

CEC
25.200.0

02 快速入门（国际站）

文档版本 01
发布日期 2025-11-03



版权所有 © 华为技术有限公司 2025。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

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 联络中心使用全流程.....	1
2 正式商用.....	2
3 快速建立第一个通话.....	6
4 和机器人说你好.....	12

1 联络中心使用全流程

云联络中心即云客服，是华为云下的一款产品，您可以登录华为云官网选择云客服产品了解详情。

正式使用云客服进行呼叫业务前，企业需要申请试用或者正式订购云客服产品并为其配置可用的资源。云客服产品使用流程可参考下图：

图 1-1 云客服使用流程



入驻华为云

华为云所有产品的使用，都需要您先行注册账号并实名认证成功后，才可以选择是申请免费试用还是正式购买。

1. 登录[华为云官网](#)，页面右侧顶部操作栏中，单击“注册”，在注册页面填写账号信息，单击“注册”，提交注册信息。
2. 注册成功后返回官网首页，页面右侧顶部操作栏中，单击“控制台”，在登录页面填写已注册的账号和密码，登录成功后进入华为云控制台。
3. 企业未实名认证时首次进入控制台，请根据界面提示，单击“去认证”，完成企业认证。详细认证方法请参见[企业账号如何完成实名认证](#)。

商用发布

您确认选择云客服产品拥有正式商用后，试用期申请的资源不可继续使用，需要您重新申请。正式商用的云客服产品需要申请以下资源，用于正常通话业务：

- 申请号码资源：号码资源包括申请购买华为云号码以及申请对接自有号码两种，企业可以根据需求自行选择。号码资源申请方式可参考[管理号码](#)。
- 申请正式商用：正式商用即订购呼叫中心实例，用于配置座席和技能队列等功能，完成呼叫业务。具体可参考[点此查看企业如何正式商用](#)。
- 申请资源：完整的呼叫中心实例还需要配置座席资源、IVR资源和TTS&ASR资源，企业可以根据业务需要选择购买，具体可参考[点此查看如何购买](#)。

2 正式商用

在您充分了解云客服产品后，可以正式订购云客服产品。

前提条件

- 商用后收费标准请查看[价格说明](#)。
- 商用后体验号码不可用，需要企业提前[申请号码资源](#)。

操作步骤

步骤1 选择“产品 > 企业应用 > 云客服 CEC”，进入云客服首页界面。

图 2-1 选择产品



步骤2 单击“立即购买”，进入云客服产品购买页面。

在“开通云客服服务”页面，勾选我已阅读并同意《云客服使用协议》和《隐私政策声明》，单击“开通服务”。

图 2-2 开通云客服服务

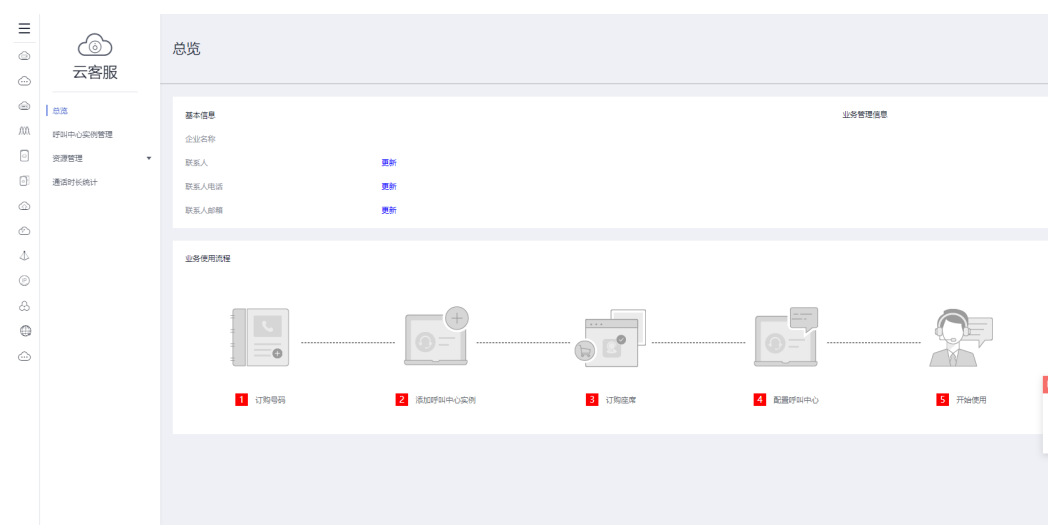


说明

开通云客服服务当前不需要进行企业认证，若提示，可以忽略。

步骤3 开通成功后，单击“控制台”，进入华为云控制台，选择“ > 服务列表 > 企业应用 > 云客服”，您即进入云客服工作台。

图 2-3 云客服工作台



步骤4 选择“云客服 > 资源管理 > 号码”，进入号码管理页面。

号码有两种申请方式：

- 申请购买华为号码：当前暂不支持。
- 申请自有号码对接：如果您自备号码，请将您的号码提供给华为方进行号码对接。号线对接调试华为方需根据实际情况收取线路集成维护费用，详情可咨询云客服产品团队。号码使用过程中生成的通话费请自行向运营商缴纳。

两种方式都需要一定的办理周期，具体可以参考[管理号码](#)。此处以申请自有号码对接为例介绍：

1. 选择“自有号码”，单击右上角“新增自有号码，点此链接申请对接自有号码”，进入申请页面。

2. 根据界面提示填写号码信息，单击“确定”，提交申请。

图 2-4 申请对接自有号码

申请对接自有号码

* 号码

02009952145

* 号码类型

普通固话

* 信令IP和端口

10.22.88.214:5060

* 媒体IP和端口

10.22.88.214:5060

备注

深圳华为技术有限公司测试号码

确定

取消

3. 配置完成后，您可在“自有号码”页签下查看到号码的“对接状态”变更为“已完成”。

步骤5 选择“云客服 > 资源管理 > 呼叫中心实例管理”，新增呼叫中心实例。

1. 单击右上角“新建呼叫中心实例”，进入新增实例页面。
2. 选中您需要的号码，单击“下一步”。

配置呼叫中心实例

1 选择号码

2 输入实例名称

3 订购座席

4 提交订单

5 开始使用

☐	号码来源	号码类型	号码	归属地	购买状态	对接状态	备注
☐	华为号码	普通固话	02011596225	广东省-广州市	未购买 去购买		
☒	自有号码	普通固话	02009952145			配置完成	深圳华为技术有限公司测试号码

* 默认外呼主叫号码:

3. 设置“呼叫中心实例名称”，单击“下一步”。

4. 选择您的计费方式、规格、座席数量以及购买周期，单击“下一步”。
如需了解详细的计费方式，请单击“了解计费详情”。

5. 在“规格确认”页面确认费用信息，勾选我已阅读并同意《云客服使用协议》和《隐私政策声明》，单击“提交”。
6. 订购完成后，您可在“费用中心 > 我的订单”中查看订单信息。



步骤6 呼叫中心配置成功后，选择该实例，单击进入“云客服”，进入AICC系统。您可以参考[3 快速建立第一个通话](#)，准备您的第一次通话。

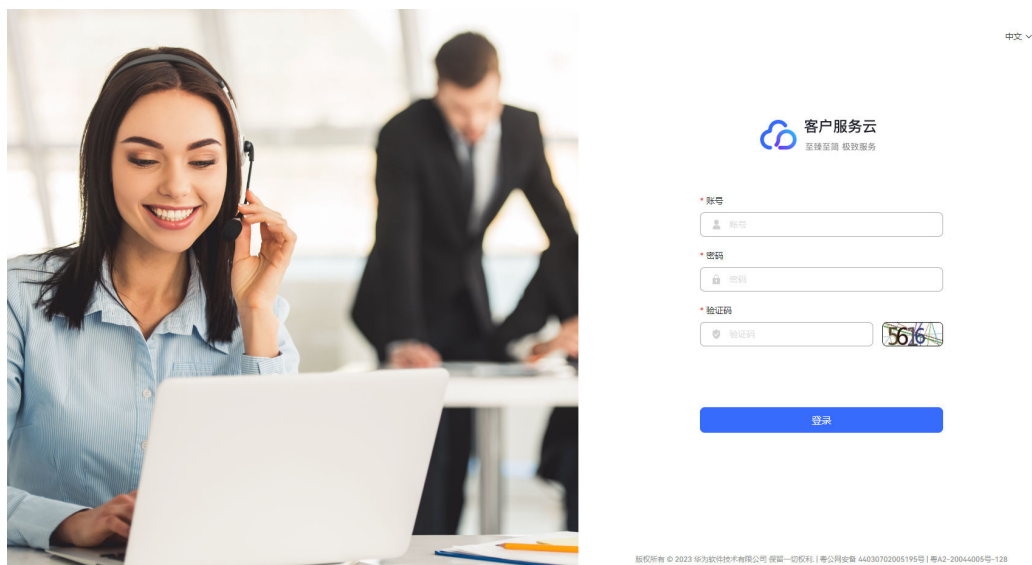
----结束

3 快速建立第一个通话

本手册指导租户完成首次使用云联络中心平台的一些基本操作。

步骤1 使用企业租户管理员账号（账号信息请参见华为运营团队给您发的邮件中的账号信息），进入云联络中心平台，输入“账号”、“密码”以及“验证码”登录。

首次登录请根据界面提示修改密码。

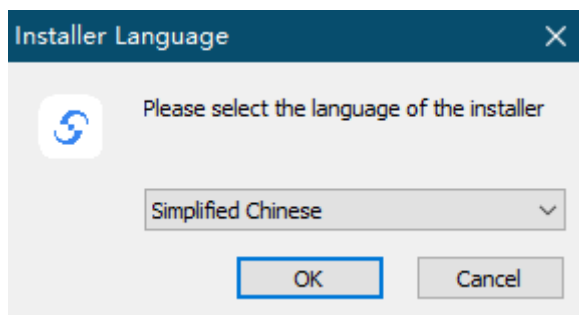


步骤2 选择“配置中心 > 接入配置 > 被叫”，单击“新增”，为被叫号码添加需要路由到的技能队列，并单击“完成”结束配置。

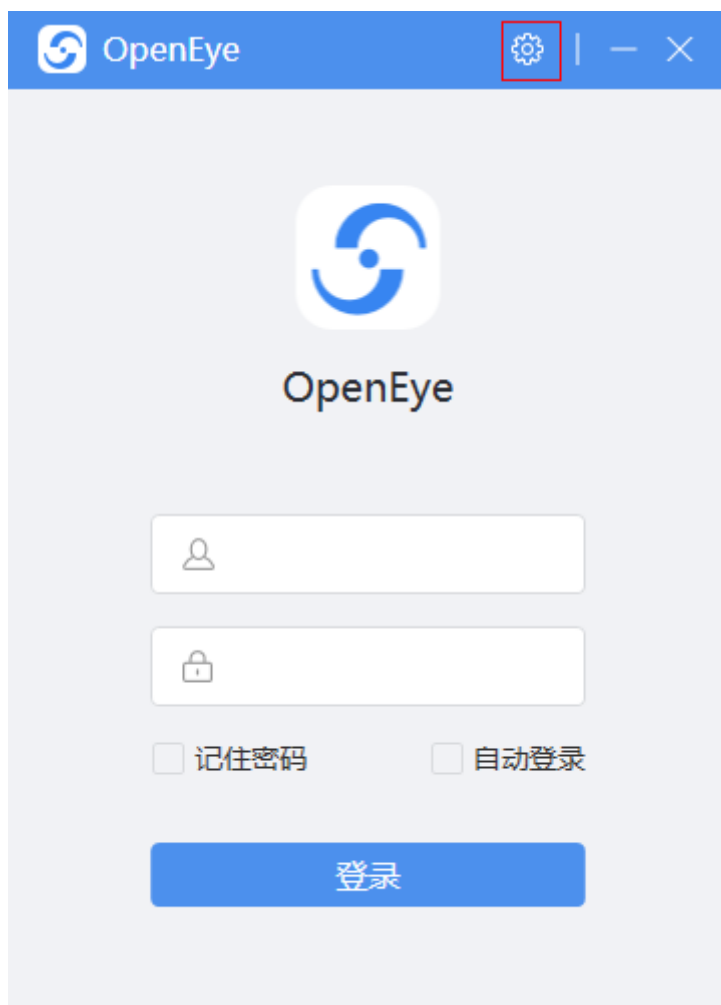


步骤3 安装OpenEye软电话。

1. 向运营人员获取软电话安装文件包，座席侧在本地根据界面提示安装软电话软件。



2. 安装完成后，双击桌面图标，启动Openeye软电话。
3. 单击 “” 进入设置界面。



4. 进入“服务器设置”中选择“LoginServer0”服务器，设置服务器。

设置

服务器设置

常规设置

服务器
LoginServer0

显示名
Server1

地址
.

端口

备份地址
.

备份端口

取消 确定

说明

红框内的信息是系统默认的信息，需删除系统默认的以上信息，根据操作提示填写正确的“地址”、“端口”。

5. 设置“地址”和“端口”为开租邮件中的软电话SIP地址，配置成功后，单击“确定”，回到登录页面。
- 如果有两个注册服务器地址，您的OpenEye**不支持**Pool组网，则在下图中的位置配置第一个注册服务器地址。

设置

服务器设置

常规设置

媒体设置

关于

☐ Pool组网

服务器
LoginServer0

显示名
Server1

地址
10.10.10.10

端口
5060

备份地址

备份端口

注册心跳间隔 150 秒

传输模式
☒ UDP ☐ TLS

取消 确定

- 如果有两个注册服务器地址，而您的OpenEye支持Pool组网，可开启Pool组网，将两个注册服务器地址依次配置到如下位置。

设置

服务器设置

常规设置

媒体设置

关于

Pool组网

地址一

10 . 10 . 10 . 01

地址二

10 . 10 . 10 . 02

地址三

. . .

地址四

. . .

端口一

5060

端口二

5060

端口三

端口四

取消

确定

步骤4 查看软电话号码。

1. 返回AICC界面，单击右上角的业务账号，下拉选择“个人中心”，在座席信息区域下即可看到。

座席信息

个性化设置

座席参数

座席工号

912

座席类型

全能型座席

角色

话务员

软电话号码

88881143

重置软电话密码

固话/手机号

-

修改

软电话号码状态

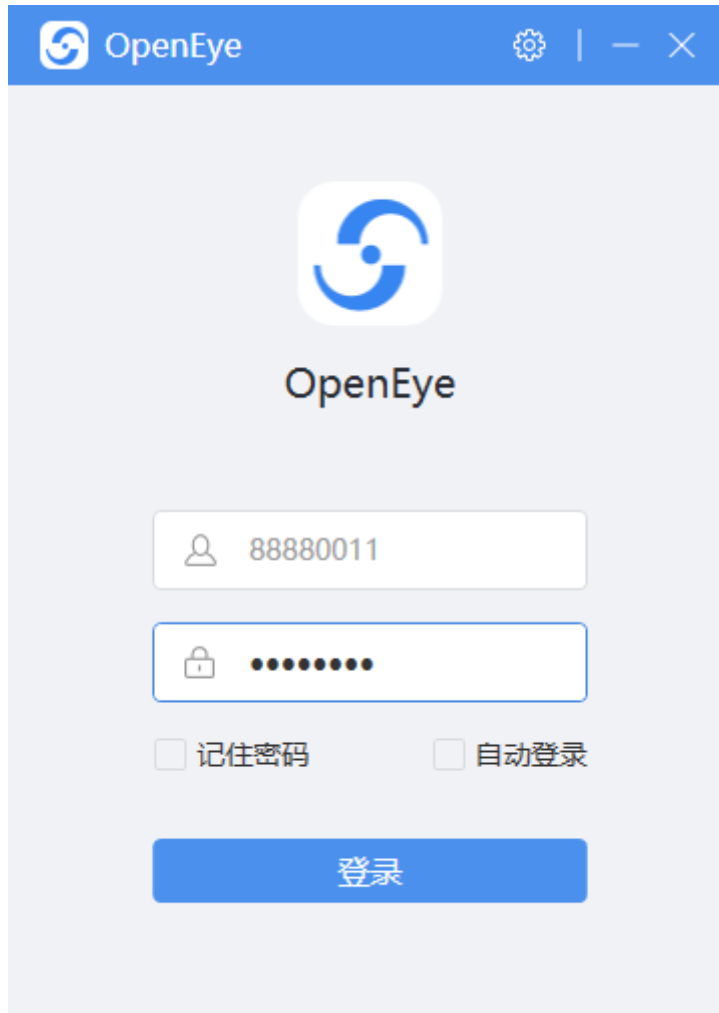
已注册

注销

2. 使用软电话“号码”和软电话“密码”登录软电话。软电话密码请输入开户通知邮件里面的密码。

📖 说明

- 每个座席账号都只有一个软电话账号，每个座席必须要使用自己的软电话账号，不能用别人的。
- 当租户开启了软电话号码统一认证特性后，并且修改了座席的“认证方式”为“统一认证”、配置了座席参数“Web是否集成控制OpenEye软电话”为“是”时，座席可以不通过软电话密码，自动注册软电话。



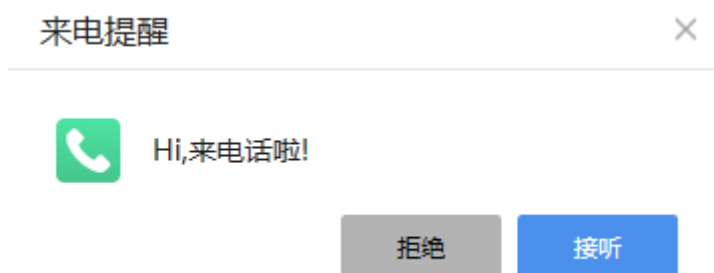
步骤5 接听电话。

座席人员需要登录到门户系统中，使用业务账号和密码登录。

📖 说明

新建用户的默认密码请从运营人员发送的邮件中获取。

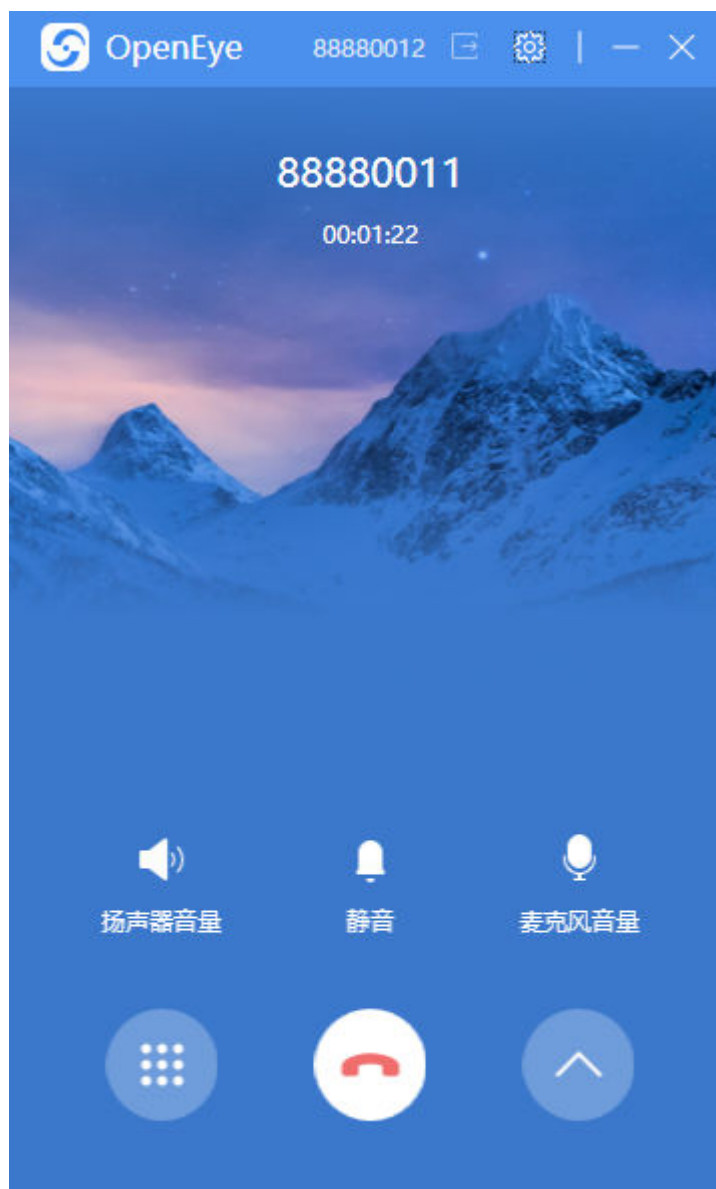
1. 座席人员选择页面顶部的  签入，如果座席签入后，默认进入整理态，则单击“整理态”后的 ▾，选择空闲态。
只有示闲态的座席才能够接听来话。
2. 当振铃后，座席人员单击“接听”，接通来话。
当有新来话进入时，座席人员侧软电话振铃后自动接通。座席人员也可以在振铃前单击“接听”接通话路。



3. 座席人员单击“接听”或等待自动接通。

说明

显示座席人员进入通话状态，软电话显示正在通话中。



----结束

4 和机器人说你好

须知

- 由于OIAP可以单独使用，也可以被签入AICC在公有云上使用，因此其菜单路径依据嵌入环境不同会有差异。
- 当前文档提供的所有OIAP界面的菜单路径，均为已经打开了OIAP页面后选择的菜单路径。对于AICC的公有云场景来说，您可以在“配置中心>机器人管理>流程配置”下进入OIAP。
- 在公有云下使用智能机器人（智能IVR），需要您的租间已经订购了智能IVR、TTS和ASR。

如何查看是否订购？

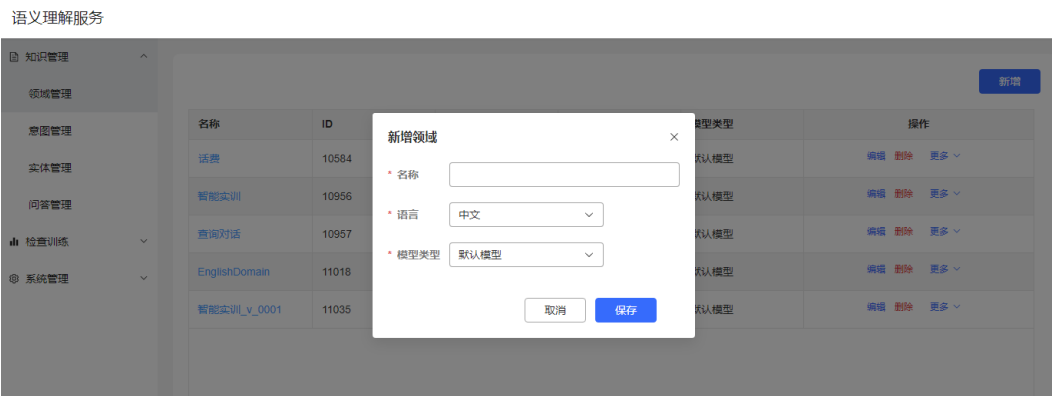
请登录华为云控制台，选择“ 服务列表 > 企业应用 > 云客服”，在云客服页面选择呼叫中心实例管理，单击对应呼叫中心实例后的详情，查看“IVR”页签下是否存在已订购的智能IVR，“TTS&ASR”页签下是否存在已订购的TTS和ASR。

您可通过流程图的方式，在线配置您专属的机器人。为了使您对整个配置过程有个简单了解，本任务快速帮助您配置一个机器人，你对他说“你好”，他也能回复您“你好”。现在来看看具体怎么配置的吧。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>机器人管理>语义理解服务>知识管理 > 领域管理”，单击右上角

“”，填写“名称”，单击“”。



步骤2 进入“意图管理”页面，单击“新增 > 一般意图”，填写意图名称，语料以及响应，单击“保存”。

图 4-1 填写语料



图 4-2 填写响应



- 步骤3** 在“意图管理”页面右上角单击“训练”。
- 步骤4** 选择“配置中心>机器人管理>语义理解服务>知识管理>领域管理”，点击“激活”，启用该领域机器人。

图 4-3 激活领域

语义理解服务

知识管理

领域管理

意图管理

实体管理

问答管理

检查训练

系统管理

名称	ID	语言	状态	模型类型	操作
话费	10584	中文	激活	默认模型	编辑 删除 更多
智能实训	10956	中文	激活	默认模型	编辑 删除 更多
查询对话	10957	中文	激活	默认模型	编辑 删除 更多
EnglishDomain	11018	英文	激活	默认模型	编辑 删除 更多
智能实训_v_0001	11035	中文	检测	默认模型	编辑 删除 更多

新增

步骤5 选择“配置中心>机器人管理>流程配置>资源管理 > 资源模板”。

“模板类型”选择“TTS”后，其中集成环境的“模板内容”是通过下拉框进行选择，需要您先在“配置中心>资源管理>音视频资源管理”中新增文字转语音类型的一条文本，提交审核，系统管理员审核通过后才可在下拉框中选择。

图 4-4 维护资源模板

新增模板

模板名称

问候语

模板类型

TTS

静态语音

视频文件

多媒体

卡片模板

模板描述

模板内容

中文

default

default

添加

意图模板配置

中文|default|default

设置为默认

内容

test

预览

取消

确定

步骤6 选择“流程管理 > 流程编排”，单击上方“添加”，设置机器人的话术流程。

该话术流程为用户接入后听到机器人说“你好”，用户说“你好”，机器人则再次说“你好”。

1. 选择“空白流程”。
2. 从左侧将图元拖动到画布上，并连线。

图 4-5 绘制图元



3. 单击机器人回复图元，设置其回复模板。

节点属性

[定位及变量 ⓘ >](#)

☐ 安全子流程

基本属性

节点类型

机器人回复

* 节点名称

机器人回复

描述

描述

服务参数

回复方式

☐ 静态放音 ☒ 回复文本 ☐ 视频播放
☐ 多媒体 ☐ 卡片 ☐ 变量音
☐ 语音文本混合 ☐ WhatsApp交互式消息

回复来源

☐ 回复资源 ☐ 回复变量 ☒ 回复模板

回复模板

问候语

...

 预览

回复模式

支持识别打断播放

▼

- 单击语义识别图元，设置其识别条件为
TOC.ChatBotIntentCode=="CMDHELLO"。

图 4-6 设置语义识别图元

节点类型

语义识别

* 节点名称

语义识别

描述

描述

识别参数

[结果处理](#)

变量赋值

变量名	变量值
暂无数据	
+ 添加	

条件分支 ①

recognized

! 条件表达式包含字符串常量时，需要增加引号才能正常使用

TOC.ChatBotIntentCode=="CMDHELLO"

[+ 添加](#)

- 单击语义识别图元和最后一个机器人回复图元的连线，选择分支条件。

图 4-7 设置分支

分支属性

基本属性

分支条件

recognized ×

6. 单击最后一个机器人回复图元，设置其回复模板，与第一个相同。
7. 单击画布上方的“保存”保存。
8. 单击画布上方的“保存并发布”，在弹出的发布页面单击“确定”。

步骤7 选择“机器人管理>流程配置>智能机器人”页面，单击“新建”按钮，将流程接入码与新增流程关联。

图 4-8 新建机器人

新建机器人

机器人信息

* 机器人名称

和机器人说你好

* 机器人描述

和机器人说你好

* 对话类型

☐ 语音导航

☐ 智能外呼

☒ 聊天机器人

☐ IVR流程

* 关联流程

和机器人说你好

新建流程

组织机构

请选择

绑定领域

请选择

绑定问管组

请选择

转人工策略

3

取消

保存

步骤8 单击智能机器人右侧的“呼叫测试”按钮，输入“你好”，机器人回答“你好”。

图 4-9 呼叫测试按钮

智能机器人

机器人名称	机器人接入码	对话类型	流程名称	机器人描述	组织机构	操作
和机器人说你好	1407792510163542016	聊天机器人	和机器人说你好	和机器人说你好	-	编辑 呼叫测试 删除
jiandan20241028	1367273282838999040	语音导航	jiandan20241028	testjiandan	-	编辑 呼叫测试 删除
TrainBookingRobot	1331938120911929344	聊天机器人	FlowChart	TrainBookingRobot	-	编辑 呼叫测试 删除
1311518732773806080	1311518732773806080	智能外呼	Outbound route	MUL_KCH_CONSUME...	-	编辑 呼叫测试 删除
1311518728340426752	1311518728340426752	智能外呼	Outbound route	testDelete202312261...	-	编辑 呼叫测试 删除

步骤9 您的“对话类型”选择“聊天机器人”，需要进行渠道配置。

1. 选择“配置中心 > 接入配置>渠道配置”。
2. 单击“新增”，在机器人配置中，开启机器人，可选择已发布的机器人。

步骤10 当您的“对话类型”选择“语音导航”或“IVR流程”时，需要配置被叫路由。

1. 选择“配置中心 > 接入配置>被叫”。
2. 单击“新建”，选择被叫归属的组织机构，选择“接入码”、“扩展码”，设置“设备类型”为“IVR”，选择已发布的机器人。
3. 单击“保存”。

----结束

回顾

配置机器人的通用流程是什么？

1. 添加语音或视频资源模板。
2. 配置需要识别的意图。
3. 编排话术流程并发布。
4. 配置机器人，关联对应的话术流程。