

CEC  
3.3.0.0

# 常见问题

文档版本 01  
发布日期 2024-07-04



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

---

## 目录

---

1 产品咨询.....	1
2 号码咨询.....	4
3 费用相关.....	7
4 呼叫中心咨询.....	9
5 自助服务.....	12
6 人工服务.....	21
7 软电话咨询.....	27

# 1 产品咨询

## 自行向运营商申请号码后，本地需要部署什么设备，有推荐型号么？

分如下两种情况：

- 如您自行向运营商申请号码，如果运营商通过E1线路接入，则需要在本本地机房部署媒体网关，推荐的媒体网关包括：
  - 媒体网关-16个E1端口 鼎信通达 MTG2000-X-16E1
  - 媒体网关-63个E1端口-光口 鼎信通达 MTG2000-X-63E1
  - 媒体网关-63个E1端口-电口 星网锐捷 SU8600"
- 如运营商通过SIP线路接入，您可以直接申请SIP线路对接，无需本地部署网关设备。

## 是否有测试版或者体验版的云客服产品？

可以申请免费试用，申请方式参考[申请免费试用](#)。

## 如何正式购买开通云客服？

请参考[正式商用](#)。

## 我的企业规模比较小，可以使用云客服么？

完全可以的。即使您的企业目前规模较小，云客服也完全能帮您更好更高效的提升客户服务质量。

## 购买产品后期出现问题，是否会有专业人员提供帮助？

我们是一支富有责任感的优秀团队。如果您购买了云客服产品后，在服务期内出现任何问题，我们都会有专业顾问为您解答，及时帮您处理问题，让您企业的客户服务管理在同行企业中保持领先水平。

## 我可以登录自己企业的云客服控制台么？

您可以在商用注册完成后，通过系统发送给您的邮件中的地址，进入[云客服 CEC 首页](#)，单击控制台进入云客服控制台进行操作。

## 云客服如何保障用户安全？

请参考[云联络中心如何保障安全性](#)。

## 如何订购座席

在您注册云客服产品后，进入控制台，选择添加呼叫中心实例的时候就会订购座席。如果座席到期，还可以选择续订或者退订。

## 我可以从我的个人资料中删除我的电子邮件地址吗？

您可以更换您的电子邮箱，但是您的资料中必须保证有一个主用邮箱。

## 为什么在云客服申请的 400 号码绑定 IVR 流程后，还是嘟嘟的声音？

400号码申请成功以后，需要联系云客服运营人员，为申请的400号码进行号码路由配置，配置完成后电话呼入才能接入云客服系统。

## 有手机端版本的云客服么？

云客服是基于Web端的，没有手机端版本。

## 云客服配置是否可以迁移至其他主账号？

云客服产品可以迁移号码和资质，但是呼叫中心实例相关的业务配置数据不可迁移，需要您在新的账号下重新配置。

## 能否设置子账号管理云客服？

- 云客服控制台只能由主账号登录管理，如果需要子账号代替主账户管理，需要为子账号授权，具体操作请联系云客服运营人员处理。如果该子账号没有添加呼叫中心实例，将不能访问呼叫中心登录页面。
- 呼叫中心授权子账号代替管理员配置和管理呼叫中心业务数据，则需要管理员为其账号配置权限，具体操作可参考[管理人员](#)。

## 云客服用户超过限制了应该如何处理？

联系运维人员申请座席数量。

## 云客服网页端不可用

可以对您的云客服网页端做如下检查：

- 检查云客服网页端是否有错误显示？
- 重启云客服网页端，检查是否正常工作？
- 检查运行环境是否接入互联网？

## 无法登录云客服网页端

- 应用程序无法连接到服务器。
  - 检查输入的服务器地址是否正确。

- 检查输入的端口号是否正确。
- 检查互联网是否能正常工作。
- 您指定的用户名未知。
  - 检查输入的服务器地址是否正确。
  - 检查输入的用户名是否正确。
- 您指定的密码不正确，请重试。
  - 检查输入的服务器地址是否正确。
  - 检查输入的用户名是否正确。
- 您的密码已过期。请在打开的网页中更改密码。（90天内通知修改密码）。
  - 修改密码，使其与当前密码不相同。

# 2 号码咨询

## 华为能否提供移动号码资源？

国家相关部门规定移动号码不能用于呼叫中心业务，因此无法提供移动号码。

## 如果号码被运营商封号，华为是否可以处理？

企业自行向运营商申请的号码被运营商封号时，需要企业自行与运营商联系处理；

如果是由华为协助企业向运营商申请的号码被封号，华为仅可以配合企业向运营商申诉，如提供录音等证据，但申诉结果以运营商处理结论为准。

## 华为能否提供号码资源？

华为可以协助企业向供应商申请号码，号码类型包括全国范围内普通固话号码和95号码；但华为不提供400号码，如您需要使用400号码，可自行到华为云官网云市场购买第三方产品（<https://marketplace.huaweicloud.com/product/00301-298829-0--0>）。

## 云客服是否支持接入自有手机号码？

国家相关部门规定移动号码不能用于呼叫中心业务，因此移动号码不支持接入云客服系统。

## 云客服是否支持接入自有固话？

云客服支持全国范围内普通固话号码和95号码，添加方式可参考[提交对接自有号码申请](#)。

## 云客服是否支持接入自有 400 号码？

首先需要确认400号码供应商是否是SIP线路，如果是，添加方式可参考[提交对接自有号码申请](#)。

## 云客服申请号码类型有哪些？

号码类型包括全国范围内普通固话号码和95号码。



## 如何解决呼叫号码被客户标注为骚扰电话的场景？

如果您的呼叫中心频繁拨打陌生客户电话，推销业务产品，或者您的来电对客户没有意义，客户为了避免骚扰会进行电话标注。大多数客户会拒接陌生电话，您可以到360或者电话邦等电话认证平台进行号码认证，华为侧可以配合企业进行申诉，如提供相关证明文件，但申诉结果以各平台处理结论为准。

## 如何找回到期释放了的号码？

- 所属号码在到期后有7天的保留期，在此期间您自动续费即可。
- 如果续费链接已经失效，请先联系云客服运营人员咨询号码是否已被运营商注销了。如果没有注销还可以找回，云客服系统重新帮您生成订单，支付完成以后，从云客服控制台进入，找到您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。

## 每个账号申请 400 号码或固话有没有数量限制？

申请400号码或者固定电话是没有限制的，但是号码外呼是支持并发的，建议您根据实际的并发量来确定购买号码数量。一般华为云的固话号码支持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。

## 自然人独资是否可以申请华为号码？

不支持自然人独资申请华为号码。

## 申请的 400 号码一直提示正在开通中，该如何处理？

请联系云客服运营人员处理。

## 是否有推荐型号的话机？

无推荐产品，普通IP话机均建议自行采购。

### 说明

云客服平台不支持话机联动，如您购买了支持话机联动功能的IP话机，此部分功能将无法正常使用。

## 云客服支持 sip 话机吗？

支持。

## 华为云呼叫中心是否具备根据被叫手机号码归属地显示当地的固话？

不支持。

## 用户呼入到呼叫中心转接到座席的手机接听，是否可以在座席手机上显示用户的号码？

显示在座席手机上的号码为您在呼叫中心配置中配置的主叫号码，与是否是手机接听无关。

## 什么类型的号码和线路支持对接云客服？

云客服只支持SIP对接，所以完整支持SIP协议的线路才能和云客服进行对接。

# 3 费用相关

## 质检座席是否收费？

需要收费，系统不区分语音座席和质检座席，质检座席也可设置接听来话。

## 是否支持按座席并发数收费？

不支持，只支持按照订购座席数收费，如订购了100个座席，但实际高峰期只有80个座席上班，但仍需收取100个座席费用。

## 如何选择计费方式？

首次开通建议选择按量计费方式，业务量稳定后可以根据需求购买资源包获得更多优惠。更多计费方式请参考[计费方式](#)。

## 如何修改计费方式？

- 按周期付费的用户在周期结束后可更改计费方式，计费周期内不支持计费方式更改。
- 按量付费的用户可直接更换计费方式，更换前的部分已实际费用为准。

## 可以退款么？

- 购买的号码不支持退款，如果因号码质量问题不能使用，请联系云客服运营人员处理。
- 其他订购的商品退费请参见[计费方式](#)中的退订。

## 选择按量付费后会额外收取座席费用么？

不会额外收取费用。

## 电话呼入但是座席未成功接听，为什么产生了话费？

云客服提供了语音导航能力，呼入是从进入IVR开始计费的。详情可参考[计费方式](#)。

## 同一号码是否可以支持多个座席使用，需要为每个座席都单独购买一个号码吗？

云客服提供的华为号码都支持并发限制，不需要再单独为每个座席购买号码，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，以供应商要求为准。

## 购买的号码如何付费？

- 95号码通信费：云客服提供95号码，无月租，收取呼入呼出通话费，费用为0.3元/分钟。
- 固定号码月租和通信费：云客服提供全国范围的固定号码，收取号码月租和呼出通话费，呼入免费。其中，月租为30元/月，呼出通话费用为0.22元/分钟。如企业客服中心以呼入业务为主，则有月最低消费120元，包500分钟外呼通话时长。
- 自有号码通讯费：由运营商收取。

## 云客服按月付费方式有哪些服务内容？

可参考[计费方式](#)。

## 是否支持查看我购买的云客服产品消费情况？

支持。您可以登录你的云客服工作台，进入费用中心>费用账单，查看你的消费记录。

## 如何更换我的支付方式？

支持，您可以登录你的云客服工作台，进入费用中心，更新您的付费方式。

# 4 呼叫中心咨询

## 呼叫中心录音备份时间最长是不是 15 天？

录音文件管理是按您创建呼叫中心实例时设置的。备份时间分为3个月、6个月、12个月和24个月。

## 如何查找租户 ID？

登录呼叫中心，选择“渠道配置 > 呼叫中心配置 > 基本信息”，进入基本信息页面，查看租间ID。

## 如何处理 Chrome 浏览器提示 Flash 版本过低？

升级Chrome浏览器，建议请使用70及以上版本Chrome浏览器。

## 如何处理通话时再连接耳机声音还是外放？

鼠标右击音量图标，选择播放设备，在播放选项卡中启用耳机的扬声器。

## 如何设置 Adode Flash Player 中的麦克风？

通过麦克风设置，可以选择麦克风，调整其灵敏度，减少扬声器可能产生的回音。

## 如何处理工作台 flash 插件崩溃问题？

- flash版本问题，flash有版本不稳定，对照下其他同事的flash版本。
- NVIDIA的显卡驱动与flash的硬件加速有冲突，可以升级驱动，并且关闭flash player的硬件加速。
- 防崩溃的沙盒在老CPU反而出问题，关闭沙盒保护：
  - Windows 32位：C:\windows\system32\macromed\flash
  - Windows 64位：C:\windows\syswow64\macromed\flash文档下载录音文件用记事本打开 mms.cfg，添加 ProtectedMode=0。

## 需要为呼叫中心准备哪些软硬件设备？

- 硬件方面：电脑、耳机、麦克风。

- 软件方面：Chrome浏览器，推荐70及以上版本。

### 呼叫中心是否支持通过接口获取电话录音？

支持。具体请参考API文档 下载录音文件。

### 呼叫中心是否支持查看电话、文字聊天、图片等历史记录？

支持录音下载，文字图片在线查看。

### 账号无访问权限如何处理？

这是由于座席账号配置问题造成的，具体配置请参考[管理人员](#)。

### 初始设定的密码后期可以修改么？

可以。

- 首次登陆时会提醒使用者更新初始密码。
- 账号密码有效期是90天，接近过期时间时，账号登录会提醒密码修改。
- 如果忘记密码，可以联系管理员设置更改。

### 呼叫中心页面样式可以更改吗？

可以，更改方式请参考配置页面。

### 呼叫中心是否支持电话录音？

支持。

### 呼叫中心支持哪些类型的指标报告？

呼叫中心支持座席指标监控，管理员可以查看自己租间下的VDN、IVR、语音技能队列相关数据，具体内容可参考座席监控质检。

### 是否支持自定义指标报告？

支持，具体操作可参考配置大屏监控。

### 呼叫中心可否与我现有的系统或者其他第三方系统集成？

可以，支持第三方系统直接集成CEC的轻量级接续条，使自己的客服系统具备人工语音客服的能力。集成方式可参考座席集成。

### 呼叫中心如何开启文本转语音？

需要您在添加呼叫中心实例时，订购TTS&ASR，才能在租间开启文本转语音操作。

### 为什么当我重新登录到呼叫中心时我的凭据不起作用？

连续登录失败3次后，账号会锁定5分钟，您可以联系管理员解锁账号或者重置密码。

## 如果资源中心显示不正确怎么办？

如果资源中心的导航栏显示不正确，请清理缓存后重新登录浏览器，如果依然存在问题，请联系云客服运营人员协助处理。

## CMS 的作用是什么？

CC-CMS：座席监控服务，主要实现大屏监控、座席监控和报表查询等功能。监控指标类。

## 最新平台版本支持发传真吗？

平台版本不支持。或者说，你看到平台有写传真的描述，但是没有实际应用，因此CEC解决方案不建议使用。

## CCDIS 和 CCDIS Web 能合设吗？你们文档上写的是合设。

CCDIS和WAS配置台不能合设。

可以这么理解，CCDIS和WAS配置台的代码结构类似，包括CCUCS也是类似的，因此CCDIS、WAS和CCUCS三者都不能合设，都使用各自的配置页面入口，不过WAS配置台上需要配置CCDIS和CCUCS组件的IP。

## 最新版本支持双轨录音么？

暂不支持。预计8.16.0版本开始支持。

# 5 自助服务

## 为什么要配置停用词？

在配置意图的过程中，发现在A意图中配置了语料Are you a Robot，但是实际测试时，输入are you a robot会匹配到其他语料，这是什么原因造成的呢？

原来系统中未将Are配置为停用词，造成机器人将are进行词形还原成be，而语料中存在is，也一样进行词形还原为be，所以导致输入“are you a robot”时系统根据语料匹配到其他意图。这种问题可以通过配置停用词解决。

实际语言中存在一些词，并没有实际含义，仅起到连接作用，例如英文中的BE动词，中文中的助词“的”等。为了使这些词不参与语义解析，需要将这些词在“TUC管理 > 模板管理 > 系统配置”的停用词页签添加。



## 为什么有的意图匹配率挺低，但却也命中了？

用户输入的信息在TUC侧解析后会生成匹配率，该匹配率会和系统中定义的匹配率阈值做比较，来确定该意图是命中还是没有命中。

系统的匹配率在“模板配置 > 系统配置 > 意图参数”中配置。



**须知**

意图参数的不当设置会导致意图识别模块运行异常或准确率下降，请在专业人员指导下进行。

目前意图决策模块中有两个参数：

名称

意图决策模块

\*top阈值(0,1)

0.4

\*bottom阈值(0,1)

0.2

高于“top阈值”即认为命中，将命中的意图响应返回，低于“bottom阈值”的即识别为未知意图，在这两个值中间的当前系统作为命中意图处理。即，在上述配置下，只要意图匹配率高于20%，就算是命中了。

## TTS 无法识别日期格式

### 问题描述

在配置西班牙语对话识别时，发现TTS播报时无法将20190801 这种格式的字符串视为年月日的格式进行播报，而直接播报成数字，客户体验不好。因此需要采取措施优化播报结果，使之播报成日期格式。

### 问题分析

流程中发现无论是通过获取ODFS系统日期SYS.systemDate，还是通过获取TUC槽位的日期实体值，都是yyyyMMdd格式，均没有自动转换格式的能力，怀疑是局点使用的TTS（Text to Speech0）系统对日期格式有要求。

根据同局点提供的TTS进行对接调试发现，2019/08/01这种格式的日期字符串送到TTS可以正常播报为年月日的形式，因此需要在收音前手工处理，将格式进行转换。

### 解决方法

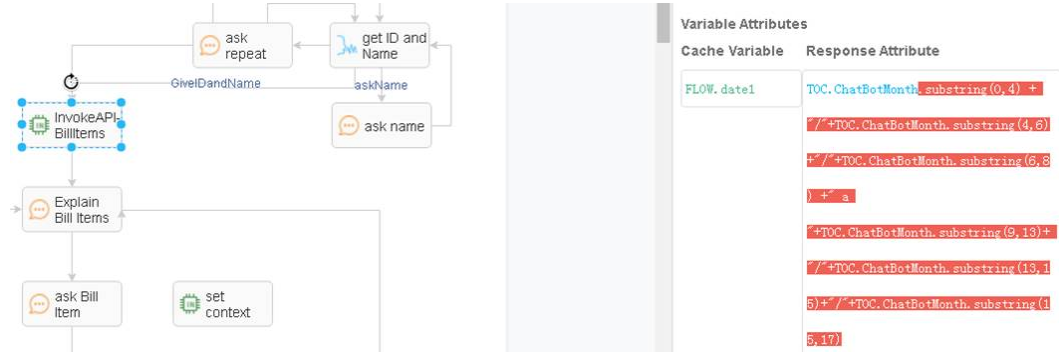
在语义识别图元后添加一个业务接口调用图元，将语义识别图元中的槽位变量的值通过Java的字符串处理函数substring()进行格式转换和拼接。

具体参数值如下所示：

```
TOC.ChatBotMonth.substring(0,4)+"/"+TOC.ChatBotMonth.substring(4,6)+"/"+TOC
.ChatBotMonth.substring(6,8)+ " a
"+TOC.ChatBotMonth.substring(9,13)+"/"+TOC.ChatBotMonth.substring(13,15)+"/
"+TOC.ChatBotMonth.substring(15,17)
```

## 📖 说明

Month为语音识别图元执行时获取的槽位变量名，在系统中使用TOC.ChatBotMonth表示。  
槽位变量的使用方法请参见参数。



## 如何配置多槽位反复填充场景？

### 问题描述

要实现与机器人交互来进行订餐的话术，需要获取的槽位信息有，订餐日期，时间，人数等，要求支持用户在与机器人交互的过程中随时更改已填过的槽位。

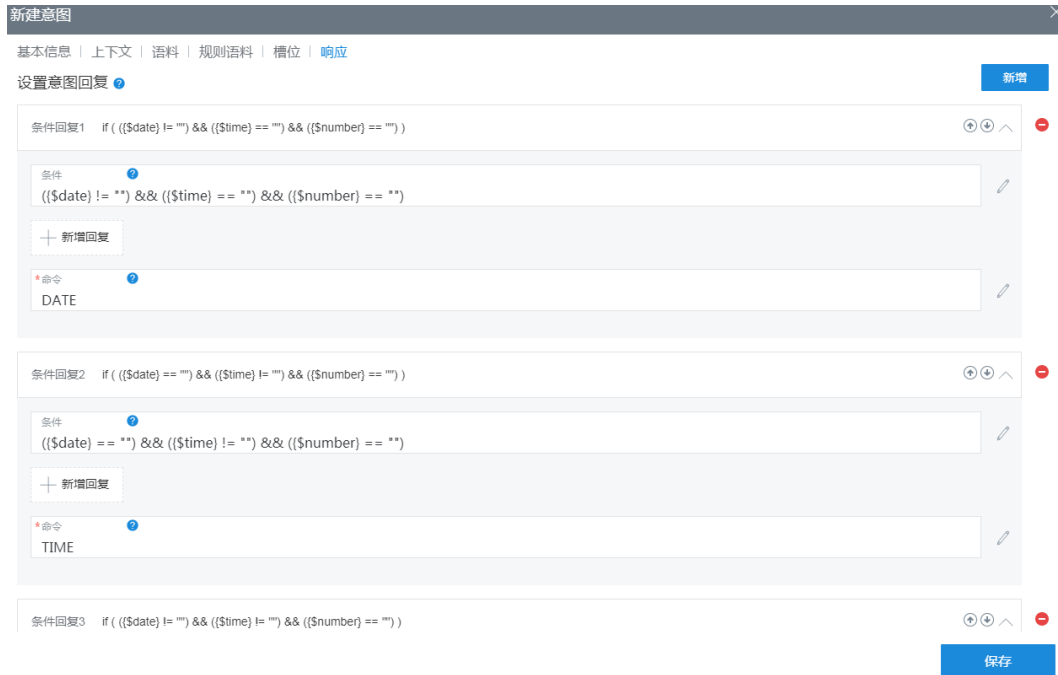
例如用户已说过“明天晚上6点，3个人”，但是确认环节时，又说“改成7点吧”，系统需要重新填槽，时间改成晚上7点。

根据当前ODFS的处理方式，如果使用意图模板的槽位必填校验，则会造成修改后的槽位信息不能立刻修改；而如果使用清除上下文重新填槽位，则不需要修改的槽位也会被清空。

### 解决方法

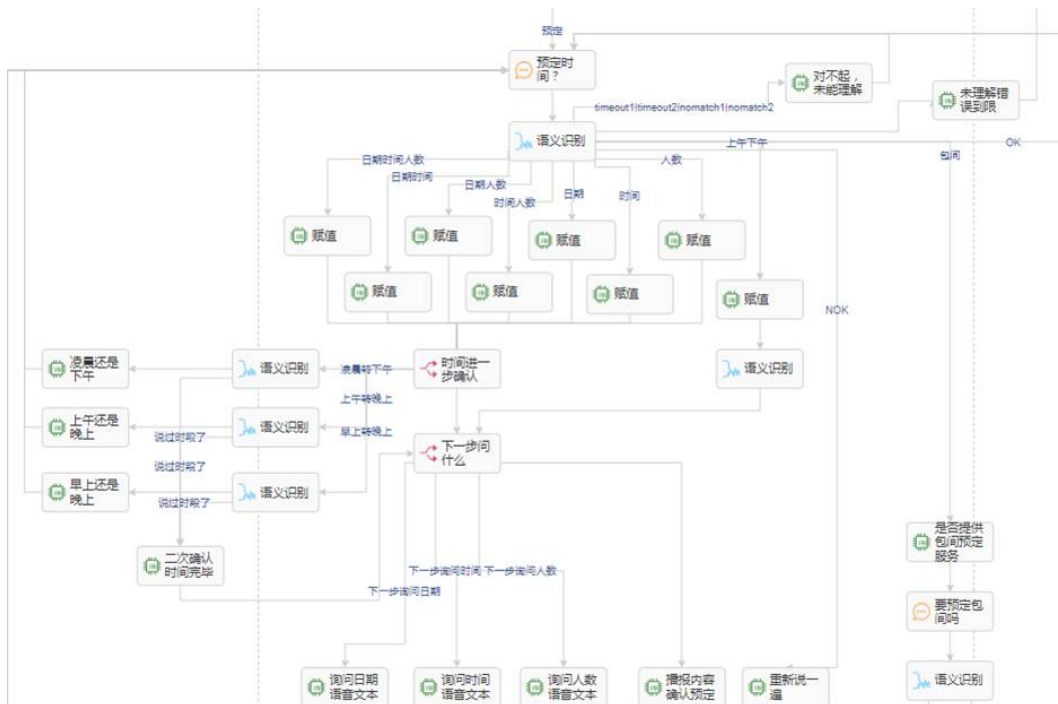
可使用如下方法实现多轮对话中用户反复变更信息的场景：

- 步骤1** 在意图模板配置时，将所有的槽位都设置成非必选槽位，这样不会使TUC在一个意图里缓存已填槽位。等待下次交互获取下一个槽位信息，避免了槽位已填就不能修改的问题。
- 步骤2** 在“响应”页签添加根据不同槽位信息返回不同命令字的判断逻辑。



**步骤3** 在流程编排页面，通过流程对意图返回命令字进行分支判断，播放不同的语音。

每一次的识别交互，都填一次槽，填上一个或多个就返回不同的意图码给对话流程，对话流程将每次交互获取的槽位信息，缓存到流程变量中，从而实现每次识别都能根据ODFS缓存的信息来刷新槽位填充的内容。



----结束

## IVR 与 ODFS 交互出现死循环的检查方法

### 问题描述

通过IVR拨测流程，当出现放音失败，比如TTS对接问题或者放文件音时文件不存在等异常情况时，流程异常终止，检查IVR和ODFS日志，发现出现疑似死循环的日志出现，主要现象是TTS一直播报the system error。

### 问题分析

当IVR执行系统返回的放音时，如果放音失败，则向IVR向OIAP系统发起sys\_err的请求，此时系统无法再处理sys\_err的时候触发了异常，而系统的对话流程并未找到异常子流程进行处理，则直接返回IVR默认的异常TTS内容返回信息。

IVR在接收到默认TTS内容播报时也播放失败，继续发送sys\_err的请求给OIAP，而OIAP继续触发异常返回异常TTS，即使用户挂机，IVR业务无法捕获挂机事件，只能发送sys\_err请求，因此出现死循环。

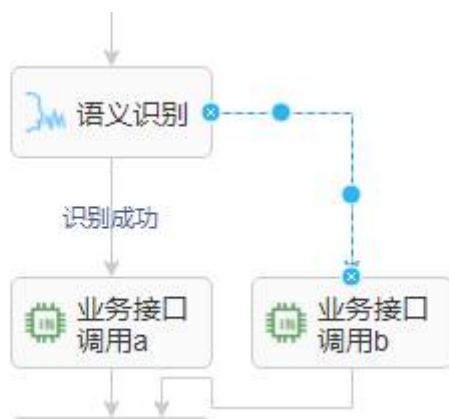
根据上述分析，造成错误的原因可能如下：

- 未配置sys\_err意图或未识别意图
- 对话流程中未配置异常的条件分支

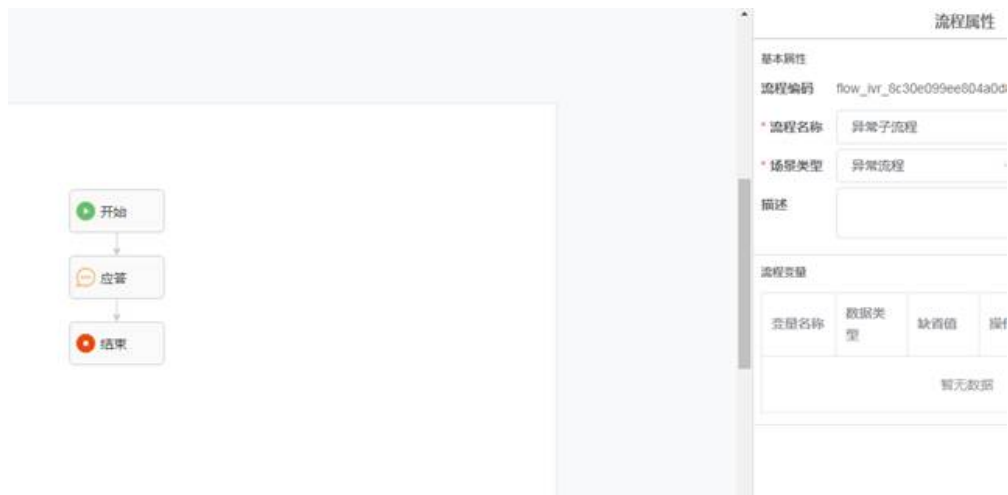
### 解决方法

可以对您的意图模板和对话流程做如下检查：

- 检查分支判断是否考虑全面：
  1. 在进行各个图元的条件分支定义时，尽量保证所有条件的合集能包含所有正常异常的场景，避免出现实际产生的结果无法匹配所配置的各个分支。图元后续的连线，没有选择条件时，就是默认分支，这个分支的连线务必要处理。



2. 对话流程中要创建一个异常子流程，子流程里可简单播放一个系统异常的语音，只支持放音不支持按键和识别，然后直接结束。



- 检查意图模板中是否配置了未知意图。  
在8.9.0版本及以后版本中，新建的领域下已经预置了几个常用的意图模板，请确保这些意图模板未被删除，如果不存在未知意图，请自行配置，确保未知意图的“响应”页签，意图回复的“命令”配置为“UNKNOWN\_INTENT”，如图5-1所示。

图 5-1 未知意图配置页面

<input type="checkbox"/>	清除上下文	事件意图	未设置
<input type="checkbox"/>	清除上下文，仅清除当前意图	事件意图	未设置
<input type="checkbox"/>	敏感词	事件意图	未设置
<input type="checkbox"/>	未知意图	未知意图	未设置

## 如何在流程中配置语音识别错误次数？

### 问题描述

流程在进行语音识别交互时，对话流程提供了默认的错误次数控制，具体处理机制为：

1. IVR识别超时，则记录一次timeout。
2. IVR识别错误以及意图模板拒识则记录一次 nomatch。
3. OIAP会进行次数累加，超时和拒识是重叠计数的，累计达到三次，则默认会记录成error3的条件。

### 📖 说明

只支持同一个语音识别的图元下进行计数。

以上固定的规则，只能满足同一识别场景，超时与拒识一起计数，且到三次即停止。

但是当需求要求超时次数与拒识分开计数时、或者多次识别共同计数、或者其他的错误场景也累计到此错误、甚至错误次数不止三次等等，上述规则则不能满足了。

## 解决方法

当默认的规则不满足需求要求时，可以使用业务计数规则：

使用业务接口调用图元，自定义计数变量，可使用GLOBAL级别或者FLOW级别，分别可以用于不同计数场景；当识别超时，或者拒识可设置不同的分支，分别连接到次数累加图元：



根据错误次数变量来决定走什么样的分支，比如播放错误提示，或者直接返回重新播放提示音等等。

## 如何设置呼叫中心呼叫黑名单？

- 可以在智能IVR中设置呼入黑名单，可参考新增黑白名单。
- 可以在自动外呼中设置呼出黑名单，可参考管理外呼黑名单。

## 客户拨打电话可以找到之前通话过的客服座席么？

在熟知座席工号的情况下，IVR支持转座席处理，详细操作请参考配置普通IVR。

## 呼叫中心是否支持指定座席接听？

IVR流程配置中支持转座席操作，需已知座席工号，详细操作请参考配置普通IVR。

## 呼叫中心是否支持根据座席上下班时间设置不同提示音？

您可以在IVR中配置相关流程，使用不同放音提示提醒客户座席工作时间。具体IVR流程配置可参考配置普通IVR。

## 呼叫中心是否支持其他产品？

呼叫中心支持智能语音导航产品，可以实现自助式导航功能，具体配置可参考配置智能IVR。

## 呼叫中心是否可以不用人工参与完成某些查询业务？

可以选择智能IVR流程，根据客户语音识别完成查询业务。

## 如何配置来电提示音？

在IVR流程中配置放音图元，当前支持“语音”、“文字转语音”和“视频”三种类型的语音提示。

## 通过呼叫中心提供的 API 能否创建一个 IVR 流程？

不能，IVR流程需要在云联络中心系统界面上创建，创建完成后可以通过调用IVR的ID引用在API接口中。

## 如何处理 IVR 流程发布失败？

IVR流程状态为发布失败，可以通过以下办法排查：

- 放音图元中TTS转语音文件中存在空格，TTS无法识别，造成IVR流程发布失败。
- 单击所选图元，检查右侧图元信息必填内容是否填写完整。
- 检查图元间连线是否完整，，从开始图元开始，连接所有图元，到结束图元结束。

配置智能IVR根据以上方法排查后流程依然发布失败，请联系云客服运营人员处理。

## 如何创建一个简单的机器人流程？

请参考[和机器人说你好](#)。

## 机器人是否支持语音文本转换或者情绪识别功能？

智能IVR流程支持语音文本转换功能以及情绪识别功能，具体内容可以参考配置智能IVR。

## 机器人上面人工客服图标旁的注释是 transform to agent 么？transform 是变形，转换的意思，不适合用于“转人工客服”这种吧。

谢谢提出，已经向产品反馈问题。

## 从多媒体服务变到转语音的时候，是座席呼叫客户吗？

不是，如果是全能型座席场景，是直接在音视频技能队列里面来的呼叫。

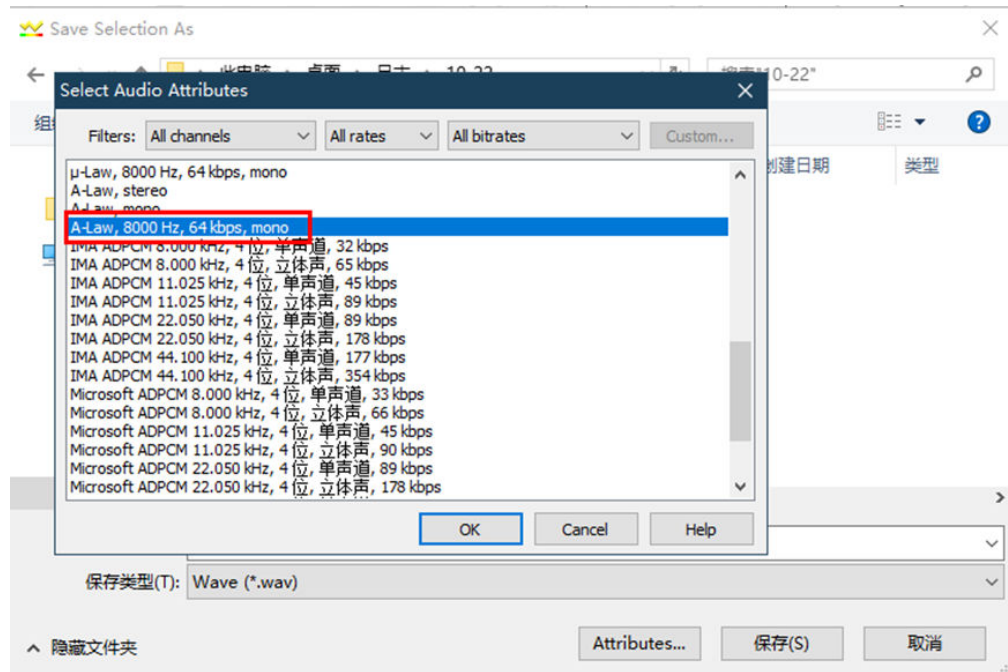
如果是多媒体座席的协同呼叫，客户可以发起匿名呼叫到座席，座席可以发起点击呼叫到已经接入的用户，点对点的。

## 如何使用工具转换音频格式？

当现有音频文件格式不符合云联络中心IVR语音上传格式时，可参考以下步骤转换音频文件：

1. 下载并安装格式转换软件GoldWave。
2. 安装完成后双机运行GoldWave。
3. 选择“File > Open”，在本地选择需要上传的音频文件，单击确定上传文件。
4. 选择“File > Save Selection As..”，执行文件另存操作。
5. 选择保存地址，设置“文件名称”，“保存类型”选择“Wave”格式。
6. 单击“Attributes”，选择格式为“A-Law, 8000HZ, 64kbps, mono”。





7. 单击“OK”，音频格式设置完成，单击“保存”，完成音频文件格式转换。
8. 转换完成后，可登录云联络中心，上传IVR语音文件。




# 6 人工服务

## 如何开通实时转写能力


**步骤1** 使用一个具备系统管理员权限的账号登录CEC。

**步骤2** 为租户管理员开通智能座席特性。

1. 选择“ > 租户管理 > 租户管理”。
2. 选择待开通智能座席的租户，单击对应的“管理”。
3. 单击“虚拟呼叫中心”页签，在“特性选择”区域，选择“智能座席”并配置智能座席数。
4. 配置完成后单击“保存”。

**步骤3** 配置租户对应的呼叫中心的回调地址。

第三方需要通过回调地址访问CEC系统，将实时转写的内容推送到CEC系统。


1. 选择“ > 呼叫中心管理 > 呼叫中心管理”。
2. 选择租户对应的呼叫中心，单击“呼叫中心节点”链接。
3. 单击“智能识别回调地址”，配置“回调地址”，如“https://10.93.112.61:8000/service-cloud/rest/cc-ai/v1/asrevent/asresult”，回调地址的后缀需要与webrouter中配置的白名单一致。

**步骤4** 使用系统管理员账号登录WAS。

1. 选择“WEB配置台 > 系统配置 > 订阅服务器管理”。
2. 单击“增加”，添加CC-Gateway的IP地址。

**步骤5** 使用租户管理员帐号登录CEC。

**步骤6** 为租户管理员开启智能识别。

1. 选择“ > 呼叫中心配置 > 基本信息”。
2. 在“特性”区域，开启“智能识别”开关。

### 说明

通过开启或者关闭“智能识别”开关向CC-Gateway启动订阅或取消订阅时，系统会判断对应租户管理员在CTI侧的密码，如果密码过期，提示需要修改密码。单击确认后，系统自动修改密码，然后重新开启或者关闭“智能识别”开关。

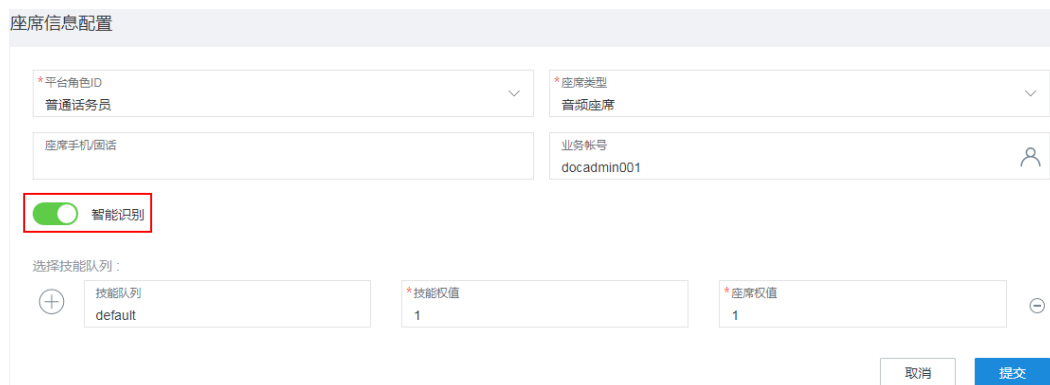
**步骤7** 为租户管理员下的座席开通智能识别能力。

**步骤8** 选择“ > 呼叫中心配置 > 座席管理”。

**步骤9** 选择待开通智能识别的座席，单击对应的“配置”。

**步骤10** 开通智能识别能力，如图6-1所示。

图 6-1 开通座席的智能识别能力



座席信息配置

\*平台角色ID  
普通话务员

\*座席类型  
音频座席

座席手机固话

业务帐号  
docadmin001

智能识别

选择技能队列：

+ 技能队列  
default

\*技能权值  
1

\*座席权值  
1

取消 提交

**步骤11** 单击“提交”。

----结束

结果验证

具备音视频类型的技能队列的座席签入系统，受理客户的来电，在“音视频工作台”能够展示“实时转写”页签，并在该页签中展示实时转写的内容，表示配置成功。

## 登录云客服网页端，系统无法将客户呼叫转接到座席

可以做如下检查：

- 检查软电话工具和注册地址是否已启用。
- 检查座席是否处于可用状态。
- 检查登录时选择队列并选择图标回答是否选成否。
- 检查员工是否有根据客户的按键选择菜单。

## 支持座席使用手机接听电话么？

配置来电弹屏可以，具体配置可参考在客户服务云侧配置移动客服。

## 是否支持不让座席看到客户的真实手机号码？

暂不支持。

## 呼叫转移是否支持转接外部电话？

呼叫转移支持转外部电话，选择转三方即可。显示的是呼叫中心外呼的固话。

## 座席工作台是否支持来电弹屏？

支持，详细配置可参考配置来电弹屏。

## 集成座席工作台的通话记录应该是实时更新的，为什么我的通话记录长时间未更新？

正常情况下座席通话记录是实时更新的，如果通话过程中座席异常可能导致通话记录生成失败，一般两个小时内会重新刷新记录，如果两个小时后还未生成通话记录，请联系云客服运营人员处理。

## 如何解决座席呼出电话显示呼叫受限问题？

- 被叫号码所属运营商限制您的呼叫，则无法取消限制。运营商规则一般为同一主叫号码一天内呼叫被叫号码超过5次即为超限。
- 被叫号码同一时刻被多人同时呼叫，运营商也会拦截该呼叫，您可以稍等一会继续呼叫。
- 您使用自己的手机设置了座席离线手机接听，此时您的手机相当于被叫号码，您需要联系云客服的运营人员提供您的华为云ID和手机号码，为您的号码加入白名单，防止触发运营商呼叫受限规则。

## 如何解决通话时无法听到对方声音？

请联系云客服运营人员支持，此时需提供您的通话ID、通话时间、主叫号码和被叫号码信息。

## 座席忘记登录密码如何处理？

可以通知管理员重置座席账号密码。

## 管理员忘记登录密码如何处理？

可以通知云客服运维人员重置租户管理员账号密码。

## 座席工作台无法正常工作，是对浏览器有什么要求吗？

推荐使用最新版Chrome浏览器，座席工作台只能在高于58版谷歌浏览器中运行，推荐版本为70及以上版，通话质量以及稳定性都更好。

如果浏览器出现崩溃提示，可以清理浏览器缓存后重新启动浏览器，或者升级浏览器版本。如果安装了浏览器插件，请输入chrome://extensions/，禁用掉插件，然后重启浏览器。

## 管理员修改座席技能队列后，座席为什么无法接到新技能队列的电话？

座席需要重新签入才能接到新的技能队列的电话，如果是座席先签入的话，服务端会以已接收的座席信息来分配电话。

## 多长时间可以看到最新一通呼叫记录的监控情况？

一般需要90s以后可以在下一轮数据更新中看到。

## 客服账号登录呼叫中心为何总提示重定向过多？

如果是在云客服控制台新增的客服账号，就会存在这个问题。正确流程应该是管理员在呼叫中心的用户管理中配置客服账号。需要先删掉已创建的账号，在云客服控制台中删除账号，然后在呼叫中心中新建账号，可以参考[管理人员](#)。

## 客服人员如何登录呼叫中心？

管理员在新建账号之后，会给客服人员发送通知邮件，单击邮件中登陆链接，使用邮件中账号密码登录即可。

## 是否支持呼叫中心直接互访用户？

支持。

## 座席如何使用呼叫中心？

座席登录呼叫中心，使用配置的软电话号码登录OpenEye，签入云联络中心，可以接听电话，具体操作可参考[快速建立第一个通话](#)。

## 普通用户可以访问他们所属部门的数据吗？

正常情况下不允许普通用户访问其他用户数据情况，但是管理员可以授予用户访问权限。

## 是否可以全部选择全能型座席？

可以的，但是全能型座席会比普通座席要贵一些，建议按需综合选择座席类型。

## 语音、互联网渠道可否并行？

默认不行，但通过直接到WAS侧修改VDN的参数是可以的。

"允许业务代表同时处理多种媒体呼叫"	是否允许业务代表在处理 <a href="#">语音</a> 或文字交谈呼叫时，同时处理邮件、传真、消息或留言呼叫等其他媒体类型呼叫。 有下列选项： • "是"：座席支持 <a href="#">多媒体</a> 并发处理。 • "否"：座席不支持 <a href="#">多媒体</a> 并发处理。	默认值："否"。 根据实际需要选择。
--------------------	--	-----------------------

## 一个话务员可否处理多个文字交谈？

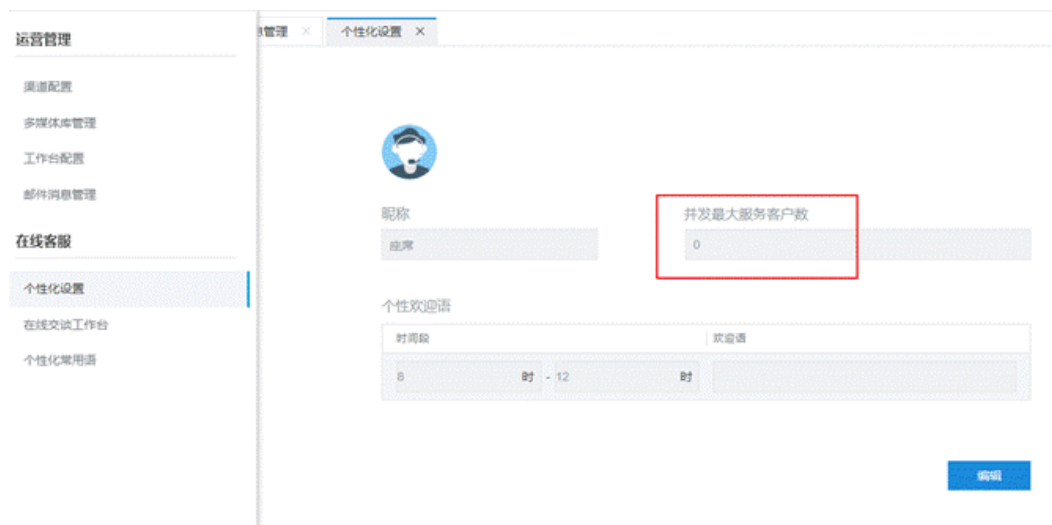
可以。

对于使用CEC业务系统做座席工作台的情况（即培训所说的公有云场景），可通过页面设置，[图6-2](#)表示整个租间的配置，[图6-3](#)表示座席自己的配置，如果为零，则参见租间设置。

图 6-2 租间配置



图 6-3 座席配置



**同一座席，可以同时接入不同渠道的多媒体呼入吗？例如一个微信，一个 web。**

可以，根据渠道配置的技能队列来的，如果所有渠道选择的是一个多媒体技能队列，或者座席归属于处理渠道配置中所有技能队列，则可以处理所有多媒体类型的呼入，包括微信，web，facebook、twitter、line、whatsapp、email等等。

**可以同时接通多个 chat 吗？**

可以同时接通多路chat，可以参考[一个话务员可否处理多个文字交谈？](#)

**语音和多媒体互转的时候，是通过什么确定该座席和该客户的关系的？如果不确定会不会被别的座席接听服务了？**

澄清一下，我们的语音和多媒体不是能互相切换这种概念，我们现在语音多媒体关联处理有这几种场景：

- 多媒体座席的协同呼叫场景本来就是点对点的，呼叫通过UVID来识别，所以呼叫不会被别的座席接走。协同呼叫是必须在已经建立了的多媒体聊天的基础上，用户侧在聊天窗口发起音视频请求。
- 全能型座席场景，用户是另外用手机再呼系统接入码的，呼叫是会进技能队列的，该技能队列里面的呼叫会路由，技能队列中的座席都有可能接到，完全就是另一个呼叫请求了。
- 当然也可以使用CTI的熟客模式，这种情况下，要求在聊天过程中获取用户的号码，设置为受理号码，然后用户使用该号码进行呼叫，可以保证通话路由到上次处理的座席那里。

**从多媒体服务转到语音服务时，多媒体是不是必须挂断，不能同时使用多媒体和语音服务同一个客户？**

默认两者不能同时处理，必须前者挂断后者才能接入。但是可以通过修改WAS侧的配置，同时处理多媒体和语音服务。可参考[语音、互联网渠道可否并行？](#)

## AgentDemo 怎么获取?

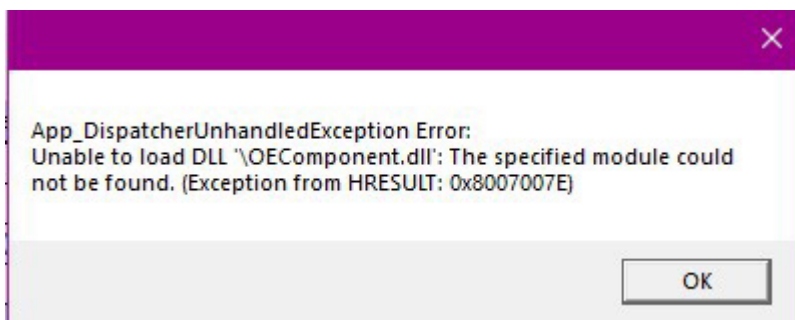
可参考：<https://bbs.huaweicloud.com/forum/thread-122033-1-1.html>，首次访问请注册。请获取评论区中版主最近一次发的包。

# 7 软电话咨询

## 安装 OpenEye 报错

### 问题描述

在安装OpenEye软电话后，双击运行，系统提示如下错误：



### 解决方法

OpenEye软电话采用C++语言开发，在Windows操作系统上运行时，依赖操作系统的相关联的插件包，如果客户端未安装，则OpenEye会存在该问题。

解决方法如下：


1. 参考《用户指南》中OpenEye帮助文档章节内容下载相关插件包，并完成安装。
2. 卸载OpenEye并重新安装OpenEye。

## 软电话无法正常工作

可以对您的软电话工具做如下检查：

- 检查软电话是否有错误显示？
- 重启软电话工具，检查是否正常工作？
- 检查运行环境是否接入互联网？
- 检查软电话连接的SIP服务器地址是否正确？
- 检查输入的号码和对应的密码是否正确？

## 客户打来电话，软电话为什么没有接到？

- 座席检查是否按了示忙按钮，不在空闲状态。
- 选择“ > 常规设置 > 接听方式”，检查接听方式是否设置为免打扰模式。

## 无法正常登录 OpenEye

检查软电话号码、密码、服务器地址输入是否正确，如果都是正确的，请联系运营处理。



## 接通后无声音问题

### 问题描述

呼入或者呼出接通成功后，座席侧或者用户侧会出现一方无声音，或者两方均无声音的情况。

### 解决方法

座席侧/用户侧检查如下：

- 首先检查OpenEye的设置，选择“ > 媒体设置 > 音频输入”或者“ > 媒体设置 > 音频输出”，检查“设备选择”是否都已正确选择。
- 座席使用热点测试呼入呼出。如无问题，检查座席侧网络端口或者防火墙是否放开10500~10559端口，正常呼叫需要放开以上端口。
- 如果用户侧购买了语音网关设备，可以将中继设备上的prack启动。如果是对方运营商对接，告知运营商开启即可。

线路侧检查如下：

- 检查线路中回复的18X消息是否携带100rel，未携带联系运营商加上。
- 检查线路的Update或者invite重协商，运营商是否回复200ok，需要对端支持重协商。

## OpenEye 登录时提示：访问超时

1. 运行OpenEye客户端后，选择“ > 服务器设置”，检查软电话服务器设置是否正确。
2. 正确的话，使用手机热点尝试登录。如果登录成功说明是网络问题，需要放通信令端口5060~5090和媒体端口10500~10559。

### 说明

请根据实际情况放通对应的信令端口，信令端口实际值请联系华为运维人员获取。

## OpenEye 登录时提示：账号或者密码错误

- 确定登录输入密码未超过3次。密码连续输入错误超过3次，该账号会被加入黑名单锁定账号，需要联系运维人员解除账号锁定。
- 支持座席登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 座席信息”，单击“重置软电话密码”，根据页面提示重置当前账号密码。




## OpenEye 振铃后，座席无法正常接听来话


- 关闭路由器的SIP ALG设置，具体配置路由可以联系路由器厂家咨询。
- 关闭后依然无法正常接听，请联系运维人员排查处理。

## 设置接听方式失败

### 问题描述

OpenEye 客户端退出后，“ > 常规设置 > 接听方式”中的设置是置灰的，无法进行修改。

### 解决方法

- 因为任务管理器OpenEye 后台进程没杀掉，此时OpenEye 的状态还是注册状态，杀掉进程后可正常修改接听方式。
- 以管理员身份运行OpenEye客户端程序，选择“ > 常规设置 > 接听方式”，关闭“管理员鉴权”功能，以普通用户登录后即可正常修改OpenEye接听方式。

## OpenEye 启动时报错：OpenEye 正在运行

- 进入OpenEye安装目录下，找到config.xml文件，修改启动模式“launchMode”的value值，改为多实例启动。
- 重启OpenEye客户端即可。

## OpenEye 客户端安装可以适配哪些系统？MAC 系统是否支持安装 OpenEye 客户端？

OpenEye2.0客户端支持Windows10/11、统信UOS v20、银河麒麟V10 SP1版本的操作系统。不支持MAC系统安装。

## 无法进行呼叫业务问题

### 问题描述

- 座席签入后自动示忙。
- 执行呼出操作后OpenEye没有振铃。

### 解决方法


- 检查座席登录的OpenEye是否与座席账号对应。
  - 座席打开座席信息，检查对应OpenEye账号与已登录的OpenEye账号是否一致。
  - 租户管理员打开座席管理，检查签入座席登录的OpenEye账号是否对应。
- 检查是否有其他座席登录当前签入座席的OpenEye账号。
- 手动退出OpenEye客户端，重新登录。如果依然无效，请联系运维人员检查OpenEye的注册状态与注册地址情况。

## OpenEye 登录时无响应

- 检查服务器连接是否正常。

- 检查安装路径是否包含中文字符。
- 检查账号加密方式（2023年8月之前的版本仅支持MD5）。
- 检查机器上是否已经登录多个openeye（常见共用跳板机场景），开放端口范围有限制，登录10个后新的进程获取不到可用的端口号。

## OpenEye 的音频设置无法正常修改

OpenEye当前版本仅支持非登录状态下选择音频设备，如需修改音频设备，请退出登录状态后，选择“ > 媒体设置 > 音频输入”，取消选择“使用系统默认设备”，根据需要使用的音频设备需求，设置“设备选择”。

## OpenEye 共享设置失败

共享设置与视频模式相关，需要先确定配套的AICC环境使用的视频模式。



- MCU视频模式：使用辅流共享，默认设置不需要修改。
- UAP视频会场：需要在登录OpenEye前开启会场共享开关。



- SFU点对点视频模式：不支持辅流共享，需要开启虚拟摄像头通过主流共享。



## OpenEye 通话音量小或者通话时无声

1. 检查OpenEye的音频设备。  
选择“ > 媒体设置”，检查“音频输入”、“音频输出”配置的设备。
2. 检查系统声音设置对应的设备音量设置及是否被静音。
3. 音量调节到最大，如果还是没有声音，选择“ > 媒体设置”，调节“输出增益”、“输入增益”。
4. 所有设置正确仍通话无声可以尝试重新插拔设备，如仍无法解决需要联系运维人员抓取媒体数据包。