

ALIBABA CLOUD

阿里云

云呼叫中心
常见问题

文档版本：20201118

 阿里云

法律声明

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

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

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。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1.资费相关FAQ	05
2.号码/线路/资质FAQ	06
3.呼叫场景支持FAQ	08
4.呼叫中心功能配置相关FAQ	10
5.坐席工作台FAQ	12
6.集成相关FAQ	13
7.通话相关问题FAQ	14

1. 资费相关FAQ

本章节介绍了云呼叫中心资费相关的常见问题及解决办法。

1. 云呼叫中心资费介绍

[详细资费说明](#)，云呼叫中心有两种付费类型：

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

2. 如何选择计费方式

初次开通建议使用按量计费，业务量稳定后可以购买资源包获得更多优惠。

3. 如何修改计费方式

联系阿里云呼叫中心服务支持（13148471489）

4. 可以退款吗

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

5. 如何查看云呼叫中心的消费账单

请查看[查看账单文档](#)

6. 我电话呼入呼叫中心，但是坐席没有接听，为什么还产生了话费？

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

7. 按量付费模式还要收取坐席费用吗？

不收。

8. 云呼叫中心（后付费）这个费用怎么查看？

请您参考该文档：[查看账单文档](#)

2. 号码/线路/资质FAQ

本章节介绍了云呼叫中心号码和线路相关的常见问题及解决办法。

1. 自有手机号码，能否接入到云呼平台

云呼不支持自己手机号接入使用

2. 自有固话，能否接入到云呼平台

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

3. 自有400号码，能否接入到云呼平台

1. 自有400号码接入云呼，首先需要确认400供应商知否可以支持，400供应商一般有两种方式支持400号码对接到云呼。

- 更换400落地号码（需要客户在云呼侧申请普通固话，云呼提供号码证明，在申请号码之前请咨询云呼服务支持（钉钉号：ccc-support2）目前哪些供应商可以提供号码受理单或号码证明文件），转移到平台显示的号码是客户的实际号码
- 通过400绑定的底号转移到呼叫中心的固话，这样做会存在忙线的情况（一个客户打进来以后，另外一个客户打过来会提示正在忙线中），也有现成方案可以解决，400运营商帮助开通中继功能，但是中继功能的最大线路为20线，如果客户量比较大的话，可能不满足这样的并发量，至于号码显示的问题，看400运营商能否开通号码透传功能，如果呼叫转移的号码可以透传，展示的就是客户实际的号码，否则展示的是400绑定的底号。详细操作及证明文件请参考[云呼支持400绑定及绑定需要申请的证明文件](#)

2. 采用线路对接的方式

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

4. 云呼叫中心是否支持外显手机号

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

5. 云呼叫中心可以申请什么类型的号码

- 1. 申请阿里云普通固话，申请流程请参见[文档](#)，因号码受政策影响申请流程及号码库存会有变化，如有疑问请咨询云呼服务支持（钉钉号：ccc-support2）
- 2. 申请阿里云400号码，申请流程请参见[文档](#)
- 3. 申请第三方合作伙伴号码，申请流程请参见[文档](#)

6. 一个号码可以支持多少坐席使用，我需要给每个坐席都购买一个号码吗？

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

7. 号码被标注为骚扰电话，如何解决

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

8.我的号码如何付费

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

9.号码到期释放了如何找回

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

10.自然人独资是否可以申请阿里云400和固话？

申请固话不支持自然人独资、400号码申请没有限制

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

填写营业执照有效期起始日期10年后的日期即可。

12.我在云呼申请了一个400号码，绑定了IVR流程，但还是嘟嘟的声音

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

13.云呼叫中心的阿里云线路资质申请已经提交了，多久可以审核通过？

请加云呼服务支持钉钉号：13148471489，需要准备好资质工单号信息。

14.每个账号可以申请多少个400或固话号码，有没有限制？

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

15.申请云呼叫中心号码时，普通资质管理中心的资质审核出现审核超时？

请加云呼服务支持钉钉号：13148471489，需要准备好资质工单号信息。

16.云呼叫中心的企业资质审核提示审核失败，请问是什么原因？

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

17.我提交了一个400号码申请，一直提示在开通中，怎么办？

请加云呼服务支持钉钉号：13148471489。

3. 呼叫场景支持FAQ

本章节介绍了云呼叫中心呼叫场景相关的常见问题及解决办法。

1. 坐席可以使用手机接听电话吗？

类似问题：

- [400号码如何呼入转到手机接听？](#)

可以，目前有两种实现模式，道理都是一样的，客户呼入400/普通固话，呼叫中心成功以后再外呼（这里需要呼叫中心有可以外呼的电话）坐席手机号，最终实现客户和坐席手机通话，收费：呼入费用+外呼费用。

- 通过IVR转外线模块进行设置转外线的手机号，详细操作请见[文档](#)
- 通过坐席工作台设置转手机接听功能，详细操作请见[坐席工作台文档功能描述 — 19、手机接听（离线坐席）设置](#)

注意：因为运营商对每天呼叫的手机号码设置了超频限制，需要对转手机的号码加白名单，联系云呼服务支持（钉钉号：13148471489）添加。

2. 呼叫中心支持sip话机吗

云呼叫中心是基于chrome浏览器端云上呼叫系统，不支持sip话机

3. 呼叫中心支持国际线路吗

目前云呼侧没有国际线路号码，如果您这边有国际线路号码可以和云呼进行sip对接

4. 呼叫中心有手机端版本吗

客户端软件没有，可通过调用后台[双呼接口](#)实现手机端呼叫功能

5. 不想让坐席看到客户真实的手机号码

可以在[呼叫中心控制台设置](#)页面进行来显显示和外呼显示相关配置，通过前端页面实现了对号码的隐藏功能。

□

6. 如何设置呼叫中心呼入黑名单、呼出黑名单

- [通过在IVR里面设置，呼入黑名单](#)
- [在呼叫中心设置-外呼管控设置，呼出黑名单](#)

7. 客户打电话可以找到之前的客服吗？

呼叫中心支持客户来电优先分配熟人坐席，详细配置见[熟人模式](#)

8. 来电指定给某一坐席接听

通过在IVR流程在转人工模块设置指定坐席的userName即可实现，详细配置见[文档](#)

9. 呼叫中心系统坐席接听规则

- 开启熟人模式，系统会查询历史通话记录，将来电匹配给最近一次接待的坐席接听
- 熟人模式关闭：根据ACD分配原则优先分配给空闲时间最长的坐席接听
- VIP专线：通过客户自己的业务系统的关系，使用函数模块分配给指定坐席

10.呼叫中心系统外呼逻辑

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

11.根据坐席上下班时间设置不同的提示音

通过在IVR流程中进行[工作时间设置](#)

12.云呼叫中心是否对接其他产品吗？

- 云呼叫中心对接了[智能语音导航](#)产品实现自助式导航功能，云呼叫中心[智能导航配置](#)

13.云呼叫中心是否可以在不使用人工的情况下完成某些查询业务？

客户需要查询自己的密码，云呼语音提示客户输入账号，按#号键结束，客户输入账号后，再将查询到的密码语言播报给客户。云呼[IVR函数模块](#)设置可以实现该业务场景，由于密码信息一般保存在您自有系统上，需要您[开通函数服务功能](#)来查询密码信息。

14.云呼叫中心服务有没有测试版或者体验版？

目前没有，但是您可以购买云呼的按量付费模式，买一个号码测试，费用非常低，可供您做测试使用，待测试完成后，再根据需要切换付费模式。

4.呼叫中心功能配置相关FAQ

本章节介绍了云呼叫中心业务配置相关的常见问题及解决办法。

0.云呼叫中心配置是否支持在不同主账号之间迁移

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

1.您没有访问当前实例权限，请联系呼叫中心管理员

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

2.子账号管理呼叫中心

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

3.用户超限怎么办

详情请见文档[用户超限的解决方案](#)

- 选择的是包年包月的付费模式，超过上限以后需要进行升配才可继续创建，[升配链接](#)
 -
- 如果您这边选择的是按量付费的模式，坐席数量无上限，如果达到上限提工单到访问控制产品申请RAM扩容

4.坐席忘记密码怎么办

类似问题：

- [使用修改密码功能接口报错](#)

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

5.来电提示音如何配置？

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

6.坐席繁忙，用户拨打电话可以收到人工坐席繁忙请稍后致电或者请等待的提示音

在转人工超时模块出口连接一个放音模块，设置提示音。

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

坐席离线手机接听需要一个可外呼的固话号码，400号码只支持呼入。

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

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

5.坐席工作台FAQ

本章节介绍了云呼叫中心坐席工作台相关的常见问题及解决办法。

1.转接、会议场景是否支持转接外部电话，手机侧显示的是什么号码？

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

2.坐席工作台是否支持来电弹屏

支持

- 使用呼叫中心官网页面进行外呼，可以在[呼叫中心控制台](#)呼叫中心实例操作列配置来电弹屏，详细配置参见[来电弹屏文档](#)

- 通过集成js SDK前端集成面板，在onCallComing、onCallDialing回调函数进行业务系统的数据弹屏，详情参见[软电话前端SDK接入文档](#)

6.集成相关FAQ

本章节介绍了云呼叫中心集成相关的常见问题及解决办法。

1.集成云呼到自己的crm系统

请您在集成前仔细阅读「[开发指南-集成坐席工作台](#)」一系列开发相关文档，目前提供了两种后端认证方式：AK、Oauth2，您可以根据需要选择您需要的认证方式。软电话SDK前端接入文档是提供前端软电话功能的，如果您的CRM系统中没有软电话模块或者您想使用我们提供的软电话面板，您可以参照文档进行集成。如果不希望使用云呼的前端面板可以在new sdk时传defaultVisible为false，您就可以自己开发呼叫页面调用前端js方法进行话务操作了。

2.云呼叫中心能否接入IOS、Android系统的APP上？

目前云呼是基于浏览器端的网页呼叫系统，暂不支持集成到手机端软件

3.通过云呼叫中心提供的API能够创建一个IVR流程吗？

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

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

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

7. 通话相关问题FAQ

本章节介绍了云呼叫中心通话相关的常见问题及解决办法。

1. 坐席电话呼出提示呼叫受限，怎么解决？

分三种情况讨论：

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

2. 通话时听不到对方声音怎么办？

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