

CEC
2.5.0.0

常见问题

文档版本 01
发布日期 2023-09-06



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。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

客户服务电话： 4008302118

目录

1 产品咨询.....	1
2 号码咨询.....	7
3 费用相关.....	9
4 呼叫中心咨询.....	11
5 自助服务.....	14
6 人工服务.....	21
7 软电话咨询.....	27

1 产品咨询

长期有效的营业执照在提交资质是如何填写结束日期？

填写营业执照有效期起始日期10年后的日期即可。

云客服的资质审核提交后多长时间可以审核通过？

通常资质审核操作时间需要3天左右。若超过该时间，您可以单击“催审”，提醒云客服运营人员审核。

为何申请的企业资质审核是失败的？

请仔细查看审核意见和失败原因，根据提示核对修改您的资质申请内容。如果仍有疑问，请联系云客服运营人员处理。

如何正式购买开通云客服？

请参考[商用发布](#)。

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。

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。

云客服是否能接入 ios 或者 Android 系统的 APP 上？

目前云客服是基于Web端的网页呼叫系统，暂不支持集成到手机端软件上。

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。

什么是 SIP 中继？

SIP中继用于SIP服务器之间建立SIP连接，是“服务器-服务器”类型的连接方式（各为服务端，各自保障各自的网络策略）。

CEC（全称Cognitive Engagement Center）平台与号码提供商的SIP中继对接，就是CEC平台侧的SBC，与号码提供商侧的SIP服务器建立连接。

为什么要做 SIP 中继对接？

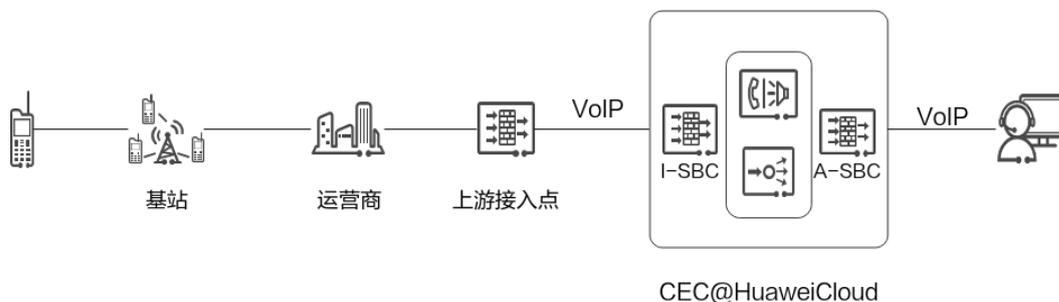
CEC平台要接入到运营商核心网，就要做SIP中继对接。对接成功后，运营商才能把话务送到CEC平台，或者CEC平台把话务送到运营商，再由运营商呼到个人手机上。

SIP 中继类型

1. 注册式

一般由运营商提供号码对应的注册域名、账号密码和IP端口，由CEC侧的SBC直接向运营商发起注册消息，运营商回复200则代表注册成功。有时候运营商还会要求外呼时发送invite消息携带该域名。

图 1-1 注册式类型



例如泰国拓展的一个项目提供的号码就是这种对接方式，该号码由泰国本地运营商CAT提供账号密码和IP端口，奥科SBC发起注册。外呼时需要在invite消息中携带cat提供的域名。

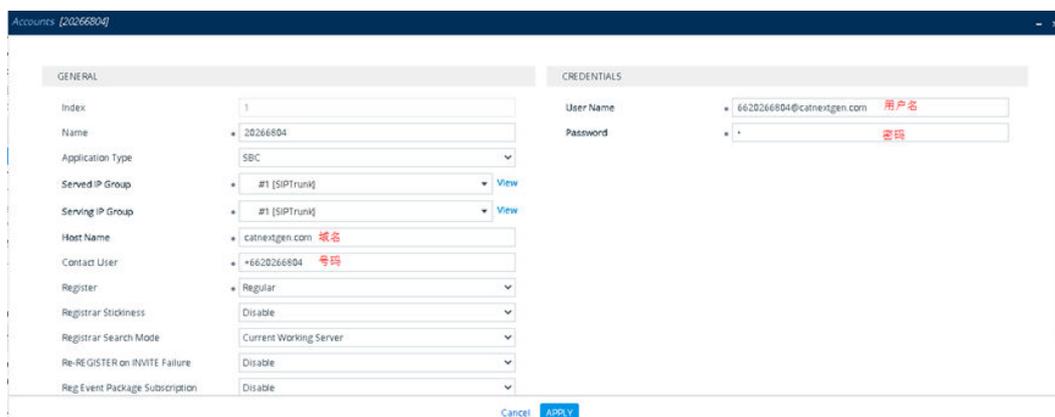
奥科SBC的配置页面，SETUP-SIGNALING&MEDIA-CORE ENTITIES-Proxy Sets

图 1-2 中继对接配置



奥科SBC的配置页面，SETUP-SIGNALING&MEDIA-SIP DEFINITIONS-Accounts

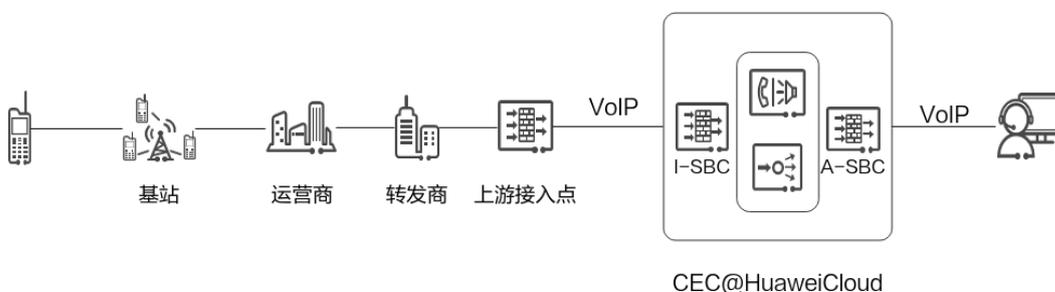
图 1-3 号码注册配置



2. IP地址互信式

IP地址互信式和直接注册方式的区别在于，CEC与运营商中间有一个转发商，转发商和CEC平台相互提供本端的IP端口，转发商侧的SIP服务器配置到CEC平台的中继和对应号码的路由，CEC平台侧的SIP服务器（SBC）配置到转发商的中继和路由，从而实现话务的呼入呼出。

图 1-4 IP 地址互信式



配置中继后，查看心跳消息，如果对方回复200，则代表中继对接成功。

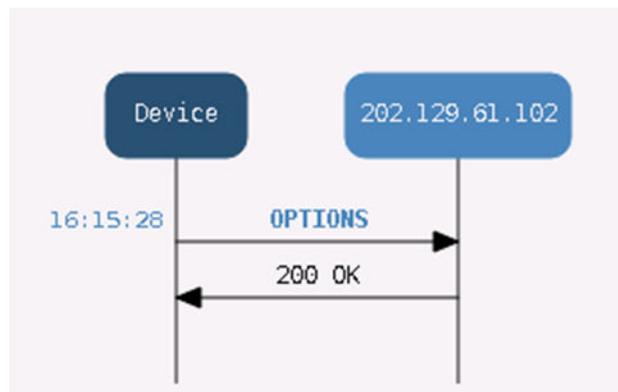
奥科SBC的配置页面，SETUP-SIGNALING&MEDIA-CORE ENTITIES-Proxy Sets

图 1-5 中继对接配置



配置方向如下图：

图 1-6 中继心跳消息



座席侧签入方式

1. 互联网
直接通过互联网，访问CEC暴露到公网的A-SBC地址。

图 1-7 互联网签入方式



此时，需要注意的是，在坐席侧网络，Openeye会使用10000-65000媒体端口范围，TCP5060端口，需要注意放通，且需要中间无NAT策略；如果出现网络不通的情况，则您需要检查防火墙等策略。

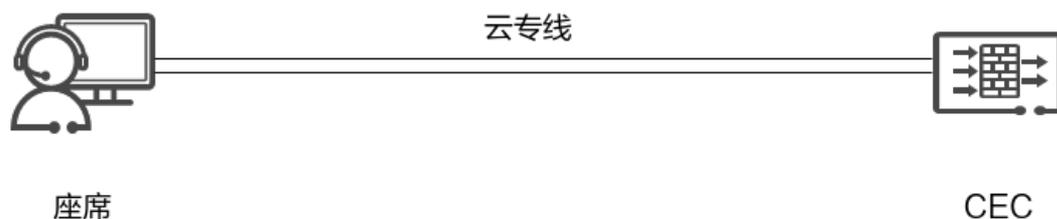
 说明

此处端口为举例说明，具体端口配置请以实际情况为准。

2. 云专线

针对企业职场网络封闭等情况，坐席侧也可以通过专线的方式，接入到CEC华为云侧。

图 1-8 云专线接入方式



同样，需要注意网络的直通性，不能有NAT等策略（否则会导致媒体不同），然后注意放通端口范围。

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。

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 400 号码？

首先需要确认400号码供应商是否支持接入呼叫中心业务，如果支持该业务，添加方式可参考[提交对接自有号码申请](#)。

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。

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sip话机。

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。

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？

- 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。

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>账单管理>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多久？

录音文件管理是按您创建呼叫中心实例时设置的。备份时间默认为3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 下载话单和录音索引。

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 CCUCS 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？

支持。8.16.0版本开始支持。

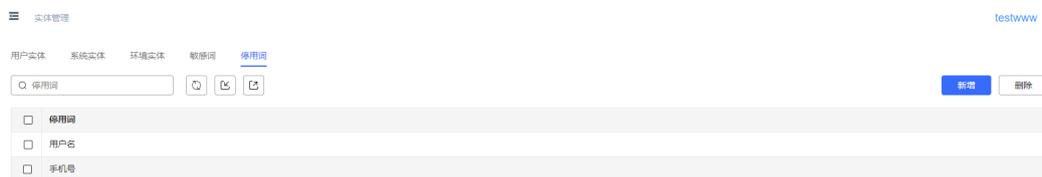
5 自助服务

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“知识管理 > 实体管理”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“系统管理 > 系统配置 > 智能引擎参数配置 > 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：

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，再上述配置下，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 Speech) 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

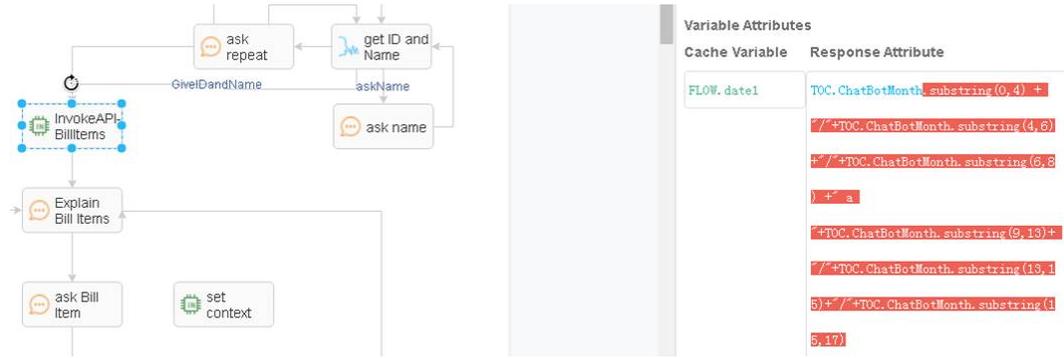
在语义识别图元后添加一个业务接口调用图元，将语义识别图元中的槽位变量的值通过Java的字符串处理函数substring()进行格式转换和拼接。

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。

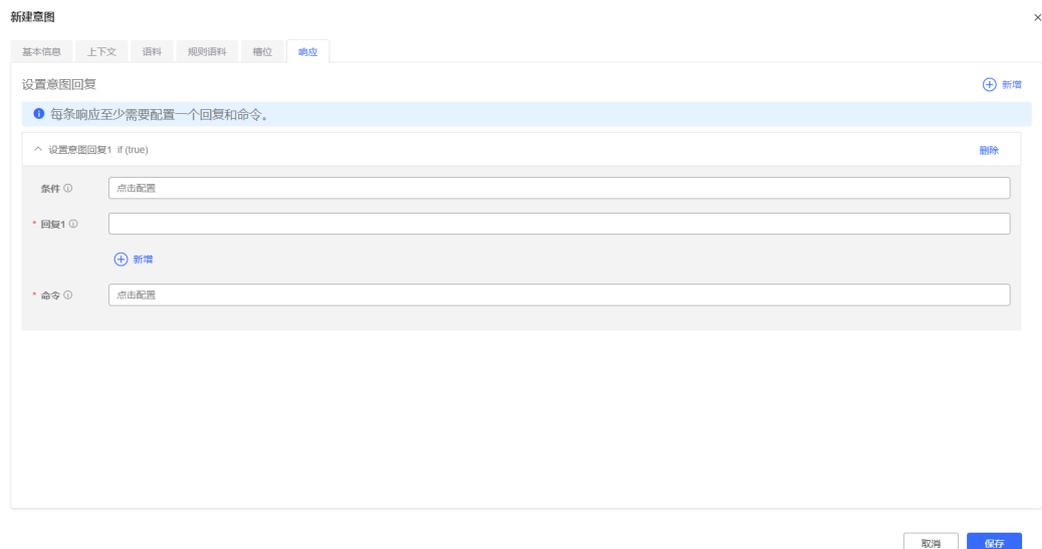
例如用户已说过“明天晚上6点，3个人”，但是确认环节时，又说“改成7点吧”，系统需要重新填槽，时间改成晚上7点。

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

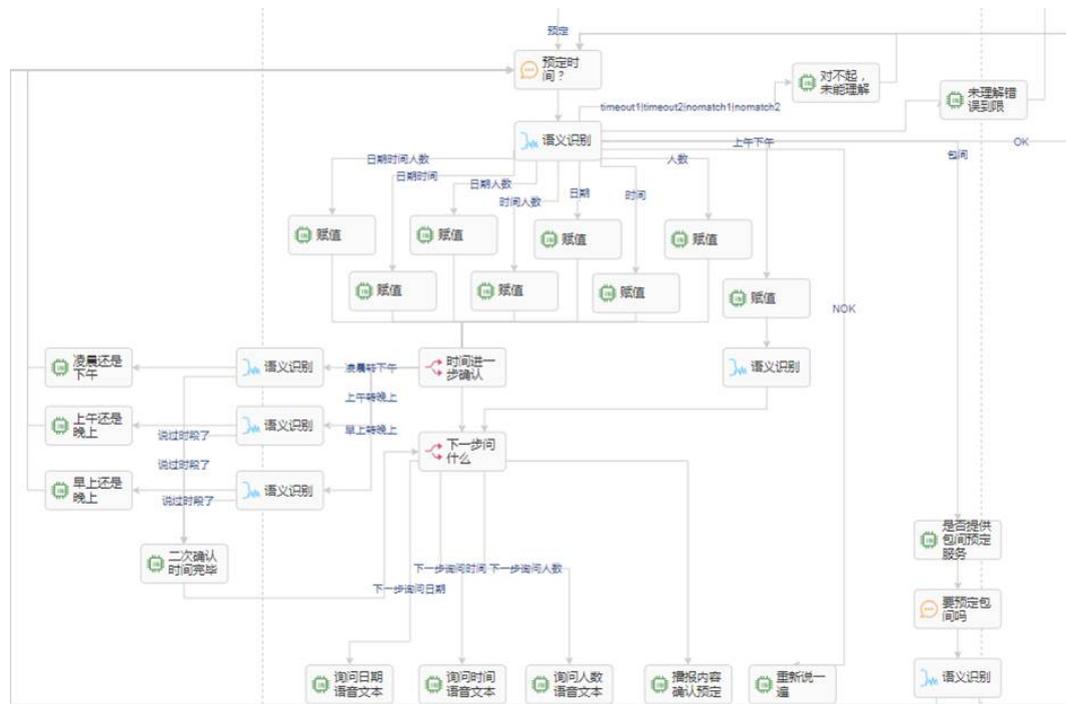
可使用如下方法实现多轮对话中用户反复变更信息的场景：

- 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：

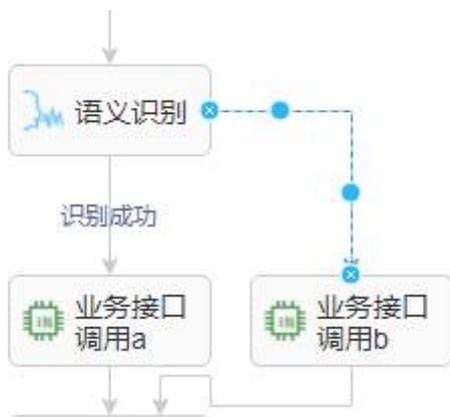
- 未配置sys_err意图或未识别意图
- 对话流程中未配置异常的条件分支

解决方法

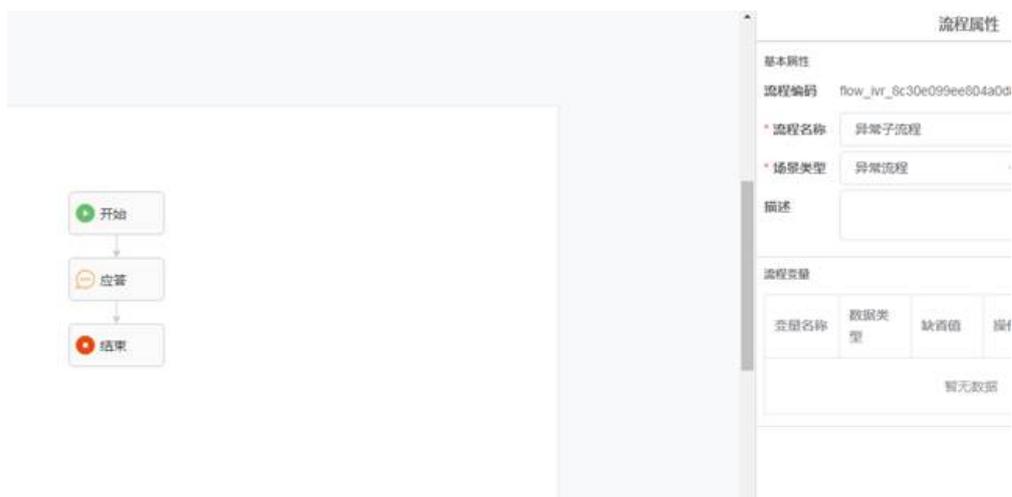
可以对您的意图模板和对话流程做如下检查：

- 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[配置普通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。

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](#)。

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，用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。

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客户服务云。

步骤2 为租户管理员开通智能座席特性。

1. 选择“呼叫中心管理 > 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客户服务云系统，将实时转写的内容推送到客户服务云系统。

1. 选择“呼叫中心管理 > 呼叫中心配置”。
2. 选择租户对应的呼叫中心，单击“呼叫中心节点”。
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/asrresult”，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客户服务云。

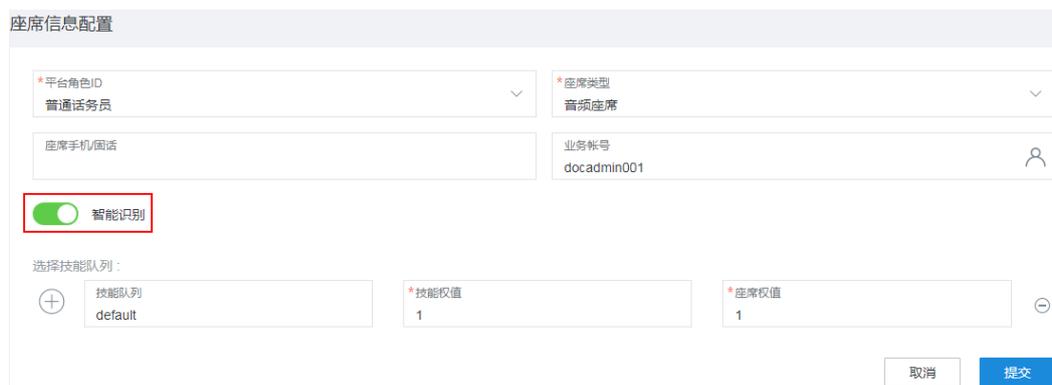
步骤6 为租户管理员开启智能识别。

1. 选择“配置中心 > 系统管理 > 租户基本信息”。
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“配置中心 > 员工中心 > 座席管理”。
- 步骤9** 选择待开通智能识别的座席，单击“编辑”。
- 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

- 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。

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不是实时更新的吗？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。
- 您使用自己的收集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。如果安装浏览器插件，请输入chrome://extensions/，禁用调插件，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](#)。

客服人员如何登陆呼叫中心？

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。

一个话务员可否处理多个文字交谈？

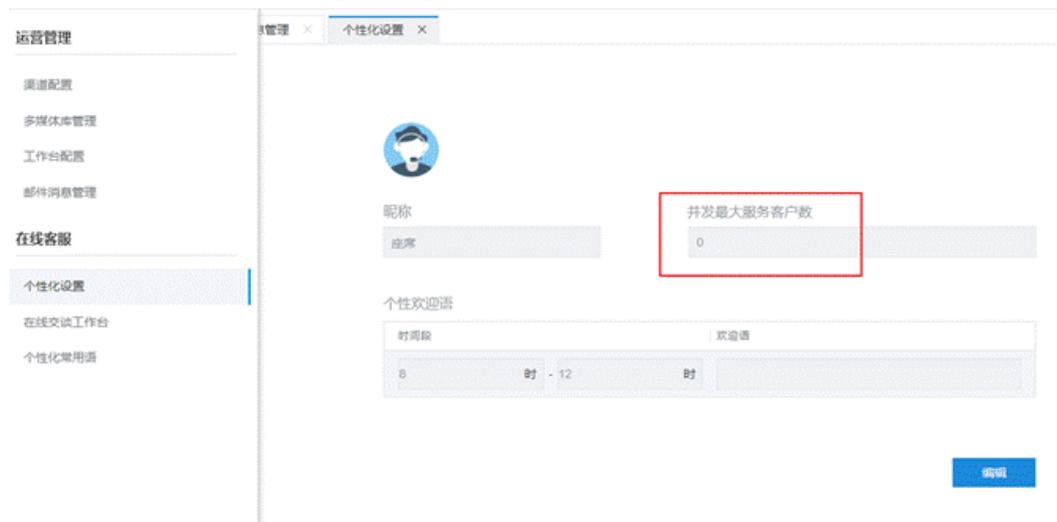
可以。

对于使用CEC业务系统做座席工作台的情况，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。

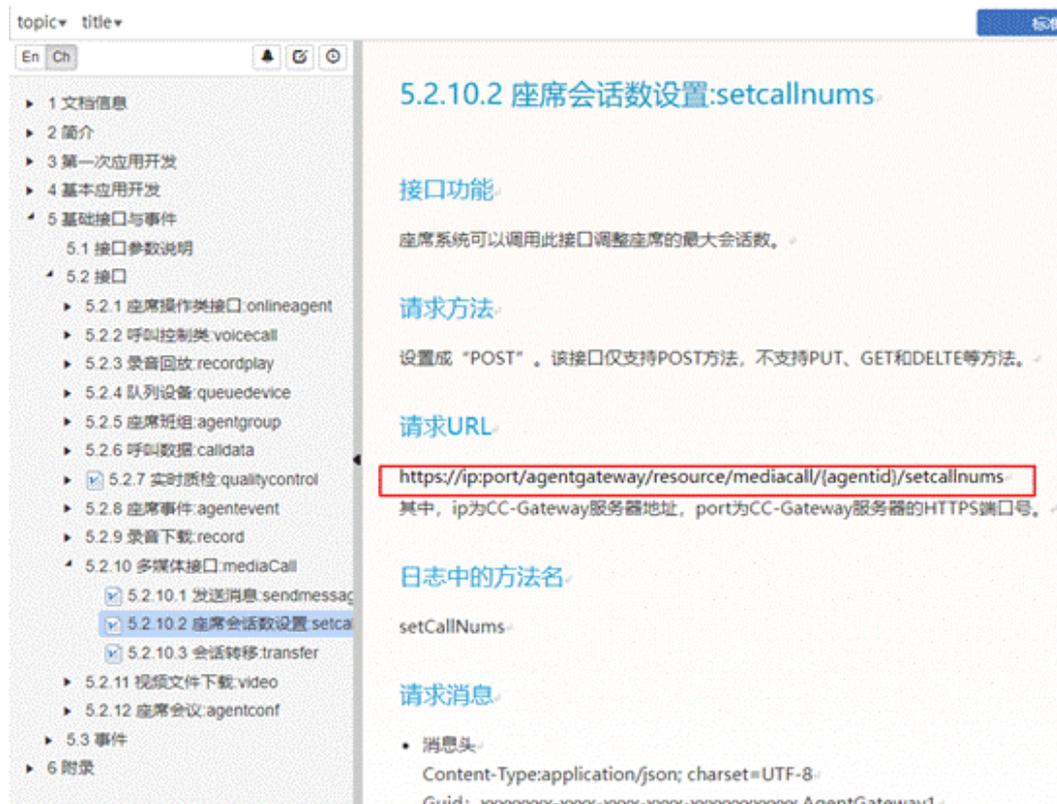
图 6-2 租间配置

参数名称	参数值	描述	操作
是否开启系统默认欢迎语（除邮件渠道外）	开启	是否开启系统默认欢迎语（除邮件渠...	编辑 重置 刷新
座席并发处理多媒体会话数	5	座席并发处理多媒体会话数。	编辑 重置 刷新
第三方接口调用失败率统计周期	5	默认值为5，范围为1-30，单位为分钟...	编辑 重置 刷新
第三方接口调用失败率告警阈值	20	默认值为20%，范围为1%-100%，调...	编辑 重置 刷新
客户访问资源的URL有效时长	3	默认值为3，范围为0-7，单位为天，...	编辑 重置 刷新
DY页面限制外呼渠道类型		默认全渠道可外呼，如果需要限制dy...	编辑 重置 刷新
多媒体是否开启新特殊名单	否	多媒体是否开启新特殊名单。可选：...	编辑 重置 刷新
社交媒体审批人账号		输入社交媒体审批人账号值，不配置...	编辑 重置 刷新
社交媒体视频上传大小限制	200	单位MB，默认值为200，最大可配500。	编辑 重置 刷新
社交媒体图片上传大小限制	1	单位MB，默认值为1，最大可配4。	编辑 重置 刷新

图 6-3 座席配置



对于只使用平台，不使用业务的情况（即OP场景），可通过CCGW接口实现设置：



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

一台电脑可以同时登陆多个 OpenEye 吗？

可以。

修改C:\Program Files (x86)\Huawei\OpenEye Desktop\config.xml, value=1,默认是0。OpenEye就可以多实例运行了。

<!--启动模式，0表示单实例启动，1表示多实例启动-->

<setting key="launchMode" value="0" />

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IP-PBX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。

无法访问软电话

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。

座席接听电话后，为什么听不到客户的声音？

检查openeye的媒体设置的音频输入与输出的音量键、设备选择。