详情参见《产品更新日志》	(资源隔离优化(实例化)》 《资源申	请流程优化》			×
概览	消息队列 RocketMQ / Topic 管理						
实例详情	Topic 管理						
Topic 管理	demo test DEFAULT_INSTANCE						
Group 管理	请输入 Topic 进行搜索	Q 搜索				创建 Topic @	3
消息查询	Торіс И	後型 И	权限 <b>/</b>	描述 <b>N</b>	操作		
消息轨迹	NameServerTest	<ul> <li>普通消息</li> </ul>	<ul> <li>所有者</li> </ul>	验证nameServer接 🗾	发送消息   订	J阅关系   ──	
死信队列				每页显示: 20	∨ 总数:1	く 上一页 1 下一页 >	
全球消息路由							
资源报表	< A statement of the st						
监控报警							

- 4. 完成以下操作,在消息队列实例下,新建GroupID。
  - i. 在左侧导航栏, 单击Group管理页签。
  - ii. 在Group管理页面,选择步骤二创建的test实例,并在默认的TCP协议页签下,单击创建GroupID。
  - iii. 请根据提示内容输入您的自定义信息,并单击确认。
  - iv. 目前仅支持TCP协议GroupID, 请选择TCP协议的Group进行创建。

	• Q 搜索		费用 工单	备案 企业	支持与服务	Þ.,	<b>Ū</b> .	Ä	0 6	简体中文	0
消息队列 RocketMQ -	● ● 为进一步提升用户体验、消息队列 MQ 2019 年新特性全面	i升级,详情参见《产品更新日志》(	资源隔离优化(实例化))	《资源申请流程优化	)						×
概览	消息队列 RocketMQ / Group 管理										
实例详情	Group 管理										
Topic 管理	demo test DEFAULT_INSTANCE										
Group 管理	TCP 协议 HTTP 协议										
消息查询	请输入 Group ID Q 搜	素							创建	Group ID	\$
消息轨迹											
死信队列	Group ID M	创建时间 <b>N</b>	描述			操作	F				
全球消息路由	GID_rvameserver	2019年4月10日 12-18:06	GID_mameServer			1118	天余	用質者	10.22		
资源报表	<			每页显	示: 20	~	总数: 1	<	上一页	1 下一页 2	>
监控报警											

- 步骤二: 将消息队列中的消息实例添加到呼叫中心
- 1. 登录云呼叫中心控制台。点击访问地址进入后,点击设置-事件推送-管理-开启。

 选择您想要推送消息的呼叫中心实例,点击右侧的事件推送设置按钮。在右侧新打开的弹层中,点击开 启,然后输入消息实例对应的信息,包括接入点、(主题)Topic、(生产者标识)GroupID,并勾选需 要推送的事件类型,然后点击确定。

@ 云呼叫中心			事件推送			×
概览	云呼叫中心 / 设置					
数据监控	设置		事件推送设置:	开启	D	
坐席报表			消息队列地址:	接入点:	请输入接入点	
技能组报表	坐席工作台 满意度调研 来电弹	屏 IVR集成 事件		主题:	请输入主题	
通话记录	事件推送设置: 开启		Γ			
	10 III			生产者标识:	请输入生产者标识	
各服官埋	5 M2		选择推送事件:			
坐席			坐席事件:	直接转接	签出	
技能组				□ 签入	话后处理	
号码管理				咨询转接	小休	
流程管理				空闲	坐席振铃	
IVR流程			and the hot of the			
音频			呼叫中心事件:	振铃超时 进入IVB	1VR转人工 排队 超时(继续处理)	
ÿE			确定取消		- mm/QUP3(2025KA2-32)	

- 3. 可选:编辑事件推送。如果在消息队列控制台修改了对应的实例信息,包括接入点、Topic、Group等信息,请在云呼叫中心控制台及时同步。
- 4. 关闭事件推送。如果消息队列控制台中的某个实例不再使用时,需要关闭事件推送,在呼叫中心控制台 对应实例中关闭事件推送的相关信息,点击关闭事件推送设置按钮,弹出的提示框点击关闭即可。

			事件	推送			×
云呼叫中心 / 设置			事件推送	送设置:	开启 🗲	D	
			消息队列	地址:	接入点:	请输入接入点	
			事件		主题:	请输入主题	
事件推送设置:		提示	×	1	生产者标识:	请输入生产者标识	
	确认关闭呼	叫中心事件推送	事件: {事件:	直接转接	□ 赞出		
		取消	关闭		<ul> <li>□ 签入</li> <li>□ 咨询转接</li> </ul>	□ 话后处理 □ 小休	
					<ul> <li>空闲</li> <li>坐席通话</li> </ul>	🗌 坐席振铃	
			呼叫中	心事件:	□ 振铃超时	□ IVR转人工	
					□ 进入IVR	排队超时(继续处理)	
			确定	取消	□□□分配坐席	□ 来电放弃	

# 1.13.7. 短信配置

# 1.13.7.1. 开通短信服务并授权云呼进行调用

云呼叫中心的短信功能,是集成了 阿里云短信服务,所以需要使用您的阿里云主账户开通短信服务,并对 云呼叫中心进行授权允许云呼叫中心调用您的短信服务来发送短信,短信发送费用由短信服务进行计费和账 单生成,价格请查看 短信服务价格总览。

### 1. 开通短信服务

点击 开通短信服务 , 根据页面提示开通即可。

云呼叫中心 / 设置									
设置									
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		
您还没有授权云呼印 1. 请确定当前登录J 2. 需要开通短信服务 3. 需要说明, 云呼印 4. 点击下面的 立即 同盒授权	叫中心调用您的短信 账号为阿里云主账号 务,点击 短信服务招 叫中心只是调用您的 提权 按钮,在新页可	服务、按照以下3 Check Code: I Messag Reque:	SmsRoleAss Permission.Role ge: You have no stld: F5C970CF	umptionAuthor permission to ac A202-576C-B75	ity :ccess role acts rai 5-91F105BD30C	m::1475314307365154	t:ole/aliyuncccse	× 复制 ndsmsrole.	
		_				_	1	确认	

### 2. 授权云呼叫中心调用您的短信服务

短信服务开通成功后,当您首次使用 短信满意度 或者 短信配置列表 功能时,页面会提示您需要进行授权,授权是为了在云呼叫中心中可以调用您的短信服务来发送短信。点击下图中的 立即授权 按钮,来进行授权。

• 在弹出的新页面中,点击 同意授权 按钮。

כ־כ	管理控制台	产品与服务 🗕		搜索	Q 🗼	18 费用	工单	备案	企业	支持与服务	简体中文	0
Ξ		一云资源	访问授权									
•												
		温馨提示	示:如需修改角色权限,请前往RAM控制	台角色管理中设置,需要	要注意的是,错	吴的配置可能	导致CCC无	法获取到必	要的权限。	. ×		
÷												
4		ccc	请求获取访问您云资源的权限			_						
۵		下方是	系统创建的可供CCC使用的角色,授权原	后,CCC拥有对您云资源	原相应的访问权限	₹.						
₽		A	iyunCCCSendSMSRole							~		
₽		描	述: 云呼叫中心(CCC)默认使用此角色来	发送短信								
0		权	限描述:用于云呼叫中心(CCC)服务发送	短信角色的授权策略								
**												
tŤt				同意授权	取消							咨询
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~												· 建
												议
< >>												
,												

• 页面将自动返回到授权前的页面。
# 1.13.7.2. 短信配置列表

在云呼叫中心中直接调用您的短信服务来发送短信,需要增加对应的短信配置信息。通过呼叫中心内的 设置-短信配置 页面进行操作,如下图所示,您可以进行 新建短信配置 、 编辑短信配置 以及

#### 发送短信测试 操作。

④ 云呼叫中心									4	回席工作台	③ 坐席接入点 自动	下载任务 ;	日本 日	5持 duanwei @ AICCC
概览		云呼叫中心 / 设置												
数据监控	^	设置												
坐席报表		坐席丁作台	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				
技能组报表									,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,					
话务报表	^	添加												
通话记录		名称		短信签名名称		短信模板	CODE	短信模板内容			场景		操作	
语音信箱		云呼短信满意度调	司查	云呼短信满意度		SMS_2174	138844	尊敬的客户,	请对我的服务	敵出评	满意度调查		編編   渕は	:   删除
春服管理	^	刘威配置的云呼渡	電话短信	云呼漏话短信		SMS_2302	270067	您好,我司!	8工刚才向您致(	电,您	漏话提醒		編編 測定	: 制除
坐席	<										共2条,	每页显示: 10	✓ < ±-	页 1 下-页 >
技能组														
号码管理														
流程管理	^													
IVR流程														
音频														
批量外呼	$\sim$													
设置														

## 一、新建短信配置

点击短信配置列表上方的 新建 按钮,如下图所示,首先我们需要到 短信服务控制台 去设置 短信签名 以及 短信模板,从而得到 短信签名名称 和 短信模板CODE。

					短信配置				>	×
概克	云呼叫中心 / 设置				简意度调查			~	?)	*
数振监控	设置				* 名称					
坐席报表	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	唐檢維送管理     外呼控制	云呼短信满想	度调查		9/64		1
技能组报表				Terry Table Holden and Pate	* 短信签名名称					
话务报表	添加							7/64	0	
通话记录	名称	短信签名名称	短信模板CODE	短信模板内容	* 短信模板COD	E				
语音信箱	云呼短信满意度调查	云呼短信满意度		尊敬的客户,请对我的服务	-			13/64	0	1
客服管理	刘威配置的云呼漏话短信	云呼漏话短信		您好,我司员王刚才向您到	* 短信模板内容					1
金/诺 *******					尊敬的客户,	请对我的服务做出评价,满意	8清回复1,不满意请回复2,非常不满意请	回复3	0	1
								41/200		1
流程管理					默认使用满意想	·模板设置,快速设置				
IVR流程					按键	按键描述	统计满意率 ⑦			
音频					1	满意	~			
批量外呼					2	不进奋				
19 <b>11</b>					2	小周恩	~			-
					確定	取海				

### 1. 在短信服务控制台添加短信签名

请根据文档说明进行添加: 申请短信签名, 审核通过后, 我们就得到了所需的 短信签名名称。

### 2. 在短信服务控制台添加短信模板

- 请根据文档说明进行添加: 申请短信模板。
- 重点说明

- 用于 漏话短信 场景的短信模板的模板内容中,不可以包含变量!
- 审核通过后,如下图,我们就得到了所需的 短信模板 CODE。

☰ (-) 阿里	<u>م</u>	工作	台			Q 搜		-	费用 工单	ICP 备案	企业支	持 App	۶	Ţ, Ż	7	简体	0
短信服务	i	•	短信服务	/ 国内文本短信													1
概览			国内	文本短信													- 1
快速学习			签名管	管理 模板管理	群发助手												- 1
国内消息			添加横	板选择模板类型	▶ 选择	审核状态 💙	请输入模板名	名称或模板Code搜	嗦	Q t	云笼筛选 🗸						
国际/港澳台消息		2		模板名称		标签	工单号	模板CODE		模板类型	创建时间	]	$\square$	审核状	态	操作	
业务统计	^	P		刘威漏话短信提醒		•	150515448	-		短信通知	2021-12	-15 11:37:2	5	⊘ 通道	4	详情	复制
发送量统计				满意度短信模板		•	144633661	<u></u>		短信通知	2021-05	-26 15:33:0	4	⊘ 通道	4	详情	复制
友送记录查询		L		身份验证验证码 赠		•				验证码	2019-08	-09 10:02:5	2	⊘ 通	4	详情	
发信日志分析 弗田(4):4		Ŀ		登录确认验证码 赠		•	-	<u>6146_430444</u>		验证码	2019-08	-09 10:02:5	2	🕑 通道	4	详情	8
気用がい	~	Ŀ		登录异常验证码 赠		•	-	3M0_178101		验证码	2019-08	-09 10:02:5	2	❷ 通	4	详情	
通用设置				用户注册验证码 赠		•				验证码	2019-08	-09 10:02:5	2	⊘ 通道	<u>†</u>	详情	
国内消息设置				修改密码验证码(赠)		•		5446_478444		验证码	2019-08	-09 10:02:5	2	⊘ 通〕	<u>t</u>	详情	

### 3. 补全短信配置中的其他内容

经过前两步,我们已经获取到了所需的 短信签名名称 以及 短信模板 CODE,然后我们来补全其他内容:

- 名称:即为该短信配置的名称,方便后期在NR中使用的时候区分不同的短信配置。
- 短信签名名称: 即为前面第1步中获取的短信签名名称, 直接复制过来即可。
- 短信模板CODE: 即为前面第2步中获取的短信模板CODE, 直接复制过来即可。
- 短信模板内容: 即为前面第2步中短信模板中的模板内容, 直接复制过来即可。
- 场景:区分该短信配置用于 漏话短信 还是 ⅣR流程中发送短信,一旦提交,将无法再修改。
  - 漏话短信:客服外呼未接通时,可以给对方发送漏话短信,提醒客户。漏话短信场景的短信配置仅可以存在一条
  - NR流程中发送短信:即为通过NR短信模块发送短信。

如下图所示,内容填写完毕后,如果短信模板中包含变量,会直接显示出来,请您进行核对,确认无误后, 点击底部的 确定 按钮进行提交。

短信配置	×
基础信息	•
* 场景	- 1
満意度调査	0
* 名称	- 1
云呼短信满意度调查 9/64	
* 短信签名名称	. 1
云呼短信满意度 7/64	0
* 短信模板CODE	
SMS_217438844 13/64	0
* 短信模板内容	- 1
尊敬的客户,请对我的服务做出评价,满意请回复1,不满意请回复2,非常不满意请回复3	0
41/200	
默认使用满意度模板设置, <b>快速设置</b>	
按键 按键描述 统计满意率 ?	
1 满意 ✓	-
确定取消	

## 二、编辑短信配置

	坐席	编辑短信配置		$\times$
		基础信息		
		* 名称:	用量查询	
		*短信签名名称:	云呼叫中心	?
言签名名称	短信模板CODE	*短信模板CODE:	SMS_142380695	?
3	123	* 短信模板内容:	亲爱的云呼叫中心用户您好,您的呼叫中心本月消费共	$\bigcirc$
呼叫中心	SMS_1423806		计\${totalSum},通话分钟数\${minutes},其中呼出分钟 数为\${outBound},呼入分钟数为\${inBound}。	$\odot$
里大于测试专用	SMS_9590502		90/500	
乎叫中心	SMS_1423859	* 场景:	IVR流程中发送短信	?
		短信模板中所包含	场景无法修改 的变量	
		<ol> <li>您输入短信模机 式展示在下方, 传入变量对应的 档:申请短信机</li> </ol>	反内容后,系统会自动抽取内容中的变量,以标签图标的形 请您进行确认,以便在IVR流程中发送短信时可以正确的 的值。变量为您在申请短信模板时填入的,详情请查看文 <mark>模板</mark>	į
		totalSum	utes outBound inBound	
			确定	取消

- 1. 点击短信配置列表中的编辑按钮, 在新打开的弹层页面中进行编辑即可;
- 除了场景无法编辑外,其他信息均可进行修改,请一定保证 短信签名名称、短信模板CODE以及短信 模板内容的正确性,否则短信发送会失败。
- 3. 编辑完成后,强烈建议您进行测试,使用方式请看下方内容。
- 三、发送短信测试

1. 点击短信配置列表中对应短信配置最右侧的 测试 按钮;

云呼叫中心 / 设置										
设置										
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		
添加										
名称		短信签名名称		短信模板C	ODE	短信模板内	容		场景	操作
		云呼短信满意度		SMS_2174	38844	尊敬的客户	, 请对我的服务(	放出评	满意度调查	编辑   测试   删除
		云呼漏话短信		SMS_2302	70067	您好,我司	员工刚才向您致同	8, 您	漏话提醒	编辑   测试 删除
									共2条,	毎页显示: 10 🗸 < 上一页 1 下一页 >

 在弹出框中,输入接收短信的手机号码;如果当前短信模板中包含变量,也需要您输入对应的变量值, 然后点击发送按钮。

		● 短行	坐寫工作台 信茨道成功	① 坐席接入点自动 下载任务	设备检测 支持 duanwei @ AICCC
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	3]	
名称	短信签名名称	短信模板CODE	短信模板内容 商政的实力 语对我的服务做出评	场景	操作 编辑   御社   期除
刘威配置的云呼漏话短信	云吁漏话短信	SMS_217430044	您好,我司员王刚才向您致电,您…	周志使明显 漏话提醒	24944   20104   20175
				共2条,   每页显示:	10 ~ 〈 上一页 】 下一页 〉

3. 手机上即可接收到短信,例如下图中的短信,其中短信内容中所有的数字均为变量,开头的**云呼叫中** 心 即为短信签名名称。



短信/彩信 今天 18:04

【云呼叫中心】亲爱的云呼叫中心用 户您好,您的呼叫中心本月消费共计 100,通话分钟数378,其中呼出分钟 数为987,呼入分钟数为900。



## 四、常见问题

 云呼叫中心提示短信发送成功,但是手机上没有收到短信?您可到 短信服务控制台 查看今日发送失败 明细,可以看到具体原因,有问题请您向 短信服务 提交工单咨询即可。

# 1.13.7.3. 漏话提醒短信

在 短信配置列表 中添加 漏话提醒短信 场景的短信配置(用于漏话提醒短信场景的短信模板内容中不可包含变量);如下图:

@ 云呼叫中心	坐席工作台	×	
概范	医学科中心 心思 障症部分外学号码 イ	~	•
数据监控	<b>设置</b> 時入違和防式		
坐席报表	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	$\sim$	
技能组报表	「11」 miles (11) mi		
话务报表	坐席技術 - 5 + 約内未接所, 途席状志改为小休		
通话记录	来电显示:降雪部分来电导码		
语音信箱	外销显示: 胞瘤部分外呼音码	~	
客服管理	将入胜利方式: 汽冲坐席胜利		
坐席	久振来接处理:500内未接听,监测状态成为小体		
技能組	且动使听来电: 手动使听	_	
号码管理	坐席記載 不允许生席下載录音 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	<u> </u>	
流程管理	造得技能理整束		
IVR流程	愛習下数:不允许法簿下数委員 否 ソ	~	
音频	通知時期回転表: 否認定 調子 (1) 通子 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	D	
批量外呼	篇话读篇开关: 开启 	~	
设置	管理	-	
	<b>藤</b> 定 - 取務		

2. 坐席重新登录,在发起外呼时,呼出未接通时的界面 会显示 发送漏话提醒短信 按钮,点击后即可发 送漏话提醒短信,如下图:

呼入	150****1600	
呼出	109 1009	
通话记录	正在呼叫	
转接	00:00:27	
会议	← 挂机	
监听	☑ 发送漏话提醒短信	
我的工作		

- 2.1.建议在无人接听、拒接、正在通话中情况时发生时,在播放运营商提示语音时发送漏话提醒短信,例如:
  - 无人接听,开始播放运营商提示语时(您好,您所拨打的用户暂时无人接听,请稍后再拨...)发送漏话 提醒短信;
  - 正在通话中,开始播放运营商提示语时(您好,请不要挂机,您拨打的用户正在通话中...)发送漏话提 醒短信;
  - 拒接,开始播放运营商提示语时(您好,您所拨打的用户正忙,请稍后再拨...)发送漏话提醒短信;
- 2.2.只有在 **呼出未接通时的界面**,才可以发送漏话提醒短信,当运营商提示音播放完毕(运营商主动挂断)或者您主动挂机后,呼出界面将消失。

• 2.3.手机接收到的漏话提醒短信示例如下图:



短信/彩信 今天 18:00

【云呼叫中心】你好,刚刚我司员工 向您致电,但由于某些原因您未能接 听,我们会尽快再次给您致电。

# 1.13.8. 质检推送管理

质检推送管理支持以技能组维度配置各个实例是否推送数据给实时质检、离线质检。

注:开启推送可能会导致额外费用,请谨慎选择。如需咨询请加入钉钉群:35888584。

云呼叫中心 / 设置	l.									
设置										
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		
保存	取消 "开启	推送可能会导致蓄	§外费用,请谨t	真选择。如需咨询	请加入钉钉群:	35888584.				🗌 全选实时质检 🗌 全选离线质检
	技能	組ID				技能组名称			实时质检	离线质检
						双呼通话数据 🚯			✓ 文本结果	✓ 录音文件
	skg-default@te	est_callcenter_2				脱钻			✓ 文本结果	✓ 录音文件
	wfwdcc@test	t_callcenter_2				scsCZ			□ 文本结果	□ 录音文件
										共2条, 毎页显示: 10 ~ 〈 上一页 1 下一页 〉

点击功能右上角的编辑按钮可开始对推送进行配置。

系统会自动将当前账号下的全部技能组同步展示,并在编辑时对推送的质检信息进行勾选。

- 双呼通话数据: 双呼通话需要单独配置推送规则, 不与坐席组相关联
- 实时质检:在勾选实时质检后,系统会对文本数据进行实时质检。
- 离线质检: 在勾选离线质检后, 系统会对录音文件进行离线质检。

# 1.13.9. 外呼控制

在外呼控制中允许对实例级别进行外呼名单控制。

### 自定义黑名单

系统支持用户自定义外呼黑名单,列入黑名单的通话将被禁止外呼。

云呼叫中心 / 设置												
设置												
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				
自定义黑名单	系统设置黑名单											
添加黑名单	Q. 模糊搜索号	码/备注内容										¥
电话号码 🚯			类型			创建时间			备注	创建人	操作	
18 20			自定乡	2.		2021-11-15 15	:32:40		外呼黑名单	: 1	删除	

#### 在添加黑名单时系统支持手动录入和批量上传两种形式。

70	手动录入	文件上传	
号码			
请填写号	码,多个号码请用英文逗号分队	鬲开	
请填写号	码,多个号码请用英文逗号分刚	局开	
请填写号	码,多个号码请用英文逗号分刚	帚开	0/500
请填写号	码,多个号码请用英文逗号分队	帚开	0/500
请填写号· 	码,多个号码请用英文逗号分队	帚开	0/500
备注	码,多个号码请用英文逗号分队	<b>帛</b> 开	0/500
请填写号 备注 请填写备	码, 多个号码请用英文逗号分I 	帚开	0/500
请填写号 备注 请填写备:	码,多个号码请用英文逗号分I 	帚开	0/500
请填写号 备注 请填写备;	码,多个号码请用英文逗号分I 	局开	0/500

在填写手机号码时需要注意:

- 填写多个号码时需要以英文逗号(,)隔开
- 填写的号码需要与外呼拨打的号码完全一致(包括前缀)
- 从黑名单中移除电话号码后, 需两分钟后才可以正常进行通话

### 系统设置黑名单

在系统设置的黑名单属于系统自动判断,用户无法进行手动创建。

# 1.13.10. 呼入控制

呼入控制提供了一种基于标签的、对来电号码进行多样处理的能力。主要应用在IVR【分支节点】中选择系统参数:呼入号码标签,以此来进行对打了某类标签的号码进行统一处理,如转接至语音信箱、VIP坐席组,设置呼入黑名单等等场景。

### 添加号码标签

1. 呼入控制的设置中分别支持对号码和标签两个方式的管理,添加号码并打上对应的标签。

<b>5呼叫中心</b> / 设置													
设置													
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					
添加号码标签	标签管理	标签管理 Q 请输入号码/备注内容进行模≥ 请选择标签 >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>			$\sim$								
电话号码 🚯	标签					更新时间			创建人	备注	操作		
18 ,	<b></b> 易投诉客户					2021-10-13 17:44:16					編編 日前8		
13 4	4 (广告宣销)					2021-10-13 14:22:28					编辑   删除		

 在创建时可以通过手动录入或文件上传的方式添加新的号码、并关联标签,同时可以添加备注信息,如 图所示。

	手动录入	文件上传	操作
号码	标签	备注	
13500000000	广告营销 ×	◇ 骚扰电话	删除

 3. 除此之外还支持对标签的单独管理,点击页面的"标签管理",在右侧弹出的标签管理页面输入标签 名,如"易投诉客户"。

标签管理		×
标签	操作	
请输入	0/10 添加	
广告营销	删除	
易投诉客户	删除	
进行其他判断	删除	

### 在IVR中引用呼入号码标签

本章节将为您讲述如何设置呼入黑名单以及如何在IVR中通过引用呼入号码标签通过号码标签判断将被标记 的号码进行后续的处理流程。

以下为您演示呼入黑名单的用法和设置。通过上面配置的号码和不同的号码标签,然后我们在IVR中进行引用,进行创建一个"呼入黑名单"的IVR流程,拖动一个"分支"到画布中命名为"呼入黑名单\_分支",然后点击"呼入黑名单\_分支"模块,在设置参数一栏中,需要进行以下参数选择:

参数:选择 "\${开始.callerTags}系统参数:呼入号码标签"。

条件:选择"包含"。

赋值:选择之前在设置中,我们设置好的号码标签,如下图所示,我上面设置了"广告营销"号码标签,这里就选择"\${广告营销}自定义参数"设置成第一个节点。说明这个地方只能进行选择在设置中已经设置好的号码标签进行下拉选择,此处不可输入。



通过以上步骤,我们就完成了呼入黑名单的简单配置,即我们将标记"广告营销"的号码呼入进来之后 直接连接了结束节点,该号码标签下的号码呼入进来之后将自动挂机,无法呼入进来。  以下为您演示"进行其他判断"节点转语音信箱的判断流程,如下图所示,赋值选择"\${进行其他判断} 自定义参数",然后该节点出口选择转"语音信箱",可参考下图一,图二的配置,具体的可参考ⅣR中 配置语音信箱。



3. 其他号码标签节点同理, 可根据您的实际场景配置转人工或转外线或其他IVR流程。