

03 用户指南

03 用户指南

文档版本 01
发布日期 2023-07-29



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 云控制台操作指南	1
1.1 开通云客服	1
1.2 更新企业信息	2
1.3 添加呼叫中心实例	3
1.4 管理资源	4
1.4.1 删除座席	4
1.4.2 删除机器人	4
1.4.3 管理号码	5
1.4.3.1 提交对接自有号码申请	5
1.5 统计通话时长	11
2 租户管理员指南	12
2.1 认识您的租间	13
2.2 管理人员	17
2.3 导入联邦用户	32
2.4 启用人工服务	33
2.4.1 音视频服务	33
2.4.1.1 维护租间技能队列	33
2.4.1.1.1 配置排队等待音	38
2.4.1.1.2 配置保持等待音	39
2.4.1.2 配置被叫配置	39
2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列	40
2.4.1.4 配置业务代表应答方式	42
2.4.2 座席工作台	43
2.4.2.1 配置来电原因	43
2.4.2.2 设置休息原因	44
2.4.2.3 配置接触记录数据项	46
2.4.2.3.1 新增扩展数据项	46
2.4.2.3.2 新增基础数据项	47
2.4.2.3.3 配置接触客户信息栏	48
2.4.2.4 配置语音通知	50
2.4.2.5 配置一键双呼	51
2.4.2.6 配置来电弹屏	53
2.4.2.7 配置页面	58

2.4.2.8 配置基础表.....	62
2.4.2.9 查询数据表.....	66
2.4.2.10 管理多媒体库.....	67
2.4.2.11 配置身份验证流程.....	71
2.4.3 其他配置.....	72
2.4.3.1 配置故障提示语.....	72
2.4.3.2 配置满意度调查.....	73
2.4.3.3 配置自定义提示音（座席回铃音）.....	78
2.4.3.4 配置页面消息提醒.....	79
2.4.3.5 配置语音静默座席.....	79
2.4.3.6 管理留言.....	81
2.4.3.7 查看接触记录.....	83
2.4.3.8 查看双呼记录.....	83
2.4.3.9 配置座席参数.....	86
2.4.3.10 配置工作台.....	87
2.4.3.11 管理会话.....	89
2.4.3.12 查看技能重设记录.....	89
2.4.3.13 查看身份验证记录.....	91
2.4.3.14 管理文档.....	93
2.4.3.15 管理骚扰记录.....	95
2.5 配置普通 IVR.....	98
2.5.1 IVR 流程介绍.....	98
2.5.2 配置语音文件.....	100
2.5.3 配置 IVR 流程.....	106
2.5.3.1 维护流程相关的配置.....	106
2.5.3.1.1 配置灰度规则.....	106
2.5.3.1.2 配置变量.....	107
2.5.3.1.3 配置接口.....	108
2.5.3.2 创建流程.....	110
2.5.3.3 编辑流程.....	111
2.5.3.4 发布流程.....	113
2.5.4 配置接入码跟踪.....	115
2.5.5 配置被叫路由.....	115
2.5.6 配置流程轨迹.....	116
2.5.7 配置 IVR 录音.....	117
2.5.8 查询转接流程记录.....	118
2.5.9 典型配置实例.....	119
2.5.10 图元参考.....	122
2.5.10.1 流程.....	123
2.5.10.2 开始.....	125
2.5.10.3 放音.....	125
2.5.10.4 留言.....	127

2.5.10.5 放音收号.....	129
2.5.10.6 转移.....	132
2.5.10.7 赋值.....	138
2.5.10.8 信息查询.....	142
2.5.10.9 短信.....	147
2.5.10.10 音视频切换.....	154
2.5.10.11 用户级别.....	154
2.5.10.12 问卷.....	155
2.5.10.13 振铃.....	156
2.5.10.14 应答.....	157
2.5.10.15 接口调用.....	157
2.5.10.16 语种选择.....	159
2.5.10.17 菜单配置.....	159
2.5.10.18 条件判断.....	162
2.5.10.19 时间选择.....	165
2.5.10.20 子流程.....	167
2.5.10.21 满意度调查.....	168
2.5.10.22 结束.....	173
2.5.11 系统变量参考.....	175
2.6 配置智能 IVR.....	175
2.6.1 概述.....	175
2.6.2 配置一个预约挂号机器人（任务型对话机器人）.....	176
2.6.2.1 配置场景.....	176
2.6.2.2 添加业务接口.....	185
2.6.2.3 添加资源模板.....	189
2.6.2.4 添加意图模板.....	192
2.6.2.5 添加流程.....	197
2.6.2.6 添加流程灰度规则.....	204
2.6.2.7 发布流程.....	205
2.6.2.8 配置接入码.....	206
2.6.2.9 测试机器人.....	208
2.6.2.10 查看流程轨迹.....	209
2.6.3 添加问答型对话机器人.....	210
2.6.4 其他操作.....	212
2.6.4.1 管理变量.....	212
2.6.4.2 维护存储过程.....	214
2.6.4.3 添加领域.....	217
2.6.4.4 添加实体.....	217
2.6.4.5 添加敏感词.....	221
2.6.4.6 新增知识灰度规则.....	221
2.6.4.7 管理机器人测试用例.....	223
2.6.4.8 审核历史消息.....	224

2.6.4.9 处理问题聚类任务.....	226
2.6.4.10 配置智能引擎参数.....	227
2.6.4.11 呼叫历史管理.....	229
2.6.4.11.1 查询呼叫历史.....	229
2.6.4.11.2 查询呼叫统计看板.....	230
2.6.4.11.3 查询服务能力看板.....	230
2.6.4.11.4 查询知识看板.....	231
2.6.4.12 查看流程分析.....	232
2.6.5 相关参考.....	233
2.6.5.1 图元.....	234
2.6.5.1.1 开始图元.....	234
2.6.5.1.2 结束图元.....	234
2.6.5.1.3 流程转移图元.....	237
2.6.5.1.4 应答图元.....	237
2.6.5.1.5 呼叫转移图元.....	242
2.6.5.1.6 语义识别图元.....	247
2.6.5.1.7 按键识别图元.....	250
2.6.5.1.8 规则校验图元.....	254
2.6.5.1.9 日期处理图元.....	258
2.6.5.1.10 错误次数清零图元.....	261
2.6.5.1.11 逻辑循环图元.....	264
2.6.5.1.12 用户级别图元.....	267
2.6.5.1.13 条件判断图元.....	269
2.6.5.1.14 业务接口调用图元.....	269
2.6.5.1.15 短信发送图元.....	270
2.6.5.1.16 宇高录制图元.....	273
2.6.5.1.17 JSON 数据调用图元.....	275
2.6.5.1.18 时间选择图元.....	280
2.6.5.1.19 信息查询图元.....	281
2.6.5.1.20 复合图元.....	288
2.6.5.1.21 图元间的连线.....	292
2.6.5.2 参数.....	294
2.6.5.2.1 系统级变量 (SYS)	295
2.6.5.2.2 意图变量 (TOC)	296
2.6.5.2.3 全局变量 (GLOBAL)	298
2.6.5.2.4 流程变量 (FLOW)	299
2.6.5.2.5 IVR 请求变量 (IVRREQUEST)	300
2.6.5.3 TUC 接口.....	302
2.6.5.3.1 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/detectRegularEntity.....	302
2.6.5.3.2 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/identify.....	303
2.6.5.3.3 /chatbot/rest/tuc/v1/recommendFaq.....	304
2.6.5.3.4 /chatbot/rest/tuc/v1/qualityInspection/qiOnline/recognize.....	305

2.6.5.3.5 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/feedback.....	308
2.6.5.3.6 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/textClassify.....	309
2.6.5.3.7 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/detectEntity.....	310
2.6.5.3.8 /chatbot/rest/tuc/v1/qualityInspection.....	311
2.6.5.4 内置函数.....	315
2.6.6 常见问题.....	331
2.6.6.1 为什么要配置停用词?	331
2.6.6.2 为什么有的意图匹配率挺低, 但却也命中了?	332
2.6.6.3 TTS 无法识别日期格式.....	332
2.6.6.4 如何配置多槽位反复填充场景?	333
2.6.6.5 IVR 与 ODFS 交互出现死循环的检查方法.....	335
2.6.6.6 如何在流程中配置语音识别错误次数?	336
2.6.6.7 如何配置可以匹配任一字符串的实体?	337
2.6.6.8 哪些因素造成 ASR 识别不准确?	337
2.6.6.9 如何实现传递拆线原因码给指定业务接口?	337
2.6.6.10 如何配置语种识别接口?	339
2.6.6.11 如何配置流程变量动态配置?	343
2.6.6.12 如何使用规则语料?	345
2.7 配置移动客服.....	347
2.7.1 (可选) 配置呼入流程.....	347
2.7.2 在 AICC 侧配置移动客服.....	354
2.8 配置多媒体渠道.....	356
2.8.1 配置 WECHAT 渠道.....	356
2.8.2 配置 Web 渠道.....	360
2.8.3 配置 Twitter 渠道.....	363
2.8.4 配置 Facebook 渠道.....	366
2.8.5 配置 5G 消息渠道.....	369
2.8.6 配置 Email 渠道.....	371
2.8.7 配置 LINE 渠道.....	374
2.8.8 配置 WHATSAPP 渠道.....	382
2.8.9 配置 SMS 渠道.....	389
2.8.10 配置 INSTAGRAM 渠道.....	391
2.8.11 配置 TELEGRAM 渠道.....	394
2.8.12 FAQ.....	398
2.8.12.1 如何设置点击通话被叫配置.....	399
2.8.12.2 如何开启熟客模式.....	399
2.8.12.3 如何设置会话结束方式.....	399
2.8.12.4 如何设置座席超时转移.....	400
2.8.12.5 如何设置会话转移设置.....	400
2.8.12.6 如何设置第三方认证密钥.....	400
2.8.12.7 如何开启离线消息.....	401
2.8.12.8 如何设置座席工作时间.....	402

2.8.12.9 如何设置排队提醒.....	402
2.8.12.10 如何开启消息推送.....	403
2.8.12.10.1 消息推送接口规格.....	403
2.8.12.11 如何开启自动回复内容和非工作日回复内容.....	408
2.8.12.12 如何设置机器人.....	408
2.8.12.13 如何配置机器人助手.....	409
2.9 外呼风险监控.....	409
2.10 质检管理.....	409
2.10.1 质检管理概述.....	410
2.10.2 典型场景：配置人工质检任务.....	410
2.10.3 管理人工质检.....	413
2.10.3.1 配置人工质检评分.....	413
2.10.3.2 配置人工质检评分模板.....	415
2.10.3.3 质检归类管理.....	417
2.10.3.4 质检对象类型管理.....	419
2.10.3.5 质检关系管理.....	419
2.10.3.6 配置质检任务.....	422
2.10.3.7 查看所有质检结果.....	425
2.10.4 典型场景：配置智能质检任务.....	425
2.10.5 管理智能质检.....	433
2.10.5.1 管理句子.....	433
2.10.5.2 管理敏感词.....	433
2.10.5.3 配置质检规则.....	434
2.10.5.3.1 配置静默规则.....	434
2.10.5.3.2 配置对话规则.....	435
2.10.5.3.3 配置语速规则.....	437
2.10.5.3.4 配置抢插话规则.....	438
2.10.5.4 设置质检评分.....	439
2.10.5.5 配置业务场景.....	439
2.10.5.6 查看智能质检结果.....	450
2.10.5.7 配置抽检计划.....	451
2.10.5.8 创建人工抽检任务.....	454
2.10.5.9 文本和语音分析.....	457
2.10.5.9.1 文本分析配置.....	457
2.10.5.9.2 关键词检索.....	458
2.10.5.9.3 词频展示.....	460
2.10.5.9.4 文本分析指标统计.....	461
2.10.5.9.5 自定义指标.....	463
2.10.5.9.6 指标类别管理.....	464
2.11 管理通知中心.....	465
2.11.1 配置公告类型.....	466
2.11.2 配置短信.....	466

2.11.3 配置网关.....	467
2.11.3.1 配置短信网关.....	467
2.11.3.2 配置邮件网关.....	476
2.11.3.3 监控网关.....	477
2.11.3.4 通知配置设置.....	477
2.11.4 配置变量.....	479
2.11.5 管理员配置通知模板.....	479
2.11.6 配置消息接收路由.....	481
2.11.7 管理员发送通知.....	482
2.11.8 话务员发送通知.....	484
2.11.9 查看通知.....	485
2.12 管理客户中心.....	486
2.13 配置智能外呼.....	489
2.13.1 外呼任务概述.....	489
2.13.2 创建外呼任务前准备.....	491
2.13.2.1 管理特殊日期.....	491
2.13.2.2 管理外呼黑名单.....	493
2.13.2.3 定义业务结果.....	496
2.13.2.4 定义外呼数据属性.....	498
2.13.2.5 定义外呼结果.....	500
2.13.2.6 创建外呼模板.....	502
2.13.2.7 特殊名单管理.....	506
2.13.2.8 配置外呼文件服务器.....	507
2.13.2.9 导入映射规则.....	508
2.13.3 管理外呼任务.....	510
2.13.3.1 新建按键机器人外呼/智能化外呼任务.....	510
2.13.3.2 新建预测外呼任务.....	519
2.13.3.3 新建预览外呼任务.....	530
2.13.3.4 新建手动外呼任务.....	539
2.13.3.5 新建预占外呼.....	542
2.13.3.6 配置外呼任务.....	553
2.13.3.6.1 配置外呼数据.....	553
2.13.3.6.2 查看外呼任务下预约详情.....	562
2.13.3.6.3 查看外呼结果.....	563
2.13.3.6.4 查看问卷统计结果.....	566
2.13.3.7 批量管理外呼任务.....	566
2.13.4 查询智能机器人外呼通话记录.....	567
2.13.5 监控外呼任务.....	568
2.13.6 管理多媒体营销.....	570
2.13.6.1 配置多媒体营销任务.....	571
2.13.6.2 查看多媒体营销结果.....	573
2.13.6.3 配置多媒体营销数据.....	574

2.13.7 座席工作统计.....	575
2.13.8 回铃音识别.....	577
2.13.9 外呼业务报表.....	577
2.14 管理问卷.....	579
2.14.1 配置问卷.....	579
2.14.2 查询答卷结果.....	589
2.14.3 统计答卷结果.....	590
2.15 管理智能实训.....	590
2.15.1 管理实训任务.....	590
2.16 配置知识库.....	593
2.16.1 配置栏目.....	593
2.16.2 采编知识.....	596
2.16.2.1 采编普通知识.....	596
2.16.2.2 采编问答知识.....	599
2.16.3 审核知识.....	601
2.16.4 管理扩展属性.....	601
2.16.5 管理咨询表.....	603
2.16.5.1 管理咨询表模板.....	603
2.16.5.2 管理咨询表数据.....	606
2.16.6 管理内容模板.....	607
2.16.7 管理回收站.....	609
2.17 配置公共资源.....	610
2.17.1 修改策略信息.....	610
2.17.2 查看对接参数.....	612
2.17.3 配置参数.....	613
2.17.3.1 配置水印.....	618
2.17.4 添加特殊名单.....	620
2.17.5 设置渠道特殊名单.....	622
2.17.6 管理证书.....	623
2.17.7 配置邮件座席特殊名单规则.....	628
2.17.8 配置短信座席特殊名单规则.....	630
2.17.9 配置资源转储任务.....	632
2.17.10 管理邮件签名.....	636
2.17.11 配置消息流控规则.....	637
2.17.12 配置 UC 集成.....	639
2.17.13 管理邮件消息.....	640
2.18 业务故障放通管理.....	641
2.18.1 座席放通.....	641
2.18.2 IVR 放通.....	641
2.18.3 CC-Gateway 应急接续条.....	643
2.18.4 IVR 自动放通.....	662
2.19 护航浏览.....	665

2.19.1 新增网页协同敏感信息规则.....	665
2.19.2 查看网页协同会话记录.....	666
2.20 社交媒体运营.....	667
2.20.1 运营企业账号.....	667
2.20.1.1 创建 YouTube 发布渠道.....	667
2.20.1.2 创建 Facebook 发布渠道.....	676
2.20.1.3 发布 YouTube 帖子.....	680
2.20.1.4 发布 Facebook 帖子.....	682
2.20.1.5 审核帖子.....	683
2.20.2 处理多媒体消息.....	684
2.20.3 处理企业账号消息.....	685
2.21 管理工单配置.....	685
2.21.1 快速入门.....	685
2.21.1.1 快速配置工单.....	686
2.21.1.2 处理您的第一张工单.....	687
2.21.2 管理员指南.....	687
2.21.2.1 管理人员.....	688
2.21.2.2 配置工单.....	690
2.21.2.2.1 定制字段.....	690
2.21.2.2.2 配置业务流程.....	691
2.21.2.2.3 配置工单模板.....	694
2.21.2.2.4 配置任务类别.....	695
2.21.2.2.5 配置工单类型.....	696
2.21.2.2.6 配置同类工单规则.....	699
2.21.2.2.7 配置工单/任务/任务项 SLA.....	700
2.21.2.2.8 配置里程碑.....	701
2.21.2.2.9 查询里程碑.....	702
2.21.2.2.10 配置自定义节假日.....	702
2.21.2.2.11 配置任务外派.....	703
2.21.2.3 查询操作日志.....	709
2.21.3 工单处理指南.....	712
2.21.3.1 工单说明.....	713
2.21.3.2 进入工单工作台.....	714
2.21.3.3 认领分配工单.....	717
2.21.3.4 处理工单.....	718
2.21.3.5 查询工单.....	720
2.21.4 任务处理指南.....	721
2.21.4.1 任务说明.....	721
2.21.4.2 进入任务工作台.....	723
2.21.4.3 处理任务.....	725
2.21.4.4 查询任务.....	726
2.21.5 FAQ.....	727

2.21.5.1 什么是客户接触？在系统中有何用？	727
2.21.5.2 如何配置重复工单？	728
2.21.5.3 直接答复的工单和提交的工单有什么区别？	728
2.21.5.4 如何查看问卷调查结果？	728
2.21.5.5 如何自定义条件查询任务？	729
2.21.5.6 怎样批量创建工单？	729
2.21.5.7 什么是 SLA？在哪里配置和查看 SLA？	730
2.21.5.8 如何对工单执行批量操作？	732
2.21.5.9 如何查看批量导入工单是否成功？	732
2.21.5.10 如何在流程中添加分支节点？	733
2.21.5.11 如何在任务流程的页面上新增字段？	734
2.21.5.12 工单类别编码是做什么用的？	737
2.21.5.13 工单和任务有什么区别？工单关联任务能做什么？	737
2.21.5.14 工单误关闭了怎么办？	737
2.21.5.15 如何预置填单页面的内容描述？	738
2.21.6 快速入门.....	739
2.21.6.1 添加账号.....	739
2.21.6.2 处理您第一条工单.....	741
2.21.7 管理人员指南.....	742
2.21.7.1 配置工单.....	742
2.21.7.1.1 工单流程.....	742
2.21.7.1.2 自定义工单字段.....	743
2.21.7.1.3 工单模板.....	744
2.21.7.1.4 工单内容模板.....	745
2.21.7.1.5 工单类型.....	747
2.21.7.1.6 工单分配规则.....	748
2.21.7.1.7 工单 SLA 规则.....	750
2.21.7.1.8 工单通知.....	752
2.21.7.1.9 工单角色.....	757
2.21.7.1.10 工单队列.....	758
2.21.7.1.11 用户角色.....	759
2.21.8 工单处理.....	759
2.21.8.1 新建工单.....	759
2.21.8.2 合并工单.....	761
2.21.8.3 接受工单.....	761
2.21.8.4 查询工单.....	762
2.21.8.5 处理任务.....	762
2.21.8.6 工单详情.....	763
2.21.8.7 工单报表.....	765
2.21.9 历史工单.....	765
3 客服座席指南.....	767
3.1 座席工作台介绍.....	768

3.1.1 音视频工作台.....	768
3.1.2 在线交谈工作台.....	771
3.2 切换座席状态.....	772
3.3 允许浏览器消息弹框提醒.....	777
3.4 处理语音业务.....	778
3.4.1 自动应答来话.....	778
3.4.2 手动应答来话.....	779
3.4.3 呼叫转移.....	781
3.4.4 外呼.....	785
3.4.5 三方通话.....	786
3.4.6 呼叫保持.....	787
3.4.7 咨询.....	787
3.4.8 内部呼叫.....	790
3.4.9 呼叫释放.....	792
3.4.10 座席助手.....	793
3.4.11 回呼.....	794
3.5 处理视频业务.....	795
3.5.1 自动应答来话.....	795
3.5.2 手动应答来话.....	797
3.5.3 呼叫转移.....	798
3.5.4 外呼.....	802
3.5.5 三方通话.....	803
3.5.6 呼叫保持.....	806
3.5.7 咨询.....	807
3.5.8 呼叫释放.....	808
3.5.9 音视频切换.....	809
3.5.10 桌面共享.....	810
3.6 处理多媒体交谈业务.....	811
3.6.1 呼叫应答.....	811
3.6.2 发送电子文档链接.....	812
3.6.2.1 FAQ: 如何给电子文档添加箭头标记.....	814
3.6.3 发起音视频通话请求.....	816
3.6.4 转移会话.....	816
3.6.5 发起会话.....	818
3.6.6 发起网页协同.....	819
3.6.7 呼叫释放.....	823
3.6.8 查询历史接触.....	823
3.6.9 撤回座席消息.....	824
3.6.10 多媒体静默座席.....	825
3.7 座席其他操作.....	826
3.7.1 查询历史接触.....	826
3.7.2 查看来电消息.....	826

3.7.3 设置受理号码.....	827
3.7.4 设置来电原因.....	828
3.7.5 设置工作时间.....	829
3.7.6 配置个性化信息.....	829
3.7.7 配置个性化常用语.....	830
3.7.8 发送通知.....	831
3.7.9 查看技能重设记录.....	832
3.7.10 查看身份验证记录.....	834
3.7.11 发起身份验证.....	836
3.7.12 查看客户信息.....	836
3.7.13 管理文档.....	837
3.7.14 创建骚扰记录.....	839
3.7.15 配置固话/手机号.....	839
3.7.16 编辑客户信息.....	840
3.7.17 查询登录记录.....	841
3.8 管理质检结果.....	843
3.8.1 查看人工质检结果并申请复议.....	843
3.8.2 对智能质检结果发起申诉.....	844
3.8.3 处理智能质检申诉.....	845
3.9 典型场景介绍.....	848
3.9.1 客户与座席通过 WEB 渠道交谈.....	848
3.9.2 客户与座席通过 WebRTC 话机通话.....	851
3.10 查看实训任务.....	854
3.10.1 我的实训任务.....	854
3.11 智能外呼任务.....	854
3.11.1 座席外呼任务.....	854
3.11.1.1 座席外呼任务简介.....	855
3.11.1.2 执行手动外呼.....	855
3.11.1.3 查看/执行预览外呼.....	856
3.11.1.4 查看预测外呼.....	857
3.11.1.5 查看预占外呼.....	859
3.11.1.6 新建预约外呼.....	860
3.11.1.7 添加黑名单.....	861
3.11.1.8 更改外呼号码.....	863
3.11.1.9 查看外呼结果.....	865
3.11.1.10 查看预约外呼.....	865
3.11.2 预约外呼.....	866
3.11.2.1 查看预约外呼.....	866
3.11.2.2 新增预约外呼.....	867
3.11.2.3 执行预约外呼.....	868
3.12 查看知识库.....	868
3.12.1 知识库主页.....	868

3.12.2 管理收藏夹.....	870
3.12.3 搜索咨询表.....	871
3.13 OpenEye 帮助文档.....	871
3.13.1 欢迎使用 Openeye 帮助系统.....	871
3.13.2 修订记录.....	872
3.13.3 安装说明.....	872
3.13.3.1 安装.....	872
3.13.3.1.1 普通安装.....	872
3.13.3.1.2 静默安装.....	875
3.13.3.1.3 国产化版本安装.....	877
3.13.3.2 版本升级.....	878
3.13.3.2.1 Windows 版本升级.....	879
3.13.3.2.2 国产化版本升级.....	880
3.13.3.3 检查软件包完整性.....	883
3.13.4 如何获得帮助.....	883
3.13.4.1 获得“帮助”.....	883
3.13.5 登录/登出.....	883
3.13.5.1 登录.....	884
3.13.5.2 记住密码.....	886
3.13.5.3 自动登录.....	887
3.13.5.4 登录状态.....	888
3.13.5.5 登出.....	890
3.13.6 系统设置介绍.....	891
3.13.6.1 服务器设置.....	891
3.13.6.2 常规设置.....	893
3.13.6.3 媒体设置.....	902
3.13.6.4 关于.....	905
3.13.7 软件功能介绍.....	906
3.13.7.1 语音通信功能.....	906
3.13.7.1.1 发起呼叫.....	906
3.13.7.1.2 接听来电.....	908
3.13.7.1.3 拒绝来电.....	909
3.13.7.1.4 通话挂断.....	911
3.13.7.1.5 音量调节.....	911
3.13.7.1.6 匿名呼叫.....	912
3.13.7.2 视频通信功能.....	914
3.13.7.2.1 发起呼叫.....	914
3.13.7.2.2 接听来电.....	916
3.13.7.2.3 拒绝来电.....	916
3.13.7.2.4 通话挂断.....	916
3.13.7.2.5 音量调节.....	917
3.13.7.2.6 开启/关闭摄像头.....	917

3.13.7.2.7 窗口模式切换.....	919
3.13.7.2.8 窗口大小切换.....	921
3.13.7.2.9 全屏.....	924
3.13.7.2.10 截图.....	925
3.13.7.2.11 录屏.....	927
3.13.7.2.12 屏幕共享.....	928
3.13.7.2.13 共享标注.....	932
3.13.7.2.14 背景替换.....	933
3.13.7.2.15 美颜.....	934
3.13.7.2.16 匿名呼叫.....	934
3.13.7.3 通话记录.....	934
3.13.7.3.1 查看通话记录.....	934
3.13.7.3.2 删除/清空通话记录.....	937
3.13.7.3.3 发起呼叫.....	937
3.13.8 个人数据说明.....	938
3.13.9 卸载说明.....	941
4 质检员指南.....	943
4.1 人工事后质检.....	943
4.1.1 执行质检.....	943
4.1.2 查看质检结果.....	945
4.1.3 审核复议申请.....	945
4.2 智能质检.....	947
4.2.1 执行人工抽检任务.....	947
4.3 座席监控质检.....	949
4.3.1 配置监控.....	949
4.3.1.1 配置监控质检关系.....	949
4.3.1.2 配置大屏监控.....	951
4.3.1.3 配置报表订阅.....	953
4.3.2 管理监控.....	954
4.3.2.1 监控座席.....	954
4.3.2.2 录音回放.....	963
4.3.2.3 监控指标.....	965
4.3.2.4 监控来话记录.....	970
4.3.2.5 监控呼叫全链路.....	975
4.3.2.6 双呼详情.....	977
4.3.2.7 监控呼叫明细.....	980
4.3.3 查询报表.....	982
4.3.3.1 VDN 话务报表.....	982
4.3.3.2 VDN 接入码话务报表.....	984
4.3.3.3 IVR 流量报表.....	987
4.3.3.4 IVR 接入码流量报表.....	989
4.3.3.5 技能话务报表.....	991

4.3.3.6 技能接入码话务报表.....	994
4.3.3.7 话务汇总报表.....	996
4.3.3.8 座席汇总报表.....	1000
4.3.3.9 座席外呼报表.....	1004
4.3.3.10 座席接续报表.....	1006
4.3.3.11 应答放弃呼叫报表.....	1010
4.3.3.12 VDN 话务间隔报表.....	1013
4.3.3.13 IVR 外呼报表.....	1015
4.3.3.14 系统性能报表.....	1017

1 云控制台操作指南

1.1 开通云客服

若您已想要开通云客服，需要登录华为云，完善企业支付信息，找到云客服产品，正式完成产品订购。

1.2 更新企业信息

企业进入到华为云云客服的首页，可以查看基本信息、业务管理信息和业务使用流程。

1.3 添加呼叫中心实例

企业可以在华为云云客服呼叫中心实例管理界面进行呼叫中心实例的创建和管理，为呼叫中心实例订购座席、机器人、号码。

1.4 管理资源

企业可以在华为云云客服资源管理界面看到自己名下的呼叫中心实例已购买的全部资源信息以及对资源的管理操作，支持删除操作。

1.5 统计通话时长

企业可以在华为云云客服号通话时长统计页面看到自有号码和华为号码的通话时长信息统计。

1.1 开通云客服

若您已想要开通云客服，需要登录华为云，完善企业支付信息，找到云客服产品，正式完成产品订购。

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 在[华为云](#)官网导航窗口，选择“产品 > 企业应用 > 云客服 CEC”。

步骤2 单击“立即购买”。

步骤3 在华为云登录界面，输入华为云账号和密码，登录华为云官网。

步骤4 （企业未完善支付信息时执行）首次进入云客服控制台，请根据界面提示，单击“去绑定”，完成支付方式设置。详细认证方法请参见[添加支付方式](#)。

步骤5 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”。

开通成功后，选择“☰ > 服务列表 > 企业应用 > 云客服”，您即进入云客服工作台，如下图所示。



步骤6 订购完成后，您可在“费用中心 > 我的订单”中查看订单信息。



----结束

1.2 更新企业信息

企业进入到华为云云客服的首页，可以查看基本信息、业务管理信息和业务使用流程。

操作步骤

步骤1 使用一个具备登录条件的华为云账号登录[华为云](#)。

步骤2 选择“☰ > 服务列表 > 企业应用 > 云客服”。

步骤3 单击“更新”，可修改联系人、联系人电话、联系人邮箱。

----结束

1.3 添加呼叫中心实例


企业可以在华为云云客服呼叫中心实例管理界面进行呼叫中心实例的创建和管理，为呼叫中心实例订购座席、机器人、号码。

前提条件

- 添加呼叫中心实例前，您需要事先完成号码申请。
详情请参见[1.4.3.1 提交对接自有号码申请](#)。
- 租户（呼叫中心实例）开通订购资源前，已联系云客服运维管理员明确新开通的租户是否需要拆分，并由云客服运维管理员手动修改对应配置。

操作步骤

步骤1 登录[华为云](#)。

步骤2 选择“ >> 服务列表> 企业应用 > 云客服”。

步骤3 选择“呼叫中心实例管理”。


步骤4 创建呼叫中心实例。

1. 单击“新建呼叫中心实例”进入选择号码界面。
2. 选中可用的号码资源，如果多选，请指定一个号码为默认的外呼主叫号码。
号码资源用于呼叫中心作为热线电话号码，接听客户来电，或外呼时作为主叫号码显示在客户侧。
如果显示暂无可用的语音号码。可以单击右上角“新增自有号码，点此链接申请对接自有号码”，对接自有号码，操作详情请参见[1.4.3.1 提交对接自有号码申请](#)。
3. 单击“下一步”，输入“呼叫中心实例名称”。
4. 再单击“下一步”，进入订购座席页面。
5. 选择您的座席规格：
 - “当前区域”表示支持云客服功能的华为云站点，如果有多个选择，您可以选择离您最近的站点，降低网络对座席接入的影响。
 - “计费模式”：按需计费。
 - “规格”，请根据界面提示的功能选择您需要订购的座席类型，您可选择座席基础版、座席专业版、座席高级版。
 - “座席数量”，最少2个。如果此时您选择的座席数量不够用，您后续仍然可以单独购买座席。
6. 单击“下一步”，查看您的计费项详情。单击“提交”，显示购买成功界面。

订购完成后，您可以单击“这里”，返回呼叫中心实例管理界面。

步骤5 （可选）购买机器人。

当您需要自助服务时，您需要购买机器人。

1. 选择“ >> 服务列表> 企业应用 > 云客服”。
2. 选择“呼叫中心实例管理”。

3. 在已经创建的呼叫中心实例后，单击“更多 > 购买机器人”。
4. 根据界面提示，选择您需要的机器人类型，设置购买数量，单击“下一步”。
5. 查看费用项明细，并阅读“《云客服使用说明》”、“《隐私政策说明》”后，勾选“我已阅读并同意”，单击“提交”，显示订购成功界面。单击“这里”，可回到“资源管理 > 机器人管理”界面。

----结束

后续操作

您可以在如下页面查看您已订购的资源：

- 资源管理 > 号码
- 资源管理 > 座席
- 资源管理 > IVR
- 资源管理 > TTS&ASR

1.4 管理资源

企业可以在华为云云客服资源管理界面看到自己名下的呼叫中心实例已购买的全部资源信息以及对资源的管理操作，支持删除操作。

1.4.1 删除座席

您可以通过该任务对已经订购的座席进行单个删除操作。

操作步骤

- 步骤1 使用一个具备登录条件的华为云账号登录[华为云](#)。
- 步骤2 选择“☰ >> 服务列表 > 企业应用 > 云客服”。
- 步骤3 选择“云客服 > 资源管理 > 座席”。
- 步骤4 在右上角选择您的呼叫中心实例名，或直接输入座席工号，单击查询，找到您需要删除的座席。
- 步骤5 单击座席后的“删除”。
- 步骤6 在删除确认提示框中单击“确定”。

----结束

1.4.2 删除机器人

您可以通过该任务对已经订购的机器人进行单个的删除操作。

操作步骤

- 步骤1 使用一个具备登录条件的华为云账号登录[华为云](#)。
- 步骤2 选择“☰ >> 服务列表 > 企业应用 > 云客服”。

- 步骤3** 选择“云客服 > 资源管理 > 机器人”。
- 步骤4** 选择您的机器人类型。
- 步骤5** 在右上角选择您的呼叫中心实例名，找到您需要删除的机器人。
- 步骤6** 单击机器人后的“删除”。
- 步骤7** 在删除确认提示框中单击“确定”。

----结束

1.4.3 管理号码

背景信息

当前云客服支持自有的服务号码提交添加申请，由华为运营管理人员进行线路配置，通常该操作时间需要3天左右。该方式好处是您可以保持您已有呼叫中心热线不变更，服务可延续。

1.4.3.1 提交对接自有号码申请

只有支持SIP的号码资源可以申请云客服自有号码的对接。

前提条件

企业自备SIP号码对接华为云客服时需要满足以下条件：

- 设备条件：完整支持SIP协议，具备固定的公网IP地址以及端口号信息。
- 网络质量要求：语音通话质量是基于数据网络稳定性，需要确保企业与云客服的网络丢包率<1%，网络抖动≤60ms，时延<200ms。如果网络达不到此要求，可能会导致语音断断续续，听不清楚对方说话的情况。
- 网络带宽要求：云客服采用的语音媒体协议是G.711 A为例，平均流量为100 Kbit/s，上下行流量相同。带宽测算公式为：网络带宽 = (用户并发数 × 100Kbit/s) / 1024
根据100个并发量来计算，带宽需求=(100 X 100Kbit/s) / 1024=9.7Mbps，100个并发的带宽上下行需求为10Mbps。
- 号码资源：需要具备信令IP和端口的SIP号码才能对接。
 - 普通固话号码和95号码：支持企业自行向运营商申请，或者由华为协助企业向运营商申请。
 - 400号码：SIP号码可直接申请自有号码对接。非SIP号码可联系运营商配置转接到SIP固话后申请自有号码对接。普通小号、移动号码无法对接。

背景信息

SIP协议介绍

SIP (Session initialization Protocol, 会话初始协议) 是由IETF (Internet Engineering Task Force, 因特网工程任务组) 制定的多媒体通信框架协议之一。它是一个基于文本的应用层控制协议，用于创建、修改和释放一个或多个参与者的会话，独立于下面的传输层协议，可以承载在不同的传输协议上，例如UDP/TCP/TLS/SCTP。但是SIP单独不能完成多媒体呼叫，必须要与其他协议一起才能组建完整的多媒体通信系统，与RTP/RTCP、SDP、MGCP、DNS等协议配合共同完成多媒体会话过程。

由于SIP只描述建立/更改/终止一个会话，并不描述会话的内容，所以可以承载任何的会话内容，如语音/视频/游戏等。

SIP协议实例

SIP协议根据不同线路不同场景所展示的协议内容会有差别，以下是云客服成功发起的一例音频呼叫中的SIP协议内容，您可以参考该用例了解实际使用中的SIP协议。

```
INVITE sip:18012345678@10.11.56.68:5060;user=phone SIP/2.0
/*请求行：由Method、Request-URI和SIP Version组成。其中Request-URI头域为UAP获取被叫号码
18012345678。*/
/*SIP Header-start*/
Via: SIP/2.0/UDP 10.11.56.61:5060;branch=z9hG4bK9jnqrkwmmvg6or9gnjml6hvwv;Role=3;Hpt=8e48_16
/*消息头，用于记录请求经历的路径，使响应能按此路径准确返回。Via头域携带的SIP URI是标识“发起请求用户
的主机名或网络地址”，UAP从Via中获取对端的信令地址，如10.11.56.61:5060。*/
Record-Route: <sip:10.11.56.61:5060;transport=udp;lr;Hpt=8e48_16;Cxtid=4;TRC=ffffff-ffffff;X-
HwB2bUaCookie=2717>
/*强制路由，用于强制一个请求经过一系列代理（proxy）。*/
Call-ID: isbcjiwwievb2zvydwesyf2w0dxvdzszszefd@UAP9600
/*整个对话的唯一标识，由随机字符串组成。*/
From: <sip:02160123456@10.11.56.61;user=phone>;tag=yv20ze22-CC-57
/*标明请求的发起方，可以获取到主叫号码。如果是第一个消息，只有From域中有tag，To域无tag。*/
To: <sip:18012345678@10.11.56.68;user=phone>
/*标明请求的接收者，在注册时标明要注册的公共用户身份，在会话时用于标明请求的接收方，携带请求接收者
的URI。Tag参数参照From中描述。在初始请求中的To头域可以不带tag，在会话内任何请求和响应必须带tag。
UAP从To域中获取的IP: port是本端的信令地址，UAP获取原始被叫顺序：先从Historyinfo或者Diversion获取，
如果没有从To域获取。*/
CSeq: 1 INVITE
/*标明事务的序号，逐个递增。*/
Allow:
INVITE,ACK,OPTIONS,BYE,CANCEL,REGISTER,INFO,PRACK,SUBSCRIBE,NOTIFY,UPDATE,MESSAGE,REFER
/*头域，用于列举UA支持的所有SIP方法列表。*/
Contact: <sip:02160123456@10.11.56.61:5060;transport=udp;Hpt=8e48_16;Cxtid=4;TRC=ffffff-ffffff>
/*给出后续和用户直接通信的地址，SIP URI表示接收响应的地址*/
Max-Forwards: 69
/*表示请求到达其目的地所允许经过的中转站的最大值。请求每经转发一次，该值减1。该头域用于避免出现环
路时不停的消耗Proxy资源。取值范围为0-255，初始推荐值70。*/
Supported: 100rel
/*UAC或UAS支持的所有SIP扩展方法。*/
User-Agent: Huawei UAP9600 V100R005C00
Content-Length: 236
/*记录消息体长度，单位是字节。*/
Content-Type: application/sdp
/*表示当前携带的消息体类型是SDP媒体类型。*/
/*SIP Header-end*/

/*SIP Body-start*/
v=0
/*表示协议版本号为0（SDP使用的协议版本号为0）。*/
o=- 929076 929076 IN IP4 10.11.56.61
/*第一个参数：-,表示会话发起者的名称，可以不填写。
第二个参数：929076,表示主叫会话方的会话标识符。
第三个参数：929076,表示主叫会话方的版本，会话数据有改变时，版本号递增。
第四个参数：IN,表示网络类型；IN表示internet网络类型，目前仅支持该类型网络；
第五个参数：IP4,表示IP地址类型，目前支持IPV4和IPV6。
第六个参数：10.11.56.61,表明会话发起者的IP地址，该地址为信令面的IP地址。*/
s=SBC call
/*表示本次会话的名称。*/
c=IN IP4 10.11.56.61
/*连接信息。C行标识UE的媒体接收地址，如果媒体级行中也有c行，则取用媒体级中的，但无论如何必须有一个c
行。
第一个参数：IN,表示网络类型；IN表示internet，目前仅定义了该类型。
第二个参数：IP4,表示IP地址类型，支持IPV4和IPV6。
第三个参数10.11.56.61,表示真正的多媒体流使用的IP地址。*/
t=0 0
/*第一个参数表示Start time，第二个参数表示stop time。start time和stop time的值为十进制的NTP（Network
Time Protocol）时间，如果都为0，则表示持久会话。*/
m=audio 59354 RTP/AVP 8 0 97
/*m=<media> <port> <transport> <fmt list>。media：表示媒体的类型，音频audio或者视频vedio。目前定义
```

```
了音频, 视频, 应用, 数据和控制。port: 表示媒体端口号。transport: 表示传输协议, 当前都是RTP/AVP。  
fmt list: 表示格式列表。*/  
a=rtpmap:8 PCMA/8000  
a=rtpmap:0 PCMU/8000  
/*rtpmap为关键字 PT值 码流名称/采样率*/  
a=rtpmap:97 telephone-event/8000  
a=ptime:20  
/*表示该媒体的打包时长 (表示允许在一个分组里保持多长的媒体, 单位为毫秒) 为20ms。*/  
a=fmtp:97 0-15  
a=sendrecv  
/*表示媒体的流向为双向, 媒体方向有inactive、sendonly、recvonly、sendrecv。*/  
/*SIP Body-end*/
```

- SIP Header是信令消息, 用于发起端用户告知接收端用户本次呼叫的基本信息。
信令消息可以理解为:
呼叫10.11.56.68:5060
我在通过10.11.56.61:5060给你发SIP消息
这通呼叫的ID是xxxx
呼叫是来自10.11.56.61:5060的
我需要发给10.11.56.68:5060
这是我在这通呼叫请求中发的第一次Invite消息
如果收到, 请联系10.11.56.61:5060回复我
我是Huawei UAP9600 V100R005C00, 我允许你回复我INVITE、ACK、BYE……等。
这通信令消息长度236个字符, 格式SDP。
- SIP Body是媒体消息, 即SDP。SIP消息中媒体消息必不可少。信令消息只能让发起端和接收端知道双方已连接成, 媒体消息是让双方知道消息的具体内容。
媒体消息可以理解为:
我的版本是0。
我通过信令地址10.11.56.61给你发的消息, 但我的媒体地址是10.11.56.61 (处理信令的服务器和处理媒体的服务器有可能不是一个哦), 音频媒体流端口是10002, 使用RTP协议传递, 视频媒体流端口是10004, 也使用RTP消息传递。
由于并不是所有的终端都支持视频, 因此在接收SIP消息时, 有可能只能得到对端的音频媒体信息, 没有视频媒体信息, 需要根据协商结果来定。

须知

当前支持的媒体传输类型为RTP/AVP, 即使用UDP通道进行传输, 以确保音视频的实时效果。暂不使用基于TCP的RTP/SAVP的媒体传输类型。

SIP常见请求消息和响应消息可参考以下内容:

表 1-1 请求响应消息说明

请求	响应	使用场景
INVITE	1XX	协商类请求, 开始会话时使用。收到对端1XX, 表示SIP网络连通, 可以开始对话了。

请求	响应	使用场景
ACK	2XX	信令媒体协商注册成功，告知对端系统，建立RTP通道。
OPTIONS	3XX	重定向，通常在检测中继，或者检测MRCP链路（比如对接TTS、对接ASR时需要使用MRCP链路）时使用。
BYE	4XX	正常通话中，结束通话时使用。
CANCEL	5XX	由于资源不够等会话异常中断，SIP会话的两端要强行拆线时使用CANCEL。
REGISTER	6XX	注册

须知

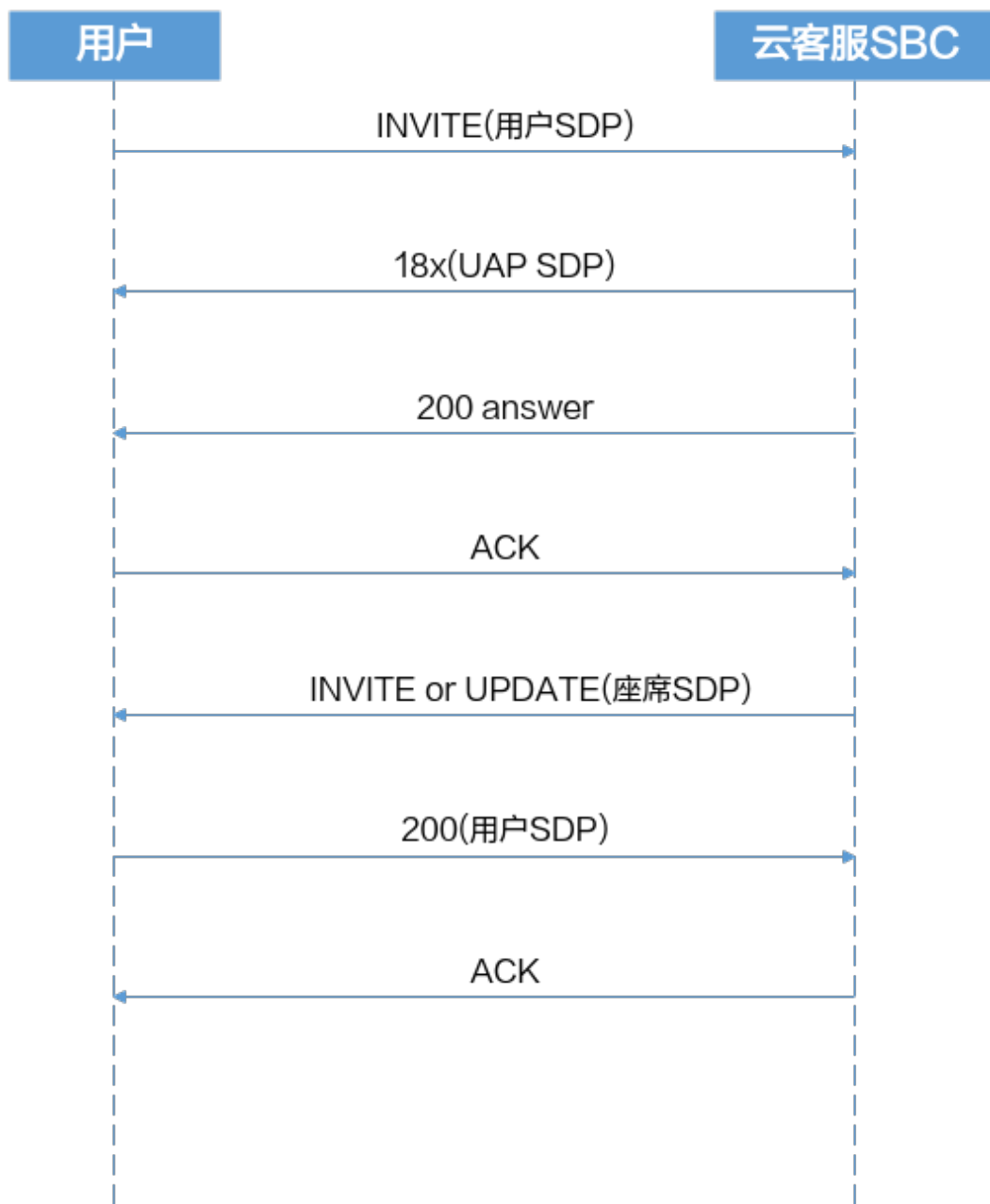
- 云客服侧每分钟会使用OPTIONS请求消息来查询被叫的相关信息和功能，确认链路状态是否正常。只有在企业侧回复响应消息为200ok的情况下，才会认为链路正常，可以进行呼叫。
- 对于使用PRACK请求消息进行重协商时，云客服侧要求对端的响应消息18x消息（例如：180振铃）中必须包含Require:100rel字段，对端的INVITE请求消息中必须携带Supported:100rel参数。否则会造成通话无声的情况。
- 云客服侧使用UPDATE请求消息进行重协商时，用于正常和座席通话时使用。使用INVITE请求消息进行重协商时，用于呼叫进入智能IVR或者通过普通IVR转接。有些运营商不支持第二次INVITE进行重协商，会造成部分相关功能不可使用，例如小号业务会存在该问题。

呼叫流程介绍

用户发起对云客服的呼入流程具体如下：

- 用户侧发起呼叫业务，通过INVITE请求消息接入云客服SBC。
- 云客服侧回复振铃消息以及链路连接成功(200)的消息。
- 用户侧收到消息后回复收到了对INVITE请求的最终响应。
- 云客服侧接收回复，向用户侧发送重协商消息。
- 用户侧接收消息后回复链路连接成功(200)的消息。
- 云客服侧回复请求的响应后，用户与座席正式开始会话交谈。

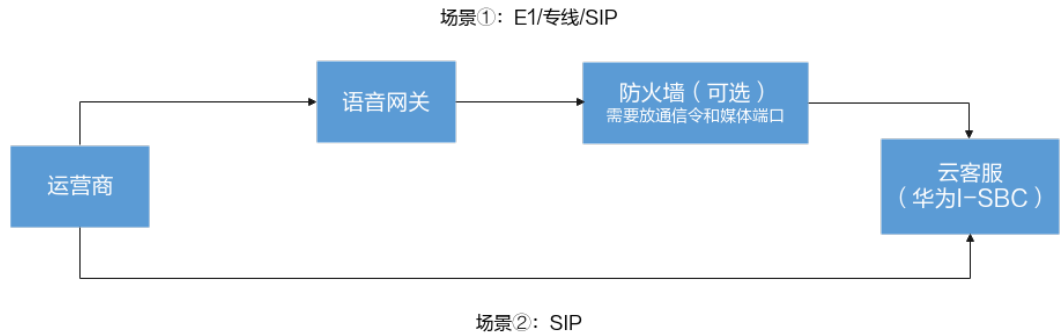
图 1-1 呼叫流程



业务场景

企业自备SIP号码对接华为云客服的方案如下：

图 1-2 自有 SIP 号码对接



典型场景一

企业拥有本地号码资源，直接与云客服进行对接。

对接方案：

1. 企业自行向运营商申请号码资源，资源类型可以是E1、专线或者是SIP。
2. 申请成功后，企业需要在本地通过语音网关将运营商的非SIP号线接入后转换为SIP号线后，才能与云客服的公有云SBC平台对接通信，具体设备可参考[常见问题>产品咨询](#)中的本地设备推荐。
3. 企业参考[申请对接自有号码](#)成功后，通过邮件向华为云客服的运营人员申请云客服的信令IP地址以及端口、媒体端口，用于本地防火墙设置白名单与线路对接。

典型场景二

企业申请运营商SIP号码，由运营商与华为对接。

对接方案：

1. 企业自行向运营商申请号线资源，该资源类型只可以是SIP类型。
2. 号码申请成功后，企业向华为云客服侧申请由华为直接与运营商对接，企业不做号线接入。

操作步骤

添加已有号码：

步骤1 登录[华为云](#)。

步骤2 选择“ >> 服务列表> 企业应用 > 云客服”。

步骤3 选择“云客服 > 资源管理 > 号码”。

步骤4 单击“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”，填写号码、信令和媒体的IP端口，单击“确定”。

----结束

后续操作

如果是自有号码，您需要耐心等待云客服运营人员为您完成号码对接配置，当配置完成后，您可在当前页面查看号码的对接状态为“配置完成”，您可单击“关联呼叫中心实例”将您的号码关联到已有的呼叫中心实例上。

1.5 统计通话时长

企业可以在华为云云客服号通话时长统计页面看到自有号码和华为号码的通话时长信息统计。

操作步骤

步骤1 使用一个具备登录条件的华为云账号登录[华为云](#)。

步骤2 选择“☰ >> 服务列表> 企业应用 > 云客服”

步骤3 选择“云客服 > 通话时长统计”。

通话时长统计界面默认展示所有的“华为号码”信息，单击“自有号码”和“华为号码”可切换展示的号码类型。

步骤4 您可以选择呼叫中心实例、号码来源（必选）、查询时段，输入号码，添加筛选条件。

步骤5 添加完毕，单击“查询”，即可统计出通话时长。

步骤6 选择号码标签前的复选框，单击“导出”，可导出通话时长统计数据。导出的数据格式如下图所示。

号码	呼叫实例名称	号码类型	统计时间段(UTC+0)	呼入时长(分钟)	呼出时长(分钟)	计费时长(分钟)
0: 498	cec0927	普通固话	2020-10-15 04:00:00~2020-10-16 04:00:00	16	9	9
7: 01	cec0927	普通固话	2020-10-15 04:00:00~2020-10-16 04:00:00	16	9	9

若不选择，默认导出该企业下所有号码通话时长统计数据。最大支持导出1000条数据。

----**结束**

2 租户管理员指南

租户管理员即使用云客服服务企业的管理员，当系统管理员创建租间并根据业务需要配置租间的帐号信息后，租户管理员使用帐号即可登录管理租间。

2.1 认识您的租间

当您第一次登录租间，您需要了解您租间已分配了哪些资源，有哪些使用限制。

2.2 管理人员

客户服务云支持您为自己的客服中心维护组织机构以及员工，且不同员工可通过权限控制来完成不同的功能操作。

2.3 导入联邦用户

虚拟呼叫中心支持导入第三方系统的用户，例如联邦用户。

2.4 启用人工服务

虚拟呼叫中心员工信息配置完成后，便可以开始配置服务内容。

2.5 配置普通IVR

普通IVR流程可以完成相对简单的外呼任务，实现自动外呼，无需人工参与，减少成本。但是需要客户反馈操作，流程相对固定。

2.6 配置智能IVR

操作员可通过拖拽图元绘制流程的方式，配置任务型多轮对话机器人以及问答型对话机器人。

2.7 配置移动客服

租户管理员可以配置移动客服，实现呼入转接到指定技能队列或者号码上。

2.8 配置多媒体渠道

客户服务云支持微信、WEB端、Twitter、Email、WhatsApp、Facebook、LINE、5G消息多种接入方式，客户可以随时随地获得客户服务云的服务。

2.9 外呼风险监控

当租户的外呼超过已配置策略的预警值，则会生成一条风控记录，由系统管理员知会租户管理员。租户管理员可以查看风险控制策略执行情况。

2.10 质检管理

客户服务云提供人工和智能化的事后质检功能，管理员需要根据本章完成相关评分、规则的配置，质检员才能完成相应的质检操作。

2.11 管理通知中心

本章节介绍如果管理通知中心，完成各项通知。

2.12 管理客户中心

租户管理员或客服代表可以查看客户信息和客户的接触记录信息，也可以新增客户信息。

2.13 配置智能外呼

租户管理员通过本章节可以完成配置智能自动外呼的配置，分类管理外呼任务，包括自动外呼和人工外呼，合理规划外呼任务。

2.14 管理问卷

问卷调查即以问题的形式系统的记载调查内容，管理员配置问卷后可用于其他业务进行调查统计。

2.15 管理智能实训

智能实训任务是通过已发布的智能IVR流程对座席定期进行任务培训考试，检查座席业务技能情况。

2.16 配置知识库

此章节介绍知识库相关配置，租户管理员配置知识，以供座席使用参考。

2.17 配置公共资源

2.18 业务故障放通管理

本章节介绍业务故障的放通管理操作，指导操作员在业务故障的情况下紧急处理故障，保证业务正常。

2.19 护航浏览

2.20 社交媒体运营

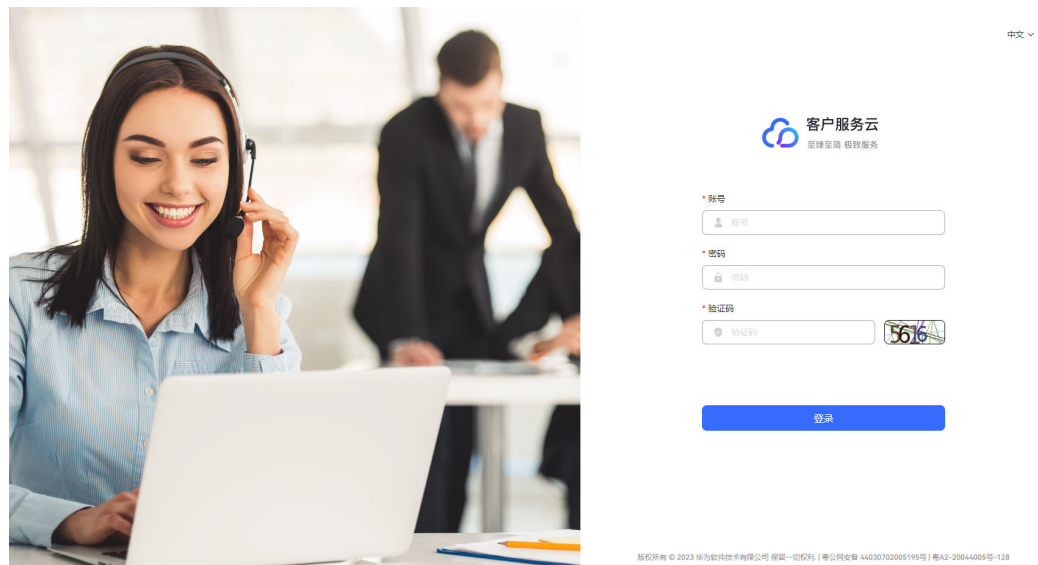
2.21 管理工单配置

2.1 认识您的租间

当您第一次登录租间，您需要了解您租间已分配了哪些资源，有哪些使用限制。

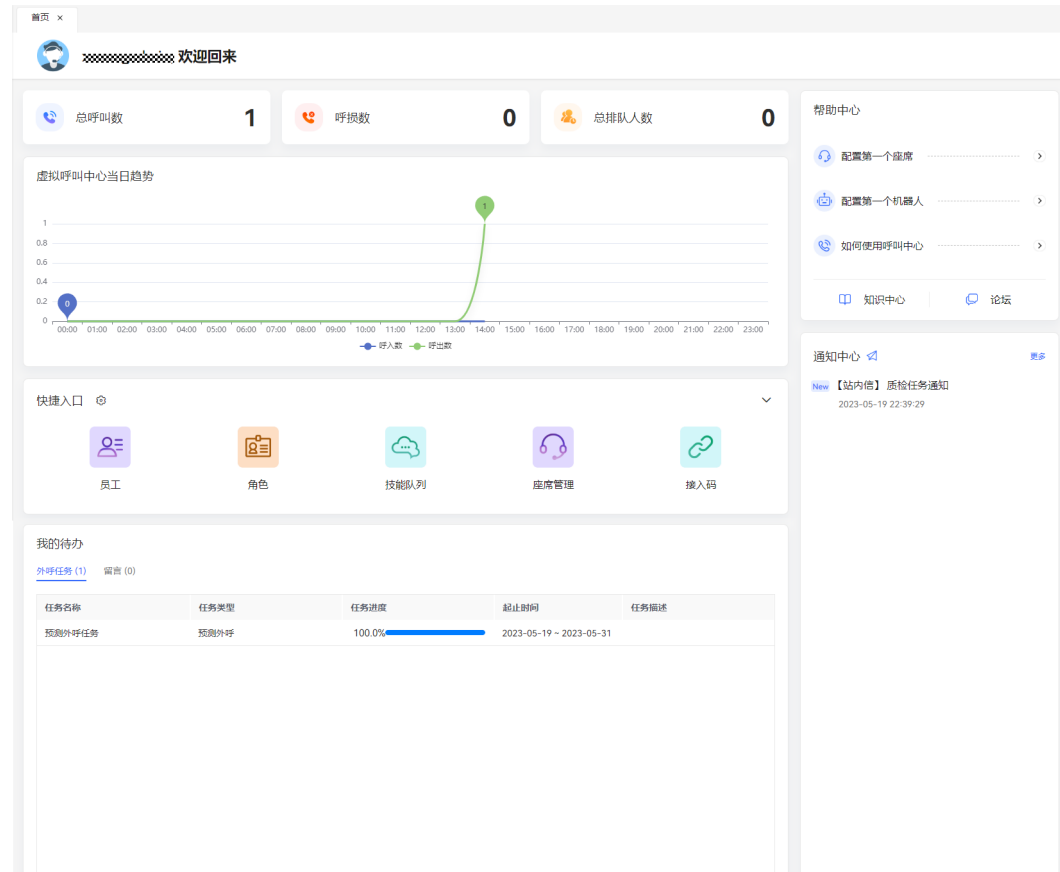
您可以使用已分配的业务账号登录客户服务云。

图 2-1 登录导航



使用业务账号登录成功后，默认打开“首页”。首页关闭的情况下，可以直接在菜单栏中单击“首页”打开。







图 2-2 首页



- 呼叫中心统计指标：当前指标统计只在租户管理员页面展示。
 - 总呼叫数：当日租间下所有呼叫总数。
 - 呼损数：当日租间下所有呼损数。
 - 总排队人数：实时指标，统计租间当前排队来话数量。
 - 虚拟呼叫中心当日趋势：折线图展示当日虚拟呼叫中心下呼入数、呼出数。
单击 呼入数、 呼出数，支持选择/取消虚拟呼叫中心当日呼出数据/呼入数据指标。
- 快捷入口：
 - a. 租户管理员默认已选择的快捷菜单入口包括：员工、角色、技能队列、座席管理、接入码、被叫配置、渠道配置、网关配置、短信配置、休息原因设置。首页默认展示全部菜单快捷入口，单击 ，支持收起部分菜单快捷入口。
座席默认已选择的快捷菜单入口包括：座席参数、接触记录、操作记录、转接记录、休息记录、座席监控、录音质检、质检任务查询、质检结果查询、复议管理。首页默认展示部分菜单快捷入口，单击 ，支持展开全部菜单快捷入口。
 - b. 单击 ，进入设置快捷入口界面。



c. 配置菜单快捷入口。

- i. 已选择快捷菜单中单击 ，或者菜单待选区单击 ，取消选择不需要的快捷入口。
 - ii. 菜单待选区单击 ，选择需要的快捷入口。已选择的菜单快捷入口支持拖拽更新入口展示顺序。
 - iii. 单击“保存”，菜单快捷入口配置完成。
- 我的待办：
 - 外呼任务：租间已开启“智能外呼”特性。展示租间下所有已配置的外呼任务信息。
 - 留言：展示租间下所有留言信息。
 - 帮助中心：展示快速配置座席、机器人和使用呼叫中心资料。
 -  **知识中心**：进入知识库首页，租间已开启“知识库”特性。
 -  **论坛**：进入华为论坛首页。
 - 通知中心：展示当前业务账号下所有通知信息。
 - ：打开发送通知。
 - 单击“更多”，打开通知中心页面。
 - **New**：表示当前通知信息处于未读状态，可单击通知信息查看通知详情。

您可以开始了解您的租间信息、租间资源以及需要配置哪些设置。

- 您可以选择“配置中心 > 系统管理 > 租户基本信息”，了解您的租间相关的基本信息、已拥有的资源信息以及可以自定义的租间特性。

图 2-3 基本信息

租户信息	
租户名称 ym2209041	公司名称
创建时间 2022-08-04	租户截止日期 2022-08-31
VDN ID 45	租间ID 202208046766
时区 UTC+	时区偏移 08:00
夏令时 关闭	
联系方式	
手机号	邮箱
资源信息	
语音座席数 1	语音并发座席数 5
视频座席数 0	桌面VR座席数 0
智能VR座席数 0	TTS数 0
ASR数 1	语音在线时间 3个月
多媒体座席数 1	全能座席数 1
座席注册服务器地址及端口 10.247.0.110:5050	智能VR座席数 1
策略信息 编辑	
* 租间分配方式 技能组任务分配	* 休息排队策略 先中请者优先休息
* 座席久不在线时以语音转接 否	* 座席久不在线时以语音转接 是
对接参数	
API Fabric 标识	下载SK 重置SK
特性	
智能识别	<input type="checkbox"/>
智能座席助手	<input type="checkbox"/>
移动座席/一键双呼标识	<input type="checkbox"/>
语音通知标识	<input type="checkbox"/>
匿名外呼标识	<input type="checkbox"/>
故障提示语	<input type="checkbox"/>

其中，除了特性配置外，其他例如租间信息、资源信息是不可更改的，如果需要对基本信息和资源信息进行变更，需要联系华为运营人员处理配置。自定义租间特性包括：

- 智能识别：配置座席是否为智能座席。开启后可以配置智能座席助手、流程码参数，用于智能座席接入。
- 移动座席/一键双呼标识：
 - 系统管理员为租间配置过移动座席之后，开启后可以实现移动座席功能。
 - 系统管理员为租间开启了一键双呼特性后，开启后可以实现一键双呼功能。
- 语音通知标识：系统管理员为租间开启了语音通知特性后，开启后可以实现语音通知功能。
- 匿名外呼标识：系统管理员已为租间配置匿名外呼功能，开启后实现匿名外呼功能。
- 故障提示音：租间系统故障时提示语。具体可参考[2.4.3.1 配置故障提示语](#)。
- 客户服务云最主要的资源是座席资源，您可以选择“配置中心 > 员工中心 > 座席管理”，查看您租间下已拥有的座席详细信息。

图 2-4 座席管理

批量配置	批量导出	全部导出	重置软电话号码	刷新				
座席工号	软电话号码	业务账号	角色	座席类型	技能队列	座席手机/座话	密码剩余过期时间(天)	操作
<input type="checkbox"/>	2291	88880046	话务员	多媒体座席	defaultMediaSkill		已过期	配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2292	88880047	话务员	多媒体座席			已过期	配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2293	88880048	话务员	多媒体座席	defaultMediaSkill		已过期	配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2294	88880050	话务员	多媒体座席	defaultMediaSkill		已过期	配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2281	88880036	话务员	音频座席		90		配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2282	88880037	话务员	音频座席		90		配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2283	88880038	话务员	音频座席	defaultAudioSkill		90	配置 取消配置
<input type="checkbox"/>	2284	88880039	话务员	音频座席	defaultAudioSkill		90	配置 取消配置

您可以查看已拥有的座席数量、每个座席的座席工号以及座席已拥有的软电话号码。这些资源是不可修改资源。

座席所属类型不能超过系统管理员分配的对应类型座席数量。作为租间管理员，您需要配置座席角色、座席关联的业务账号、座席拥有的技能队列以及单个座席拥有的特性内容。具体配置可参考[2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列](#)。

说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 一通完整通话中，除了座席外，还需要配置技能队列和被叫路由。租间拥有一定数量的默认技能队列，您也可以根据需求自行创新技能队列。您的租间拥有开租时已分配的接入码，如果需要增加接入码数量，需要联系华为运维人员配置增加。

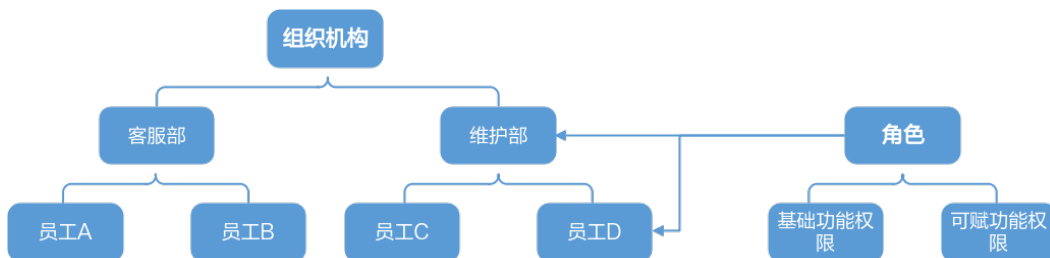
在关联了座席、技能队列和接入码三方资源后，您可以选择OpenEye配置软电话号码进行呼叫功能测试。

2.2 管理人员

客户服务云支持您为自己的客服中心维护组织机构以及员工，且不同员工可通过权限控制来完成不同的功能操作。

配置人员前，您需要了解一些基本概念。

图 2-5 人员配置



- 组织机构：企业租间拥有一个默认组织机构，可以按照职责在默认组织机构上建立组织机构。每个组织机构下可以建立多个组织。例如：客服部、维护部。
- 角色：角色是工作权限的集合。当您把某个员工赋上某角色，这个员工就拥有了这个角色包含的所有权限。例如：客服、管理员、工单责任人、任务处理人。

- 功能权限：功能权限是将界面资源（如使用某菜单的权限）、界面操作（界面上的增、删、改、查等操作）抽象成权限，只有赋给员工的角色具备了某一功能权限，该员工才能够对该资源进行操作。功能权限属于静态类的资源，一般不会随资源内配置的数据进行变化。功能权限包括：
 - 基础功能权限：指此角色拥有的权限。
 - 可赋功能权限：指此角色可以可赋予其它角色的权限，只能赋予此账号所有拥有的角色给新建的角色。
- 员工：企业内部的人员。各人员被赋予各种角色后，可以对系统进行权限内的操作。

配置人员

您需要A部门新进员工Jack开通管理员权限，使Jack可以承担管理员的工作。

步骤1 配置组织机构。

步骤2 配置角色。

步骤3 选择“配置中心 > 员工中心 > 员工”，进入员工信息管理页面，左侧展示组织机构信息，右侧展示该组织下的员工信息。

步骤4 选择组织机构，单击“新建”，进入新建员工页面。

步骤5 根据表2-1配置人员的基本信息。

表 2-1 配置人员基本信息

配置参数	配置参数解释及示例
帐号	人员的帐号。例如：j100006。
用户名	人员的名称。例如：Jack。
组织	默认选择新建前选择的所属组织机构，支持修改。
职位	选择一个职位。用于确定员工在处理质检件流程中的操作权限。
账号密码规则组	保持默认值。
描述	添加描述信息。
密码/再次输入密码	账号首次登录的密码。 首次登录时，根据该密码设置新密码。新密码与初始密码必须要有两位以上的不同字符。 设置密码时，请根据界面提示设置符合密码复杂度要求的密码。
邮箱	员工的邮箱。
联系电话	员工的电话。
访问组织	选择一个组织，在进行转移、求助的接续操作时，员工可访问该组织下的技能队列资源。

步骤6 单击“保存进入下一步”，单击“增加”，选择已配置完成的角色信息。

步骤7 单击“保存进入下一步”，配置主管信息。

1. 单击增加，新增一条主管信息。
2. 单击新增信息的“用户名”，弹框选择需要分配的主管信息，选择后单击“确定”，保存主管。
3. 操作栏单击“保存”，保存配置的主管信息。如果未执行该步骤，直接单击“完成”，主管配置会失败。

步骤8 单击“完成”，员工信息配置完成。

----结束

说明

- 已经创建的账号不支持直接删除，需要先将账号禁用后才能删除。
- 如果需要查询已经禁用的账号，请在查询条件中将状态设置为“禁用”然后单击“查询”。

配置组织机构

步骤1 选择“配置中心 > 员工中心 > 组织机构”，进入组织机构管理页面，选择默认组织机构。

步骤2 单击，新增下级组织机构，配置组织信息。

- 默认参数：父组织、运营单位。
- 自定义参数：
 - 组织名称：必填，自定义组织机构的名称。
 - 描述：可选，组织机构说明补充。
 - 座席并发服务多媒体客户数。配置生效优先级：座席级>组织级>租户级，配置为0，表示此级配置不生效，将使用其他级配置。

说明

- 座席级参数：由租户管理员赋予座席“并发最大服务客户数配置”菜单权限后，座席人员在“配置中心 > 工作台配置 > 个性化设置”中修改“并发最大服务客户数”参数值。
- 租户级参数：由租户管理员可在“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置”中修改“座席并发处理多媒体会话数”参数值。
- 座席通话结束后状态配置。取值范围：
 - 空闲态
 - 整理态

配置生效优先级：组织级>租户级，配置为“请选择”，表示此级配置不生效，将使用其他级配置。

说明

租户级参数：由租户管理员可在“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置”中修改“通话结束后座席状态”参数值。

步骤3 单击“保存进入下一步”，配置角色信息。无角色信息时，可先不配置直接进入下一步操作。

1. 单击“增加”，选择待分配角色，进入角色列表。具体角色配置可参考[配置角色](#)。
2. 选择需要的角色信息，单击“保存”，组织机构所属角色配置完成。

步骤4 单击“保存进入下一步”，配置员工信息。无员工信息时，可先不配置直接进入下一步操作。

1. 单击“增加”，选择待分配员工，进入员工列表。具体员工配置可参考[配置人员](#)。
2. 选择需要的员工，单击“确定”，组织机构所属员工配置完成。

步骤5 单击完成，组织机构配置完成。

----结束

配置角色

步骤1 选择“配置中心 > 员工中心 > 角色”，进入角色管理界面。角色管理页面会预置一个与租间名称一致的默认角色，该角色不可删除修改。

步骤2 选择默认角色，单击 ，新增角色，配置角色信息。

自定义参数：

- 角色名称：必填，自定义角色的名称。
- 备注：可选，角色说明补充。

步骤3 单击“保存进入下一步”，进入功能权限页面，配置角色所属权限。

1. 进入功能权限配置页面。
 - 基础功能权限：选择“基础功能权限”，页面右侧单击“添加功能权限”，进入功能权限配置页面。
 - 可赋功能权限：选择“可赋功能权限”，页面右侧单击“添加”，进入功能权限配置页面。
2. 选择功能权限：支持搜索定位权限，当前账号下不支持操作的权限置灰显示，权限的搜索结果高亮显示。

图 2-6 选择功能权限



功能权限状态说明：

- ：当前角色未配置当前功能权限，支持选择配置当前功能权限。
- ：当前角色不支持配置当前功能权限。
- ：当前角色已配置当前功能权限。

3. 单击“确定”，保存配置内容。

步骤4 单击“下一步”，进入已赋员工页面，单击“添加”，选择已有员工信息，单击“确定”，保存员工。已选择的员工拥有您在本角色下配置的可赋功能权限。

步骤5 单击“完成”，角色信息配置完成。

----结束

相关参考

- 菜单权限：配置系统菜单，限制本角色下员工的可用菜单。具体菜单权限说明请参考表2-2。
- 操作权限：配置页面操作功能，限制本角色下员工的操作权限。具体操作权限说明请参考表2-3。
- 接口权限：配置接口权限，现在本角色下的员工的可用接口。具体接口权限说明请参考表2-4。

表 2-2 菜单权限说明

权限名称		权限说明
系统管理	安全配置	系统管理员功能权限，租户级别无需配置。
	租户环境管理	
	租户管理	
	服务类型管理	
	环境类型管理	
系统管理		<ul style="list-style-type: none">● 操作日志：支持查看租间下业务账号的操作日志详细信息。● 登陆日志：支持查看租间下业务账号的登录日志详细信息。● 菜单管理：支持管理租间下操作菜单的内容。● 权限管理：支持管理租间下菜单的操作权限。
用户管理	用户管理	<ul style="list-style-type: none">● 组织机构：支持管理租间下的组织信息。● 员工：支持管理租间下员工的业务账号信息。● 角色：支持管理租间下员工的功能权限信息。● 账号和密码规则：支持管理租间下账号密码规则信息。● 账号锁管理：支持管理租间下账号锁定情况。● 用户群组管理：支持管理租间下员工群组信息。● 会话管理：支持管理租间下账号登录会话信息。
在线客服	座席工作台	音视频工作台：座席签入时自动打开音视频工作台，用于处理业务。
在线开发	-	系统管理员功能权限，租户级别无需配置。

权限名称		权限说明
呼叫中心监控	监控配置	<ul style="list-style-type: none">● 质检关系配置：分配质检员与话务员的质检关系。● 大屏监控配置：配置大屏监控指标。● 报表订阅配置：配置订阅报表，将订阅的报表信息定时发送邮件给指定人员。邮件发送配置参考创建邮件通知模板。● CMS系统监控：系统管理员功能权限，租户级别无需配置。
	监控管理	<ul style="list-style-type: none">● 座席监控：查看本租间下座席签入信息。监控座席，根据业务实际情况动态调整座席资源。租户管理员可以监控座席状态，不支持租户管理员对座席进行队列调整等质检操作，支持质检员（平台角色为质检员）对座席进行队列调整等质检操作。● 录音质检：查看本租间下座席音视频通话详情。支持质检员（平台角色为质检员）对座席通话的录音文件进行试听和下载。● 排队放弃监控：查看本租间下排队放弃用户详细信息。● 指标监控：查看本租间下的虚拟呼叫中心、IVR、技能队列、座席相关数据。● 呼叫全链路监控：查看前一日0时开始租间下呼如的详细信息以及呼叫轨迹。● 离线消息监控：查看本租间下的座席收到的离线消息。
	报表	查看呼叫中心监控数据，报表包括以下内容：技能队列性能报表、座席性能汇总报表、座席外呼汇总报表、座席接续操作详情报表、IVR流量报表、IVR流量按接入码统计报表、技能队列性能按接入码统计报表、技能队列汇总报表、虚拟呼叫中心性能报表、虚拟呼叫中心性能按接入码统计报表、振铃过程中被放弃的呼叫汇总报表、虚拟呼叫中心话务量间隔报表。

权限名称		权限说明
智能自动外呼	外呼管理	<ul style="list-style-type: none"> 外呼任务管理：支持配置外呼任务详情。 特殊日期管理：支持设置特殊日期，规划外呼任务执行时间。 外呼任务监控：支持外呼任务监控，检测外呼任务执行情况。 外呼黑名单管理：支持配置外呼黑名单，减少无效外呼。 外呼业务结果定义：支持定义外呼业务结果，归纳业务状态。 外呼结果定义：支持定义外呼执行结果。 外呼数据属性定义：外呼数据支持配置不同属性，添加客户信息。 外呼模板管理：支持配置外呼任务模板，配置外呼任务时引用模板内容。 特殊名单管理：支持配置特殊名单，执行外呼任务时过滤无效数据。 座席工作统计：外呼工作台支持统计数据，总结外呼任务详细。 多媒体营销管理：支持通过短信、邮件和WhatsApp进行多媒体营销。
	外呼执行	<ul style="list-style-type: none"> 外呼工作台：座席支持通过外呼工作台查看并执行外呼任务。 预约外呼：支持预约外呼，座席提前预约特定时间进行外呼任务。
	外呼配置	<ul style="list-style-type: none"> 外呼文件服务器：外呼任务数据支持通过服务器上传。 导入映射规则：外呼任务相关数据导入映射规则支持自定义。
	外呼数据源管理	外呼数据支持其他服务器进行备份存储。
外呼数据源管理	-	外呼数据支持其他服务器进行备份存储。
智能实训	智能实训管理	实训任务管理：配置实训任务详情。
	我的实训任务	我的任务：支持座席自行选择报名参与智能实训任务。
外呼风险监控	外呼风险监控	系统管理员功能权限，租户级别无需配置。菜单权限包括：策略管理、租户策略配置、统计结果查询、录入话术。
	外呼风险监控	外呼风险监控：查看风险策略控制执行情况。

权限名称		权限说明
质检	人工质检	支持管理人工质检评分规则，管理质检任务、质检归类、质检关系、质检对象，查看质检结果，支持申请质检复议。
	智能质检规则配置	支持管理智能质检规则，包括敏感词、句子、质检规则、评分设置以及业务场景。
	智能质检结果复核	支持查看通话质检列表、设置抽检计划、查看并处理质检任务。
知识库	知识管理	管理并创建知识内容。
	知识审核	审核知识详情。
	知识应用	支持知识搜索与收藏。
	模板管理	支持创建并管理知识模板。
问卷管理	问卷管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 问卷配置：配置问卷详情。 ● 模板管理：管理问卷模板。 ● 答卷查询：查询问卷答题详情。 ● 答卷统计：统计问卷关联其他业务模块详情。 ● 我的答卷：查询当前账号下相关问卷详情。
渠道配置	呼叫中心管理	系统管理员功能权限，租户级别无需配置。

权限名称		权限说明
呼叫中心配置		<p>管理租间基本配置。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 基本信息：查看租间基本信息。 ● 技能队列：管理租间技能队列。 ● 座席管理：管理租间座席配置。 ● 被叫配置：配置被叫路由。 ● 接入码：查看租间下接入码信息。 ● 设置：管理租间系统参数设置。具体配置请参考2.17 配置公共资源以及2.4 启用人工服务内容。 <p>菜单权限包括：参数配置、弹屏配置、来电原因设置、移动客服配置、回调url配置、满意度调查设置、短信配置、认证配置、灰度配置、网关配置、基础表配置、页面配置、网关监控、证书管理、休息原因设置、提示音配置、接触记录数据项配置、资源转储配置、加密信息管理、语音静默座席配置、座席路由规则配置、消息流控管理、邮件签名、系统参数配置、特殊名单管理、SP管理、联邦APP管理、UC集成配置、语音通知配置、身份验证配置、骚扰记录审核。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 数据表查询：查询并配置基础表的数据值。 ● 资源转储任务记录：管理业务资源数据转储任务。
座席信息		<ul style="list-style-type: none"> ● 座席信息：支持查看座席工号、技能队列、业务账号等相关信息内容。 ● 接触记录：支持查询座席呼叫记录。 ● 操作记录：支持查询座席操作记录详情 ● 转接记录：支持查询座席转接记录详情。 ● 签入日志：支持查询座席签入记录详情。 ● 留言管理：支持管理回复当前账号下的离线消息内容。 ● 座席参数：支持座席自定义外呼主叫号码、座席应答方式、Web是否集成控制OpenEye软电话、Web集成OpenEye视频显示参数内容。 ● 休息记录：支持查询租间下座席休息记录详情。 ● 双呼记录：开启一键双呼后，支持查询双呼记录详情。 ● 文档管理：开启合同数字签名后支持查询合同签署信息。 ● 技能重设记录：支持查询重设技能队列的详细情况。 ● 身份验证记录：支持查询所有身份验证记录的详细情况。
租户管理		<p>系统管理员功能权限，租户级别无需配置。</p>
IVR管理		<ul style="list-style-type: none"> ● 智能IVR：配置智能IVR流程。 ● IVR语音：管理上传语音文件。 ● 流程管理：管理普通IVR流程。 ● 流程转接记录：查看本租间下转IVR流程记录。

权限名称		权限说明
	通知中心	<ul style="list-style-type: none"> 通知查看：查看已接收的通知内容。 发送通知：系统管理员功能权限，租户级别无需配置。 通知模板配置：系统管理员功能权限，租户级别无需配置。 话务员发送通知：话务员只能发送内部通知中的站内信，公告通知需管理员配置公告权限后才可发送公告通知。 管理员发送通知：以邮件、短信或者公告的形式给座席发送相关通知内容。 通知模板：配置管理员通知模板。 变量配置：配置站内信模板发送站内信时可应用变量。 消息路由配置：区分邮件消息和短信消息。 通知类型配置：配置不同通知类型，例如公告。
	系统管理	系统版本：系统管理员功能权限，租户级别无需配置。
	客户中心	客户中心管理：支持管理租间下客户信息。
服务渠道配置	社交媒体	运营人员处理
	运营管理	<ul style="list-style-type: none"> 渠道配置：配置多媒体接入渠道，支持微信、WEB端、Twitter、Email、WhatsApp、Facebook、LINE、5G消息多种接入方式。 多媒体库管理：支持常用语、语音、视频、图片、地址、个性化表情、卡片模板类型的多媒体数据，用于座席呼叫时使用。 工作台配置：配置工作时间和非工作时间。 邮件消息管理：管理邮件消息内容。
	在线客服	<ul style="list-style-type: none"> 个性化设置：配置个性化的昵称、欢迎语等信息，座席处理业务时展示。 在线交谈工作台：座席处理微信、WEB端、Twitter、Email、WhatsApp、Facebook、LINE、5G消息渠道接入的业务信息。 个性化常用语：配置座席处理业务时使用的常用语。
首页	-	首页配置常用功能。
工单管理2.0	工单工作台	创建工单、合并工单、创建任务。

权限名称		权限说明
	工单配置	<ul style="list-style-type: none">• 工单状态• 工单字段• 工单模板• 工单内容模板• 工单类型• 工单角色列表• 用户角色列表
	历史工单	查看历史工单记录。

表 2-3 操作权限说明

权限名称		权限说明
站内信管理	发送站内信	支持发送站内信通知。
通知中心管理	发送公告	通知中心发送公告类型通知。
	群发站内信	通知中心发送站内信给群组。
座席管理	修改座席号码	座席可以修改座席信息页面的“固话/手机号”。

权限名称		权限说明
呼叫中心管理	接续管理	<p>用于配置座席可执行的呼叫接听操作。</p> <ul style="list-style-type: none"> 示忙与示闲：座席状态，示忙态表示正在处理来话，示闲态表示随时准备接听来话。 休息与结束休息：座席离开无法处理业务状态，休息时长不超过24小时。 转接：可将来话转移给外部号码、其他客服代表或技能队列。来话转接后，通话的相关信息也同步转移。 保持与取消保持：座席保持与客户的本次通话，保持期间客户侧可听到保持的提示音乐，座席侧可执行其他操作或者外呼求助，完成后可继续与客户进行通话。 外呼：座席主动拨打电话。 三方会话：座席与客户通话时可以呼起被求助座席进行三方会话，其中一方结束，其他两方可以继续通话。 求助：座席遇到无法即时处理的业务时可以发起求助，选择两方求助时客户通话会被保持，选择三方求助时三方进行通话。 静音与取消静音：座席可以选择关闭本端设备声音。 挂断通话：座席主动结束通话。 应答：座席接到客户来话，选择接听处理。 音视频切换：座席可以将视频通话切换为音频通话，或者将音频通话切换为视频通话。 内部呼叫：座席在无客户呼叫期间拨打内部其他座席号码。 座席多渠道支撑：座席可以通过多媒体接入渠道与客户进行交谈。 回呼：音视频工作台支持座席根据历史接触记录进行主动呼叫，继续中断的业务。 二次拨号：座席支持回拨呼叫通话记录中已有的客户号码。 协同浏览
	接触记录管理	<ul style="list-style-type: none"> 查询所有接触记录：查询所有业务账号的接触记录情况。 录音在线播放：在线播放接触记录中的录音。 录音下载：下载接触记录中的录音文件。 接触记录导出：导出接触记录信息。
	质检	<p>质检员可以干预普通座席的通话情况，保证业务处理顺利进行，同时可以管理质检结果。质检操作包括：监听、插入、切换、拦截、强制退出、强制示闲、强制示忙、耳语、查询所有质检结果、修改质检结果、删除质检结果。</p>
	操作记录管理	<p>操作记录包括：查询所有操作记录、查询所有转接记录、查询所有签入日志、查询所有休息记录和导出签入日志。</p>
	隐私声明	<p>系统管理员功能权限，租户级别无需配置。</p>

权限名称		权限说明
留言管理		<ul style="list-style-type: none"> 留言录音播放：在线播放留言中的录音。 留言录音下载：下载留言中的录音文件。 查询所有留言记录：查询所有座席工号下的留言记录。
IVR语音管理		文件上传：上传语音文件用于IVR流程。
重置密码		重置租间密码：重置租间下员工账号的密码。
重置数据		重置租间系统参数：重置“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置”的参数值。
IVR流程管理		-
租户AKSK配置		系统管理员功能权限，租户级别无需配置。
邮件附件		发送邮件类型的通知时，可以上传和下载邮件中的附件文件。操作权限包括：附件上传、附件下载。
用户号码明文展示		客户号码明文展示，不做匿名处理。
座席工作台		<ul style="list-style-type: none"> 弹屏参数传递：来电弹屏配置为外部页面时，访问第三方页面时会携带参数。 弹屏查询自定义数据：查询来电弹屏页面中自定义数据值。 弹屏修改自定义数据：更新来电弹屏页面中自定义数据值。 邮件座席转发：支持座席转发邮件内容。 座席发送本地多媒体文件：支持座席发送多媒体类型文件。 邮件座席发送本地附件：支持座席发送邮件时上传本地附件。 邮件座席抄送密送：支持座席发送邮件时进行抄送和密送。 外发短信通知消息：支持座席在与客户接触中发送短信通知消息给客户，支持在客户接触详情中查看消息发送记录和补发短信通知消息给客户。 外发whatsapp通知消息：支持座席在与客户接触中发送whatsapp通知消息给客户，支持在客户接触详情中查看消息发送记录和补发whatsapp通知消息给客户。 外发邮件通知消息：支持座席在与客户接触中发送邮件通知消息给客户，支持在客户接触详情中查看消息发送记录和补发邮件通知消息给客户。 身份认证：支持座席发起身份验证。

权限名称	权限说明
基础数据表管理	查看去掩码数据：查看自定义的基础数据表中去除掩码后的数据内容。
下载SK	下载SK信息到本地。
大屏监控管理	<ul style="list-style-type: none">查看公共大屏监控：支持查看大屏监控数据详情。编辑公共大屏监控：支持自定义大屏监控数据参数。查询所有组织机构数据：支持查看所有组织机构下大屏监控数据。
邮件座席管理	<ul style="list-style-type: none">分配邮件给其他座席处理：支持转发邮件给其他座席处理。查看所有座席邮件：支持查看租间下所有座席收发的邮件内容。
报表	查询所有组织报表数据：支持查询租间下所有组织机构中的报表数据。
转接记录管理	<ul style="list-style-type: none">录音在线播放：支持在线查看转接记录中的录音文件。录音下载：支持下载转接记录中的录音文件。
文档管理	预览文档：支持预览文档内容。 下载文档：支持下载文档文件。 操作所有文档：支持对租间下的所有文档进行查询和失效操作。
指标监控	查询所有组织报表数据：支持查询租间下所有组织机构中的监控指标数据。
特殊名单管理	骚扰记录审核：审批座席提交的骚扰记录，租户管理员默认权限，租户级别无需配置。


表 2-4 接口权限说明

权限名称	权限说明
MR节点服务权限	MR节点服务权限
CASE APP节点服务权限	CASE APP节点服务权限
SLA节点服务权限	SLA节点服务权限

配置用户群组

用户群组可用于配置质检关系时区分质检对象的依据之一。

步骤1 选择“配置中心 > 员工中心 > 用户群组”，进入用户群组管理页面，选择默认群组。

步骤2 单击，新增群组，配置用户群组基本信息。

- 用户群组名称：必填，用户群组的名称。例如：管理员群组。
- 描述：可选，用户群组的补充说明。

步骤3 单击“保存进入下一步”，进入已赋员工页面，单击“添加”，选择已有员工信息，单击“确定”，保存员工。

步骤4 单击“完成”，用户群组信息配置完成。

----结束

配置帐号和密码规则

客户服务云默认存在一个Default帐号密码规则，并且不支持修改删除，系统管理员下还默认存在一个Machine帐号密码规则，用于校验前台界面配置的一些机接口密码（例如：智能IVR侧的API口令等）。同时支持系统管理员或租户管理员自定义帐号和密码规则。

步骤1 选择“配置中心 > 员工中心 > 账号和密码规则”，进入规则管理页面。

图 2-7 帐号和密码规则



规则组列表	名称	描述	操作
1123	1123	1123	修改 删除
cash	cash	测试使用1	修改 删除
Default	默认	默认	修改 删除 >
taojing	taojing	测试规则组	修改 删除
Machine	Machine part rule	Machine-machine account pa...	修改 删除

规则列表	名称	分类	类型	值	启用	操作
帐号最大长度	帐号规则	校验规则	64	启用	修改	
帐号最小长度	帐号规则	校验规则	3	启用	修改	
密码最大长度	密码规则	校验规则	20	启用	修改	
密码最小长度	密码规则	校验规则	8	启用	修改	
密码必须包含数字	密码规则	校验规则	Y	启用	修改	
密码必须包含大写字母	密码规则	校验规则	Y	启用	修改	
密码必须包含小写字母	密码规则	校验规则	Y	启用	修改	
密码必须包含特殊字符	密码规则	校验规则	Y	启用	修改	
密码不能和最近几次密码相同	密码规则	校验规则	5	启用	修改	

步骤2 “规则组列表”页面，单击“新建”，新增一条帐号密码规则。

步骤3 配置规则信息，单击“保存”，自定义帐号和密码规则创建成功。

步骤4 （可选）自定义配置的规则支持“删除”和“修改”，修改时编码内容不支持修改。

步骤5 选择已创建的帐号和密码规则后，在“规则列表”页面选择需要修改的规则，单击“修改”，修改规则内容。

说明

部分密码规则项的修改或关闭（如密码最小长度、密码必须包含数字等）将会影响密码安全程度，带来安全风险，请谨慎修改或关闭。

步骤6 自定义修改规则的“值”和“启用”状态，单击“保存”，完成规则配置。

----结束

2.3 导入联邦用户

虚拟呼叫中心支持导入第三方系统的用户，例如联邦用户。

前提条件

- 系统管理员已完成联邦APP的添加。
- 系统管理员新建租户时已完成为租户配置第三方认证系统。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 员工中心 > 员工”。

步骤2 单击“导入联邦用户”，选择“导入联邦用户”，单击下载模板，打开模板并添加待导入的用户信息。

一个模板最多导入10000条数据，模板大小不能超过10M。

步骤3 单击，选择已添加完成的模板，单击提交。

步骤4 单击“确定”，关闭弹窗。

步骤5 单击“导入联邦用户”，选择“联邦用户导入结果”，查看本次导入结果。

“状态”为成功，表示本次导入成功。

步骤6 单击“导入结果”列的“下载”，可下载导入结果详情。

说明

开始时间超过7天，下载按钮消失，不可再下载导入结果。

此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

步骤7 返回“配置中心 > 员工中心 > 员工”，在员工帐号列表中展示已添加的联邦用户。

步骤8 设置联邦用户的角色，详情请参见[配置角色](#)。

----结束

2.4 启用人工服务

虚拟呼叫中心员工信息配置完成后，便可以开始配置服务内容。

2.4.1 音视频服务

租户管理员配置技能队列、被叫路由，并且关联业务帐号和座席工号后，座席即可正式使用呼叫业务。

2.4.1.1 维护租间技能队列

虚拟呼叫中心添加完成后，租户管理员需要对虚拟呼叫中心下的技能队列、座席账号进行维护。

背景信息

重新修改多媒体技能队列的子类型后，需要同步修改关联的被叫配置、座席配置、渠道配置、IVR流程、智能IVR流程。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，租户管理员账号、密码为创建租户时设置的管理员账号与密码。

说明

若忘记密码可使用系统管理员登录客户服务云，选择“呼叫中心管理 > 租户管理”，点击对应租间名称操作列的“管理”，点击右上角的“重置密码”，完成租户管理员的密码修改。

步骤2 选择“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”，单击“创建”，为虚拟呼叫中心添加技能队列。

安装后系统已自动创建默认的技能队列，您可以直接使用，或进行修改，或重新创建，最多可创建1000条技能队列。

步骤3 进入技能队列配置页面，根据表2-5配置技能队列。

图 2-8 技能队列界面

表 2-5 参数属性

参数属性	说明
技能队列名称	字符串长度≤20。
最大等待时间（秒）	默认：60 单位：秒 输入范围：1-60000
最大排队人数	默认：100 输入范围：1-10000
描述	字符串长度≤50。

参数属性	说明
类型	<p>取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none">• 语音：专门处理语音类业务• 多媒体：专门处理多媒体业务• 视频：专门处理视频业务• 语音点击通话：协同多媒体业务使用，提供客户与座席进行文字交谈时，直接与座席进行音频通话的能力。• 视频点击通话：协同多媒体业务使用，提供客户与座席进行文字交谈时，直接与座席进行视频通话的能力。 <p>说明 点击通话类型的技能队列目前仅用于Web渠道。</p> <p>默认：语音</p>
子类型	<p>类型选择多媒体时，需要配置。 选择用于的渠道类型，不选表示适用于所有渠道。取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none">• WEB• WHATSAPP• LINE• WECHAT• FACEBOOK• TWITTER• 5G• EMAIL• SMS• INSTAGRAM• TELEGRAM• 空
整理态时长（秒）	<p>默认：60 单位：秒 输入范围：0-3600</p>
最大通话时长(秒)	<p>对于人工业务，需要限制业务代表与用户的谈话时间。 如果从客户拨号发起呼叫到通话结束挂机的时间超过此处设置的值，系统会自动释放呼叫。</p> <p>默认值：86400 单位：秒 输入范围：1-86400</p>

参数属性	说明
参数配置	<p>个性化配置。取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 排队超时配置 <ul style="list-style-type: none"> - 处理方式 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 释放（默认） ▪ 转接 - 设备类型 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 技能队列 ▪ IVR - 请选择IVR/技能队列 ● 排队遇忙、溢出配置 <ul style="list-style-type: none"> - 处理方式 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 释放（默认） ▪ 转接 - 设备类型 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 技能队列 ▪ IVR - 请选择IVR/技能队列 - 队列占用率(%) 即“设备类型”选择“技能队列”时的转接后队列的设备占用率。 “设备占用率(%)”=(非空闲座席数/签入该队列的座席数)*70%+(排队的呼叫数目/“最大呼叫排队数目”)*30%。 当“设备类型”取值选择为“技能队列”时该参数生效。 当转接后队列的实际设备占用率低于此处设置的值，系统才允许将呼叫转移到该队列中继续处理，否则呼叫将释放。 取值范围0-100 - 忙转条件 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 设备占用率(%) ▪ 等待时长(秒)： - 设备占用率阈值(%) / 等待时长(秒) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 当“忙转条件”设置为“设备占用率”时“设备占用率阈值(%)”取值范围0-100

参数属性	说明
	<ul style="list-style-type: none">▪ 当“忙转条件”设置为“等待时长”时“等待时长(秒)”取值范围0-9999- 最大呼叫排队数据计算方法<ul style="list-style-type: none">▪ 固定值：“最大呼叫排队数目”设置的值为“最大排队呼叫数”。▪ 按签入座席比例：“比例系数”的值除以100，再乘以签入座席数，得出的结果向上取整后作为技能队列允许的“最大排队呼叫数”。- 最大呼叫排队数目/比例系数<ul style="list-style-type: none">▪ “类型”选择“语音”或“视频”：0-10000▪ “类型”选择“多媒体”或“语音点击通话”或“视频点击通话”：1-10000● 无人上班配置<ul style="list-style-type: none">- 处理方式<ul style="list-style-type: none">▪ 释放（默认）▪ 转接- 设备类型<ul style="list-style-type: none">▪ 技能队列▪ IVR- 请选择IVR/技能队列● 排队等待配置<ul style="list-style-type: none">- 排队等待方式<ul style="list-style-type: none">▪ 播放等待音（默认）▪ 自定义等待音▪ IVR- 请选择IVR/请选择等待音● 保持等待配置<ul style="list-style-type: none">- 保持等待方式<ul style="list-style-type: none">▪ 默认等待音（默认）▪ 自定义等待音- 请选择等待音● 业务代表应答方式配置<ul style="list-style-type: none">- 业务代表应答方式

参数属性	说明
	<ul style="list-style-type: none">报工号不报语音自定义报工号 <p>说明 语音、视频、点击通话类型技能队列支持转接IVR和技能队列，多媒体类型的技能队列仅支持转接技能队列。 转接的技能队列类型要与创建的技能队列类型一致。 等待音配置目前仅支持语音、视频类型的技能队列，视频、点击通话类型的技能队列该配置不展示。</p>

步骤4 单击“完成”完成配置。

----结束

2.4.1.1.1 配置排队等待音

技能队列添加完成后，租户管理员可为技能队列配置自定义排队等待音。

前提条件

待配置的技能队列类型为：语音、视频。

业务场景

- 客户接入座席前排队等待时，听到的提示音。
- 业务代表将来话转移，客户等待时，听到的提示音。

操作步骤


步骤1 上传自定义的排队等待音。

详情请参见[2.5.2 配置语音文件](#)，使用场景请选择“提示音”。

步骤2 联系系统管理员审核上传的排队等待音。

审核通过后进行下一步操作。

步骤3 选择“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”，选择一条音频或视频技能队列，单击操作列的“编辑”。

步骤4 单击，展开“参数配置”。

步骤5 找到“排队等待配置”，单击“排队等待方式”，选择“自定义等待音”。

步骤6 单击“请选择等待音”，选择审核通过的提示音，单击“确认”。

步骤7 单击“保存”，完成配置。

----结束

2.4.1.1.2 配置保持等待音

技能队列添加完成后，租户管理员可为技能队列配置自定义保持等待音。

前提条件

待配置的技能队列类型为：语音、视频。

业务场景

客户接入座席，座席保持当前语音通话，客户可听到一段提示音。

操作步骤


步骤1 上传自定义的保持等待音。

详情请参见[2.5.2 配置语音文件](#)，使用场景请选择“提示音”。

步骤2 联系系统管理员审核上传的保持等待音。

审核通过后进行下一步操作。

步骤3 选择“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”，选择一条音频或视频技能队列，单击操作列表的“编辑”。

步骤4 单击，展开“参数配置”。

步骤5 找到“保持等待配置”，单击“保持等待方式”，选择“自定义等待音”。

步骤6 单击“请选择等待音”，选择审核通过的提示音，单击“确认”。

步骤7 单击“保存”，完成配置。

----结束

2.4.1.2 配置被叫配置

接收到客户来话后，需要根据路由策略将客户路由到自助语音设备IVR或人工座席上，为使人工座席能够正常接听来话，您需要先完成被叫路由配置。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 被叫配置”，进入配置页面。

步骤2 单击“新增”，为虚拟呼叫中心添加被叫路由。

图 2-9 新增被叫配置界面



新增 ×

*接入码 6688 +	扩展码 请输入扩展码
*设备类型 技能队列 v	*技能队列 defaultAudioSkill +

取消 完成

配置参数介绍如下：

- 接入码：单击“+”选择接入码时，弹出框中展示接入码的类型，人工语音业务请选择“音视频”类型的接入码。您可以根据需要选择不同类型的接入码。
- 扩展码：表示在接入码后需要继续拨该号码才能够路由到目的设备上。例如此处扩展码配置成1，则用户需要拨打66881，才能够接入defaultAudioSkill技能队列上。
- 设备类型：人工语音服务请选择技能队列。
- 技能队列：单击“+”选择技能队列时，弹出框中供选择的技能队列的类型与“接入码”的类型一致，例如“接入码”为“音视频”类型，那么可供选择的技能队列全部为“音视频”类型。

步骤3 单击“完成”，保存被叫配置。

----结束

2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列

租户管理员为座席工号分配业务账号和技能队列后，座席即可进行音视频通话业务。

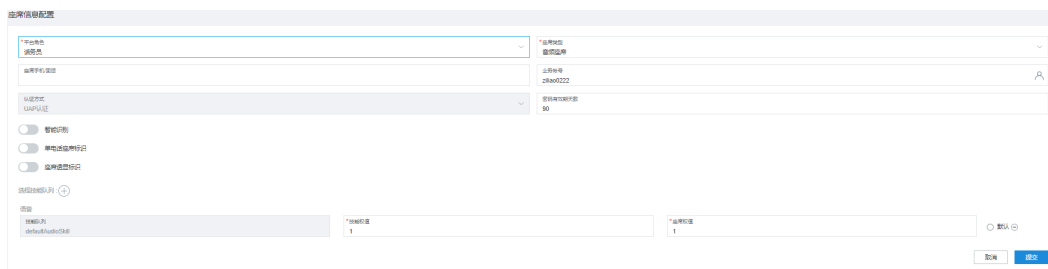
操作步骤

步骤1 以租户管理员账号和密码登录客户服务云，选择“配置中心 > 员工中心 > 座席管理”，进入座席管理页签。

步骤2 选择一条座席工号信息，操作栏单击“配置”，进入座席信息配置页面。

步骤3 配置业务账号以及技能队列。

图 2-10 座席信息配置



- 平台角色ID：必填，选择该座席所属角色，此处人工语音业务请选择话务员。
 - 话务员：对客户的来话进行接听和转接。
 - 质检员：对普通话务员与客户的通话进行干预，例如插入、拦截、强制示忙等，用于对话务员处理来话的表现做辅导和监督。
 - 外呼座席：对客户的来话进行接听、转接，不接来话。
- 座席类型：必填，选择该座席类型，可以处理的业务类型，此处人工语音业务请选择音频座席。
 - 音频座席
 - 视频座席

- 多媒体座席
- 全能型座席
- 座席手机/固话：配置座席使用的手机或者固定电话，此处人工语音业务可为空。
- 业务帐号：配置已创建的人员账号，具体可参考2.2 管理人员，此处可先配置创建租间时的租户管理员。
- 认证方式：软电话认证方式，默认选择UAP认证即可。
 - UAP认证：后续登录Openeye软电话时使用软电话号码和密码登录。
 - 统一认证：系统自动认证
- 密码有效期天数：座席工号密码有效期天数，请保持默认。
- 智能识别：默认关闭，配置座席是否为智能座席。智能座席除了基本的语音控制功能外，支持实时的语音转文本，以及相关的智能推荐功能。当您开启智能识别开关时，需要保证开启智能座席的数量不能超过租户开通时分配的智能座席数。
- 单电话座席标识：开启这个特性后，座席拨指定接入码就可以进入一个IVR流程，根据IVR提示按某个键就能输入工号、密码签入，然后就可以用手机接电话。当您开启开关时，需要系统运维人员给租户基于平台定制单电话座席流程，并由租户提供号码资源，供单电话座席流程接入，才可正常使用该功能。
- 座席透显标识：用于第三方标记座席是否具有透显特性，不是功能特性开关，仅作为一个标签。透显特性是指座席可以自定义用户侧主叫显示号码（用户看到的主叫号码）与座席侧主叫显示号码（客户经理看到的主叫号码）。
- 选择技能队列：配置座席的技能队列。如果需要添加多个技能队列，那么需要保证添加的所有技能队列的媒体类型一致，全能型座席除外，例如都为“音视频”类型或者都为“多媒体”类型。单击“默认”，可指定默认技能队列。

说明

- 默认技能队列可设置多个，但每种技能队列分类，只允许设置一个默认技能队列。
- 如果座席类型选择“视频座席”，您在申请租户资源时，需要申请对应的视频座席数。
- 如果座席类型选择“多媒体座席”，您在申请租户资源时，需要申请对应的多媒体座席数。
- 如果座席类型选择“全能型座席”，您在申请租户资源时，需要申请对应的全能型座席数。
- 如果业务账号不够用，请到“配置中心 > 员工中心 > 员工”下添加，此处不赘述。

步骤4 单击提交，为座席工号分配业务账号和技能队列完成。

步骤5 （可选）单击“批量配置”，进入座席信息配置页面，进行批量配置。

图 2-11 批量配置

批量选择
批量配置方式
 批量配置 批量ID
已选座席：
+ 1496 X

座席信息配置

平台名称	座席ID
登录人名称	技能队列
当前座席ID	认证方式
业务账号	业务账号
密码有效期	智能识别
单电话座席ID	单电话座席ID

选择技能队列

+
技能队列

技能队列	技能队列ID	技能队列值	默认
defaultAudioSkill	1	1	<input checked="" type="radio"/>

多媒体

技能队列	技能队列ID	技能队列值	默认
defaultMediaSkill	1	1	<input type="radio"/>

取消 提交

- 批量选择：可选择按工号或者按号段的方式选择需要配置的座席。
- 座席信息配置：可参考[配置业务账号以及技能队列](#)进行配置。

步骤6 （可选）勾选部分座席单击“批量导出”或直接单击“全部导出”，可进行批量或全部导出座席信息。

说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

----结束

后续操作

租户管理员需重置座席的软电话号码密码，密码不由租户管理员设置，系统将随机生成，后续由座席人员再自行修改软电话号码密码。

步骤1 租户管理员登录系统，选择“配置中心 > 员工中心 > 座席管理”。

步骤2 勾选一个座席工号前的复选框，单击页面左上角的“重置软电话密码”。

说明

请记住这个座席工号绑定的软电话号码，验证时需要使用。

步骤3 填写当前账号的密码，单击“完成”，完成密码重置。

----结束

2.4.1.4 配置业务代表应答方式

技能队列添加完成后，租户管理员可为技能队列配置自定义的业务代表应答方式。

前提条件

待配置的技能队列类型为：语音、视频。

业务场景

客户接入座席，座席接听后，客户可听到一段提示音。

操作步骤


步骤1 上传自定义的报工号前音和报工号后音。

详情请参见[2.5.2 配置语音文件](#)，使用场景请选择“报工号前音”和“报工号后音”。

步骤2 联系系统管理员审核上传的报告工号前音和报工号后音。

审核通过后进行下一步操作。

步骤3 选择“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”，选择一条音频或视频技能队列，单击操作列的“编辑”。

步骤4 单击，展开“参数配置”。

步骤5 找到“业务代表应答方式配置”，单击“业务代表应答方式”，选择“自定义报工号”。

步骤6 单击“报工号前音”，选择审核通过的“报工号前音”，单击“确认”。

步骤7 单击“报工号后音”，选择审核通过的“报工号后音”，单击“确认”。

步骤8 单击“保存”，完成配置。

📖 说明

业务代表应答方式配置为自定义报工号时，报工号前音+工号+报工号后音的总时长应小于20s，如果超过20s时长只会播报前20s的语音数据。

---结束

2.4.2 座席工作台


租户管理员统一管理座席工作台设置，座席可在进行呼叫业务时使用。

2.4.2.1 配置来电原因

租户管理员配置来电原因，可供座席在受理业务时选择，用于标识来电原因。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 来电原因设置”。

步骤2 单击，新增来电原因。

步骤3 配置来电原因参数。

图 2-12 来电原因配置



表 2-6 来电原因参数说明

参数属性	说明
名称	必填，来电原因名称，不超过50个字符。
描述	选填，描述信息，不超过500个字符。
关联工单类型	选择来电原因关联的工单类型。 该参数需要开启Case特性后才可以配置。

参数属性	说明
状态	取值范围： <ul style="list-style-type: none">• 启用• 停用

步骤4 “状态”选择“启用”，单击“保存”，完成来电原因配置。

步骤5 （可选）选择已配置的来电原因，单击，新增二级来电原因，配置完成后单击“保存”。

----结束

2.4.2.2 设置休息原因

租户管理员为座席设置休息原因，包括休息时长，供座席休息时选择。

前提条件

1. 租户管理员进入“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置”，配置以下参数内容。
 - 座席休息超时是否强制结束休息: 0:否;1:是: 配置为0。
 - 座席休息超时给主管发送站内信模板ID: 配置为已创建完成的站内短信模板ID。站内信通知模板配置参考管理员配置通知模板中的[站内信](#)。
2. 租户管理员已为座席设置了主管。

场景描述

座席签入后需要更新座席状态为“休息”时，系统会提供座席选择休息原因。选择相应的原因码后，休息时间开始计时。座席休息结束后，可变更座席状态，休息计时结束。当休息时间超过所选原因码设置时间，系统会提示休息超时，并给座席主管发送站内信，通知座席主管座席休息已超时。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 休息原因设置”。
- 步骤2** 单击“新增”，进入新增休息原因界面。

新增休息原因✕

*原因码
01

*原因描述
吃饭

*休息时长
00 ∨ : 30 ∨ : 00 ∨

提交

表 2-7 新增休息原因界面元素说明

元素/组件名称	类型	元素/组件描述	取值范围	触发事件	备注
原因码	文本框	输入原因码。	纯数字： 1-255	输入	不可重复。
原因描述	文本框	输入原因描述。	字符串长度 <=100	输入	-
休息时长	下拉框	输入休息时长	纯数字，时 分秒格式： 00:00:00。 休息时长需 要大于0秒 小于24小 时。	输入	-

步骤3 单击“提交”，完成配置。

步骤4 单击“刷新”，并同步到呼叫中心平台。

----结束

后续操作

已配置的休息原因支持：

- 单击“编辑”，修改休息原因内容。
- 单击“删除”，删除该条休息原因。
- 页面顶部单击“删除”，可批量删除休息原因。

📖 说明

- 客户服务云上存在，呼叫中心平台上不存在，删除客户服务云上的原因码。
- 客户服务云上不存在，呼叫中心平台上存在，客户服务云上增加此原因码，默认休息时间10分钟。
- 客户服务云和呼叫中心平台都存在，比较原因码的基础信息，有变化则更新客户服务云中的原因码信息。

2.4.2.3 配置接触记录数据项

接触记录客户信息，补充在接触记录质检、音视频工作台，分析时，可获取有用的客户信息。

2.4.2.3.1 新增扩展数据项

前提条件

租户已提供查询客户扩展信息的接口给客户服务云，并由客户服务云侧提供用于对接客户查询接口的二次开发接口，完成对接。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接触数据项配置”。

步骤2 新增接触扩展信息数据集。

1. 单击“接触扩展信息数据集”，进入配置页面，单击“新增”。
2. 根据表2-8，填入参数值。

表 2-8 数据集参数说明

属性	说明
数据集名称	自定义数据集名称。字符串长度≤1024，创建多个，名称不可重复。
数据集来源接口	输入AICC侧开发的接口路径，用于对接客户提供的查询客户扩展信息的接口，请联系运维人员获取。

3. 单击“提交”，完成配置。

步骤3 新增扩展数据项。

📖 说明

最多可新增10条扩展数据。

1. 单击“接触记录数据项”，进入配置页面，单击“新增”。
2. 根据表2-9，填入参数值。

表 2-9 扩展数据参数说明

属性	说明
数据类别	设置成扩展数据
数据项名称	自定义数据项名称。字符串长度≤1024
数据项标识	字符串长度≤128
接触列表可见性	扩展字段在接触记录列表是否可见，取值范围： - 是 - 否
排序号	字段在接触记录侧的展示顺序。序号小的排在前，序号相同的按列表顺序，字段在前的先展示。取值范围：纯数字，1-100。
来源数据集	取值范围：租间下已添加的所有接触扩展信息数据集。
数据集映射字段	数据集映射字段，字符串长度≤32
回写扩展字段	回写扩展字段，取值范围： extField1~extField10
数据类型	数据类型，取值范围： - 字符串 - 数据字典
数据字典值	数据类型为数据字典时，为必填项。 输入格式：键值1：值1，键值2：值2

3. 单击“提交”，完成配置。

步骤4 配置完成后，前往“客户接触历史 > 接触记录”，查看扩展数据展示效果。

----结束

2.4.2.3.2 新增基础数据项

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接触数据项配置”。

步骤2 新增基础数据项。

1. 单击“接触记录数据项”，进入配置页面，单击“新增”。
2. 根据表2-10，填入参数值。

表 2-10 基础扩展数据参数说明

属性	说明
数据类别	设置成基础数据。
数据项名称	取值： - 受理号码 - 原始被叫 - 接触编号 - 呼叫ID - 协同呼叫ID - 登录IP - 客户名称 - 技能队列编号
数据项标识	选择数据项名称后自动关联，置灰，不可修改。
接触列表可见性	扩展字段在接触记录列表是否可见，取值范围： - 是 - 否
排序号	字段在接触记录侧的展示顺序。序号小的排在前，序号相同的按列表顺序，字段在前的先展示。取值范围：纯数字，1-100。

3. 单击“提交”，完成配置。

步骤3 配置完成后，前往“客户接触历史 > 接触记录”，查看基础数据展示效果。

----结束

2.4.2.3.3 配置接触客户信息栏

前提条件

- 已参见**步骤2**配置接触扩展信息数据集。
- 已参见**2.4.2.8 配置基础表**配置基础表数据。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接触数据项配置”。

步骤2 新增接触客户信息栏。

1. 单击“接触客户信息栏”，进入配置页面，单击“新增”。
2. 根据**表2-11**，填入参数值。

表 2-11 接触客户信息栏参数说明

属性	说明
数据项名称	数据项名称。 字符串长度≤128
数据项标识	数据项标识。 字符串长度≤64
是否可见	音视频工作台上客户信息栏是否可见新增的数据项。 取值范围： - 是 - 否
排序号	接触客户信息栏界面上下排序号。 取值范围：1-100
数据来源类型	数据来源的类型。 取值范围： - 呼叫随路数据 - 信息数据集 - 本地数据
数据来源对象	数据来源对象标识。 - 数据来源类型为信息数据集，数据来源对象为接触扩展信息数据集界面配置的数据集名称。 - 数据来源类型为本地数据，对象标识为“配置中心 > 扩展与集成管理 > 基础表配置”界面配置的数据。
数据来源对象映射字段	数据来源对象映射字段。 字符串长度≤32 - 数据来源类型为呼叫随路数据，此值随路数据映射字段； - 数据来源类型为信息数据集，对象名称为数据集对象映射字段名称； - 数据来源类型为本地数据，对象名称为自定义表对象映射字段标识。
回写接触记录扩展字段	回写接触记录扩展字段。 默认值为空，可选extField1~extField10 值不为空时会在接触记录数据项界面增加一条数据。
数据类型	数据类型。 取值范围： - 字符串 - 数据字典

属性	说明
数据字典值	数据字典值。 “数据类型”为“数据字典”时此字段可见。 字符串长度<=1024 字段值格式为键值1:值1,键值2:值2
显示风格	“数据类型”为“数据字典”时此字段可见。
背景色	背景颜色
前景色	字体颜色
字体	字体类型。 - 常规 - 粗体 - 斜体 - 下划线

3. 单击“提交”，完成配置。

步骤3 配置完成后，前往“客户接触历史 > 接触记录”，查看接触客户信息栏展示效果。

----结束

2.4.2.4 配置语音通知

为语音通知配置回调相关信息，语音通知结束时，回调配置的URL并传递呼叫相关数据。

前提条件

- 租间开启语音通知特性。
- 语音通知的回调URL已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。

背景信息

如果后续共享密匙发生变化，涉及的语音通知配置项也要修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 扩展与集成管理 > 语音通知配置”，单击“编辑”，更新共享密匙的值。

共享密匙从客户处获取。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 语音通知配置”，开始配置语音通知回调URL。

步骤2 单击“编辑”配置语音通知的挂机回调URL。

- 挂机回调url：配置挂机回调url。url必须以http或https开头。

📖 说明

HTTP协议不是安全的网络协议，如确定使用，可能存在安全风险。推荐使用HTTPS协议。

- 挂机回调方法：默认配置为POST。
- 请输入共享密匙：密匙长度不少于16个字符。

📖 说明

此处的请输入共享密匙是针对通过接口方式传入回调URL，不输入共享密匙将不鉴权，通过界面方式传入回调URL默认不鉴权。

不鉴权有安全风险，请谨慎使用。

步骤3 配置完成后单击“保存”。

----结束

2.4.2.5 配置一键双呼

为租间选择一键双呼类型，包括云客服双呼和ITA双呼，在后续调用座席双呼接口时以此处选择的双呼类型为准。同时为一键双呼配置回调相关信息，一键双呼结束时回调配置的URL并传递呼叫相关数据。

前提条件

- 租间开启一键双呼特性。
- 一键双呼的回调URL已通过系统管理员加入手机客服回调的地址白名单中。

背景信息

- 当回调URL鉴权方式选择了共享密钥签名时，如果后续共享密匙发生变化，涉及的一键双呼的配置项也要修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 扩展与集成管理 > 双呼配置”，单击“编辑”，更新共享密匙的值。
- 当回调URL鉴权方式选择了OAuth 2.0时，如果OAuth 2.0授权的AK、SK发生变化，涉及的一键双呼的配置项也要修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 扩展与集成管理 > 双呼配置”，单击“编辑”，更新AK、SK的值。
- 当一键双呼的类型选择了ITA双呼时，如果ITA侧提供的accessKey、appKey、secretKey发生变化，涉及的一键双呼的配置项也要修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 扩展与集成管理 > 双呼配置”，单击“编辑”，更新accessKey、appKey、secretKey的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 双呼配置”，进入配置页面，开始配置回调URL以及为租间选择双呼类型。

步骤2 单击“编辑”配置一键双呼的回调URL。

- 接通/挂机回调url：配置接通/挂机回调url。url必须以http或https开头。

📖 说明

HTTP协议不是安全的网络协议，如确定使用，可能存在安全风险。推荐使用HTTPS协议。

- 接通/挂机回调方法：默认配置为POST。

- 请选择回调URL鉴权方式：共享密钥签名、OAuth 2.0、不鉴权。

说明

此处的回调URL鉴权方式设置是针对通过接口方式传入回调URL，通过界面方式传入回调URL默认不鉴权。

不鉴权有安全风险，请谨慎使用。

- 请输入共享密钥：当回调URL鉴权方式选择了共享密钥签名时需配置，密钥长度不少于16个字符。
- 请输入OAuth 2.0授权信息：当回调URL鉴权方式选择了OAuth 2.0时需配置。
 - 请输入AK：AK（Access Key ID），访问密钥ID。与私有访问密钥关联的唯一标识符。
 - 请输入SK：SK（Secret Access Key），与访问密钥ID结合使用的密钥。
 - 请输入OAuth 2.0鉴权Login URL：获取OAuth 2.0访问令牌的地址。目前OAuth 2.0鉴权方式仅用于AppCube这个组件。

步骤3 配置一键双呼的类型。

1. 单击“编辑”，选择一键双呼的类型：云客服双呼、ITA双呼。

云客服双呼：AICC云客服系统自带的双呼，ITA双呼：云客服侧封装了ITA的双呼接口。此处选择后，在后续调用座席双呼接口时以此处选择的双呼类型为准。

说明

若您选择了ITA双呼，请在ITA侧确认已配置好话单推送URL，否则会影响ITA的话单推送到云客服，推送URL示例：

`https://10.243.7.176:28090/apiaccess/rest/cc-management/v1/ita/twopartiescall/statusnotify`

2. 选择了ITA双呼后，请配置如下ITA的参数。
 - 请输入accessKey：ITA侧提供
 - 请输入secretKey：ITA侧提供
 - 请输入appKey：ITA侧提供
 - 请输入ITA域名：ITA侧提供
 - 系统分配或接入商指定：暂不支持系统分配。
 - 请输入X号码：ITA侧提供的购买的号码。

步骤4 配置完成后单击“保存”。

----结束

后续操作（仅针对 ITA 双呼）

若您选择了ITA双呼，请参照下面描述配置ITA双呼的认证证书。

- 步骤1 参考[2.17.6 管理证书](#)中的方式，获取ITA认证证书。

说明

对接ITA双呼，必须上传对应的认证证书。可参考浏览器方式获取证书，证书获取地址如下：
`https://ITA域名/v1/nginx/axmn`。

- 步骤2 以系统管理员sysadmin用户登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”，进入配置页面。

步骤3 单击“创建”，证书编码必须设置为CERT_ITA、选择证书类型为DER，选择已获取的ITA认证证书。

编辑

* 证书编码
CERT_ITA

场景名称

更新证书文件

* 证书类型
DER

证书密码

* 证书文件
C:\fakepath\huaweiita.crt

提示:重复上传相同文件,更改文件名或切换文件上传
注:DER类型的证书只能上传后缀名为空或为cer,crt的文件

更新证书吊销文件

取消 完成

步骤4 单击“完成”。证书上传完成后需等待5分钟生效。

----结束

2.4.2.6 配置来电弹屏

租户管理员可将座席常用页面、自定义页面设置为来电弹屏，用于座席接听来电时展示。

前提条件

- 第三方URL需要提前联系系统管理员配置才能使用。
- 内部页面需要提前自行配置完成，具体参考[2.4.2.7 配置页面](#)。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 弹屏配置”。

弹屏设置支持“音视频”和“多媒体”两种类型的页面配置。

说明

座席工作台支持集成对应类型的弹屏页面，如“音视频工作台”集成“音视频”类型的弹屏页面，“在线交谈工作台”集成“多媒体”类型的弹屏页面。

步骤2 单击“新建”，进入新建来电弹屏界面，配置来电弹屏信息。

- 音视频和多媒体类型都最多支持配置5个来电弹屏页面。
- 音视频支持配置内部页面和外部页面，多媒体只支持配置外部页面。

图 2-13 内部页面

新建来电弹屏 ✕

* 页面名称
客户信息

* 页面类型
内部页面 ∨

* 打开方式
嵌入 ∨

* 配置页面
客户信息 ∨

提交

图 2-14 外部页面

新建来电弹屏✕

* 页面名称

客户信息

* 页面类型

外部页面

* 打开方式

嵌入

* 访问地址

https://www.huawei.com

* 集成方式

URL POST请求传参

提交

表 2-12 来电弹屏参数说明

参数属性	说明
页面名称	自定义名称。
页面类型	取值范围： - 内部页面。 - 外部页面。
打开方式	取值范围： - 嵌入（内部页面默认只支持嵌入打开）。 - 独立打开。
配置页面	页面类型为内部页面时，需要配置该参数。 参数值为 2.4.2.7 配置页面 中已发布的自定义页面。

参数属性	说明
访问地址	<p>页面类型为外部页面时，需要配置该参数。 参数值为系统管理员配置过的第三方URL。</p> <p>注意 例如：访问地址配置为：https://www.huawei.com，实际传递的URL为 https://www.huawei.com? callerNum=400124&calledNum=88880344&callid=1574662344-400& mediaType=1&callType=1&workNo=1511。默认添加以下参数：</p> <ul style="list-style-type: none">- callerNum：主叫号码- calledNum：被叫号码- callid：本次会话ID- mediaType：1：音频；5：多媒体- callType：0：呼入；1：呼出- workNo：平台座席工号
集成方式	<p>当页面类型是外部页面，打开方式为嵌入时，需要配置集成方式。取值范围：</p> <ul style="list-style-type: none">- URL GET请求传参：通过配置弹屏参数进行集成，详情请参见场景一：通过URL地址集成（GET传参方式）。- URL POST请求传参：通过配置弹屏参数与处理表单数据进行集成，详情请参见场景二：通过URL地址集成（POST传参方式）。- Web API：通过AICCSupport.js进行集成，详情请参见场景三：通过URL地址集成（增加页面JS调用）。

步骤3 单击“提交”，完成新建来电弹屏配置。

步骤4 （可选）为外部页面配置弹屏参数。

若不配置，默认传递如下6个参数：callerNum、calledNum、callid、mediaType、callType、workNo。

1. 选择配置完成的来电弹屏页面，单击“配置”，进入外部访问地址参数配置页面。



2. 单击“新建”，新增弹屏URL传递参数。最多可添加10个参数。
3. 配置“弹屏URL传递参数”、“关联系统数据参数类型”和“关联系统数据参数”内容。
 - 呼叫数据

图 2-15 选择呼叫数据

新增

*弹屏URL传递参数
caller

*关联系统数据参数类型
呼叫数据

*关联系统数据参数
callerNum

提交

关联系统数据参数包括：


- callerNum：主叫号码
 - calledNum：被叫号码
 - callid：本次会话ID
 - media Type：1：音频；5：多媒体
 - callType：0：呼入；1：呼出
 - workNo：平台座席工号
- 随路数据

图 2-16 选择随路数据



关联系统数据参数为自定义参数。

- 单击“提交”，完成配置，单击“返回”，返回弹屏配置页面。

步骤5 选择配置完成的弹屏页面，在“是否启用”栏中单击 ，启用弹屏页面。

序号	页面名称	访问地址	媒体类型	页面类型	打开方式	集成方式	是否启用	操作
1	Integration page	https://www.baidu.com	音视频	外部页面	嵌入	URL参数	<input checked="" type="checkbox"/>	删除 编辑 配置

步骤6 如果启用了多条来电弹屏设置，可在“操作”栏中，单击“上移”或“下移”，调整弹屏弹出顺序，列表顶部的先弹出，列表底部的后弹出。

----结束

📖 说明

已登录的座席账号需要退出重新登录，才能生效。


2.4.2.7 配置页面

租户管理员可以自定义页面，自定义的页面可被来电弹屏引用。

前提条件

- 系统管理员为本租间开启“自定义数据”的功能。
- 已配置完成基础表内容，具体配置内容可参考[2.4.2.8 配置基础表](#)。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 页面配置”。
- 步骤2** 单击，打开创建页面。
- 步骤3** 配置自定义页面信息。“页面名称”：字符串长度<=256，不可重复。
- 步骤4** 单击“确认”，保存自定义页面。
- 步骤5** 自定义页面配置内容包括：页面布局和页面接口。选择已增加的自定义页面，进行配置。

1. 配置页面布局：

图 2-17 页面布局

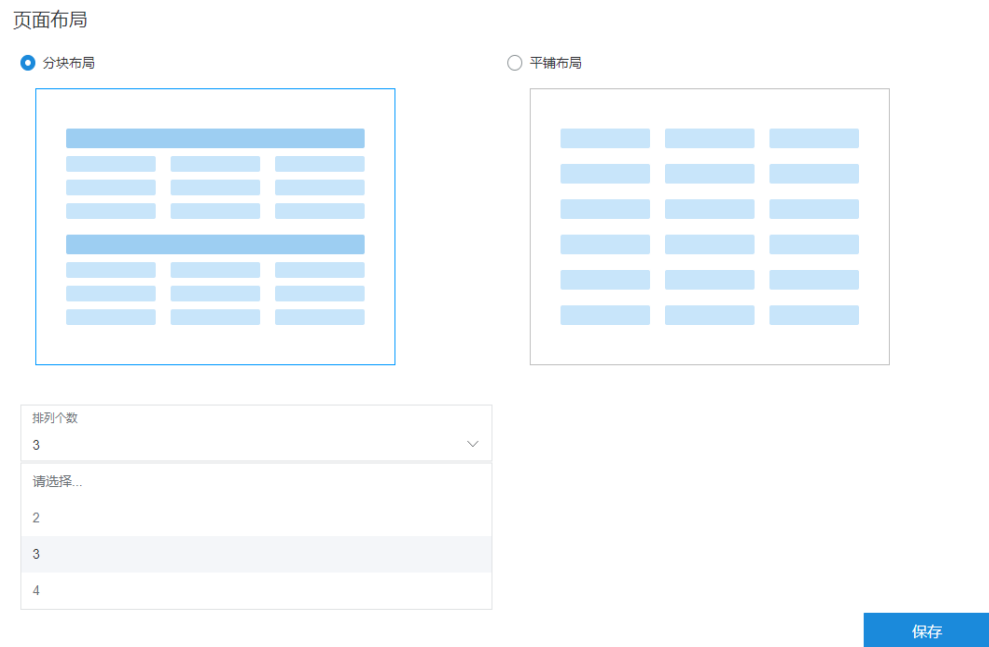


表 2-13 配置页面参数说明

参数属性	说明
页面布局	
布局类型	取值范围： <ul style="list-style-type: none">- 分块布局- 平铺布局
排列个数	取值范围： <ul style="list-style-type: none">- 2- 3- 4

参数属性	说明
保存	单击，可保存当前页面布局信息。
页面接口	
内部接口	配置对象列表。
外部接口	外部接口需要在接口管理中进行配置，请联系系统运营管理员。
保存	单击，保存当前页面接口参数配置。
取消	单击，取消当前页面接口参数配置。

- 2. 配置页面接口
 - 内部接口

图 2-18 内部接口



图 2-19 选择对象属性参数



表 2-14 内部接口参数说明

参数属性	说明
添加对象	单击，新增内部接口中的对象。
对象列表	
对象名称	自定义对象名称。
基础表名称	选择已发布的基础表。
已选对象属性数量	选择基础表字段，支持多选。
保存	单击，保存配置完成的对象参数。
编辑	单击，修改已保存的对象参数内容。
删除	单击，删除不需要的对象。
上移	单击，添加多个对象时，编辑对象所在位置。
下移	单击，添加多个对象时，编辑对象所在位置。

- 外部接口

图 2-20 外部接口


页面接口

内部接口 外部接口

外部接口需要在接口管理中进行配置，请联系系统运营管理员。

外部接口需要在接口管理中进行配置，请联系系统运营管理员。

步骤6 单击“保存”，自定义页面配置完成

步骤7 选择配置的页面名称，进入页面信息界面。“页面状态”中，单击 ，在弹出确认框中单击“确定”，发布自定义页面。



----结束

须知

- 发布状态下的页面才可以在来电弹屏中被引用，被来电弹屏引用的页面不支持取消发布。
- 自定义页面最多支持创建5个页面，不需要的页面请及时删除。

后续操作

已配置的页面支持：

- 单击 ，可编辑选中的页面。
- 单击 ，可删除选中的页面。

2.4.2.8 配置基础表

租户管理员可以自定义基础表字段，用于自定义页面展示存储的客户信息。

前提条件

系统管理员为本租间开启“自定义数据”的功能。

业务场景

当企业租户需要存储小型客户数据到呼叫中心时，客户服务云提供自定义基础表来存储客户相关信息，结合自定义页面可实现来话时自动查询已上传的客户信息。自定义页面设置参考[2.4.2.7 配置页面](#)。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 基础表配置”。
- 步骤2** 单击“创建”，进入新增基础表页面。
- 步骤3** 配置基础表参数。

图 2-21 新增基础表参数



The screenshot shows a modal dialog box titled "新增" (Add) with a close button in the top right corner. Inside the dialog, there are two text input fields. The first field is labeled "*表名称" (Table Name) and contains the text "TABLE". The second field is labeled "描述" (Description) and contains the text "表" (Table). At the bottom of the dialog, there are two buttons: "取消" (Cancel) and "提交" (Submit).

📖 说明

最多新增5个基础表。

- 表名：自定义基础表名称，必填项。表名不包含特殊字符，字符串长度必须小于等于64。
- 描述：输入描述信息，非必填项。不允许特殊字符，字符串长度必须小于等于1024。

步骤4 单击“提交”，保存基础表信息。

步骤5 返回基础表配置页面，选择新增的基础表，单击“详情”，为基础表配置表字段。

步骤6 单击“创建”，进入新增页面。如[图2-22](#)所示进行配置。

图 2-22 新增字段参数

新增 ✕

* 字段名称 number	* 是否作为索引 索引
* 是否加密 不加密	* 是否必填 必填
* 字段类型 数字	* 字段长度 11
* 是否掩码展示 掩码展示	* 掩码样式 保留前4位

取消 提交

📖 说明

最多新增索引字段1个，普通字段30个，加密字段20个。

- 字段名称：必填项。表名不能包含特殊字符，字符串长度必须小于等于64。
- 是否作为索引：必填项。可选值：索引、非索引。

📖 说明

若作为索引字段则不能加密且必填。

- 是否加密：必填项。可选值：加密、不加密。

📖 说明

如果该数据属于个人数据或敏感数据，请选择“加密”，确保该数据被妥善保管。

- 是否必填：必填项。可选值：必填、非必填。
- 字段类型：必填项。可选类型包括：字符串、数字、日期、时间、数据字典。
- 字段长度：必填项。取值范围：1-256。
- 是否掩码展示：必填项。可选值：掩码展示、正常展示。

📖 说明

如果该数据属于个人数据或敏感数据，请选择“掩码展示”，确保该数据被妥善保管。

- 掩码样式：当选择掩码展示时，为必填项。可选值：以1234567890为例。
 - 保留后4位：如1234567890 -> *****7890
 - 保留前4位：如1234567890 -> 1234*****

- 掩码后4位: 如1234567890 -> 123456****
- 掩码前4位: 如1234567890 -> ****567890
- 全掩码: 如1234567890 -> *****
- 邮箱掩码: 邮箱保留前两位及最后一位字符, 如 to****3@aabbcc.com
- 银行账号掩码: 只显示前6位和后4位, 如 620000*****1234
- 身份证号掩码: 掩码出生年月日和后4位, 如 123456*****

步骤7 单击“提交”，保存基础表字段内容。

步骤8 (可选)选择已配置的字段，单击“置顶”、“上移”、“下移”、“置底”更新字段顺序。确认无误后，单击“确认”，保存字段展示顺序。

图 2-23 字段配置



步骤9 单击“返回”，返回基础表配置页面。选择字段配置完成的基础表，单击“发布”，在弹出的提示框中，单击“是”，确认发布基础表。

----结束

后续操作

草稿状态下的基础表支持：

- 单击“编辑”，修改基础表名称和描述内容。
- 单击“详情”，配置表字段内容。
- 单击“删除”，可删除不需要的基础表。
- 单击“发布”，正式启用配置完成的基础表。

发布状态下的基础表支持：

- 单击“详情”，配置表字段内容。
- 单击“撤回”，更新基础表状态为草稿。
- 单击“废弃”，更新基础表状态为废弃

废弃状态下的基础表支持：

- 单击“详情”，配置表字段内容。
- 单击“删除”，可删除不需要的基础表。

📖 说明

- 只有发布状态下的基础表可以被其他页面引用。
- 发布状态下的基础表不支持删除，只能撤回为草稿状态或者变更为废弃状态下的基础表才可以被删除。

2.4.2.9 查询数据表


租户管理员需要为配置的基础表添加具体的表数据内容，操作后会显示在配置的弹屏页面中。

前提条件

- 租户已开通自定义数据特性。
- 存在已发布的基础表，可参考[2.4.2.8 配置基础表](#)。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 数据表查询”，打开数据表查询菜单。

步骤2 单击 ，选择一个已发布的基础表。进行表数据配置。




步骤3 单击“导出模板”，下载表数据模板文件至本地路径，填写表数据内容。

说明

- 只允许上传csv文件，文件大小不能大于20M，文件名格式只能是中文、英文、数字加下划线。
- 上传的csv表头与下载的模板文件表头要匹配，否则文件处理失败。
- 导入数据内容不能以特殊字符“+”、“=”、“@”开头。“-”字符开头的内容需要满足这样的组合：“-”+一个或者多个数字+若干个任意字符。

步骤4 导入表数据内容。

1. 单击“导入数据”，打开数据导入页面。
2. 单击 ，在弹出框中选择已配置完成的表数据文件。
3. 单击“提交”，在弹出的确认框中单击“确定”，导入表数据内容。

步骤5 单击“导入结果查看”，进入导入结果列表界面，确认本次数据导入记录的“状态”为“导入处理完成”。

步骤6 单击返回，进入表数据列表界面，展示导入数据详情。

----结束

后续操作

- 数据编辑：已导入的表数据支持再次编辑。
 - 单击“编辑”，在“编辑”界面可编辑除索引数据外的其他表数据内容。确认数据正确后，单击“提交”，保存表数据。
 - 单击“删除”，在提示框中单击“确认”，可删除不需要的表数据内容。
- 数据导出：已有表数据内容支持导出功能。

说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- a. 单击“新增导出任务”，进入输入压缩密码界面。
- b. 输入自定义的压缩密码，单击“确认”，数据导出成功。
- c. 在提示框中单击“确定”，返回表数据配置页面。
- d. 单击“导出任务查看”，进入导出结果页面。
- e. 选择“导出任务状态”为“成功”的任务结果，单击“下载”，下载表数据文件至指定位置。
- f. 下载成功后，打开导出文件，输入压缩密码，即可查看表数据内容。

2.4.2.10 管理多媒体库

租户管理员可以预先配置一些多媒体库数据：常用语、语音、视频、图片、文档、地址、个性化表情、富文本、卡片模板、WhatsApp模板，供客服座席在处理业务时使用，提高工作效率。

前提条件

当配置卡片模板，卡片选项内容需要配置成URL时，请先向系统管理员提出申请，将URL加入地址白名单，申请通过后再配置。

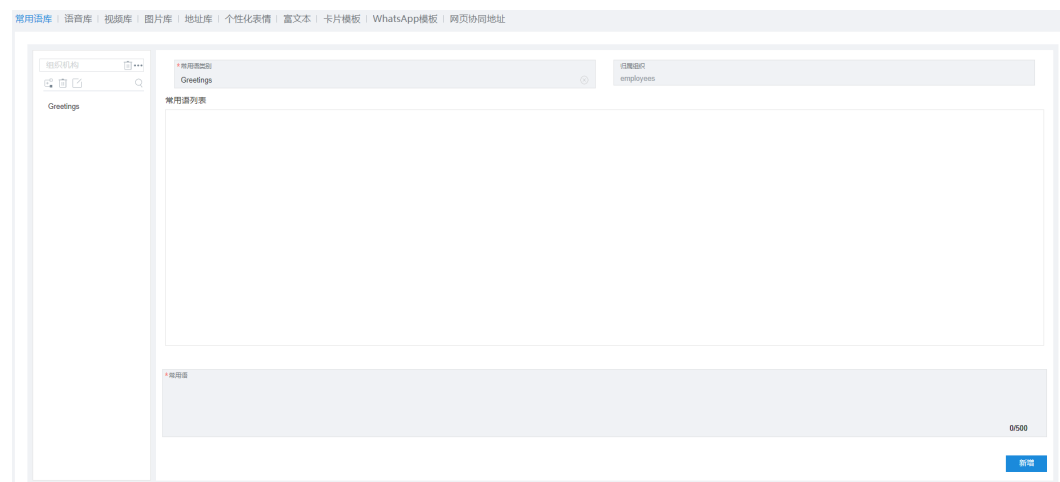
背景信息

老版本升级到23.100.0版本，已经上传的aac文件需要重新上传，否则WHATSAPP渠道对接了infobip后，发送旧的aac文件会失败。



操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 在线交谈多媒体库”，进入管理界面。

图 2-24 多媒体库管理





- 步骤2** 配置常用语库。


1. 选择“常用语库”，单击 ，新增常用语类别。
2. 右侧“常用语类别”中输入类别名称，分配组织机构，左侧操作栏中单击 ，保存常用语类别。

3. 选择新增的常用语类别，右下侧，单击“新增”，新增常用语。
4. “常用语”中输入使用频率高的内容，单击“保存”，常用语配置完成。每次只支持新增一条常用语内容，常用语不超过80个字符。多条常用语需要分别单击“新增”依次增加。
5. “常用语列表”展示配置完成的常用语内容。选择已配置的常用语，可单击“删除”，删除不需要的常用语。右下侧单击“编辑”，可在“常用语”中重新编辑常用语内容。


步骤3 配置语音库/视频库/图片库/文档库/个性化表情库。以语音库为例进行配置操作。

1. 选择“语音库”，单击 ，打开新增类别界面。
2. 输入类别名称，分配组织机构，单击“完成”，配置语音类别完成，返回语音库配置界面。
3. 单击“上传”，打开上传文件界面。
4. 输入“名称”，“请选择需要上传的文件”中单击 ，选择上传文件。
5. 单击“完成”，文件上传结束。
6. (可选)已上传的文件内容支持以下操作，可根据需求执行。
 - 播放：音频文件支持在线播放（视频、图片文件支持在线预览）。
 - 下载：文档上传后支持在线下载。
 - 编辑：上传文件“描述”支持修改。
 - 删除：不需要的多媒体文件可以选择删除。
 - 发布：已上传的多媒体数据支持发布到5G平台，同步成功的多媒体数据可以支持发送至5G消息用户侧。发布到5G平台的多媒体数据过期时间是两个月。
 - 发布结果：查看多媒体数据发布5G平台的结果。

步骤4 配置地址库。


1. 选择“地址库”，单击 ，打开新增类别界面。
2. 输入类别名称，分配组织机构，单击“完成”，配置地址类别完成，返回地址库配置界面。
3. 单击“上传”，打开地址配置页面。
4. 输入“名称”、“经度”、“纬度”，其中经度整数部分为-180~180，小数部分为0-6位。纬度整数部分为-90~90，小数部分为0-6位。
5. 单击“完成”，地址配置完成。
6. (可选)已上传的地址支持以下操作，可根据需求执行。
 - 预览：配置的地址支持在线查看。
 - 编辑：上传地址“描述”支持修改。
 - 删除：不需要的地址可以选择删除。

步骤5 配置富文本。

1. 选择“富文本”，单击 ，打开新增类别界面。
2. 输入类别名称，分配组织机构，单击“完成”，配置富文本类别完成，返回富文本配置界面。
3. 单击“创建”，打开创建富文本页面。

4. 输入“名称”、“描述”以及富文本内容。
5. 单击“保存”，完成富文本配置。
6. (可选)已创建的富文本内容支持以下操作，可根据需求执行。
 - 查看：配置的富文本支持查看。
 - 编辑：富文本内容支持修改。
 - 删除：不需要的富文本可以选择删除。

步骤6 配置卡片模板。

1. 选择“卡片模板”，进入模板列表界面。
2. 选择“5G卡片”类型的卡片，单击“创建”，进入模板配置界面。
3. 配置5G卡片模板信息。
 - 自定义“名称”、“标题”、“描述”。
 - 媒体类型：包括图片、视频、语音。
 - 媒体资源：单击，选择对应的媒体资源。媒体资源为步骤3中发布成功的媒体资源。
 - 媒体高度：包括较低高度、中等高度、较高高度。
 - (可选)组织机构：分配组织机构。
 - 配置卡片选项：
 - i. 单击“新增卡片选项”，最多可新增3个卡片选项。
 - ii. 输入“卡片选项名称”、“卡片展示文字”。
 - iii. 选择选项类型，配置选项对应内容：

链接：在选项对应的内容中必须配置一个链接地址，供客户单击后跳转到指定页面。

说明

http请求有安全风险，请谨慎使用。建议使用更安全的https。

拨号：在选项对应的内容中必须需要配置一个号码，供客户快速拨打配置的号码。

回复：在选项对应的内容中必须配置一个短语，供客户单击即可回复配置的短语。

- iv. 单击“上移”、“下移”，可调整顺序。
4. 单击“保存”，完成5G卡片模板配置。
5. 选择“5G轮播卡片”类型的卡片，单击“创建”，进入模板配置界面。
6. 配置5G轮播卡片模板信息。
 - 自定义“名称”、“标题”、“描述”。
 - 卡片排列方向：包括垂直、水平、浮动。
 - 图片对齐方式：包括左对齐、右对齐。
 - 卡片宽度：包括中等宽度、较小宽度。
 - (可选)组织机构：分配组织机构。
 - 配置卡片选项：单击“选择卡片”，选择最多5张已创建的5G卡片模板，单击“保存”，完成选项配置。已选择的卡片支持通过单击“上移”、“下移”调整轮播顺序。

7. 单击“保存”，完成配置。

步骤7 创建WhatsApp模板。


1. 选择“WhatsApp模板”，进入模板列表界面。
2. 单击“创建”，进入WhatsApp模板创建页面。
3. 配置模板信息。
 - 自定义“模板名称”、“模板描述”。
 - 模板渠道：选择渠道管理中配置的WhatsApp渠道，具体配置可参考[2.8.8 配置WHATSAPP渠道](#)。
 - 语言：选择模板的语言。
 - 模板内容：包括Header、Body、Footer、Buttons模块，根据需求自行配置。
4. 单击“保存”，WhatsApp模板配置完成。

步骤8 配置WhatsApp模板消息。

1. 选择“卡片模板”，进入模板列表界面。
2. 选择“WhatsApp模板消息”类型的卡片，单击“创建”，进入模板消息配置界面。
3. 配置模板消息信息：
 - 自定义“Template消息名称”、“描述”。
 - WhatsApp Template名称：选择[创建WhatsApp模板](#)创建的模板。
 - 自动关联所属组织机构。
4. 配置模板每天可用次数。

超过设置的值，发送模板消息时，发送失败。
5. 单击“保存”，完成配置。

步骤9 创建Web卡片。

1. 选择“卡片模板”，进入模板列表界面。
2. 选择“Web卡片”类型的卡片，单击“创建”，进入模板配置界面。
3. 创建卡片模板信息。
 - 自定义“名称”、“标题”、“描述”。
 - 媒体类型：当前仅支持图片。
 - 媒体文件类型：当前仅支持jpg、png格式的图片
 - 对应的资源：单击，选择对应的媒体资源。媒体资源为[步骤 3](#)中已添加的图片媒体资源。
 - 链接：配置一个链接地址，供客户单击后跳转到指定页面。

说明

http请求有安全风险，请悉知。建议使用https。

4. 单击“保存”，完成Web卡片模板配置。

步骤10 创建网页协同地址。




1. 选择“网页协同地址”，进入网页协同地址列表界面。
2. 单击“创建”，进入网页协同地址创建页面。

3. 配置模板信息。
 - 自定义“名称”、“描述”。
 - 网页协同地址：座席通过在线交谈工作台选择发送这个地址，邀请用户进行网页协同，请合理配置。

说明

http请求有安全风险，请悉知。建议使用https。

4. 单击“完成”，网页协同地址配置完成。

步骤11 （可选）选择已配置的多媒体数据类别，单击 ，可以编辑类别名称。单击 ，可删除不需要的类别。单击 ，可通过关键词查找具体类别。

注意

卡片模板不支持多媒体数据类别修改、删除和查询操作。

---结束

后续操作

对于图片类型，视频类型，音频类型、个性化表情数据，如果需要支持发送到5G消息用户侧，需要点击对应多媒体数据的发布按钮，将多媒体数据发布到5G CSP平台中。发布到5G CSP平台的文件需要注意文件大小在10M范围内，发布到5G CSP平台的多媒体数据过期时间是两个月。

2.4.2.11 配置身份验证流程

租户管理员为座席设置身份验证流程，供座席需要对客户身份进行验证时进行配置。

前提条件

- 身份验证配置权限已开启。
- IVR流程语音已配置。

场景描述

座席通话后，当座席需要对用户身份进行验证时，需要对接第三方系统。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 身份验证配置”。

步骤2 单击“新增”，进入新增身份验证流程界面。

图 2-25 新增身份验证流程



表 2-15 新增身份验证流程界面元素说明

参数属性	说明
验证方式名称	验证方式名称。 字符串长度<=128
验证方式编码	验证方式编码。 字符串长度<=128
验证流程	租户下已发布的IVR流程。

步骤3 单击“提交”，完成配置。

步骤4 单击“是否启用”，将身份验证流程启用。

----结束

后续操作

已配置的身份验证流程在未启用时支持：

- 单击“编辑”，修改身份验证流程的验证流程。
- 单击“删除”，删除该条身份验证流程。

2.4.3 其他配置

租户管理员参考本节内容优化租间配置，可以提升座席方便度和客户感知度。

2.4.3.1 配置故障提示语

租户管理员可自定义故障提示语，用于系统座席故障时给用户播放的提示音。

前提条件

配置自定义故障提示语，需要在“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”中上传“使用场景”为“故障音”的语音文件，待系统管理员审核通过后使用。

场景描述

租户管理员开启故障提示语特性功能后，租间的转座席功能都会失效，提示已配置的故障提示语内容。但是客户直接呼入座席功能不受该特性影响，可以正常呼入。

例如，某个IVR流程中配置了转移图元，并且为该图元配置转技能队列的座席。当客户呼入后进入这个IVR流程后，选择转技能队列后，即播报故障提示语，并且转座席失效是针对所有座席。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云。选择“配置中心 > 系统管理 > 租户基本信息”，进入租间基本信息页签。


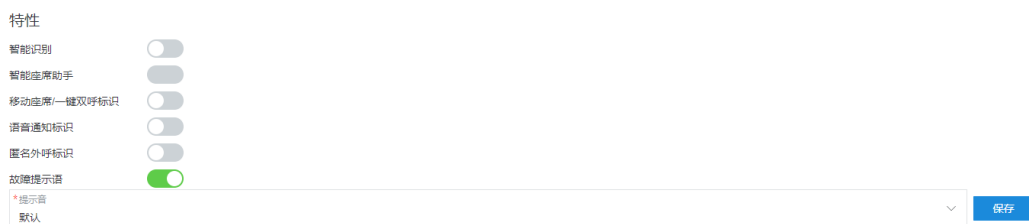
步骤2 选择“特性”项中的“故障提示语”，单击 ，开启租间故障提示音功能。

图 2-26 故障提示语



步骤3 选择已审核通过的提示音，单击“保存”，完成配置。

📖 说明

- 开关默认关闭。每次关闭开关时，都会提示“更新租间故障提示音成功!”。
- 系统自带一个默认提示音。

----结束

2.4.3.2 配置满意度调查

租户管理员可以设置满意度等级，用于租间进行满意度调查功能。

业务场景

- 场景一：Web渠道满意度调查。
客户在Web上连通座席客服，点击关闭聊天窗口时，弹出满意度调查界面，客户选择满意度星级，填写评价，确认后完成满意度调查，关闭聊天窗口。
- 场景二：短信满意度调查。
在结束客户服务通话后，座席或客户挂断电话，系统自动给来电客户发送满意度调查短信，客户短信回复满意度结果。
- 场景三：IVR语音满意度调查。

在结束客户服务通话后，座席挂断电话，来电客户转接到满意度调查，按键回复满意度结果。

- 场景四：INSTAGRAM、WECHAT、FACEBOOK、TWITTER、WHATSAPP、5G、TELEGRAM、LINE、SMS渠道满意度调查。
座席主动结束会话后，系统自动发送满意度调查文本消息给客户。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 满意度调查设置”。

步骤2 配置满意度等级参数。

满意度等级：默认为5个级别，1：很不满意、2：不满意、3：一般、4：满意和5：很满意。

- 最后一行等级中，单击“新增”，可以增加满意度等级。只有满意度等级未达到最大数时才可见“新增”按钮。
- 单击“删除”，可以删除满意度等级。
- 单击“上移”、“下移”，可以调整满意度等级的顺序。
- 在“描述”中选择满意度等级描述，字符串长度小于等于200。

满意度调查模板内容配置：配置满意度调查模板内容，取值范围字符串长度<=500。


先单击再修改模板内容，否则会恢复到默认内容。

图 2-27 满意度等级



📖 说明

最少可设置3个满意度等级，最多可设置5个满意度等级。

请配置的各渠道满意度调查使用的满意度等级一致：如语音满意度调查、短信满意度调查和网页、INSTAGRAM、WECHAT、FACEBOOK、TWITTER、WHATSAPP、5G、TELEGRAM、LINE、SMS渠道满意度调查。


如果已存在满意度相关的语音流程，在更新满意度等级设置后，请在“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”中将流程克隆，检查克隆的流程，确认满意度等级已同步后，再保存，发布克隆流程。克隆流程发布后，原流程将会下线。

系统将使用租户默认语言生成满意度调查模板内容。

Instagram、Telegram、Whatsapp、Line、WeChat、FaceBook、Twitter、5G、SMS渠道的满意度调查将使用此满意度调查消息模板内容，向客户发送满意度调查消息。

步骤3 单击“保存”，完成配置。

步骤4 配置满意度调查配置参数。

- 满意度开关：单击 ，开启满意度调查。开启时，在座席挂机后可自动转满意度调查。
- 满意度流程：选择已发布成功的IVR流程，并保证流程中包含满意度调查图元。

📖 说明

调查配置的IVR流程配置方法：

1. 选择“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”，上传满意度调查图元中使用的语音文件或者视频文件，并审核通过。
2. 确认已创建主流程和异常处理流程并发布成功。
3. 选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，新建子流程。
4. 在流程编辑的画布中选择满意度调查图元，并配置相关内容，保存流程配置。
5. 选择创建的流程，单击发布。发布成功后即可使用。

具体配置可参考[2.5 配置普通IVR](#)。

- 满意度发送渠道：
 - 华为云短信
 - 短信网关
- 短信模板：选择在“通知模板”页面配置的“通知类型”为“外部通知”的短信模板。详情请参见[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 有效回复时间(分钟)：回复满意度调查的有效时间，取值范围1-1440，单位：分钟。

图 2-28 满意度调查配置界面

满意度等级 | [满意度调查配置](#) | [满意度调查策略组配置](#) | [渠道满意度策略配置](#)

音视频满意度调查

当IVR语音和短信满意度调查均开启，座席先行挂机时，如果系统已执行IVR语音满意度调查，将不再进行短信满意度调查。

IVR语音满意度调查

满意度开关* *开启时，在座席挂机后可自动转IVR满意度调查

满意度流程* shenfenyazheng

短信满意度调查

满意度开关* *开启时，通话结束后将给客户发送满意度调查短信

满意度发送渠道* 华为云短信 [短信网关](#)

短信模板* SMSGWSMS

有效回复时间(分钟)* 60

[保存](#)

多媒体渠道满意度调查

渠道类型	满意度开关 ①	有效回复时间(分钟) ②
WEB	<input checked="" type="checkbox"/>	-
WECHAT	<input type="checkbox"/>	60
FACEBOOK	<input type="checkbox"/>	60
TWITTER	<input type="checkbox"/>	60
WHATSAPP	<input type="checkbox"/>	60
5G	<input type="checkbox"/>	60
TELEGRAM	<input type="checkbox"/>	60
LINE	<input type="checkbox"/>	60
SMS	<input type="checkbox"/>	60
INSTAGRAM	<input type="checkbox"/>	60

[保存](#)

步骤5 单击“保存”，完成配置。

步骤6 配置满意度调查策略组配置参数。

- 策略组名称：设置满意度调查策略组的名称，字符串长度 ≤ 20 。
- 成员策略选择和已选成员策略：在“成员策略选择”下单击 勾选成员策略。
- 受理时间
 - 起始时间：选择每天需要转满意度调查的时间段的开始时间。
 - 结束时间：选择每天需要转满意度调查的时间段的结束时间。
- 受理日期
 - 起始日期：选择需要转满意度调查的时间段的开始日期。
 - 结束日期：选择需要转满意度调查的时间段的结束日期。
- 通话时长
 - 通话时长区间下限值（秒）：输入需要转满意度调查的最短通话时长，取值范围1-12位数字。

- 通话时长区间上限值（秒）：输入需要转满意度调查的最大通话时长，取值范围1-12位数字。
- 技能队列策略：选择需要转满意度调查的技能队列。
- 呼叫类型：选择需要转满意度调查的呼叫类型。
 - 呼入
 - 呼出

步骤7 单击“保存”，完成配置。

步骤8 配置渠道满意度策略配参数。

- 渠道类型：满意度调查策略应用的渠道类型。
 - 音视频渠道
 - 多媒体渠道-WEB
 - 多媒体渠道-WECHAT
 - 多媒体渠道-FACEBOOK
 - 多媒体渠道-TWITTER
 - 多媒体渠道-WHATSAPP
 - 多媒体渠道-5G
 - 多媒体渠道-TELEGRAM
 - 多媒体渠道-LINE
 - 多媒体渠道-SMS
 - 多媒体渠道-INSTAGRAM
- 渠道：选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”页面下配置的WEB渠道。详情请参见[2.8.2 配置Web渠道](#)。
 - “渠道类型”选择“音视频渠道”以外的多媒体渠道才可见此参数。
- 优先级：渠道满意度策略的优先级。取值范围1-100，数字越小，优先级越高，优先匹配策略，执行满意度调查。
- 调查类型：渠道满意度调查的类型。
 - “渠道类型”选择“音视频渠道”时“调查类型”取值为：
 - IVR语音
 - 短信
 - 不调查
 - “渠道类型”选择“多媒体渠道-WEB”时“调查类型”取值为：
 - Web调查
 - 不调查
 - “渠道类型”选择其它多媒体渠道时“调查类型”取值为：
 - 文本消息
 - 不调查
- 调查策略：选择在“满意度调查策略组配置”界面配置的策略组。

步骤9 单击“保存”，完成配置。

----结束

2.4.3.3 配置自定义提示音（座席回铃音）

自定义提示音即座席回铃音，由租间管理员统一配置，租间下所有座席的回铃音相同。

前提条件

请在“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”中存在“使用场景”为“提示音”的语音文件。

背景信息

座席回铃音用于当用户呼叫被分配到空闲座席后，在座席还没有摘机应答的情况下，给主叫用户播放的回铃音。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 提示信息配置”。

步骤2 配置座席回铃音。

- “座席回铃音策略”：选择“使用自定义提示音”。
- “指定提示音”：选择已上传的语音文件，单击“确认”，选择语音文件。

图 2-29 座席回铃音配置



步骤3 单击“保存”，完成配置。

----结束

2.4.3.4 配置页面消息提醒

自定义页面消息提醒，由租间管理员统一配置，租间下所有座席的页面消息提醒相同。

前提条件

无。

背景信息

此配置仅适用于当页面被隐藏时，如浏览器最小化，或页面在后台标签页。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 提示信息配置”。

步骤2 单击“页面消息提醒配置”，进入配置页面。

步骤3 设置音视频来话提醒、多媒体来话提醒、多媒体新消息提醒中的铃声和弹框提醒。

系统铃声包括如下5种，支持在线试听，请根据实际需要选择。

- msg
- news
- genie
- tip
- tinkle

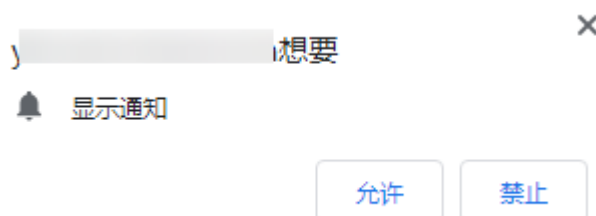
步骤4 单击“保存”，完成配置。

----结束

后续操作

配置弹框提醒后，座席签入时，浏览器弹出是否允许显示通知的询问界面，需座席端允许，功能才会实现。

图 2-30 是否允许显示通知界面



2.4.3.5 配置语音静默座席

语音静默座席用于为智能语音机器人提供辅助，在机器人训练不完备的情况下，真人座席辅助机器人进行答复。

前提条件

- 智能IVR侧配置并已发布监控或插入状态的IVR流程。
- 同时配置以下不同类型的被叫路由，具体可参考[2.4.1.2 配置被叫配置](#)。
 - 创建“设备类型”为“IVR”，“类型”为“音视频”的被叫配置。
 - 创建“设备类型”为“技能队列”，“类型”为“多媒体”的被叫配置。
- 存在“类型”为“语音”的技能队列，详情请参见[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 语音静默座席配置”。

步骤2 单击“新建”，进入新增语音静默座席配置页面。配置语音静默座席参数。

图 2-31 新增

The screenshot shows a web interface for adding a new voice silent agent seat configuration. The title bar says '新增' (New). The main content is divided into two main sections: '信息配置' (Information Configuration) and '座席工作时间' (Agent Working Hours). Under '信息配置', there are three dropdown menus: '音频IVR被叫配置' (Audio IVR Called Configuration) with the value '外呼任务 (650602+)', '静默座席技能队列' (Silent Agent Skill Queue) with the value 'defaultMediaSkill (650601+004)', and '人工座席技能队列' (Manual Agent Skill Queue) with the value 'defaultAudioSkill'. Under '座席工作时间', there are two sub-sections: '工作日' (Working Days) and '非工作日' (Non-working Days). Each sub-section has a '座席工作时间' (Agent Working Hours) field with a time range selector (8:00 - 12:00) and a '新增' (New) button. At the bottom right, there are '取消' (Cancel) and '完成' (Finish) buttons.

表 2-16 语音静默座席参数说明

参数属性	说明
信息配置	
音频IVR被叫配置	监控或插入状态下已发布的智能IVR流程。
静默座席技能队列	已配置的多媒体类型的被叫配置。
人工座席技能队列	已配置的语音类型技能队列。
座席工作时间：最多4个工作时间段。	

参数属性	说明
工作日	工作日中座席的工作时间段。
非工作日	非工作日中座席的工作时间段。

步骤3 单击“完成”，完成配置。

---结束

2.4.3.6 管理留言

租户管理员可以对当前租间下的留言进行条件分页查询、分配、处理、播放、下载操作。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“留言管理”，进入管理页面。

步骤2 留言记录支持手动查询，可根据条件查询留言。

图 2-32 留言列表界面




表 2-17 留言查询参数说明


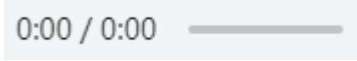


参数属性	说明
时间	取值范围： <ul style="list-style-type: none"> 最近1天 最近3天 最近7天 自定义时间段
联系号码	客户号码。
留言状态	取值范围： <ul style="list-style-type: none"> 所有留言状态 待分配 未处理 处理中 已处理 分配失败
座席工号	租间座席工号。

参数属性	说明
渠道类型	取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 语音：支持处理、播放、下载操作。● WEB：支持分配、查看留言、处理操作。

步骤3 选择“留言状态”为“待分配”的留言，分配座席处理。

1. 单击“分配”，进入分配弹窗。
2. 查询租间下所有已绑定帐号的座席或根据条件查询座席，单击，选择一个座席。
3. 单击“完成”，留言分配给选定座席。
4. 返回留言管理页面，客服代表、处理人更新为选中座席的工号、业务帐号，更新时间为当前时间，留言状态由待分配变为未处理。

步骤4 播放留言内容。支持以下操作：

- ：播放/暂停留言。
-  0:00 / 0:00：前进/后退放音。
- ：调整播放声音大小。
- ：选择留言播放速度，支持0.75、正常、1.25、1.5、1.75和2倍速。

步骤5 下载留言。


说明

此处下载的留言，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

播放和下载功能只适用于当前盘符。例如：当前盘符是Y盘，从Y盘切换到Z盘，将导致播放和下载失败。如果需要正常播放和下载历史文件，请从Z盘重新切换到Y盘。

1. 选择需要下载的留言记录，单击“下载”。
2. 在请确认弹窗中单击“是”。
3. 选择留言下载位置，下载留言。

步骤6 座席处理接收到的留言。

1. 选择“留言状态”为“未处理”一条留言记录，单击“处理”，进入处理弹窗，同时留言状态由未处理变为处理中。
2. 座席状态确认为空闲状态，单击，对联系号码发起呼叫，处理留言内容。
3. 返回“处理意见”框输入处理意见，单击“提交”，完成留言处理。提交成功后该留言记录的“留言状态”由“处理中”变为“已处理”。

----结束

2.4.3.7 查看接触记录

租户管理员可以对当前租间下的接触记录进行条件查询、导出等操作，进而了解座席的工作情况。

前提条件

无

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 接触记录”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询接触记录。

图 2-33 接触记录界面




呼叫流水号	主叫号码	业务名称	座席工号	被叫号码	受理号码	媒体类型	呼叫类型	开始时间	结束时间	通话时长(s)	挂机方	排队队列	原始被叫	接触编号	呼叫ID	协同呼叫ID	录音文件
1658734461	88881...			99996...	99996...	语音	双呼	2023-...	2023-...	5	用户			16587...			播放 下载
1658732511	88881...			99996...	99996...	语音	双呼	2023-...	2023-...	4	用户			16587...			播放 下载
165663988	16759...		1440	223321	16759...	多媒体...	转入	2023-...	2023-...	256	用户	default...		16566...	168...		播放 下载
165663952	16759...		1440	223321	16759...	多媒体...	转入	2023-...	2023-...	49	用户	default...		16566...	168...		播放 下载

- 步骤3** 支持将接触记录数据（不包含语音、视频文件）批量导出到本地。

1. 单击“”，选择数据范围和导出字段，输入压缩密码。

说明

- 压缩密码复杂度请参见界面提示，此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
- 此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2. 单击“”，展示最近7天的导出任务。打开文件需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

- 步骤4** 支持接触记录中的录音文件播放与下载。

1. 在录音文件列，单击播放，即可播放录音文件。
2. 在录音文件列，单击“下载”，输入压缩包密码，即可下载录音文件。

说明

此处下载的录音文件，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

----结束

2.4.3.8 查看双呼记录

租户管理员可以对当前租间下的双呼记录进行条件分页查询、导出，对录音文件进行播放、下载操作。当前版本界面的双呼记录仅针对ITA双呼。

前提条件

租间已开启一键双呼特性。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 双呼记录”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询双呼记录。

图 2-34 双呼记录界面



表 2-18 双呼记录界面元素说明

元素	类型	说明
双呼类型	下拉框	一键双呼现支持云客服系统自带的双呼和ITA双呼，当前界面的双呼记录查询仅支持ITA双呼，不可选。
时间	下拉框	取值范围： <ul style="list-style-type: none">最近1天最近3天最近7天自定义时间段
主叫号码	文本框	一键双呼后拨打的座席侧的号码。
被叫号码	文本框	一键双呼后拨打的客户侧的号码。
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
新增导出任务	按钮	新增导出任务，导出双呼记录数据。

元素	类型	说明
导出任务查看	按钮	查看导出任务。
主叫号码	标签	一键双呼后拨打的座席侧的号码。 主叫号码支持匿名展示，若有“用户号码明文展示权限”则明文展示，否则匿名展示。租户管理员默认有“用户号码明文展示权限”，若需要匿名展示，建议新建租户管理员角色赋予该租户管理员，其角色的功能权限中不要勾选上“用户号码明文展示权限”。
被叫号码	标签	一键双呼后拨打的客户侧的号码。 被叫号码支持匿名展示，若有“用户号码明文展示权限”则明文展示，否则匿名展示。租户管理员默认有“用户号码明文展示权限”，若需要匿名展示，建议新建租户管理员角色赋予该租户管理员，其角色的功能权限中不要勾选上“用户号码明文展示权限”。
发起呼叫时间	标签	双呼时呼叫建立时间，即开始呼叫主叫时间。
呼叫结束时间	标签	呼叫双呼最后一方挂断时间。
主叫应答时间	标签	呼叫建立后，主叫接通应答时间。
被叫应答时间	标签	主叫接通后，被叫接通应答时间。
通话时长(S)	标签	通话时长，以双方通话建立开始计算，单位秒。
释放原因	标签	显示通话释放原因。
操作	标签	<ul style="list-style-type: none">● 播放● 下载
统计	标签	展示双呼成功率 <ul style="list-style-type: none">● 呼叫成功数：查询列表下的呼叫成功数。● 呼叫失败数：查询列表下的呼叫失败数。

步骤3 支持将双呼记录数据（不包含语音、视频文件）批量导出到本地。


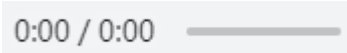


1. 单击“新增导出任务”，输入压缩密码。

说明

- 压缩密码复杂度请参见界面提示，此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
- 此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。打开文件需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

步骤4 播放双呼录音内容。支持以下操作：

- ：播放/暂停留言。
- ：前进/后退放音。
- ：调整播放声音大小。
- ：选择留言播放速度，支持0.5、0.75、正常、1.25、1.5、1.75和2倍速。

步骤5 下载双呼录音。

- 选择需要下载的双呼录音，单击“下载”。

说明

此处下载的双呼录音，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 在请确认弹窗中单击“是”。

---结束

2.4.3.9 配置座席参数

座席通过配置座席参数，实现外呼和应答功能的个性化需求。

操作步骤

- 以座席角色或者租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统配置 > 座席参数”，进入参数配置页面。

图 2-35 座席参数



表 2-19 座席参数说明

参数名称	描述
外呼主叫号码	外呼主叫号码。 选择租间配置的接入码。配置该参数后，座席签入后执行外呼时，可以作为外呼主叫号码进行外呼操作。

参数名称	描述
座席应答方式	座席应答方式，可选：自动应答；手工应答。默认为空，即与租户级配置保持一致。若租户级配置为座席自配置，则也默认为自动应答。
Web是否集成控制OpenEye软电话	Web是否集成控制OpenEye软电话。可选：否；是；与租户级一致。 实现该功能，座席本地需要安装OpenEye。
Web集成OpenEye视频画面配置	Web集成OpenEye视频画面配置，Web开启集成控制OpenEye软电话才有效。配置值如括号中的内容(0,0,800,380, PiP, Fit)。(0,0)标识视频位置X坐标和Y坐标，屏幕左上角为坐标原点；(800,380)标识窗口宽度和高度；PiP标识视频画面排列配置，可选PiP：画中画，SbS：并列；Fit标识视频画面展示模式，可选Fit：视频原比例适配窗口两边留黑，Cut：视频原比例充满窗口裁剪画面。

步骤2 单击“编辑”，设置参数值。

步骤3 单击“重置”，可恢复租间刚开通时的参数值。

步骤4 编辑成功后，座席需要重新签入，参数配置即可生效。

----结束

2.4.3.10 配置工作台

租户管理员可以预先设置工作日与非工作日的日期，使座席更方便地管理工作时间。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 在线交谈服务时间”，进入配置页面。

图 2-36 工作台配置



步骤2 选择日期配置。

- 每周：支持多选，选择每周的某几天为非工作日，例：每周六、日为非工作日。所选日期同步至所有月份。
- 指定日期：指定某几天为非工作日，例：指定2019年10月1日-2019年10月7日（国庆节）为非工作日。
 - a. 单击“新增”，进入新增指定日期界面。

- b. 参考图2 配置指定日期，配置指定日期参数。

图 2-37 配置指定日期



- c. 单击“完成”，保存指定日期配置。
- 例外日期：选择某几天为工作日，最长可选一年内日期，例：2019年7月13日（周六、临时加班）为工作日。
 - a. 单击“新增”，进入新增例外日期界面。
 - b. 参考图2-38，配置例外日期参数。

图 2-38 配置例外日期



- c. 单击“完成”，保存指定日期配置。

步骤3 配置的工作日与非工作日实时展现在日历预览中，可直接查看配置结果。

图 2-39 日历预览



----结束

2.4.3.11 管理会话

租户管理员可以在线查看座席已建立的会话信息，并允许人工终止指定会话。

⚠ 注意

如果选择终止会话的座席正在通话中，终止会话不会影响本次通话，如果该座席再进行其他操作或者刷新页面，系统会强制登出，请谨慎执行终止会话操作。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 员工中心 > 会话管理”，进入管理界面。
- 步骤2** 查看会话信息列表。
 - 帐号：已登录的业务帐号。
 - 客户端IP：座席登录IP地址。
 - 开始时间：座席登录客户服务云的时间。
- 步骤3** 选择一条会话信息，单击“删除”，可以终止指定会话信息。

📖 说明

终止指定会话后，该客户端不能继续执行操作，退回到登录页面。

----结束

2.4.3.12 查看技能重设记录

座席或租户管理员可以查询重设技能队列的详细情况。

前提条件

座席需要具有技能重设记录的菜单权限。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“接续操作日志 > 技能重设记录”，进入管理页面。

步骤2 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询技能重设记录。

图 2-40 技能重设记录界面



表 2-20 技能重设记录界面元素说明

元素	类型	说明
时间	下拉框	取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 最近1天● 最近3天● 最近7天● 自定义时间段
调整业务账号	文本框	<ul style="list-style-type: none">● 重设技能队列的话务员的业务账号。● 质检员的业务账号。
调整座席工号	文本框	<ul style="list-style-type: none">● 重设技能队列的话务员的座席工号。● 质检员的座席工号。
被调整业务账号	文本框	<ul style="list-style-type: none">● 被重设技能队列的话务员的业务账号。● 被质检员调整技能队列的座席的业务账号。
被调整座席工号	文本框	<ul style="list-style-type: none">● 被重设技能队列的话务员的座席工号。● 被质检员的调整技能队列的座席的座席工号。
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
调整业务账号	标签	<ul style="list-style-type: none">● 重设技能队列的话务员的业务账号。● 质检员的业务账号。
调整座席工号	标签	<ul style="list-style-type: none">● 重设技能队列的话务员的座席工号。● 质检员的座席工号。
被调整业务账号	标签	<ul style="list-style-type: none">● 被重设技能队列的话务员的业务账号。● 被质检员的调整技能队列的座席的业务账号。

元素	类型	说明
被调整座席工号	标签	<ul style="list-style-type: none">被重设技能队列的话务员的座席工号。被质检员调整技能队列的座席的座席工号。
调整时间	标签	调整技能队列的时间。
调整前技能队列	标签	座席调整技能队列前签入的技能队列。
调整后技能队列	标签	座席调整技能队列后签入的技能队列。

----结束

2.4.3.13 查看身份验证记录

座席或租户管理员可以查询身份验证的详细情况。

前提条件

座席需要具有身份验证记录的菜单权限。

操作步骤

- 步骤1** 以座席或租户管理员角色登录客户服务云，选择“接续操作日志 > 身份验证记录”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询身份验证记录。

图 2-41 身份验证记录界面

The screenshot shows a web interface for viewing identity verification records. At the top, there are search filters: a date range dropdown set to '最近1天', and input fields for '业务账号', '座席工号', and '呼叫流水号'. Below these are fields for '验证码' and a '请选择...' dropdown. There are '查询' (Search) and '重置' (Reset) buttons. The main area contains a table with the following columns: '业务账号', '座席工号', '呼叫流水号', '验证码', '验证时间', '验证类型', and '验证结果'. The table lists five records for 'autotest' with various call numbers and verification times. At the bottom, it shows '共计: 5' (Total: 5) and pagination controls for 10 items per page, with the first page selected.

业务账号	座席工号	呼叫流水号	验证码	验证时间	验证类型	验证结果
autotest	1000	1671782673-3792	99991034	2022-12-23 16:04:16	转移	
autotest	1000	1671782376-3790	99991034	2022-12-23 15:59:07	转移	
autotest	1000	1671782057-3786	99991034	2022-12-23 15:53:51	测试	
autotest	1000	1671779450-3770	99991034	2022-12-23 15:10:23	测试	
autotest	1000	1671778293-3766	99991034	2022-12-23 14:51:16	测试	

表 2-21 身份验证记录界面元素说明

元素	类型	说明
时间	下拉框	取值范围： <ul style="list-style-type: none">• 最近1天• 最近3天• 最近7天• 自定义时间段
业务账号	文本框	发起身份验证的座席的业务账号。
座席工号	文本框	发起身份验证的座席的座席工号。
呼叫流水号	文本框	呼叫流水号。
验证号码	文本框	用户号码。
请选择	下拉框	<ul style="list-style-type: none">• 未返回• 通过• 失败• 异常
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
业务账号	标签	发起身份验证的座席的业务账号。
座席工号	标签	发起身份验证的座席的座席工号。
呼叫流水号	标签	呼叫流水号。
验证号码	标签	用户号码。
验证时间	标签	发起身份验证的时间。

元素	类型	说明
验证类型	标签	身份验证的方式名称。
验证结果	标签	身份验证的结果。 <ul style="list-style-type: none"> ● 未返回 ● 通过 ● 失败 ● 异常

----结束

2.4.3.14 管理文档

租户管理员可以对当前租间下的文档进行条件分页查询，对文档文件进行失效、预览和下载操作。

前提条件

租间已开启合同数字签名特性。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 文档管理”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询文档信息。

图 2-42 文档管理界面

主叫号码	被叫号码	文档名称	文档状态	签名日期	更新日期	操作
111017	88883069	test004	未签名		2022-09-07 11:48:14	失效
111017	88883069	test003	未签名		2022-09-07 11:48:10	失效
111017	88883069	test002	未签名		2022-09-07 11:48:06	失效
111017	88883069	test001	已签名		2022-09-07 11:47:52	失效 下载 预览
111017	88880200	test001	已失效	2022-08-23 10:35:48	2022-09-02 15:08:58	下载 预览
111017	88880200	test00101	已失效	2022-08-23 23:59:59	2022-08-30 10:12:48	下载 预览
111017	88880200	test001	已失效	2022-08-23 01:35:48	2022-08-30 10:12:48	下载 预览

共计: 17

表 2-22 文档管理界面关键元素说明

元素属性	类型	说明
主叫号码	文本框	<ul style="list-style-type: none">座席发起呼叫时主叫是接入码。客户发起呼叫时主叫是客户号码。
被叫号码	文本框	<ul style="list-style-type: none">座席发起呼叫时被叫是客户号码。客户发起呼叫时被叫是接入码。
文档名称	文本框	文档的名称。
文档状态	下拉框	文档的状态。 <ul style="list-style-type: none">未签名已签名已失效
签名日期	下拉框	自定义日期。
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
主叫号码	标签	<ul style="list-style-type: none">座席发起呼叫时主叫是接入码。客户发起呼叫时主叫是客户号码。 主叫号码支持匿名展示，若有“用户号码明文展示权限”则明文展示，否则匿名展示。租户管理员默认有“用户号码明文展示权限”，若需要匿名展示，建议新建租户管理员角色赋予该租户管理员，其角色的功能权限中不要勾选上“用户号码明文展示权限”。
被叫号码	标签	<ul style="list-style-type: none">座席发起呼叫时被叫是客户号码。客户发起呼叫时被叫是接入码。 被叫号码支持匿名展示，若有“用户号码明文展示权限”则明文展示，否则匿名展示。租户管理员默认有“用户号码明文展示权限”，若需要匿名展示，建议新建租户管理员角色赋予该租户管理员，其角色的功能权限中不要勾选上“用户号码明文展示权限”。
文档名称	标签	文档的名称。

元素属性	类型	说明
文档状态	标签	文档的状态。 <ul style="list-style-type: none">• 未签名• 已签名• 已失效
签名日期	标签	文档签名的日期。
更新日期	标签	文档重新签名的日期。
操作	标签	<ul style="list-style-type: none">• 失效 选择需要失效的文档，单击“失效”。• 下载 选择需要下载的文档，单击“下载”。 <p>说明 此处下载的文档中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。</p> <ul style="list-style-type: none">• 预览 选择需要预览的文档，单击“预览”。

----结束

2.4.3.15 管理骚扰记录

租户管理员对座席提交的骚扰记录进行审核，审核通过后加入到特殊名单列表中，租户管理员和座席人员可以查看审批结果。

前提条件

座席查看审批结果需要具有渠道配置、呼叫中心配置、设置和骚扰记录审核的菜单权限以及的查询所有接触记录的操作权限。。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 骚扰记录管理”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询骚扰记录信息。

图 2-43 骚扰记录管理界面

特殊名单类型	特殊名单级别	操作人	用户号码	状态	
*申请时间从 2023-04-10 15:55:53	*申请时间到 2023-04-16 15:55:56	查询	重置		
用户号码	特殊名单类型	申请时间	操作人	加入原因	操作
99996696	黑名单	2023-04-11 15:55:24	[REDACTED]	test1	审批
99996696	黑名单	2023-04-11 15:50:28	[REDACTED]	test	查看

共计: 2

10 1 跳转

表 2-23 骚扰记录管理界面关键元素说明

元素属性	类型	说明
特殊名单类型	下拉框	查询条件之一，请选择待查询的特殊名单类型 <ul style="list-style-type: none">● 黑名单● 红名单
特殊名单级别	下拉框	查询条件之一，请选择待查询的特殊名单级别名称
操作人	文本框	查询条件之一，请输入创建骚扰记录的座席的业务帐号
用户号码	文本框	查询条件之一，请输入用户号码 <ul style="list-style-type: none">● 电话号码● 邮箱地址 邮箱格式，示例：123@huawei.com
状态	下拉框	查询条件之一，请选择骚扰记录的状态 <ul style="list-style-type: none">● 待评审● 已同意● 已拒绝 选择“待评审”。
申请时间从	日历组件	查询条件之一，请申请时间的开始时间 “申请时间从”和“申请时间到”的间隔时间不能大于7天。
申请时间到	日历组件	查询条件之一，请申请时间的结束时间 “申请时间从”和“申请时间到”的间隔时间不能大于7天。
查询	按钮	查询

元素属性	类型	说明
重置	按钮	重置查询条件
用户号码	标签	用户号码
特殊名单类型	标签	特殊名单类型 <ul style="list-style-type: none">● 黑名单● 红名单
申请时间	标签	创建骚扰记录的时间
操作人	标签	创建骚扰记录的座席的业务帐号
加入原因	标签	加入原因
操作	按钮组	当前可执行的操作。 <ul style="list-style-type: none">● 审批：未审批的可以执行审批操作。● 查看：已同意和已拒绝的可以执行查看操作。

步骤3 单击操作下的“审批”。

- 选择“同意”。
 - 特殊名单级别：选择特殊名单级别名称。
 - 生效时间：特殊名单生效时间。“生效时间”取值范围为大于当前时间且小于2038-01-19的时间。
 - 失效时间：特殊名单失效时间。选择“特殊名单级别”后，“失效时间”默认自动设置为与“生效时间”间隔选择的特殊名单级别的“限制时长（小时）”，可手动修改，取值范围为大于当前时间且小于2038-01-19的时间。
 - 意见：对骚扰记录审核的意见，字符串长度<=500。
- 选择“拒绝”。
 - 意见：对骚扰记录审核的意见，字符串长度<=500。

步骤4 单击“完成”。

审批同意的完成后可以在“配置中心 > 资源管理 > 特殊名单管理 > 特殊名单”页面查询已加入特殊名单。

审批完成后可以在“配置中心 > 资源管理 > 骚扰记录管理”页面查看审批结果，审批后的骚扰记录数据会每小时整点迁移至历史表，迁移后不能在前台查询。

----结束

2.5 配置普通 IVR

普通IVR流程可以完成相对简单的外呼任务，实现自动外呼，无需人工参与，减少成本。但是需要客户反馈操作，流程相对固定。

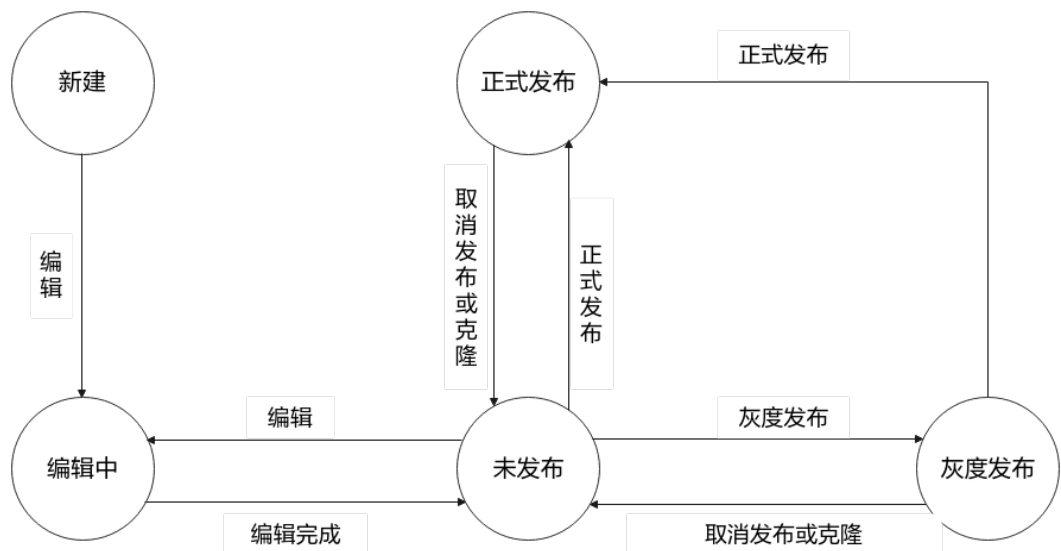
2.5.1 IVR 流程介绍

在配置IVR流程前，建议您先了解一下IVR流程的相关概念，如流程状态、流程操作，以方便您更顺利的进行流程配置。

IVR 流程状态

IVR流程状态转换图介绍了当前IVR的流程状态和各状态之间的流转关系，IVR流程状态如图1所示。

图 2-44 流程状态转换图



- 新建
流程新建完成后，其初始状态为“新建”。“新建”状态的流程可以被编辑和删除。
- 编辑中
编辑“新建”状态或者“未发布”状态流程的过程中，流程状态为“编辑中”，此时不能对流程进行其他任何操作，流程也不能被其他用户操作。编辑完成后的流程可以直接发布。
- 未发布
编辑完成、编辑中途关闭编辑页面或者编辑中出现异常情况，如断网断电导致编辑超时（默认流程编辑页面超过5分钟未发送请求）后的流程状态为“未发布”，或者取消发布处于“正式发布”或者“灰度发布”状态的流程，流程状态变为“未发布”。
- 正式发布

流程发布成功后的状态为“正式发布”。“正式发布”状态的流程可以被克隆、测试和取消发布。

- 灰度发布

流程发布成功后的状态为“灰度发布”。“灰度发布”状态的流程可以被克隆、测试、发布、取消发布以及查看详情。“灰度发布”状态的流程版本，只能发布为正式发布版本。

所有流程都可以通过“属性”查看“流程类型”和“是否被引用”信息。不同状态的流程支持的操作不同，具体说明如表2-24所示。

📖 说明

- 对于“新建”状态或者“未发布”状态的流程，还支持通过“属性”修改“流程类型”和“是否被引用”。当租户下已存在主流程、异常处理流程时，不可再将“流程状态”修改为“主流程”或者“异常处理流程”。
- 对于正式发布和灰度发布的流程，单击“测试”，可以在“流程测试”页面手动配置操作结果，模拟流程中各个图元的执行结果，测试流程流转情况。

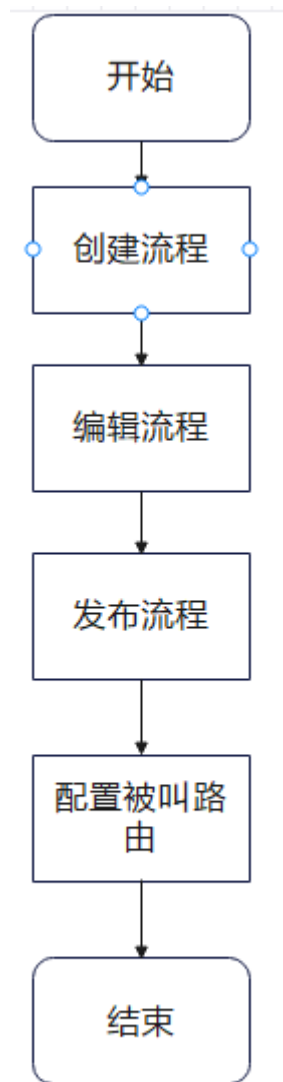
表 2-24 流程状态与对应的操作

流程状态	支持的操作
新建	编辑、删除
编辑中	解锁
未发布	发布、编辑、删除
正式发布	克隆、测试、取消发布、查看
灰度发布	克隆、测试、发布、取消发布、详情、查看

IVR 配置流程

在配置IVR流程时，您可以根据流程图进行配置。IVR流程的编辑和处理过程如图2所示。

图 2-45 IVR 流程的配置流程




2.5.2 配置语音文件

语音文件和视频文件均可用于承载一段放音内容，将语音文件或者视频文件关联到IVR流程，可以实现在语音转IVR后根据关联文件进行语音播放。在放音前，您需要根据要求预先创建一个语音文件或者视频文件。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”，进入音视频资源管理界面。

步骤2 单击  语种，进入语种管理界面。

语音文件目前支持“中文”、“英文”、“葡萄牙语”、“泰语”、“西班牙语”、“法语”、“阿拉伯语”语种。



1. 选择需要新增的语种，单击“新增”，添加语种成功。
2. 选择需要的语种，单击“设为默认”，将选择的语种设为默认语种。
3. 单击“确认”，保存语种配置。

步骤3 单击 ，创建IVR语音文件或者视频文件。

文件名称不支持特殊字符。

新增✕

***名称**

语音文件1

***使用场景**

IVR

语音文件选择 视频文件选择 文字转语音

中文 -+

文件上传 在线录音


请选择音频文件

提示：重复上传相同文件，更改文件名或切换文件上传

取消

确认

- 名称：自定义，名称不支持特殊字符。
- 使用场景，区分上传的文件，可选值为：
 - IVR：支持语音文件、视频文件和文字转语音，用于IVR流程配置。
 - 提示音：只支持语音文件，用于座席回铃音配置。
 - 故障音：只支持语音文件，用于租间“故障提示语”特性配置。
 - 问卷：支持语音文件和文字转语音，用于IVR问卷配置。
 - 语音通知：支持语音文件和文字转语音，用于接口配置。
 - 报工号前、报工号后：只支持语音文件，用于客户接通坐席电话时播放坐席工号。

- 选择语种类型，只展示语种配置中选择的默认语种类型，可单击  ，增加语种类型。
- 文件类型
 - 语音文件：

直接上传文件，支持mp3、wav格式，文件大小不超过12M。音频文件格式:8bit, 8000Hz, 64kbps, 单声道。您可以同时设置不同语种的放音文件或放音文本（最大长度不可超过1024字节）。放音时将根据用户的语种选择自动切换播放对应的放音文件。

在线录音上传时，录音时长不超过2分钟。

说明

1. 目前UAP（Universal Access Platform）仅支持8khz * 8bit的wav 格式语音文件。界面能支持上传mp3格式，实际是系统将mp3格式的语音文件转化为了UAP支持格式的语音文件。
 2. 报工号前、报工号后仅支持语音文件，文件大小不能超过1M。
- 视频文件：目前仅支持3gp格式的视频文件，文件大小不得超过5M。
 - 文字转语音：配置一段用于转语音的文字，最大长度不可超过1024字节。其中使用场景为语音通知的文字转语音需要说明以下几点：

- 文字内容最大长度不可超过500字节，支持输入变量，变量值后续可以由“语音通知接口（V2.0.0）”中的“templateParas”参数填充。

其文字内容具体格式如下：

- 1) 模板内容不能以变量开头。
- 2) 模板内容长度不超过500字节。
- 3) 单个变量长度不超过32字节（如果单个变量长度超过32字节，建议拆分成多变量）。
- 4) 支持的变量格式有：
 - $\{TXT_数字\}$ ：表示变量为定义相应长度的字符串，数字表示该字符串的最大长度，如 $\{TXT_9\}$ 表示最大长度为9字节的字符串。
 - $\{NUM_数字\}$ ：表示变量只能为数字（0~9）的组合，数字表示该变量的最大个数，如 $\{NUM_6\}$ 表示最大6个数字的组合。
 - $\{DATE\}$ 表示变量为日期，格式要求为“YYYY/MM/DD”，其中，“YYYY”代表年，“MM”代表月，“DD”代表日，如2017/07/16。
 - $\{TIME\}$ 表示变量为时间，支持两种格式，一种格式精确到分钟，格式为“HH:MM”，“HH”代表时，“MM”代表分，如14:30；另一种格式精确到秒，格式为“HH:MM:SS”，“HH”代表时，“MM”代表分，“SS”代表秒，如：14:30:30。

模板样例：

- 样例一：尊敬的 $\{TXT_8\}$ 您的初始密码为 $\{NUM_6\}$ 。
- 样例二：请于 $\{DATE\}$ ， $\{TIME\}$ 前领取您的快递。

说明

$\{DATE\}$ 和 $\{TIME\}$ 必须用逗号隔开。

- 放音时支持依据用户选择的音色进行放音，音色取值范围：客服曼、成熟型、柔美倩、甜美茹、自然真。
- 放音时支持依据用户选择的语速进行放音，语速取值范围：-200~500。
- 放音时支持依据用户选择的音量进行放音，音量取值范围：0~100。

步骤4 单击“提交”。



提交后的语音文件和视频文件均为“待审核”状态，需要通过审核才能被IVR流程关联。

说明

- 若租户的语音资源审核方式设置成了自动通过，上传语音资源并提交后，审核状态自动变成已通过状态。
- 已被IVR流程图元关联的IVR语音不可删除，单击查看，可查看IVR语音已被哪些流程引用。
- 当租户失效后，客户服务云系统会自动清理掉租户创建的所有语音文件和视频文件。

步骤5 （可选）查看文件。

在文件列表中，单击语音文件记录或者视频文件记录任意位置展开文件。

1. 单击  ，可以试听语音文件或者视频文件。
2. 在文件列表中，单击文本记录任意位置展开文本，单击  ，可以预览文字转语音的文本内容。
3. 审核通过后，单击“文件路径”，可查看语音文件或者视频文件提交后，所在的文件服务器路径。

步骤6 （可选）点击“更新”按钮，可更新IVR语音文件和视频文件。

图 2-46 更新文件



更新

*名称
满意度语音

*使用场景
IVR

语音文件选择 视频文件选择 文字转语音

英文 文件上传 在线录音

请选择音频文件

提示: 重复上传相同文件, 更改文件名或切换文件上传

支持mp3, wav格式, 文件大小不超过12M。
您可以同时设置不同语种的放音文件或放音文本 (最大长度不可超过1024字节)。放音时将根据用户的语种选择自动切换播放对应的放音文件。

取消 确认

图 2-47 提交审批



名称	类型	使用场景	审核状态	上传时间	审核意见	语言标记	操作
测试MP3	语音	IVR	已通过	2023-02-22 11:20:38	很好	1628233274084429626	删除 更新

内容	更新内容	更新时间	审核状态	审核意见	操作
英文	英文	2023-02-22 14:58:44	未提交		删除更新 提交审批

说明

- 只能更新已审核通过语音文件和视频文件。
- 报工号前和报工号后暂不支持文件更新。
- 更新审核通过后, 同步更新至原引用语音文件或视频文件的IVR流程。

步骤7 (可选) 不同租户对不同厂家的TTS有着不同的诉求，系统管理员可以建立多个不同的TTS服务器，详情请参见[support文档《AICC****产品文档**》](#)的“智能IVR流程配置指南>系统管理员：管理租户和系统>管理服务器章节和管理TTS/ASR章节”

----结束

2.5.3 配置 IVR 流程

IVR流程是各个租间的租户管理员预先定义的语音流转流程，包含主流程、子流程和异常处理流程。座席可以通过选择IVR或者直接呼叫IVR流程关联的被叫路由，将语音转到IVR流程实现语音自动流转。

2.5.3.1 维护流程相关的配置

管理员可以通过本节完成一个完整IVR流程的配置。

2.5.3.1.1 配置灰度规则

灰度规则通过配置起始号码和结束号码，定义某一号段范围内客户号码的适配规则。灰度规则配置完成后，只有关联到IVR发布流程后才能生效。当语音转IVR时，满足灰度规则的客户来电会自动转入对应的灰度发布流程。

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入管理界面。

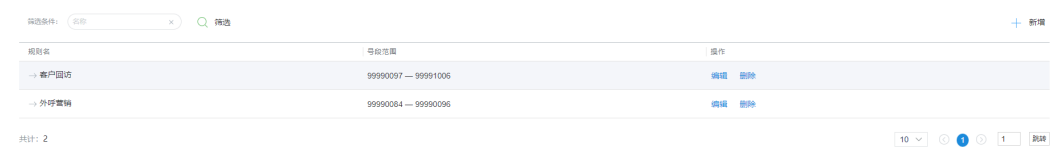
图 2-48 IVR 流程管理界面



名称	类型	是否被引用	流程接入码	状态	版本号	更新时间	更新者名称	操作
IVR主流程	主流程	是	106501	正式发布	v1.0	2022-03-28 09:57:07	zadmin	属性
异常处理流程	异常处理流程	是	106500	正式发布	v1.0	2022-03-28 09:57:00	zadmin	属性

步骤2 单击  灰度规则，打开规则配置页面。

图 2-49 灰度规则列表



规则名称	号码范围	操作
客户回访	99990097 --- 99991006	编辑 删除
外呼营销	99990064 --- 99990096	编辑 删除


步骤3 单击  新增，进入新增规则配置页面。

图 2-50 新增灰度规则

- 规则名称：不包含特殊字符且长度不超过128位的字符串。
- 起始号码和结束号码：不超过32位的数字串。起始号码和结束号码的位数必须相同，且结束号码必须大于等于起始号码。

步骤4 配置完成后单击“完成”，保存规则配置。

步骤5 （可选）在灰度规则列表中，单击规则记录的任意位置展开规则，可以查看当前灰度规则绑定的流程信息。对于已有的灰度规则，支持以下操作：

- 编辑：单击灰度规则对应的“编辑”，可以编辑规则信息。
- 删除：单击灰度规则对应的“删除”，可以删除当前规则。

📖 说明

已经被流程使用的灰度规则，不能被删除。


----结束

2.5.3.1.2 配置变量

通过配置变量名称、类型可以定义一个适用于所有IVR流程的全局变量。全局变量配置完成后，适用于跨流程的变量需求，在IVR流程的图元输入或者输出时携带出入参。全局变量默认以GLOBAL为前缀，加上变量名称。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入管理界面。

步骤2 单击  变量设置，进入变量管理页面。


步骤3 单击  新增，进入新增变量页面。

图 2-51 新增变量界面



新增变量

*名称

描述

*类型


缺省值

取消 确认

- 变量名称：不能包含特殊字符。
- 描述：变量的描述信息。
- 类型：变量的类型，包含整型、字符串。在下拉框中选择。
- 缺省值：变量的缺省值。

步骤4 配置完成后，单击“确认”，保存变量配置。

步骤5 （可选）对于已有的变量，可以执行以下操作：

- 编辑：可以编辑变量信息，编辑时只能修改变量的“描述”和“缺省值”。
- 删除：勾选多个变量，单击  删除，可以实现批量删除多个变量。选择某个变量，单击“删除”，可以删除当前变量。

说明

已经被流程使用的变量，不能被删除。


----结束

2.5.3.1.3 配置接口

通过配置接口名称、请求URL以及接口参数可以定义一个第三方接口。接口配置完成后，可用于IVR流程的接口调用图元，通过该图元实现接口调用。

操作步骤

步骤1 租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入管理界面。

步骤2 单击  接口配置，进入接口配置页面。

步骤3 单击  新增，进入“创建新接口”页面，配置接口信息。

图 2-52 创建新接口

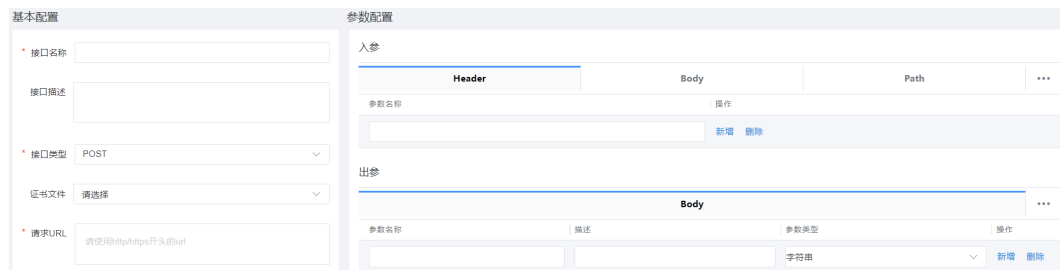


图 2-52 展示了“创建新接口”的配置界面。该界面分为两个主要区域：基本配置和参数配置。

基本配置区域：

- 接口名称：输入框，带红色星号。
- 接口描述：输入框。
- 接口类型：下拉菜单，当前显示为 POST。
- 证书文件：下拉菜单，显示为“请选择”。
- 请求URL：输入框，带红色星号，提示为“请输入http/https开头的url”。

参数配置区域：

- 入参配置：**包含 Header、Body 和 Path 三个子区域。Header 子区域包含参数名称、描述、参数类型和操作的列。Body 子区域包含参数名称、描述、参数类型和操作的列。
- 出参配置：**包含 Body 子区域。Body 子区域包含参数名称、描述、参数类型和操作的列。

接口配置涉及的字段配置规则介绍如下：

- **基本配置**

- 接口名称：不超过64位的字符串。
- 接口描述：接口的描述信息，不超过64位的字符串。可选。
- 接口类型：可选值POST和GET。
- 证书文件：选择证书文件。可选。

 **说明**

证书文件在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传，上传完成后将在接口调用时在客户端和服务端进行证书验证。

- 请求URL：建议配置为以http或者https开头的URL。目前IVR流程在调用接口时要求使用此格式的URL。

 **说明**


1. 请求URL需要联系系统管理员在接口控制菜单中提前配置好。
2. HTTP协议是不安全协议，可能会对系统带来风险，不推荐使用。建议使用安全的HTTPS协议。


- **参数配置**

- 入参：定义接口的入参信息，包含HEADER、BODY和PATH三部分。请根据实际情况填写。
- 出参：定义接口的出参信息，包含BODY。请根据实际情况填写。

步骤4 单击“保存”，新增接口配置完成。

步骤5 （可选）对于已有的接口，可以执行以下操作。

- 刷新：单击  刷新，可以查看最新的接口列表信息。
- 编辑：单击接口名称链接或单击接口对应的“编辑”，可以编辑接口信息。

- 删除：勾选多个接口，单击“ 删除”，可以实现批量删除多个接口。选择某个接口，单击“删除”，可以删除当前接口。

----结束

2.5.3.2 创建流程

IVR流程包含主流程、子流程和异常处理流程。在编辑流程内容前，您需要先创建流程。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入流程管理页面。

步骤2 单击  新增，进入新增IVR流程页面。配置IVR流程信息。

图 2-53 新增流程



表 2-25 新增流程页面关键参数说明

参数名称	描述
流程名称	流程名称，用于标识流程。在语言转IVR流程时可以根据流程名称选择对应流程。

参数名称	描述
流程类型	<p>同一个租户管理员只能配置一个主流程、一个异常处理流程和一到多个子流程。通过克隆，可以配置多个流程版本。</p> <p>包含3种流程类型：</p> <ul style="list-style-type: none">● 主流程：语音呼入后首先接入的流程，也是语音流转过程中的主干流程。● 子流程：处理具体任务的流程，当指定某个操作后，可以实现从主流程转到子流程。● 异常处理流程：处理异常问题的流程，当语音过程中出现异常后，可以通过异常处理流程处理。
是否被引用	<ul style="list-style-type: none">● 是：用于可以被通过外部接入方式选择到的IVR流程。如：通过openeye呼叫被叫号码或者在接续条中选择“呼叫转移 > IVR”时，可以选择到的IVR流程。● 否：只用于IVR流程内部流转使用的IVR流程。

步骤3 单击“完成”，保存IVR流程信息。

步骤4 参考[配置IVR流程信息](#)，配置IVR子流程和异常处理流程。

步骤5 （可选）单击流程记录的任意位置展开流程。

流程列表中默认展示流程的最新版本信息。单击流程记录的任意位置，可以查看当前流程的所有版本信息以及支持的操作，如编辑、删除。

----结束

说明

- IVR流程必须有一个异常处理流程。
- 一个租间只有一个异常处理流程。

2.5.3.3 编辑流程

创建完成的流程，需要通过拖拽页面提供的图元编辑流程内容，实现具体业务能力。

前提条件

- 待编辑的流程已经创建完成。创建流程的具体方法请参考[2.5.3.2 创建流程](#)。
- 流程中涉及的放音文件已经配置完成。

背景信息

在编辑流程前，建议您先了解流程编辑页面的布局 and 各个区域实现的能力。流程编辑界面如图1所示。

图 2-54 流程编辑界面

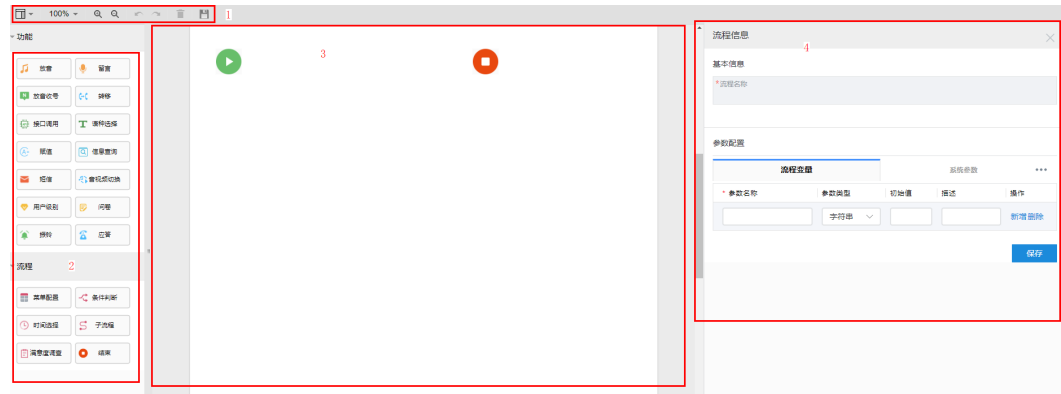


表 2-26 流程编辑界面介绍

区域编号	区域名	区域说明
1	工具栏	提供流程编辑时使用的快捷工具。
2	图元区	通过拖拽图元到流程画布区编辑流程。
3	画布区	IVR流程编辑区域。
4	图元参数区	对应展示当前选中的图元，用于编辑图元参数。

场景

当语音转入IVR流程后，首先播放一段客服热线欢迎语录音，然后提示选择语种，再给出多个用于处理不同的任务菜单项，如：会员信息服务、超时或其他键。其中会员信息服务转子流程，超时或其他键时播放提示音，然后结束。

操作步骤

步骤1 选择流程状态为“新建”或者“未发布”的流程，展开流程信息，单击“编辑”。

画布初始化时默认展示一个开始图元和一个结束图元。开始图元不可以删除，结束图元可以删除也可以增加多个，需要保证流程保存时至少有一个结束图元。

步骤2 如图2-55所示，拖拽图元到画布中并配置图元参数。


将鼠标移动到源图元，当图元上出现虚框时鼠标向目标图元移动，可以连接两个图元。除“子流程”图元，其他所有图元都必须有一个默认的连线，且连线的起点、终点都必须在图元上。关于图元介绍请参见2.5.10 图元参考。

图 2-55 编辑流程



步骤3 编辑完成，单击 ，并在成功的提示框中单击“确定”，关闭流程编辑页面。

说明

流程编辑过程中可以随时通过单击  保存已编辑的流程。当确认流程全部编辑完成后，需要关闭流程编辑页面，才能在流程列表中发布流程。

----结束

2.5.3.4 发布流程

新增或者编辑完成后的流程，需要发布后才能被使用。

操作步骤

步骤1 选择流程状态为“新建”或者“未发布”的流程，展开流程信息，单击“发布”，进入发布配置页面。

步骤2 选择发布方式，如下图所示，单击“确认”。

流程发布支持灰度发布和正式发布两种发布方式。同一个流程，只能同时存在一个正式发布版本和一个灰度发布的版本。

流程发布成功后，根据选择的发布方式，其状态也对应显示为“灰度发布”或者“正式发布”。

发布✕

<p>灰度发布 <input checked="" type="radio"/></p> 	<p>灰度规则 <input type="text" value="rule1"/></p> <p>对于匹配灰度规则的号码，将执行该版本流程。对于不匹配的号码，将执行最后升级发布时的流程进行执行</p>
<p>正式发布 <input type="radio"/></p> 	<p>正式发布后，所有号码都将执行该版本流程。如果需要对该流程进行修改，需要克隆一个新版本，在该版本上进行修改。</p>

IVR流程的两种发布方式介绍如下：

- 灰度发布：需要配置“灰度规则”，在下拉列表框中选择当前租户下已配置的灰度规则。灰度发布的流程，在语音转IVR流程时只适用于匹配到灰度规则的号码。
- 正式发布：正式发布的流程，在语音转IVR流程时适用于所有的号码。

📖 说明

- 发布以后，系统会自动分配一个流程接入码给已发布的流程。
- “正式发布”和“灰度发布”状态的流程都支持克隆，通过克隆可以配置多个流程版本。流程创建完成后的初始版本为V1.0版本，每次克隆操作会在当前版本基础上增加0.1，例如V1.1版本。
- 同一个流程，只能同时存在一个正式发布版本和一个灰度发布的版本。发布克隆的版本时，会用当前版本对应替换已有的正式发布版本或者灰度发布版本。
- 正式发布和灰度发布时，必须有一个已发布的异常处理流程。
- 取消异常处理流程发布，必须没有已发布或灰度发布的流程。
- 异常流程可以灰度发布。

----结束

2.5.4 配置接入码跟踪


IVR在被座席引用后，座席能在接触记录中查看IVR流程详细信息。


前提条件

存在已发布的IVR流程且配有转移图元。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入管理界面。

步骤2 单击  **接入码跟踪配置**，进入接入码跟踪配置页面。

步骤3 单击 ，选择流程接入码，单击“确认”，接入码配置完成。

最多可添加20个流程接入码。

📖 说明

若流程接入码和流程轨迹均不配置，在接触记录中，查看的IVR流程为空。

----结束

后续操作

当被跟踪的流程接入码绑定的IVR被座席使用的话，可在“客户接触历史 > 接触记录”中找到对应的接触记录，单击呼叫流水号后，进入接触记录详情页面，单击“点击查看当前流程轨迹”，可查看配置的流程轨迹详情，跟踪流程携带随路数据，不可编辑。

2.5.5 配置被叫路由

被叫路由指关联IVR流程的被叫号码，由接入码和扩展码组成。用户直接拨打的被叫号码，或者通过核心网转换后接入到云客服平台的被叫号码，都可以触发关联的IVR流程。一个被叫号码只可以关联到一个IVR流程中，一个IVR流程可以对应多个被叫号码。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置>被叫配置”，进入配置页面。

步骤2 单击“新增”，如图1所示配置被叫信息。

图 2-56 新增



表 2-27 新增被叫页面的关键参数说明

参数名称	描述
接入码	通过直接呼叫“接入码+扩展码”的方式转IVR流程。 接入码来源于系统管理员添加租户时分配的接入码资源。
扩展码	通过直接呼叫“接入码+扩展码”的方式转IVR流程。 扩展码是由0-9、*、#组成的1-12位的字符串。
设备类型	请选择“IVR”，用于语音转IVR流程。
请选择IVR	请根据需要选择已发布的IVR流程。

步骤3 单击“完成”，被叫路由配置完成。

配置完成的流程会自动同步到智能IVR侧。智能IVR侧根据流程的“流程接入码”保存流程信息。


----结束

2.5.6 配置流程轨迹

通过添加主叫号码，并通过OpenEye呼叫一个已关联IVR流程的被叫，可以查看到语音转IVR后流程的轨迹，如流程中每个图元的流转情况，便于定位问题。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入管理界面。

步骤2 单击  **流程轨迹**，进入流程轨迹列表。

步骤3 单击 ，进入添加主叫号码页面。输入主叫号码，单击“确认”。

每个主叫号码不超过32位，一共可以添加的主叫号码数不能超过20个。

步骤4 打开OpenEye，使用主叫号码登录OpenEye，呼叫IVR流程对应的被叫，即接入码+扩展码。

在验证前，需要先完成如下配置：

- 已经完成待验证IVR流程的发布。流程发布请参见[2.5.3.4 发布流程](#)。
- 已经完成被叫配置，该被叫关联了待验证流程轨迹的IVR流程。被叫配置请参见[2.5.5 配置被叫路由](#)。

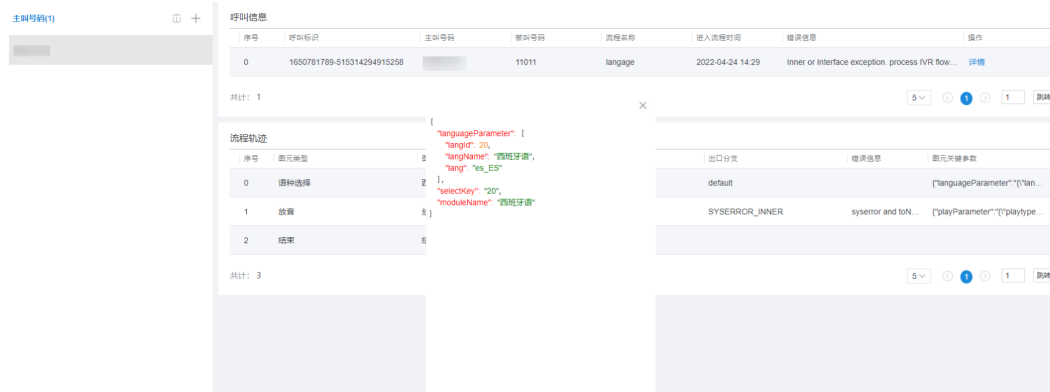
步骤5 呼叫完成后，在“流程轨迹”页面，单击“主叫号码”，在页面右侧查看主叫对应的呼叫信息和流程轨迹。

在“呼叫信息”区域会展示当前通话记录，单击通话记录对应的“详情”，在“流程轨迹”区域可以查看流程执行轨迹，即流程中各个图元节点的执行顺序和执行结果。单击图元关键参数，以弹窗形式、Json格式展示具体内容。

说明

主叫号码的展示受权限：用户号码明文展示控制，没有该权限的座席，主叫号码匿名展示。匿名规则由租户管理员配置，详情请参见[2.17.3 配置参数](#)。

图 2-57 流程轨迹界面



----结束

2.5.7 配置 IVR 录音

配置IVR录音，实现普通IVR通话流程开始录制和停止录制的功能。

操作步骤

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 选择“系统管理 > 系统设置 > 系统设置”，然后编辑CCIVRRECORDFLAG参数。

步骤3 参数值设置为“开启”，即为开启录音，设置为关闭则不录音。

步骤4 登录Openeye，拨打被叫配置中添加的接入码。若能听到机器人播放的提示音，正常完成通话，并且录音文件可从服务器的存储中获取表示配置成功。

图 2-58 配置 IVR 录音系统参数

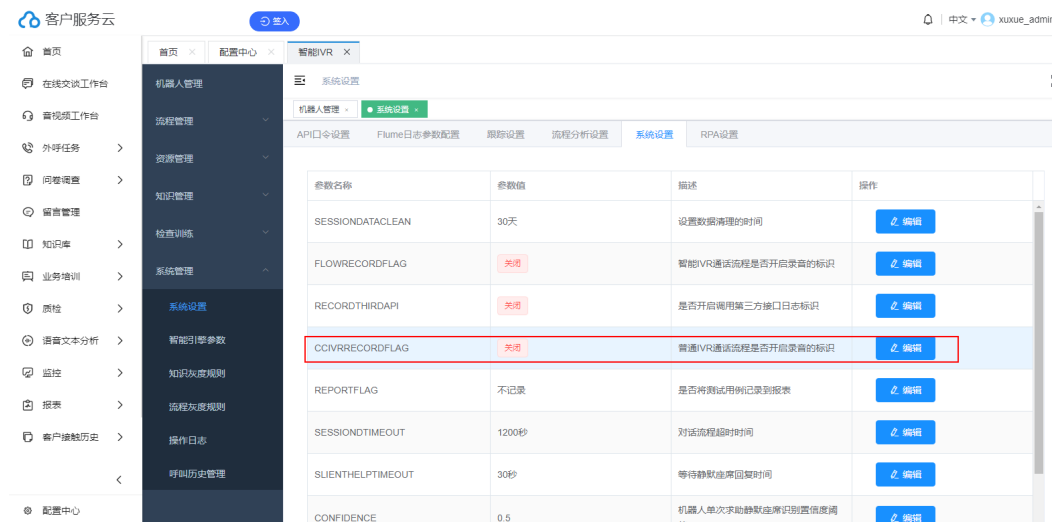
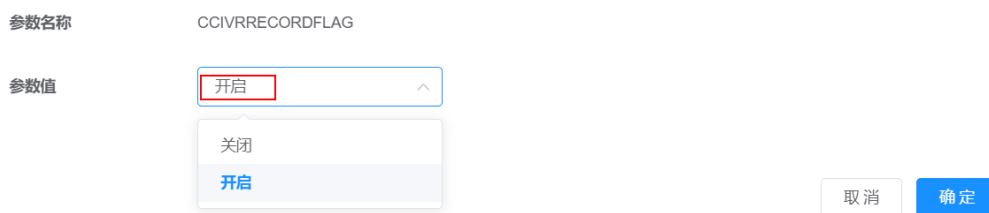


图 2-59 录音标识选择为开启

编辑普通IVR通话流程录音标识



----结束

2.5.8 查询转接流程记录

客户向客服代表发起音频呼叫，进入自助服务流程后转接给第三方。来话客户与第三方接通会话后，会话过程会进行录音。客户可查询流程转接记录并下载录音，便于解决问题。

前提条件

- 自助服务流程配置：
配置了转移图元，类型为转第三方，并开启录音配置。
- 客服代表要求：
 - 具有“流程转接记录”的菜单权限。
 - 具有“录音在线播放”和“录音下载”的操作权限。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 流程转接记录”。

列表默认展示当前租户下的所有流程转接记录，默认保存90天。

步骤2 选择任一转接记录，单击“录音文件”列中“下载”或“播放”，获取录音文件。

📖 说明

此处下载的录音文件，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

播放和下载功能只适用于当前盘符。例如：当前盘符是Y盘，从Y盘切换到Z盘，将导致播放和下载失败。如果需要正常播放和下载历史文件，请从Z盘重新切换到Y盘。

----结束

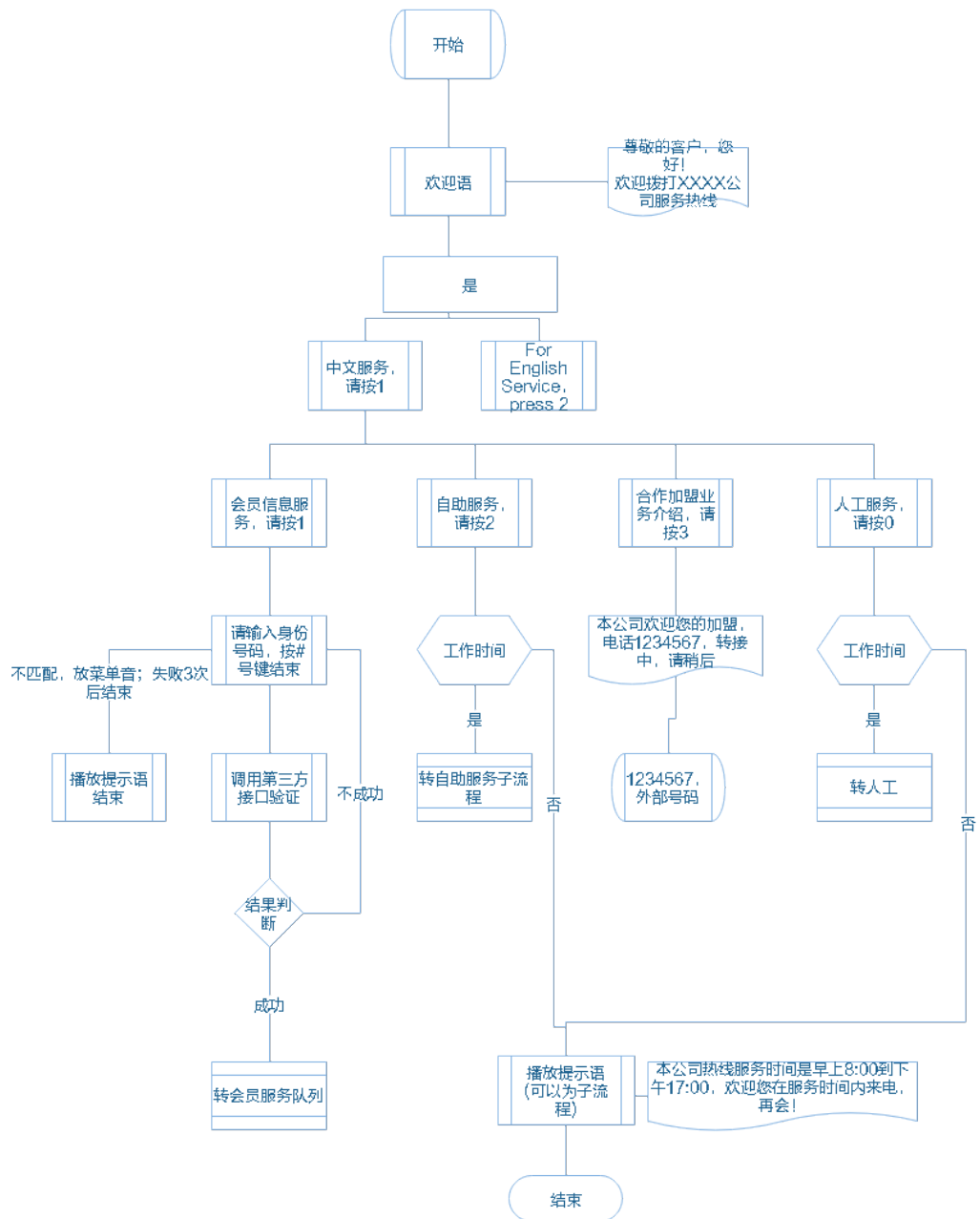
2.5.9 典型配置实例

介绍一个完整IVR流程实例，详细说明各个图元的功能。

场景

运营商A需要配置一个IVR流程，具体需要实现的能力如下所示。

图 2-60 IVR 流程实例



需求分析

经过分析，流程实例配置过程中涉及到的图元及使用介绍如表1所示。

表 2-28 流程实例涉及的图元介绍

涉及图元	说明
放音	播放欢迎语音和流程中所有的提示语。
语种选择	提供中文、英文语种供选择。

涉及图元	说明
菜单配置	使用菜单控件，配置涉及的菜单： <ul style="list-style-type: none">• 语种选择• 会员信息服务，请按1• 自助服务，请按2• 合作加盟业务介绍，请按3• 人工服务，请按0
放音收号	提示：请输入身份号码，按#号键结束
时间选择	用于配置工作时间
条件判断	用于结果判断
转移	用于转会员服务队列、转外部号码、转人工
子流程	转自助服务子流程

操作步骤

步骤1 准备所需的语音文件。

本场景中需要预先准备的语音文件：欢迎语、流程结束前的放音以及服务时间提醒放音。

步骤2 参考[配置语音文件](#)，配置所有的语音文件。

语音文件配置完成后，需要等待审核通过才能使用。

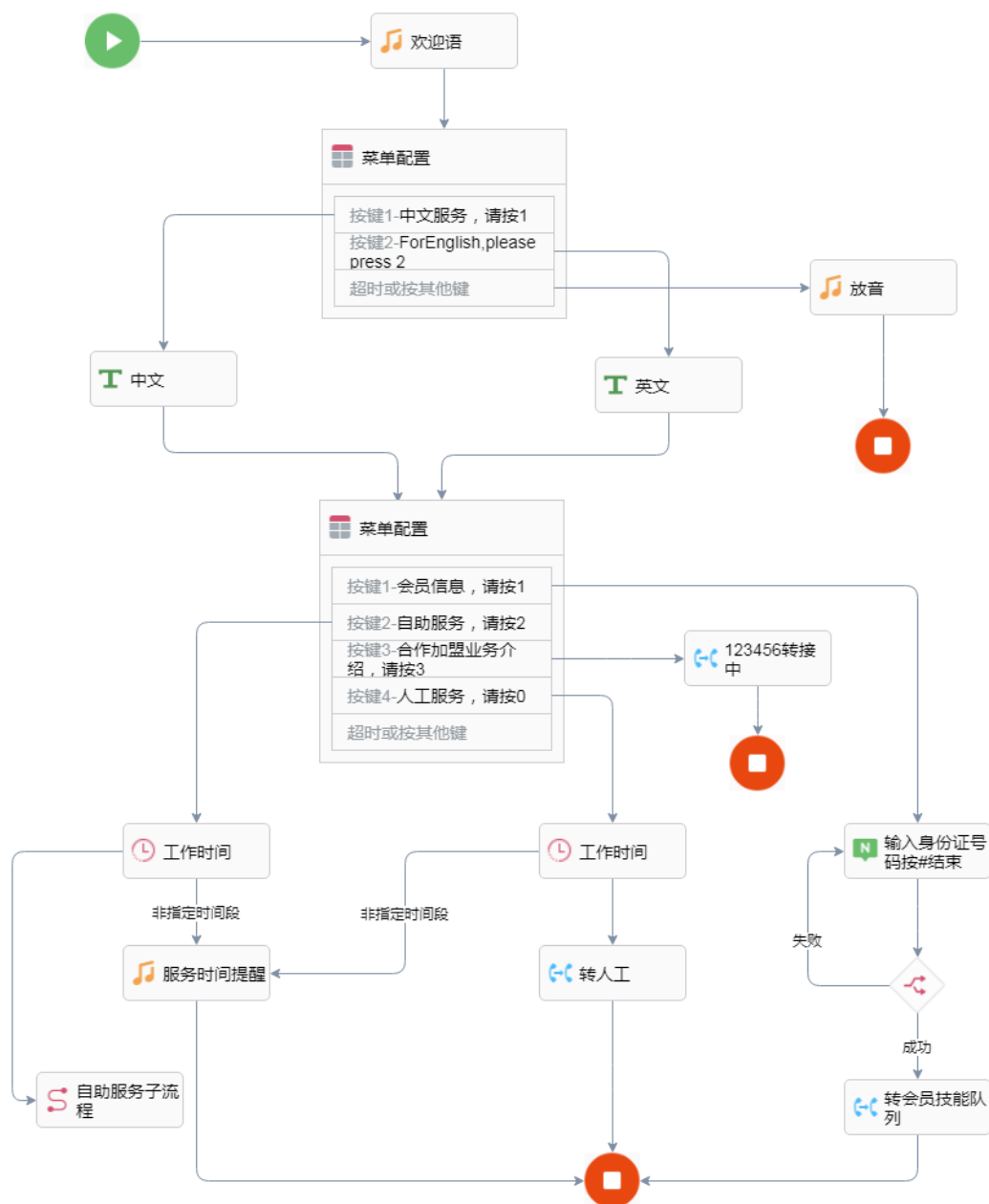
步骤3 参考[创建流程](#)，分别配置一个空的主流程和一个空的子流程。

建议先配置“自助服务子流程”，然后配置主流程。

步骤4 参考[编辑流程](#)，如[图2-61](#)所示编辑流程。

使用图元编辑流程前，请先定义流程中涉及的所有自定义参数，如传递身份证号的参数“idCardNum”，转第三方时需要传递号码的参数“3rdNo”。

图 2-61 配置实例流程图



步骤5 参考[发布流程](#)，发布流程。

步骤6 参考[配置被叫路由](#)，配置被叫路由。

----结束

结果验证

使用openeye直接拨打被叫号码，语音能按照配置的流程流转表示流程配置成功。

2.5.10 图元参考

介绍普通IVR流程涉及到的各个图元的名称和功能，了解各个图元的详细使用过程。

须知

流程中单个图元的输入框字符串长度最大限制均为4096位。

2.5.10.1 流程

IVR流程用于定义IVR语音的流转顺序。

流程参数

图 2-62 流程信息

流程信息

基本信息

*流程名称
doctest11

参数配置

自定义参数			系统参数	
参数名称	参数类型	初始值	描述	操作
IDNumber	字符串			新增 删除

保存

图 2-63 系统参数

流程变量		系统参数	...
参数名称	参数类型	描述	
SYS.callId	字符串	呼叫实例ID	
SYS.callingNumber	字符串	主叫号码	
SYS.language	字符串	租户语言类型	
SYS.systemTime	字符串	系统时间(HHmms)	
SYS.systemMonth	字符串	系统月份(yyyyMM)	
SYS.currentTime	字符串	系统当前时间(yyyyMMddHHmm...	
SYS.timeStamp	字符串	timeStamp	
SYS.createTime	字符串	呼叫开始时间	
SYS.systemDate	字符串	系统日期(yyyyMMdd)	
SYS.tenantId	字符串	租户ID	
SYS.callMediaType	字符串	呼叫媒体类型	
SYS.calledNumber	字符串	被叫号码	
SYS.realCalledNumber	字符串	真实被叫号码	

[保存](#)

流程参数的说明如下：

- 基本信息：展示流程名称。在编辑流程时，流程名称不可以修改。
- 参数配置：参数用于从源图元到目标图元之间传递信息，包含自定义参数和系统参数两部分。

自定义参数：自定义的参数，可以根据需要配置。一般在实际流程中需要使用，而系统参数中不具备时需要配置。当需要配置自定义参数时，在参数配置区域直接添加参数记录。

📖 说明

已经被流程引用的自定义参数不能被删除。

- 参数名称：根据需要定义，参数名称不能重复。例如IDNumber，在图元中引用参数时，会对自定义参数自动增加前缀，例如：FLOW.IDNumber。
- 参数类型：参数值的类型。从下拉框中选择“字符串”或者“数字”。
- 初始值：参数的初始值，可选。
- 描述：对参数的描述，可选。
- 单击“新增”按钮添加一条新的参数记录。
- 单击“删除”按钮删除当前行配置的参数记录。

系统参数：来源于ODFS预制的参数。不可以配置。

- 参数名称：系统参数名称，以SYS作为前缀，例如SYS.callingNumber。
- 参数类型：参数值的类型。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

2.5.10.2 开始

开始图元仅用于标识流程开始，没有内部逻辑。

图元展示



参数介绍

无。

典型使用场景

在流程开始时使用，标识流程的起始点。

2.5.10.3 放音

播放一段语音或视频，不需要与用户进行交互，例如欢迎语提示音。放音支持8khz * 8bit的wav格式语音文件、TTS文件以及视频文件。

图元样式



图元参数

放音图元的参数如下图所示。

放音

图元名称
放音

语音提示

语音 文字转语音 视频 变量音

播放内容从已上传并审核过的音频中选择

* 放音文件
转第三方录音提示

保存

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 语音提示：当前支持“语音”、“文字转语音”、“视频”和“变量音”四种类型的语音提示。通过单击语音类型前的单选按钮可以选择对应的语音类型。
 - 语音：wav格式语音文件。目前UAP仅支持8khz * 8bit的wav 格式语音文件。
 - 文字转语音：通过文字转语音方式生成的TTS放音文件, 需要已经配置TTS通道。您可以通过开启TTS高级设置，设置放音参数。单击下拉列表框的“∨”可以选择音效和音速。若不开启，默认音效：女生朗读，音速：低速朗读，无TTS扩展参数。

TTS高级设置

开启 关闭

*音效
男生朗读

*音速
低速朗读

*TTS扩展参数

 - 音效：选择放音音效，可选男生朗读和女生朗读。
 - 音速：选择放音速度，可选低速朗读、中速朗读和高速朗读。
 - TTS扩展参数：根据需要定义，字符串长度不超过200。
 - 视频：3gp格式的视频文件，且文件大小不超过5MB。
 - 放音文件：系统自动根据已选择的语音类型，筛选当前租户下已审核通过的语音文件、TTS放音或者视频，并将符合条件的文件展示在下拉列表框中。您通过单击下拉列表框的“∨”可以选择。

- 变量音：通过设置语种、类型和内容自定义放音。

放音 ×

图元名称
放音

语音提示

语音 文字转语音 视频 变量音

i 播放内容从以下选择中设置

*语种
普通话

*类型
电话号码

*内容
GLOBAL.3

保存

- 语种：选择放音语种。

说明

变量音选择语种非普通话和非英语时，需要联系运维人员定制语法包和语音文件。

- 类型：选择放音类型，支持电话号码、数字、时间（hh:mm:ss）、日期（yyyymmdd）、价格。
- 内容：选择放音内容，请选择全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）定义内容。

说明

如果类型选择为时间和日期，选择的变量格式需和括号中一致。

- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

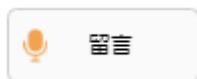
典型使用场景

- 语音转IVR流程后，播放欢迎语。
- IVR流程执行过程中或者执行结束前，播放语音提示。

2.5.10.4 留言

录制一段客户的留言，录音成功后返回录音的存放路径信息。

图元样式



图元介绍

留言图元的参数如下图所示。

A configuration window titled '留言' (Message) with a close button in the top right. It contains several sections for configuring the message widget:

- 图元名称** (Widget Name): A text input field containing '留言'.
- 指定座席处理** (Assign Agent Handling): A text input field containing '101'.
- 录音文件** (Recording File):
 - A text input field for '选择保存录音文件名变量' (Select variable for saving recording file name) containing 'GLOBAL.testA'.
 - A light blue information box: '后续使用接口调用图元下载录音文件时使用变量暂存该值' (Use this variable to temporarily store the value when using the interface to download recording files).
 - A text input field for '选择保存录音服务节点编号变量 (呼叫中心Pool模式下使用)' (Select variable for saving recording service node ID (used in Call Center Pool mode)).
 - Another light blue information box: '后续使用接口调用图元下载录音文件时使用变量暂存该值'.
- 录音参数** (Recording Parameters):
 - A text input field for '* 最大录音时长' (Maximum recording duration) containing '20'.
 - Two checked checkboxes: '播放"哔"音' (Play 'beep' sound) and '记录留言信息' (Record message information).
 - A note: '- 默认以"#"号键结束录音' (By default, recording ends with the '#' key).

A blue '保存' (Save) button is located at the bottom right of the window.

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。

- 指定座席处理
指定座席工号：根据需要配置常量或流程变量，用于留言将自动分配给指定的座席工号。指定的座席工号如果不存在，留言状态将会变成分配失败。未指定座席，留言将由管理员分配。
- 录音文件
第一个文本框：选择保存录音文件名变量：单击输入框，在弹出的“选择变量”对话框中，根据需要选择一个全局变量或者流程变量，用于保存录音文件的名称。系统通过字符串类型的变量保存录音文件名，因此在选择变量时，您只能选择到字符串类型的变量。
第二个文本框：选择保存录音服务节点编号变量：选择安装时设置的 uap 节点（呼叫中心Pool模式下使用）
- 录音参数
最大录音时长：支持的最大录音时长，当到达最大录音时长后，录音结束。默认为20s，表示最多支持20s的录音。
- 播放“哔”音：勾选复选框，表示在录制留言前播放一声“哔”音，然后开始录音。否则直接录音。
默认以“#”号键结束录音：留言结束后，输入“#”号键结束录音。当用户主动挂机后，直接调用结束图元。
- 记录留言信息：勾选复选框，表示留言信息会保存到留言记录中，否则在留言管理中将查询不到留言信息。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。保存录音时，系统自动查询当前租户的录音路径信息，并拼接上当前日期和随机数组成文件名，例如：录音盘符：/VDNID/record/20190424/20190424153126-record.wav，录音文件默认wav格式文件。

📖 说明

- 当删除租户时，客户服务云系统会自动清理掉租户下的所有录音文件。
- 录音文件保存周期与租户开户时的配置的录音保存周期一致。定时任务每天定时扫描录音文件，定时清理超过保存周期的录音文件。

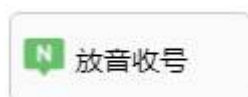
典型使用场景

用于需要通过录音文件保存用户留言的场景。

2.5.10.5 放音收号

播放一段语音或视频，一般作为需要与用户进行交互操作语音提示，例如语音提示：
请输入xx信息。

图元样式



图元介绍

放音收号图元的参数如下图所示。

图 2-64 放音收号

放音收号

图元名称
放音收号

语音提示

语音 文字转语音 视频

1 播放内容从已上传并审核过的音频中选择

放音文件

接收数字

* 接收最大位数

* 选择参数，用于保存用户的输入

-请选择您在流程信息中添加的字符串类型参数

* 收号等待时间 <input type="text" value="10"/> 秒	* 最大失败次数 <input type="text" value="0"/> 次
* 收号超时时间 <input type="text" value="10"/> 秒	

高级配置 +

- 收号时，需要用户输入“#”号键表示收号结束。请在语音中进行提示。
- 若用户停止输入时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音可不选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

保存

图 2-65 高级配置



- 收号时，需要用户输入“#”号键表示收号结束。请在语音中进行提示。
- 若用户停止输入时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音可不选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

图元参数说明如下：



- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 语音提示：当前支持“语音”、“文字转语音”和“视频”三种类型的语音提示。通过单击语音类型前的单选按钮可以选择对应的语音类型。
 - 语音：wav格式语音文件。目前UAP仅支持8khz * 8bit的wav 格式语音文件。单击输入框可以筛选当前租户下已审核通过的语音文件。
 - 文字转语音：通过文字转语音方式生成的TTS放音文件。您可以通过开启TTS高级设置，设置放音参数。单击下拉列表框的“∨”可以选择音效和音速。若不开启，默认音效：女生朗读，音速：低速朗读，无TTS扩展参数。

TTS高级设置

开启 关闭

*音效 男生朗读	*音速 低速朗读
*TTS扩展参数	

- 音效：选择放音音效，可选男生朗读和女生朗读。
- 音速：选择放音速度，可选低速朗读、中速朗读和高速朗读。

- TTS扩展参数：根据需要定义，字符串长度不超过200。
- 视频：3gp格式的视频文件，且文件大小不超过5MB。
- 放音文件：系统自动根据已选择的语音类型，筛选当前租户下已审核通过的语音文件、TTS放音或者视频，并将符合条件的文件展示在下拉列表框中。您通过单击下拉列表框的“∨”可以选择。
- 接收数字：接收外部输入的信息。
 - 接收最大位数：可以接收的外部输入信息的最大位数。默认最大位数为24位。当接收数字设置为固定位数时，用户输入达到指定位数，将自动进入下一环节。
 - 选择参数，用于保存用户的输入：用于携带图元所需信息的参数。单击输入框，在弹出的“选择变量”对话框中，根据需要选择一个全局变量或者流程变量，如选择流程变量“FLOW.IDNumber”。系统通过字符串类型的变量保存用户输入，因此在选择变量时，您只能选择到字符串类型的变量。
 - 收号等待时间：接收外部输入信息支持的等待时间。当用户停止输入的时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
 - 最大失败次数：允许的外部信息输入的最大失败的次数。当收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
 - 收号超时时间：按键间隔超时时间，例如设置2s，收号位数没有达到指定位数，按键间隔超过2s，也能继续走流程。
- 高级配置：单击“高级配置+”可以展开高级配置区域，单击“收起”可以隐藏高级配置区域。
 - 收号错误：通过打开开关“”，启用收号错误后的放音能力。结合“最大失败次数”，在最大失败次数范围内收号失败后播放语音提示。
 - 收号超时：通过打开开关“”，启用收号超时后的放音能力。结合“收号等待时长”，在超过等待时长还未接收到信号后播放语音提示。

说明

- 高级配置中的“收号错误”、“收号超时”默认不启用。当不启用时，失败后将重新播放放音收号图元配置的语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。


典型使用场景

一般用于流程中需要与用户进行交互，并依赖用户的外部输入继续后续流程的场景，如办理某个业务前需要先输入证件号。

2.5.10.6 转移

将当前流程转出到其他渠道，如人工座席、第三方或者智能IVR。转人工、转第三方和转智能IVR的转移成功后，都需要连接到结束图元。

须知

若座席通过前台界面接续条的呼叫转移按钮  挂起转IVR，IVR流程中不支持再使用此处的转移图元来转其他设备，否则会导致转其他设备失败。

图元展示



参数介绍

转移图元的参数如下图所示。

图 2-66 转人工

呼叫转移 ×

图元名称
转移

转接设置

转人工 转第三方 转智能IVR 转座席 转熟客

i 客户来电将被转移到对应的技能队列

* 选择技能队列
请选择...

参数配置

传递参数	参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

保存

图 2-67 转第三方

呼叫转移

图元名称
转移

转接设置

转人工 转第三方 转智能IVR 转座席 转熟客

i 转接号码可以为手机号码、固话或自定义参数，如\${FLOW.参数名称}

* 转接号码
88880099

i 主叫号码必须是系统分配的接入码或自定义参数，如\${FLOW.参数名称}

主叫号码
例：660001或\${FLOW.accessCode}

录音设置

开启录音

录音提示

语音 文字转语音

i 播放内容从已上传并审核过的音频中选择

* 放音文件
test

图 2-68 录音文件

录音文件

* 选择保存录音文件名变量

GLOBAL.testA

i 后续使用接口调用图元下载录音文件时使用变量暂存该值

选择保存录音服务节点编号变量（呼叫中心Pool模式下使用）

i 后续使用接口调用图元下载录音文件时使用变量暂存该值

保存

图 2-69 转智能 IVR

转接设置

转人工 转第三方 转智能IVR 转座席 转熟客

i 客户来电将被转移到对应的智能IVR

* 选择智能IVR
请选择...

参数配置

传递参数	参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

保存

图 2-70 转座席

呼叫转移 ×

图元名称
转移

转接设置

转人工 转第三方 转智能IVR 转座席 转熟客

1 客户来电将被转移到指定座席

*转接座席工号
例：101或\${FLOW.currentWorkNo}

参数配置

传递参数	参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

[保存](#)

图 2-71 转熟客

呼叫转移 ✕

转接设置

转人工 转第三方 转智能IVR 转座席 转熟客

i 主叫号码是客户来电号码。如\${SYS.callingNumber}

例：660001或\${SYS.callingNumber}

请选择... ▾

是否指定渠道接入码

参数配置

传递参数	参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 转接设置：将当前流程转出去，有如下三种方式。
 - 转人工：将当前流程转到人工座席，需要在“选择技能队列”的下拉列表框中选择人工座席对应的技能队列，同时也支持输入自定义参数。技能队列来源于租户下的“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”菜单中配置的技能队列。当视频通话转移时，选择支持视频的座席。
自定义参数格式为\${FLOW.参数名称}，例如\${FLOW.IDNumber}，此处配置的自定义参数需要同时在流程参数中定义，否则无实际意义。自定义参数的取值为转移图元前，流程中最新的参数值。如果流程中没有对参数重新赋值，那么取自定义参数的初始值。
例如转移图元前的放音收号图元，需要用户输入参数\${FLOW.IDNumber}的值，那么在转移图元中传递的参数值即为用户输入的最新参数值，否则取参数的初始值。

单击输入框，在弹出的“选择变量”对话框中，根据需要选择一个全局变量或者流程变量。系统通过字符串类型的变量保存录音，因此在选择变量时，您只能选择到字符串类型的变量。

- 转第三方：将当前流程转到第三方，需要配置“转接号码”（必填）和主叫号码（可选）。转接号码可以为手机号码、固话或者自定义参数。主叫号码必须是系统分配的接入码或自定义参数。转第三方时可勾选录音，当勾选时，将会对用户和第三方之间的对话进行录音并保存，并将录音的文件名保存到字符串类型的变量。录音时会首先对用户播放提示音，提示音可以通过语音和文字转语音两种方式配置。保存录音服务节点编号变量在呼叫中心POOL模式使用。
 - 转智能IVR：将当前流程转到智能IVR流程。需要在“选择智能IVR”的下拉列表框中选择智能IVR流程。智能IVR来源于OIAP（在线智能助手平台）侧发布的流程。
 - 转座席：将当前流程转到指定的座席。需要在“转接座席工号”的文本框中，输入转接的座席工号，支持\${FLOW.workNo}流程变量。
 - 转熟客：将当前流程转到熟客的座席。熟客座席就是指客户号码在一段时间范围内最近通话过的座席。需要在“主叫号码”的文本框中，输入客户号码，支持 \${SYS.callingNumber} 系统变量。熟客模式又分为 2 种模式，分别是时间范围和当天。
 - 时间范围：输入[1, 10080] 之间的整数，例如输入 100，意为至今 100 分钟内最近联系的座席。
 - 当天：选择时区，转到指定时区的当天最近联系的座席。
- 是否指定渠道接入码：当存在多个渠道做熟客路由时，要勾选是否指定渠道接入码，防止转移的熟客座席错误
- 参数配置：配置转人工、转智能IVR、转座席和转熟客时需要携带的参数，最多添加16个。该参数用于传递附加信息，不影响流程逻辑。
 - 传递参数：填写需要传递的参数名称，可选。
 - 参数值：参数取值，可选。

📖 说明

随路数据由传递参数、参数值和IVR类型组成，总长度不超过4000字节。支持JSON格式，格式参考如下：

```
{"data":{"xx": "aaa", "yy": "bbb"}, "ivrType": "0"}
```

当需要获取客户类型字段时，请设置传递参数为：customerEntityName，参数值为：account或contact。

- 单击“新增”可以添加一条新的参数信息。多条参数的“传递参数”列内容不能相同。
- 单击“删除”可以删除当前行的参数信息。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

典型使用场景

需要将当前流程转技能队列或者第三方时使用。

2.5.10.7 赋值

实现给流程变量或者全局变量赋值，可以给参数赋予特定值。

说明

随路数据是一路通话中携带的数据，随着话路，这个数据会一直保存在这路通话中直到通话结束。

图元展示



参数介绍

赋值图元的参数如下图所示。

图 2-72 随路数据赋值

数据赋值 ×

图元名称
赋值

数据赋值

随路数据赋值 其他数据赋值 设置随路数据 IE数据赋值

*待赋值参数	*参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

保存

图 2-73 其他数据赋值

数据赋值 ×

图元名称
赋值

数据赋值

随路数据赋值 其他数据赋值 设置随路数据 IE数据赋值

*待赋值参数	*参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

图 2-74 设置随路数据

数据赋值 ×

图元名称
赋值

数据赋值

随路数据赋值 其他数据赋值 设置随路数据 IE数据赋值

*待赋值参数	*参数值	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除

图 2-75 IE 数据赋值

数据赋值

图元名称
赋值

数据赋值

随路数据赋值 其他数据赋值 设置随路数据 IE数据赋值

* IE类型
User To User

* 待赋值参数

保存

图元参数说明如下。

- 模块描述：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 赋值设置：给当前流程赋值，有如下四种方式。
 - 随路数据赋值
 - 其他数据赋值
 - 设置随路数据
 - IE数据赋值
- 参数配置：配置获取随路数据或者数据赋值时需要携带的参数。该参数用于传递附加信息，不影响流程逻辑。
 - 参数值：参数取值，可选。
 - i. 随路数据赋值时
场景：座席传递随路数据到IVR流程，IVR流程获取随路数据，设置随路数据格式满足如下格式

```
{"callid":"1598006316-4672","calldata":{"key1":"v1","key2":"v2"},"isDataEncoded":"false"}
```


获取随路数据可以根据calldata.key1和calldata.key2来获取对应的值。
智能IVR转移普通IVR场景：客户自己定义的json，客户按照(最外层直接取，第二层用a.b的方式取)格式去取值。
 - ii. 其他数据赋值
数据赋值时，赋值支持字符串和整型数据，同时支持表达式计算。
整型数据支持 +、-、*、% () 等四则运算，数据支持FLOW 和 GLOBAL、SYS等。
示例：(FLOW.xxx+FLOW.yyy)*GLOBAL.zzz 注意在使用/ 除法时，需要用字符串类型的数据接收计算结果，整型不支持带小数。

字符串数据支持 比较、大小写转换、字符串拼接、求子串、求长度。

示例：FLOW.aaa=="华为" FLOW.bb.to FLOW.a.toUpperCase()
FLOW.A.toLowerCase() FLOW.hua+FLOW.wei
FLOW.len.substring(0,3)FLOW.zzzz.length()

iii. 设置随路数据

IVR流程在运行时，可以通过这里设置随路数据，随会话传递

此处设置随路数据，以key value形式编写，可以设置多个，后台拼接传输格式

{"data":{"key":"value","key1":"value1"}} 座席侧可以获取

iv. IE数据赋值

此处可以获取流程中传递的IE信息值，目前支持类型User To User。

单击待赋值参数，弹出全局变量和流程变量列表，可供选择。

- 单击“新增”可以添加一条新的参数信息。多条参数的“传递参数”列内容不能相同。
- 单击“删除”可以删除当前行的参数信息。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

典型使用场景

座席设置随路数据，转移到IVR，IVR中可以从赋值图元中获取随路数据，随时可以给参数赋予特定值，添加到流程变量或者全局变量中。

2.5.10.8 信息查询

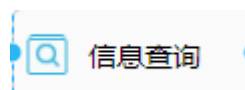
查询当前用户在队列中的状态信息。通常用于在座席全忙时向用户播放等待提示音，该等待提示音可通过IVR进行播放。

当前系统支持查询排队位置，以及技能队列中的全部在线座席数，还有预计接入座席需要等待的时长。

查询座席所在技能队列信息。

查询用户是否在特殊名单内。

图元展示



参数介绍

信息查询图元的参数如下图所示。

流程信息

图元名称
信息查询

查询类型

*类型选择
排队信息

- 排队信息使用场景是转移到技能队列时启用伴随IVR流程查询排队信息

查询结果

排队位置
GLOBAL.testA

在线座席数
GLOBAL.testB

预计等待时间
GLOBAL.testC

排队预计等待时间依靠队列模型计算，结果有一定的偏差，请合理使用

保存

图元参数说明如下：

- 查询排队信息
 - 查询类型：使用该图元可查询的信息类型，当前支持查询排队信息。
排队信息使用场景是转移到技能队列时启用伴随IVR流程查询排队信息。
 - 查询结果
 - 排队位置：用户在当前排队技能队列中的位置，即在该用户前排队的人数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 在线座席数：用户所在技能队列的全部在线座席数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 预计等待时间：用户在排队过程中，预计接通座席的时间，该参数受排队位置和在线座席数影响。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。排队预计等待时间依靠队列模型计算，结果有一定的偏差，请合理使用。
- 查询队列信息

- 查询类型：
队列信息：转移到技能队列之前查询队列信息。
- 请求参数：
技能队列：待转移的技能队列。
- 查询结果：
 - 排队人数：用户转移技能队列之前，查询当前技能队列排队人数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 在线座席数：用户待转移技能队列的当前全部在线座席数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 空闲座席数：用户待转移技能队列的当前全部在线并空闲座席数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 预计等待时间：用户转移技能队列之后，预计接通座席的时间。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。排队预计等待时间依靠队列模型计算，结果有一定的偏差，请合理使用。
- 查询队列名称
 - 查询类型：
队列名称：当前支持根据座席工号查询到座席所在技能队列名称。
场景是转移到座席所在技能队列之前，根据座席工号查询到技能队列名称。
 - 请求参数：
座席工号：座席工号，支持流程变量或常量
 - 查询结果：
队列名称：座席工号所在技能队列中权重最高的音频技能队列名称，请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。

说明

技能队列权重可以在“座席管理 > 配置”页面配置。
- 查询特殊名单
 - 查询类型：
特殊名单信息：当前支持根据用户号码查询用户是否在特殊名单中，根据查询的特殊名单结果配置走不同的下一步处理流程。

说明

特殊名单暂指黑名单

- 查询结果：
存在于特殊名单的标识：标识主叫号码是否存在特殊名单中，请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
特殊名单存在标识结果值：0标识不存在于特殊名单，1标识存在于特殊名单。

典型使用场景

当用户呼入云客服，路由到了某个技能队列，而该技能队列座席全忙时，如果该技能队列设置了等待音通过伴随IVR播放时，该伴随IVR可使用该图元，用于获取当前用户当前的排队状态，并向用户播放。用户因此可通过排队状态，决定是否要继续等待。

伴随IVR配置方法如下：

- 排队信息使用场景

选择“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”，单击对应技能队列后的编辑，在“排队等待配置”下设置。

技能队列

技能队列名称	最大等待队列数	最大排队人数
	60	100
描述	语言	排队超时时间
	语音	5

参数配置

排队超时配置

排队方式
释放

排队溢出、溢出配置

溢出方式
释放

无人上班配置

上班方式
释放

排队等待配置

排队等待方式
IVR

保持等待配置

保持等待方式
数字等待音

业务代表应答方式配置

业务代表应答方式
报工号

伴随IVR这里可以选择自己编辑的流程，流程中可以使用该图元进行查询，查询数据包括在线座席数据，排队位置，和预计等待时间

流程开发过程：

1. 首先创建三个全局变量，用于接收查询的结果，然后配置tts放音，放音内容使用创建的全局变量来替换。

变量管理

名称	描述	类型	缺省值
G_times		字符串	
G_skillcount		字符串	
var Frist		整型	
3		字符串	346
4	2	字符串	435/_#
estimateTime		字符串	

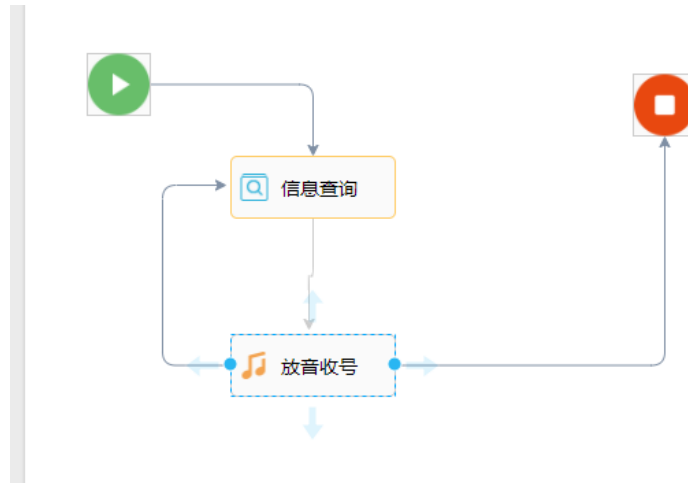
等待音

文本

2021-01-21 21:16:58 上传了 中文

你好，预计等待\${GLOBAL.estimateTime}秒

2. 创建流程，使用信息查询图元，将三个上面定义的全局变量赋值，然后再使用放音图元，播放上面的tts内容。



3. 后续操作根据各自的业务来进行，是重复播放或者走其他分支

● **队列信息使用场景：**

- a. 创建参数与**排队信息使用场景**相同，新增tts放音图元。
- b. 使用图元时，创建流程，在流程中想要转移到技能队列，可以先查询下队列的信息，然后再决定转不转到队列中，后面的业务根据具体需求决定
流程如下，需要选择一个要查询的技能队列。

图 2-76 流程样例

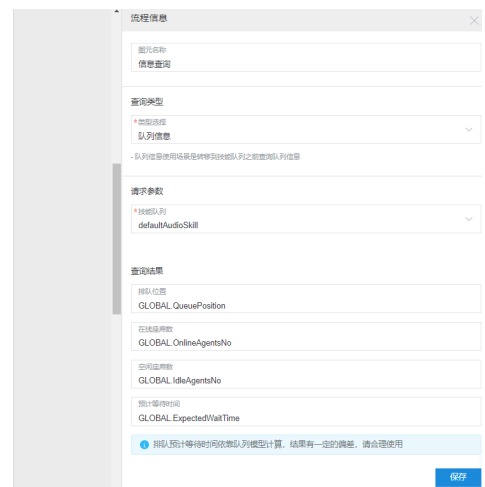


图 2-77 查询结果变量

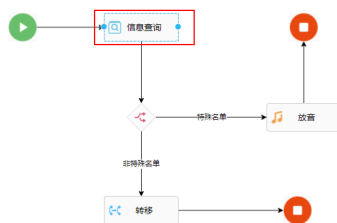
名称	描述	类型	数据类型	操作
QueuePosition	信息查询排队位置	字符串		编辑 删除
OnlineAgentsNO	在线座席数	字符串		编辑 删除
ExpectedWaitTime	预计等待时间	字符串		编辑 删除
IdleAgentsNO	空闲座席数	字符串		编辑 删除

● **特殊名单信息使用场景：**

- a. 租户管理员IVR流程管理，流程节点查询信息图元中可配置查询特殊名单信息，根据查询的特殊名单结果配置走不同的下一步处理流程。

- b. IVR流程运行，运行到查询特殊名单信息节点，则调用CC-Management查询特殊名单信息，获取查询结果，可根据结果进入不同的处理流程。

图 2-78 流程样例



2.5.10.9 短信

给呼叫方发送普通短信和满意度调查短信，每种短信都分为华为云短信、短信网关两种。

图元展示

图 2-79 短信



参数介绍

图 2-80 短信图元的普通短信参数

选择短信模板

*发送方式
普通短信

*渠道
华为云短信

*短信模板
华为云短信测试1

序号	类型	默认值
1	text	1

手机号

*国家代码
+86

手机号

- 可选项，为空时默认发给呼叫方。仅支持单个手机号。

保存

图 2-81 短信图元的满意度调查短信参数

选择短信模板

*发送方式	满意度调查短信
*渠道	华为云短信
*有效回复时间期 (单位分钟)	5
*短信模板	满意度调查华为云

序号	类型	默认值
1	text	1

手机号

*国家代码	手机号
+86	

- 可选项，为空时默认发给呼叫方。仅支持单个手机号。

图元参数说明如下：

- 发送方式：当前支持普通短信和满意度调查短信发送方式。
 - 满意度调查短信发送需填写有效回复时间，单位分钟，范围1~1440。

图 2-82 有效回复时间期

*有效回复时间期 (单位分钟)
30

- 渠道：分为华为云短信、短信网关两种：
 - 华为云短信：使用华为云提供的短信服务发送短信。
 - 短信网关：使用华为短信网关平台发送短信。
- 短信模板：必填。按所选渠道查询出在通知中心已配置的管理员短信模板。
- 国家代码：必填。发送短信所必须的国家代码，发给国内号码也需要填写国家代码，例如中国为+86。
- 手机号：可选。为空时默认发给呼叫方，如果填写则发给所填号码；填写时不能包含国家码，仅支持填写单个号码。

典型使用场景

当用户呼入云客服，路由到了该IVR，如果该IVR配置了短信图元，用于向当前用户发送短信进行提示。

配置方法如下：

- 使用场景

步骤1 选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，单击“新增”按钮，填写流程名称、类型，“是否被引用”请选择“是”。

图 2-83 新增流程



The screenshot shows a modal dialog box titled "新增" (Add) with a close button in the top right corner. The dialog contains three form fields, each with a red asterisk indicating it is required:

- The first field is labeled "* 流程名称" (Process Name) and contains the text "短信提醒" (SMS Reminder).
- The second field is labeled "* 流程类型" (Process Type) and is a dropdown menu with "子流程" (Sub-process) selected.
- The third field is labeled "* 是否被引用" (Whether referenced) and is a dropdown menu with "是" (Yes) selected.

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "取消" (Cancel) and "完成" (Done).

步骤2 然后点击“编辑”进入流程开发，流程开发过程：

步骤3 点击或拖动左侧功能区中的短信图元，将会在画布上新增短信图元：

图 2-84 短信图元



步骤4 填写短信图元参数，填写完成后点击“保存”按钮（以华为云短信为例）。

图 2-85 普通短信

流程信息 ×

图元名称
短信测试

选择短信模板

*发送方式
普通短信 ▼

*渠道
华为云短信 ▼

*短信模板
华为云短信测试1 ▼

序号	类型	默认值
1	text	<input type="text" value="1"/>

手机号

*国家代码
+86

手机号

- 可选项，为空时默认发给呼叫方。仅支持单个手机号。

保存

图 2-86 满意度调查短信

*发送方式
满意度调查短信

*渠道
华为云短信

*有效回复时间(单位分钟)
5

*短信模板
满意度调查华为云

序号	类型	默认值
1	text	1

手机号

*国家代码
+86

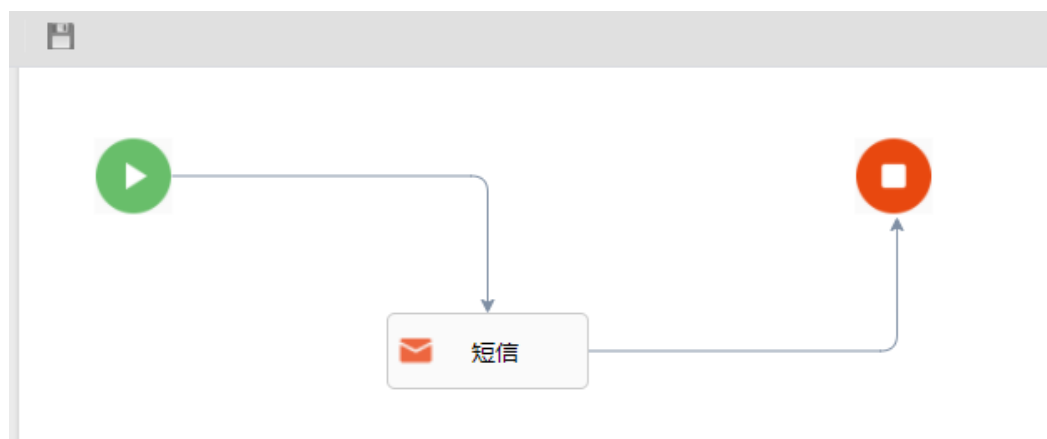
手机号


- 可选项, 为空时默认发给呼叫方。仅支持单个手机号。

保存

步骤5 补充连线, 如果没有其他网元, 流程示例如下:

图 2-87 示例



步骤6 后续操作根据各自的业务来进行, 可以继续添加其他网元, 完成流程后点击  保存整个流程。

----结束

2.5.10.10 音视频切换

实现用户呼叫IVR的流程中，进行媒体切换，包含音频切视频，视频切音频操作。

图元展示



参数介绍

音视频切换图元的参数如下图所示。

A screenshot of a configuration window titled "音视频切换" with a close button (X) in the top right corner. The window contains three input fields: 1. "图元名称" (Widget Name) with the value "音视频切换". 2. "*选择媒体类型" (Select Media Type) dropdown menu with "音频" (Audio) selected. 3. "视频模式" (Video Mode) dropdown menu with "接收发送" (Receive and Send) selected. A blue "保存" (Save) button is located at the bottom right of the window.

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称
- 选择媒体类型：流程要切换成的媒体类型， 可选音频或视频
- 视频模式：
 - 只发送：只显示座席侧的视频
 - 只接收：只显示客户侧的视频
 - 接受发送：同时显示座席侧和客户侧的视频

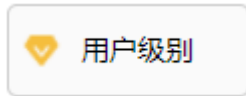
典型使用场景

常用在用户办理业务中进行音视频切换，改变沟通方式，根据不同场景使用对应的媒体能力，更直观的展示业务能力。

2.5.10.11 用户级别

设置用户级别，当多个用户在排队中，座席空闲时高级别用户可以优先接入座席。

图元展示



参数介绍

用户级别图元的参数如下图所示。

设置用户级别	
图元名称	用户级别
* 用户级别	1

图元参数说明如下：

图元名称：在图元上展示的名称

用户级别：用户级别参数，用来给主叫号码设置级别，级别高的优先接入座席，当前支持用户级别1-14级。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。

典型使用场景

用户呼叫一个IVR流程，流程中调用第三方接口，获取到用户级别，然后使用‘用户级别图元’设置，之后使用转移图元，转接到座席。

此时如果用户再排队中，则优先接入座席。

2.5.10.12 问卷

自动外呼任务进行过程中，为其添加问卷调查的能力。

图元展示



参数介绍

问卷图元的参数如下图所示。

问卷 ✕

图元名称
问卷

- 问卷图元使用场景是自动外呼任务进行问卷调查时需要关联IVR问卷流程

保存

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。

典型使用场景

问卷图元使用场景是仅在自动外呼任务进行问卷调查时需要关联IVR问卷流程。智能外呼任务启动后，如果外呼任务关联的IVR流程包含问卷图元，则会向用户播放外呼任务指定的问卷内容。

2.5.10.13 振铃

视频通话场景下使用，用于选择展示客户侧还是座席侧的视频内容。

图元展示



参数介绍

振铃图元的参数如下图所示。

振铃 ✕

图元名称
振铃

* 视频模式
接收发送 ▾

保存

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 视频模式：
 - 只发送：只显示座席侧的视频
 - 只接收：只显示客户侧的视频
 - 接受发送：同时显示座席侧和客户侧的视频

典型使用场景

振铃图元使用场景是仅在振铃态视频通话，选择展示的视频内容时需要关联振铃图元。

2.5.10.14 应答

搭配振铃图元使用，当振铃配置了转移图元进行转人工时，需要先配置应答图元，提供座席应答能力。

图元展示



参数介绍

应答图元的参数如下图所示。

图元名称
应答

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。

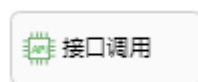
典型使用场景

搭配振铃图元使用。

2.5.10.15 接口调用

实现对租户下已配置的接口的调用，在接口调用时可以根据需要给接口的入参和出参赋值。

图元展示



参数介绍

接口调用图元的参数如下图所示。

接口调用

模块描述
接口调用

选择接口
* 接口名称
测试接口07112
- 可用接口需要在接口配置页面进行配置

入参

Header	Body
参数名称	赋值
x-app-key	cd1a8604e9af45d39004d79a328440b5
Authorization	"Bearer \${FLOW.accessToken}"

出参

Body	
参数名称	赋值
	无数据

新手入门

图元参数说明如下：

- 模块描述：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 选择接口：在下拉框中选择接口名称。可供选择的接口为当前租户下已经配置的接口。接口配置请参见[2.5.3.1.3 配置接口](#)。
- 入参：根据选择的接口，展示该接口的入参。当有具体入参时，可以支持对参数进行常量和变量的组合，例：id \${FLOW.ID}。还可以根据需要给入参赋值，如常量、变量。需要注意，输入的变量需要在系统（流程管理 > 变量设置或流程参数）中已经定义，如FLOW.ID。
- 出参：根据选择的接口，展示该接口的出参。当有具体出参时，可以根据需要给出参赋值，在弹出框中选择“全局变量”或者“流程变量”。系统支持根据接口中定义的出参类型，自动筛选并提供对应类型的全局变量或流程变量供选择。从接口获取值时，支持json数据嵌套，使用 result.name result.id 形式获取
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

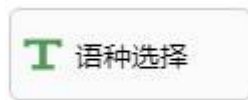
典型使用场景

需要通过调用接口使用接口的功能时使用。

2.5.10.16 语种选择

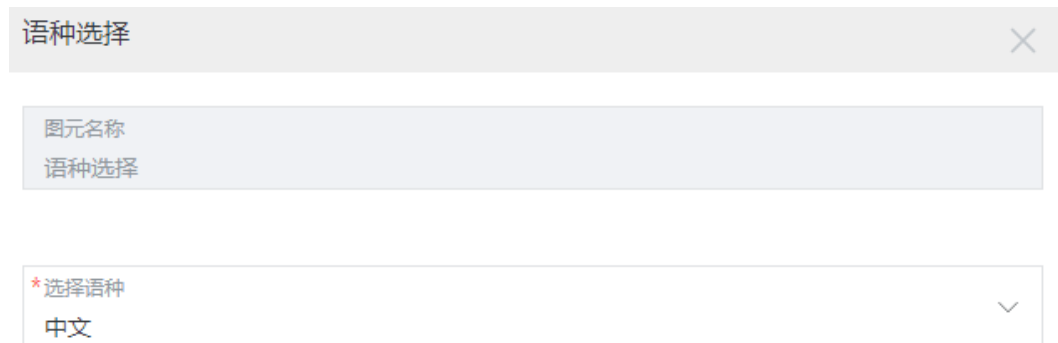
设置语音播放时使用的语种。

图元展示



参数介绍

语种选择图元的参数如下图所示。



图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，不可以修改。
- 选择语种：语种选择，可以将后续流程根据语种区分不同的分支。当前支持中文、英文、葡萄牙语、泰语和西班牙语、法语、阿拉伯语，可选值由[2.5.2 配置语音文件](#)中配置的语种决定。

典型使用场景

常用在需要用户选择语种的场景中，在播放让用户选择语言的提示音收音号图元之后，例如用户按0则为选择中文，按1为选择英文，按2为选择泰语。

2.5.10.17 菜单配置

通过语音或者视频引导用户进行交互，提供多个选择项供用户选择，不同的选项对应不同的分支，可以用于处理不同的业务。

图元展示



参数介绍

菜单图元的参数如下图所示。

图 2-88 菜单配置

The screenshot shows the '菜单配置' (Menu Configuration) dialog box. It contains the following sections:

- 图元名称** (Element Name): A text input field containing '菜单配置'.
- 语音提示** (Voice Prompt): Radio buttons for '语音' (selected), '文字转语音' (Text-to-Speech), and '视频' (Video).
- 播放内容** (Playback Content): A blue information bar with the text '播放内容从已上传并审核过的音频中选择' (Select playback content from uploaded and reviewed audio).
- * 放音文件** (Audio File): A text input field containing 'test'.
- 菜单按键配置** (Menu Button Configuration):
 - A table with columns: * 按键 (Key), * 描述 (Description), and 操作 (Action).

* 按键	* 描述	操作
1	查询会员信息	新增
 - * 收号等待时间 (Wait time for receiving the number): 10 秒 (seconds).
 - * 最大失败次数 (Maximum number of failures): 3 次 (times).

图 2-89 高级配置

高级配置 收起

收号错误 <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> 语音 <input type="radio"/> 文字转语音
	* 放音文件 test
收号超时 <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> 语音 <input type="radio"/> 文字转语音
	* 放音文件 test

- 收号时，需要用户输入“#”号键表示收号结束。请在语音中进行提示。
- 若用户停止输入时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音可不选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

保存

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 语音提示：当前支持“语音”、“文字转语音”和“视频”三种类型的语音提示。通过单击语音类型前的单选按钮可以选择对应的语音类型。
 - 语音文件选择：wav格式语音文件。目前UAP仅支持:8bit, 8000Hz, 64kbps, 单声道的wav格式语音文件。
 - 文字转语音：通过文字转语音方式生成的TTS放音文件。您可以通过开启TTS高级设置，设置放音参数。单击下拉列表框的“∨”可以选择音效和音速。若不开启，默认音效：女生朗读，音速：低速朗读，无TTS扩展参数。

TTS高级设置



开启 关闭

* 音效
男生朗读

* 音速
低速朗读

* TTS扩展参数

- 音效：选择放音音效，可选男生朗读和女生朗读。
- 音速：选择放音速度，可选低速朗读、中速朗读和高速朗读。

- TTS扩展参数：根据需要定义，字符串长度不超过200。
- 视频：3gp格式的视频文件，且文件大小不超过5MB。
- 放音文件：系统自动根据已选择的语音类型，筛选当前租户下已审核通过的语音文件、TTS放音或者视频，并将符合条件的文件展示在下拉列表框中。您通过单击下拉列表框的“∨”可以选择。
- 菜单按键配置：流程中提供的服务选项，每个按键对应一个服务项。通过单击“新增”可以添加多个服务项。
 - 按键：键盘或者屏幕中可以选择到的数字键或字符键，如1，2，3等。
 - 描述：按键对应的服务项介绍，描述信息可以展示在菜单中。例如：按键1查询会员信息，表示选择按键1后可以查询会员信息。
 - 操作：通过新增操作可以增加服务项，通过删除操作可以删除服务项，通过上移、下移操作可以调整服务项的顺序。
- 收号等待时间：接收外部输入信息支持的等待时间。当用户停止输入的时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 最大失败次数：允许的外部信息输入的最大失败的次数。当收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 高级配置：单击“高级配置+”可以展开高级配置区域，单击“收起”可以隐藏高级配置区域。
 - 收号错误：通过打开开关“”，启用收号错误后的放音能力。结合“最大失败次数”，在最大失败次数范围内收号失败后播放语音提示。
 - 收号超时：通过打开开关“”，启用收号超时后的放音能力。结合“收号等待时长”，在超过等待时长还未接收到信号后播放语音提示。

📖 说明

- 高级配置中的“收号错误”、“收号超时”默认不启用。当不启用时，失败后将重新播放放音收号图元配置的语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。
- 所有的参数配置完成后，单击“保存”。

典型使用场景

在流程中需要提供多个服务项供选择时使用。例如，用户查询会员信息请按1，查询流量信息请按2，投诉建议请按3，人工服务请按0等。

2.5.10.18 条件判断

支持设置多个条件，并根据设置的不同条件实现不同的分支流程。通过单击分支线选择可以不同条件。

图元展示



参数介绍

条件判断图元的参数如下图所示。

图 2-90 条件判断

条件判断

模块描述
result

条件编辑 新增条件+

条件1 success

简单表达式 复杂表达式

参数1	关系运...	参数2	逻辑运...	操作
FLOW.Result	==	0	请...	删除

条件2 fault

简单表达式 复杂表达式

参数1	关系运...	参数2	逻辑运...	操作
FLOW.Result	==	1	请...	删除

保存

图 2-91 分支

分支

条件选择
success

图元参数说明如下：

- 模块描述：图元的名称，可以根据需要自定义。该名称不在图元上展示。
- 条件编辑：编辑判断条件，用于流程分支。

简单表达式：

- 参数1：单击输入框，在弹出的“选择变量”对话框中根据需要选择全局变量、流程变量或者系统变量。
- 关系：关系运算符，用于定义参数1和参数2之间的关系。
- 参数2：手动输入，可以为变量或者常量。当参数2为字符串常量时，请带双引号，例如：“0123456789”。
- 逻辑运算符：与、或。多个运算符之间的优先级相同，从上往下依次判断。通过选择逻辑运算符，可以在同一个条件中添加多个条件表达式。“与”表示多个条件表达式之间是“且”的关系，在判断时需要同时满足；“或”表示多个条件表达式之间是“或”的关系，在判断时只要满足任意一个条件表达式即可。
- 单击“删除”可以删除对应行的条件表达式。

复杂表达式：在输入框中输入复杂条件表达式，可以包含参数名、值和复杂运算。复杂表达式经过一系列运算，最终返回Boolean类型的值，如true或者false。

- 流程变量引用格式为：FLOW.参数名称，系统变量引用格式为：SYS.参数名称，全局变量引用格式为：GLOBAL.参数名称。
- 复杂表达式中运算符的优先级为：括号>算数运算符>关系运算符>逻辑运算符，除算数运算符中*、/、%比+、-的优先级高，其他同一级的运算符优先级相同，各类运算符包含的符号如下：

括号：()

算数运算符：*、/、%、+、-（本级运算符*、/、%比+、-的优先级高）

关系运算符：>、>=、<、<=、==、!=

逻辑运算符：&&、||

基础逻辑表达式之外，也支持基于mvel2表达式的函数，例如：这里先定义了流程变量FLOW.testvalue值为abc，使用contains函数判断是否包含d字符，判断结果为false，不走该分支。

条件1 条件1

简单表达式 复杂表达式


```
FLOW.testvalue.contains('d')
```

类似的，可以使用简单函数：

FLOW.testvalue.substring(0,1)=='d' 判断首字符是否是d；

FLOW.testvalue.endsWith('c') 判断是否以c结尾；

条件判断如果有其他函数需求，请在华为工程师指导下进行开发。

- 单击“新增条件”可以添加多个条件，每个条件都可以对应一个流程分支。条件分支数量最大值为20。
- 单击“”可以删除对应的条件。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。
- 分支：单击条件判断图元与分支图元的连线，在下拉列表框中选择该分支对应的条件。如不选择，则表示为默认分支，当所有条件均不满足时走默认分支。

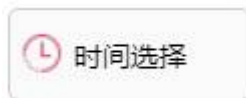
典型使用场景

需要根据输入条件将流程拉分支的场景。如根据流程执行结果进行判断，流程执行成功和执行失败分别连接不同的分支。

2.5.10.19 时间选择

按服务时间段、星期、日期的维度配置提供服务的时间。系统在配置的日期和星期时间段内，根据配置的服务时间段提供服务。

图元展示



参数介绍

时间选择图元的参数如下图所示。

时间选择

*模块描述
时间选择

服务时间段

时间段 1 8 时 0 分 -- 12 时 0 分 ⊖

时间段 2 13 时 30 分 -- 17 时 30 分 ⊖

时间段 3 +

星期选择

周一 周二 周三 周四 周五 周六 周日

日期选择

2019-03-28  -- 2019-12-31  ⊖

+

- 同时符合星期选择和日期选择的日期，将会被认为是工作日

[保存](#)

图元参数说明如下：

- 模块描述：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 服务时间段：提供服务的时间范围。时间段为24小时制。添加的多个时间段之间时间不能重叠。
- 星期选择：配置周一到周日期间提供服务的时间。
- 日期选择：提供服务的时间段，可以为一个连续的时间段或者多个非连续时间段。只有同时符合“星期选择”和“日期选择”的日期，才会根据“服务时间段”提供服务。

📖 说明

当“日期选择”设置为非连续的时间段时，如果在间隔的时间段内又需要提供某些其他服务时，那么需要另外再增加一个“时间选择”图元，用于设置在间隔时间段内具体需要提供服务的时间，并在两个“时间选择”图元之间增加分支连线，选择分支条件为“非指定时间段”。例如：2019-10-01到2019-10-07号为非正常服务时间段，但是在此时间段内需要安排人员值班，那么可以在正常“时间选择”图元外再增加一个“时间选择”图元，设置“日期选择”为2019-10-01到2019-10-07，并在两个“时间选择”图元之间增加分支连线，选择分支条件为“非指定时间段”。

默认情况下，时间选择图元对应的时区为东八区，如果需要设置其他时区，请进行如下设置：

- a. 选择“配置中心 > 流程配置 > 智能IVR”，在弹出的页面中选择“资源管理 > 变量管理”。

如果没有订购“智能IVR”特性，您所在的租间无法访问该页面，请联系系统管理员开通相应功能。

- b. 在“内置变量”页签，单击“timezone”后的“编辑”，设置的值为对应时区的值，例如西三区请设置为-3，如下所示。

编辑变量		×
变量名称	timezone	
变量描述	可以设置为租户自己对应的时区，范围为-12到12，例如东8区配置为8。	
数据类型	浮点型	
缺省值	<input type="text" value="-3.0"/>	
		<input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="确定"/>

📖 说明

关于时区设置，系统识别的优先级为：

- 优先取GLOBAL.timezone的值，即在智能IVR“资源管理 > 变量管理”的“自定义变量”中添加名为timezone的变量。
由于系统已预置timezone的系统级变量，因此不建议在全局变量中设置时区。
 - 如果没有添加GLOBAL.timezone，则系统取智能IVR“资源管理 > 变量管理”的“内置变量”中的“timezone”。
 - 如果都没有配置，默认为东八区。
- c. 单击“确定”。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

典型使用场景

需要限制服务时间的业务，如营业厅A全年都只在周一到周五的8:00-17:30提供业务A的办理服务，就需要为业务A设置服务时间“8:00-17:30”，“星期选择”需要勾选周一到周五，日期选择需要设置为2019-01-01至2019-12-31。

2.5.10.20 子流程

实现某个具体任务的流程。在子流程后不支持配置其他流转。

图元展示



参数介绍

子流程图元的参数如下图所示。

转子流程配置窗口，包含以下参数：

- *模块描述：播放提示音
- *流程跳转到：放音
- 跳转节点：放音

图元参数说明如下：

- 模块描述：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。
- 流程跳转到：需要跳转到的子流程的名称。在下拉列表框中，可以选择到当前租户已发布的子流程。
- 跳转节点：选择需要跳转到的流程节点。当选择某个节点后，子流程就从跳转流程的跳转节点开始执行。

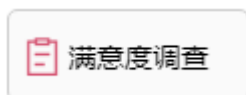
典型使用场景

一般用于处理某个独立的任务的流程。一般可以将某类公共的操作抽取出来作为一个子流程，便于复用。

2.5.10.21 满意度调查

满意度调查图元通过语音或者视频引导用户使用按键进行交互，收集客户对某次通话的满意度详情。

图元展示



参数介绍

满意度调查图元的参数如下图所示。

图 2-92 语音

满意度调查

图元名称
满意度调查

语音提示

语音 文字转语音 视频

① 播放内容从已上传并审核过的音频中选择

* 放音文件
test

满意度调查按键配置

* 按键	* 描述
1	很不满意
2	不满意
3	一般
4	满意
5	很满意

- 请在满意度调查设置菜单中配置满意度等级，若流程已发布，可通过克隆、编辑、保存，重新发布的方式替换原流程，以使用更新的满意度等级。

* 收号等待时间 10 秒

* 最大失败次数 3 次

高级配置

- 若用户停止输入时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音可不选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

保存

图 2-93 文字转语音

满意度调查

图元名称
满意度调查

语音提示

语音 文字转语音 视频

i 播放内容从已上传并审核过的TTS文本中选择，需拥有TTS资源

* 文本放音(TTS)
文字转语音测试1

TTS高级设置

开启 关闭

满意度调查按键配置

*按键	*描述
1	很不满意
2	不满意
3	一般
4	满意
5	很满意

- 请在满意度调查设置菜单中配置满意度等级，若流程已发布，可通过克隆、编辑、保存，重新发布的方式替换原流程，以使用更新的满意度等级。

* 收号等待时间 秒

* 最大失败次数 次

高级配置

- 若用户停止输入时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音可不选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

保存

图 2-94 视频

满意度调查

图元名称
满意度调查

语音提示

语音 文字转语音 视频

i 播放内容从已上传并审核过的视频中选择

* 视频文件

满意度调查按键配置

* 按键	* 描述
1	很不满意
2	不满意
3	一般
4	满意
5	很满意

- 请在满意度调查设置菜单中配置满意度等级，若流程已发布，可通过克隆、编辑、保存，重新发布的方式替换原流程，以使用更新的满意度等级。

* 收号等待时间 10 秒

* 最大失败次数 3 次

高级配置

- 若用户停止输入时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音可不选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

保存

图元参数说明如下：

- 图元名称：在图元上展示的名称，可以根据需要自定义。

- 语音提示：当前支持“语音”、“文字转语音”和“视频”三种类型的语音提示。通过单击语音类型前的单选按钮可以选择对应的语音类型。
 - 语音文件选择：wav格式语音文件。目前UAP仅支持8khz * 8bit的wav格式语音文件。
 - 文字转语音：通过文字转语音方式生成的TTS放音文件。您可以通过开启TTS高级设置，设置放音参数。单击下拉列表框的“∨”可以选择音效和音速。若不开启，默认音效：女生朗读，音速：低速朗读，无TTS扩展参数。

TTS高级设置



开启 关闭

*音效 男生朗读	*音速 低速朗读
*TTS扩展参数	

- 音效：选择放音音效，可选男生朗读和女生朗读。
- 音速：选择放音速度，可选低速朗读、中速朗读和高速朗读。
- TTS扩展参数：根据需要定义，字符串长度不超过200。
- 视频：3gp格式的视频文件，且文件大小不超过5MB。
- 满意度调查按键配置：流程中提供的满意度程度选项，每个按键对应一种满意度。满意度配置请参见[2.4.3.2 配置满意度调查](#)。
 - 按键：键盘或者屏幕中可以选择到的数字键，如1，2，3等。
 - 描述：按键对应的满意度介绍，描述信息可以展示在菜单中。

📖 说明

请在满意度调查设置菜单中配置满意度等级，若流程已发布，可通过克隆、编辑、保存，重新发布的方式替换原流程，以使用更新的满意度等级。

- 收号等待时间：接收外部输入信息支持的等待时间。当用户停止输入的时间超过设定的“收号等待时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 最大失败次数：允许的外部信息输入的最大失败的次数。当收号出错，将记录为一次失败，并自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 高级配置：单击“高级配置+”可以展开高级配置区域，单击“收起”可以隐藏高级配置区域。
 - 收号错误：通过打开开关“”，启用收号错误后的放音能力。结合“最大失败次数”，在最大失败次数范围内收号失败后播放语音提示。
 - 收号超时：通过打开开关“”，启用收号超时后的放音能力。结合“收号等待时长”，在超过等待时长还未接收到信号后播放语音提示。

📖 说明

- 若用户停止输入时间超过设定的“收号时间”，将记录为一次失败，并自动执行“收号超时”，继续等待收号。
- 若收号出错，将记录为一次失败，并且自动执行“收号错误”，继续等待收号。
- 收号失败放音不可选。未选择时，失败后将重新播放语音提示。
- 当累计的失败次数超过“最大失败次数”，将执行通用的失败出口。

典型使用场景

在座席主动挂机时使用，流程尚未结束。

📖 说明

满意度调查图元的使用场景：

- 座席主动挂机，系统释放转到IVR流程，该流程需要包含满意度调查图元。

2.5.10.22 结束

结束图元用于标识流程结束。每个流程至少有一个结束图元。在比较复杂的流程中，可以使用多个结束图元来标识流程分支的终止。

图元展示



参数介绍

结束图元的参数如下图所示。

结束

呼叫结束时需要调用接口

选择接口

*接口名称
测试接口

- 可用接口需要在接口配置页面进行配置

入参

Header	Body
参数名称	赋值
Connection	参数名称或值，例:123或FLOW.testid

出参

Body
参数名称
menuname

图元参数说明如下：

- 呼叫结束时需要调用接口：勾选输入框，可以配置调用的接口，在呼叫结束前调用该接口。
- 选择接口：在下拉框中选择接口名称。可供选择的接口为当前租户下已经配置的接口。接口配置请参见[2.5.3.1.3 配置接口](#)。
- 入参：根据选择的接口，展示该接口的入参。当有具体入参时，可以根据需要给入参赋值，如常量、变量。需要注意，输入的变量需要在系统中已经定义，如FLOW.ID。
- 出参：根据选择的接口，展示该接口的出参。当有具体出参时，可以根据需要给出参赋值，在弹出框中选择“全局变量”或者“流程变量”。系统支持根据接口中定义的出参类型，自动筛选并提供对应类型的全局变量或流程变量供选择。
- 单击“保存”，保存当前页配置的所有参数。

典型使用场景

在流程结束时使用，标识流程终止。

说明

结束图元的两种使用场景：

- 用户主动挂机，系统默认调用结束图元，此时流程中只需要存在一个结束图元，可以不连线到结束图元。
- IVR流程中需要主动挂机，则需要调用结束图元，此时需要保证流程已经连线到结束图元。

2.5.11 系统变量参考

系统预置变量，通常取自系统环境和会话中的公共数据，例如系统时间，接入码等。

表 2-29 系统变量说明

参数	描述
SYS.callId	呼叫实例ID，与userid 取值相同。
SYS.cti_callid	CTI侧传入的呼叫实例ID。
SYS.currentTime	系统当前时间(yyyyMMddHHmmss)
SYS.createTime	呼叫开始时间
SYS.systemDate	系统日期(yyyyMMdd)
SYS.tenantId	租户ID
SYS.callingNumber	主叫号码
SYS.callMediaType	呼叫媒体类型
SYS.language	租户语言类型
SYS.systemTime	系统时间(HHmmss)
SYS.calledNumber	系统流程接入码
SYS.systemMonth	系统月份(yyyyMM)
SYS.realCalledNumber	真实被叫号码(租间接入码+扩展码)

2.6 配置智能 IVR

操作员可通过拖拽图元绘制流程的方式，配置任务型多轮对话机器人以及问答型对话机器人。

2.6.1 概述

以和ODFS集成的智能语音导航支持如下三类机器人的配置为例，介绍三种不同的知识配置方式：

机器人类型	用途	针对行业	样例
问答型对话机器人	系统根据用户的具体问题给出具体答案。 回答的内容更基于知识而不是用户目的。	针对垂直领域，技术上强调直接与知识库结合的回复获取方面的技术。	Client : 我在天河区，请问哪里可以办理社保 Robot: (查询FAQ知识库，匹配到对应答案) B: 你好，社会保障局服务中心地址：白云区在白云东路XXXX；天河区在天河大厦101号；越秀区在……
任务型对话机器人	比如预订机票、订餐、开通彩铃等一系列以完成某项有明确目标的任务为导向的对话机器人。	针对垂直领域（有限信息），技术上强调多轮对话、槽位提取方面的技术。	Client : 我想开通流量套餐 B: 我们有5G包月，10G包月，不限量套餐，请问你想开通哪一种？ Client : 5G包月 B: 你想开通5G包月流量套餐，请问你确认吗？ Client: 确认 B : (调用开通套餐的服务接口（传入用户号码，5G包月参数），得到成功结果) B : 好的，已为你成功开通5G包月流量套餐，10分钟后生效。 B : 请问你还需要办理其他服务吗？

2.6.2 配置一个预约挂号机器人（任务型对话机器人）

本章通过一个简单的配置实例，介绍配置一个任务型对话机器人的过程。

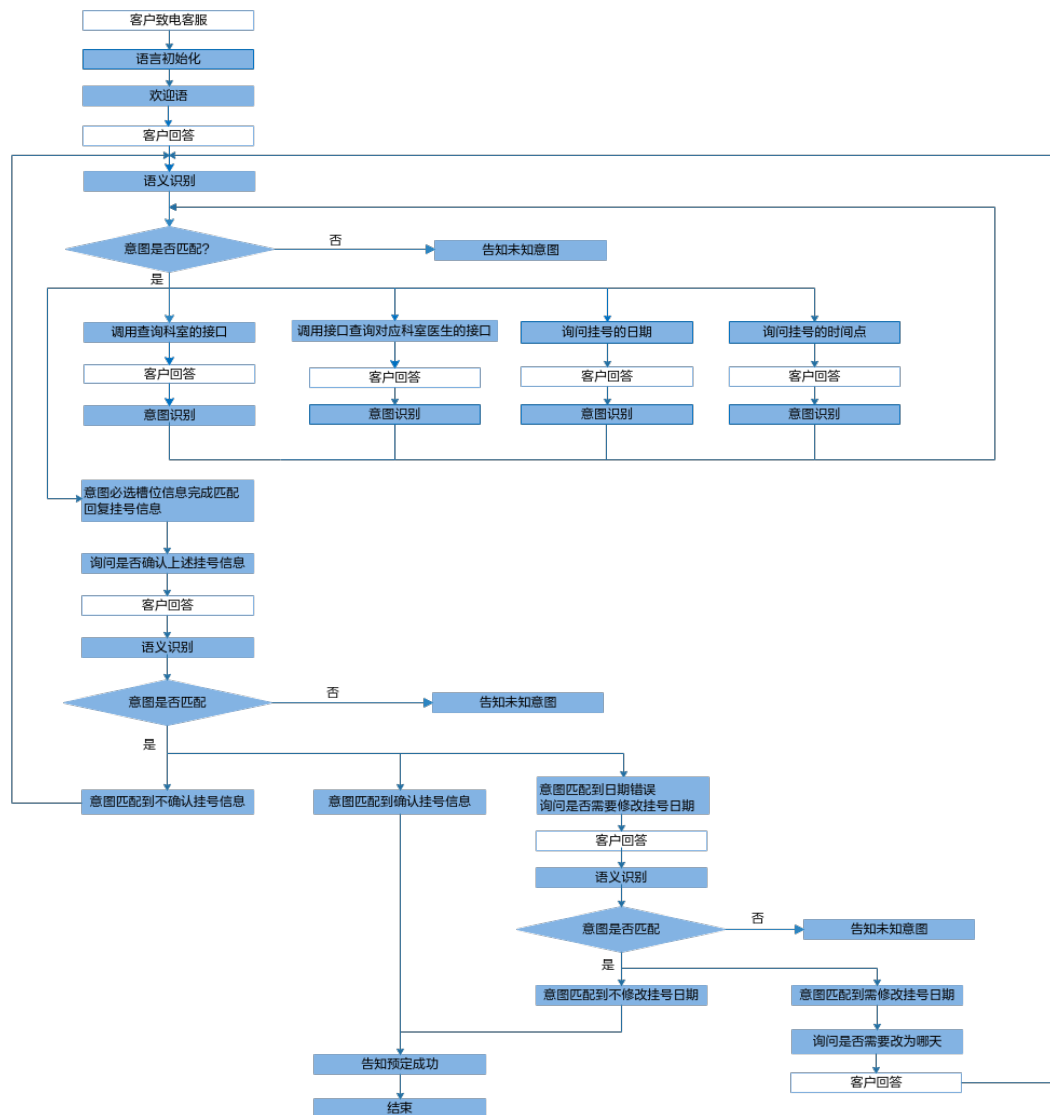
2.6.2.1 配置场景

介绍任务型对话机器人配置的场景。

场景

某医院需要使用智能语音导航完成一个简单的机器人预约挂号流程，流程如下：

图 2-95 机器人预约挂号流程



注：蓝底部分表示智能语音导航执行的步骤。



1. 客户致电医院客服电话123456。
2. 初始化语言，设置为中文或英文。
3. 致欢迎语。
4. 客户说话。
5. 将客户的说话与现有意图匹配，如果未匹配到指定意图，则告知未知意图。
6. 如果匹配到指定意图（其意图设置四个必选槽位：预约科室、预约医生、预约日期、预约时间点），将一一询问客户预约的科室、预约的医生、预约的日期、预约的时间点。
7. 如果客户回答出以上四个信息，告知客户刚刚回复的预约挂号信息，并询问客户是否确认挂号。
8. 客户回答。
9. 将客户的说话与现有意图（其意图设置为是否确认）匹配。

- a. 如果匹配到确定意图，则进行下一步，告知客户预约成功。
 - b. 如果匹配到否定意图，则系统携带之前客户的预约挂号信息再次返回到5的意图识别。
 - c. 如果匹配到客户说日期错误。
 - i. 询问客户是否需要修改预约日期。
 - ii. 客户回答。
 - iii. 将客户的说话与现有意图（其意图设置为是否确认）匹配
 - iv. 如果匹配到不修改，则进行下一步，告知客户预约成功。如果匹配到需要修改日期，询问客户修改为哪一天。
 - v. 客户回答。
 - vi. 系统携带客户的回答和之前的预约挂号信息再次返回到5的意图识别。
 - d. 如果未匹配到意图，则告知未知意图。
10. 告知客户预定成功。
11. 客户挂机。

需求分析

根据上述流程，我们可以分析出整个流程需要如下资源和配置：

表 2-30 需求分析

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
开始	-		-	-
初始化语言	业务接口： 初始化语言		缓存变量名： GLOBAL.language 响应中的属性名："zh_CN"	实际应用场景可通过使用真实的接口调用确认语言，本节的机器人配置演示使用该图元赋值，无需选择调用接口，直接添加缓存变量名，将其赋值来初始化语言。 例如英文对应的响应中属性名为："en_US"

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
欢迎语	-		应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 (TTS会根据变量返回的值动态播放语音) 应答变量：FLOW.welcome 应答模式：支持播放后再识别	添加流程变量，例如： 变量名称：welcome 数据类型：字符型 缺省值：欢迎使用自助挂号系统
获取客户回答	业务接口： 缓存对话交互结果		缓存变量名：FLOW.ask 响应中的属性名： IVRREQUEST.input	无需选择调用接口，直接添加缓存变量名。 添加流程变量，例如： 变量名称：ask 数据类型：字符型 缺省值：预约\${FLOW.dateSlot}的\${FLOW.timeSlot}的\${FLOW.docSlot}的\${FLOW.roomSlot}。

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
语义识别 (含意图是否匹配)	意图模板: 挂号		<p>语义识别内容: FLOW.ask 设置变量:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 获取意图匹配到的科室 <ul style="list-style-type: none"> - 缓存变量名: FLOW.roomSlot - 响应中的属性名: TOC.ChatBotroom ● 获取意图匹配到的医生 <ul style="list-style-type: none"> - 缓存变量名: FLOW.docSlot - 响应中的属性名: TOC.ChatBotdoctor ● 获取意图匹配到的日期 <ul style="list-style-type: none"> - 缓存变量名: FLOW.dateSlot - 响应中的属性名: TOC.ChatBotdate ● 获取意图匹配到的时间点 <ul style="list-style-type: none"> - 缓存变量名: FLOW.timeSlot - 响应中的属性名: TOC.ChatBottime <p>判断条件列表</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 匹配到了配置的挂号意图 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: finish - 条件表达式: TOC.ChatBotIntentCode=='finish' ● 匹配到了配置的挂号意图的必选科室槽位的命令字 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: room - 条件表达式: TOC.ChatBotIntentCode=='room' ● 匹配到了配置的挂号意图的必选医生槽位的命令字 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: doctor - 条件表达式: TOC.ChatBotIntentCode=='doctor' 	<p>添加流程变量, 例如: 变量名称: roomSlot 数据类型: 字符型 变量名称: docSlot 数据类型: 字符型 变量名称: dateSlot 数据类型: 字符型 变量名称: timeSlot 数据类型: 字符型</p>

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
获取客户需要预约的科室 (匹配到条件名: room)	业务接口: 调用查询科室的接口		缓存变量名: FLOW.answer 响应中的属性名: FLOW.room + TOC.ChatBotRespContent	无需选择调用接口, 直接添加缓存变量名。 添加流程变量, 例如: 变量名称: answer 数据类型: 字符型 变量名称: room 数据类型: 字符型 缺省值: 当前可以选择的科室为内科和外科
	-		应答类型: 回复文本 应答来源: 应答变量 (TTS会根据变量返回的值动态播放语音) 应答变量: FLOW.answer 应答模式: 支持播放后再识别	-
获取客户需要预约的医生 (匹配到条件名: doctor)	业务接口: 调用查询对应科室医生的接口		缓存变量名: FLOW.answer 响应中的属性名: FLOW.doctor + TOC.ChatBotRespContent	无需选择调用接口, 直接添加缓存变量名。 添加流程变量, 例如: 变量名称: answer 数据类型: 字符型 变量名称: doctor 数据类型: 字符型 缺省值: 当前科室值班医生有刘医生和李医生

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
	-		应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 （TTS会根据变量返回的值动态播放语音） 应答变量：FLOW.answer 应答模式：支持播放后再识别	-
告知客户已预约的挂号信息 (匹配到条件名：finish)	-		应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 （TTS会根据变量返回的值动态播放语音） 应答变量： TOC.ChatBotRespContent 应答模式：只播放不支持识别和按键	-
默认应答 (未匹配到任何条件名)	-		应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 （TTS会根据变量返回的值动态播放语音） 应答变量： TOC.ChatBotRespContent 应答模式：只播放不支持识别和按键	说明 连线上不匹配任何条件名，即为默认分支。
询问是否确认挂号信息	-		应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 （TTS会根据变量返回的值动态播放语音） 应答变量：FLOW.check 应答模式：支持识别打断	添加流程变量，例如： 变量名称： check 数据类型： 字符型 缺省值：确定上面的信息吗？

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
语义识别 (含意图是否匹配)	意图模板: 确认		判断条件列表 <ul style="list-style-type: none"> ● 匹配到了确认的意图 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: yes - 条件表达式: TOC.ChatBotconfirm == '是' ● 匹配到了不确认的意图 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: no - 条件表达式: TOC.ChatBotconfirm == '否' ● 匹配到了日期错误 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: part - 条件表达式: TOC.ChatBotconfirm == '日期错误' 	-
使用缓存变量缓存数据再进行语义识别确认客户挂号信息 (匹配到条件名: no)	-		缓存变量名: FLOW.ask 响应中的属性名: '预约挂号'	无需选择调用接口, 直接添加缓存变量名。
再次确认客户是否要修改日期 (匹配到条件名: part)	应答模板: 是否要修改日期		应答类型: 回复文本 应答来源: 应答模板 (TTS会根据变量返回的值动态播放语音) 应答模板: redate 应答模式: 支持识别打断	需添加应答模板
	意图模板: 确认		判断条件列表 <ul style="list-style-type: none"> ● 匹配到了确认不修改日期的意图 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: yes - 条件表达式: TOC.ChatBotconfirm == '是' ● 匹配到了确认修改日期的意图 <ul style="list-style-type: none"> - 条件名: no - 条件表达式: TOC.ChatBotconfirm == '否' 	-

步骤	资源	图元	节点属性设置	备注
	询问修改日期，再进行语义识别确认挂号信息（匹配到条件名：no）		缓存变量名： FLOW.dateSlot 响应中的属性名：" 缓存变量名：FLOW.answer 响应中的属性名：'请问你要改为哪一天？'	无需选择调用接口，直接添加缓存变量名。
			应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 （TTS会根据变量返回的值动态播放语音） 应答变量：FLOW.answer 应答模式：支持识别打断	-
			缓存变量名： FLOW.dateSlot 响应中的属性名： IVRREQUEST.input 缓存变量名：FLOW.ask 响应中的属性名：'预约挂号'+FLOW.dateSlot+'的'+FLOW.timeSlot+FLOW.docSlot+'的'+FLOW.roomSlot	无需选择调用接口，直接添加缓存变量名。
告知客户挂号信息并表示感谢（匹配到条件名：yes）	-		应答类型：回复文本 应答来源：应答变量 （TTS会根据变量返回的值动态播放语音） 应答变量：FLOW.thanks 应答模式：只播放不支持识别和按键	添加流程变量，例如： 变量名称： thanks 数据类型： 字符型 缺省值：已经预订成功，感谢您的使用，再见。
结束	-		-	-

须知

为确保容错性，您还需要配置一个未知意图，用于识别意图匹配不到的情况。

其中涉及到意图的部分，还需要继续细化分析如下信息，此处以挂号这个意图为例介绍，其他方法类似。

- 客户回答预约挂号的时候有多种说法（语料）
 - 我想看个医生
 - 挂号
 - 预约挂号
 - 我要挂一个明天下午16:00点李医生的内科

您需要尽量多的考虑回答场景，才能确保意图匹配的精确。

- 客户回答的信息中哪个是我们需要的信息？（槽位&实体）

例如客户回答挂号16.00点，那么16.00点是我们需要获取的槽位信息，您需要在意图中添加该槽位信息，而槽位信息需要有对应的实体关联，因此还需要确认实体配置中是否有类似的实体。本例中可以使用系统实体@system.time。

如果客户回答挂号李医生，那么李医生是我们需要获取的槽位信息，您需要在意图中添加该槽位信息，而槽位信息需要有对应的实体关联，系统实体中没有这个实体，那我们需手动添加医生这个实体。

- 意图匹配的命令字，即语义识别图元所需的TOC.ChatBotIntentCode的值。请全局保持唯一（响应）

由于意图中的响应是可以设置分支条件的，可以直接添加分支，回复不同的TOC.ChatBotIntentCode。

2.6.2.2 添加业务接口

业务接口是将第三方提供的接口封装，由“业务接口调用”图元进行关联调用。语音智能导航支持国际通用的RESTful协议接口。

根据2.6.2.1 配置场景中的分析，您需要添加多个业务接口，均是通过缓存变量的方式使用业务接口，未调用真实接口。若在实际场景中您需要调用真实接口，此处介绍调用真实接口的配置方法。

须知

此处的业务接口编排能力较弱，因此在实际应用中，此处调用的接口应由专门的接口适配团队提供，用来屏蔽不同系统之间的接口定义差异。

例如我们需要通过一个接口调用获得两个参数的值，但是在实际业务系统中这两个参数分别来自两个接口，需要有专门的团队做一下接口编排，包装成一个新接口供此处调用。

操作步骤

- 步骤1** 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。
- 步骤2** 请联系系统管理员将您需要调用的第三方接口的IP或域名添加到白名单中。
- 步骤3** 选择“资源管理 > 业务接口”。单击“添加”。
- 步骤4** 您可以两种方式进行接口添加：自动生成消息体，手动输入消息体，下面分别介绍两种方式的操作步骤，请选择一种方式添加接口即可。

步骤5 自动生成消息体方式添加接口。

1. 在“自动生成消息体”页签，设置您即将调用的接口基本信息，包括接口名称、请求方法、请求URL等信息。

基本信息	查询参数	入参	出参	消息头	消息体
* 接口名称	<input type="text"/>				
业务代码	<input type="text"/>				
请求方法	请选择 <input type="button" value="v"/>				
* 请求URL	<input type="text"/>				
是否签名	是 <input type="button" value="v"/> Sign签名作为接口参数传给第三方，第三方需做Sign签名验证				
* 共享密钥	请输入共享密钥 <input type="text"/>				
接口代码	<input type="text"/>				
描述	<input type="text"/>				

- 当请求方法选择TUC时，单击请求URL的输入框，可根据实际情况选择如下URL，具体接口入参出参详情请参见[2.6.5.3 TUC接口](#)。

表 2-31 请求方法为 TUC 时的请求 URL

URL	描述
/chatbot/rest/tuc/v1/nlp/detectRegularEntity	工单流程中用到的规则实体的检测。
/chatbot/rest/tuc/v1/nlp/identify	语种接口。
/chatbot/rest/tuc/v1/recommendFaq	FAQ推荐接口。
/chatbot/rest/tuc/v1/qualityInspection/qiOnline/recognize	智能助手实时质检接口。
/chatbot/rest/tuc/v1/nlp/feedback	满意度反馈接口。
/chatbot/rest/tuc/v1/nlp/textClassify	文本分类接口
/chatbot/rest/tuc/v1/nlp/detectEntity	实体识别接口
/chatbot/rest/tuc/v1/qualityInspection	智能实训接口

须知

请注意，HTTP协议不是安全的网络协议，如确定使用，可能存在安全风险。推荐使用HTTPS协议。

- 是否签名：请依据第三方接口是否做了签名校验来决定是否开启，若选择开启签名，请找第三方提供共享密钥。

说明

- 请注意，不开启签名校验存在安全风险，建议选择需要签名。
 - 若开启签名，第三方提供的共享密钥定期修改后，请同步修改页面此处的共享密钥。
2. （可选）若接口有查询参数请添加查询参数，查询参数即接口请求url后拼接?路径参数1=参数值&路径参数2=参数值。
 3. 添加接口入参。在“入参”页签，单击“添加”增加入参变量。一般该接口的入参与第三方系统接口规格中的入参保持一致。

基本信息	查询参数	入参	出参	消息头	消息体
+ 添加					
名称	描述	是否加密	操作		
bookTime		NO <input checked="" type="checkbox"/> YES			

须知

如果您要求的入参信息包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“是否加密”设置成“YES”，以确保数据安全。

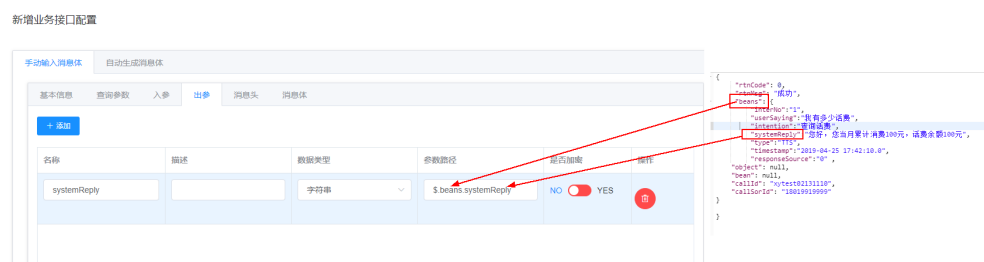
4. 添加接口出参。在“出参”页签，单击添加增加出参，接口的出参与第三方系统接口规格中的出参保持一致。

基本信息	查询参数	入参	出参	消息头	消息体
+ 添加					
名称	描述	数据类型	参数路径	是否加密	操作
isBooked		字符串		NO <input checked="" type="checkbox"/> YES	

须知

如果您要求的出参信息包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“是否加密”设置成“YES”，以确保数据安全。

参数路径的配置，如下图，若要取整个返回结果，则配置为\$。若要取某个字段，则用\$开头，用.来分割各个层级，这个层级一定要和返回结果结构一致，否则会解析失败或取不到想要的字段。

图 2-96 出参配置样例

5. (可选) 添加接口消息头。在“消息头”页签，添加接口所需的鉴权信息，如果没有可不配置，以第三方系统的规格为准。

须知

如果您要求的接口消息头信息包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“是否加密”设置成“YES”，以确保数据安全。

6. 在“消息体”页签，将查看到自动生成的消息体，您可将生成的消息复制到调测工具中，查看是否能调用成功。
7. 单击“确定”，完成接口添加。

步骤6 手动输入消息体方式添加接口。

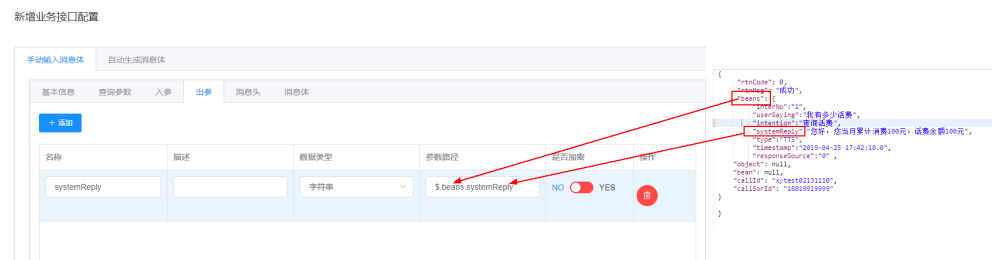
1. 选择“手动生成消息体”页签。设置您即将调用的接口基本信息，包括接口名称、请求方法、请求URL。具体参数解释请参见**步骤5.1**。
2. (可选) 若接口有查询参数请添加查询参数，查询参数即接口请求url后拼接?路径参数1=参数值&路径参数2=参数值。
3. 添加接口出参。在“出参”页签，单击添加增加出参，接口的出参与第三方系统接口规格中的出参保持一致。



须知

如果您要求的出参信息包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“是否加密”设置成“YES”，以确保数据安全。

参数路径的配置，如下图，若要取整个返回结果，则配置为\$。若要取某个字段，则用\$开头，用.来分割各个层级，这个层级一定要和返回结果结构一致，否则会解析失败或取不到想要的字段。

图 2-97 出参配置样例

4. (可选) 添加接口消息头。在“消息头”页签，添加接口所需的鉴权信息，如果没有可不配置，以第三方系统的规格为准。

须知

如果您要求的接口消息头信息包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“是否加密”设置成“YES”，以确保数据安全。

5. 添加消息体，进入“消息体”页签中直接输入请求消息体，例如：

```
{
  "callId": "${businessReqId}",
  "provId": "202205130514",
  "busiType": "0",
  "params": {
    "tenantId": "${tenantId}"
  }
}
```

对于手动输入消息体，入参不可以手动添加，而是通过对消息体内容的解析自动生成的入参，如上面示例将会产生两个入参businessReqId、tenantId。入参businessReqId、tenantId可以是后续流程中调用该接口时需要传递的变量。

6. 单击“确定”，完成接口添加。

---结束

2.6.2.3 添加资源模板

资源包括静态语音，TTS放音以及短消息，在您进行流程编排前，需要先将涉及到的资源，包括语音、短信模板添加到系统中，才能继续配置流程。

背景信息

表 2-32 可添加的资源描述

模板类型	描述	配置前提
TTS	当“应答”图元的应答类型为“回复文本”时，需要使用此处配置的资源，目的是将此处设置的文本信息通过TTS播放。	如果文本中包含参数，需要确保使用的参数在当前步骤有值。 例如当需要使用某个意图的槽位做变量时，则需要在本步骤之前的步骤中已经获取了相关的值。
短信	当使用“短信发送”图元时，需要选择发送短信的内容模板。	如果文本中包含参数，需要确保使用的参数在当前步骤有值。 例如当需要使用某个意图的槽位做变量时，则需要在本步骤之前的步骤中已经获取了相关的值。
静态语音	当“应答”图元的应答类型为“静态放音”时，需要使用此处配置的资源，目的是直接使用服务器上的语音文件，此处的配置仅为语音内容参考。	不支持配置参数变量，且您需要先将与模板名称同名的语音文件上传到UAP的文件服务器上。
视频文件	当“应答”图元的应答类型为“视频播放”时，需要使用此处配置的资源，目的是直接使用服务器上的视频，此处的配置仅为语音内容参考。	不支持配置参数变量，且您需要先将与模板名称同名的视频文件上传到UAP的文件服务器上。

模板类型	描述	配置前提
卡片模板	当“应答”图元的应答类型为“卡片”时，需要使用此处配置的资源，目的是直接使用服务器上的卡片。	需在AICC侧“配置中心 > 资源管理 > 在线交谈多媒体库”中，已将卡片模板配置完成，才可在此处选择。
多媒体	当“应答”图元的应答类型为“多媒体”时，需要使用此处配置的资源，目的是直接使用服务器上的多媒体内容。	需在AICC侧“配置中心 > 资源管理 > 在线交谈多媒体库”中，已将富文本、图片、地址等模板配置完成，才可在此处选择。

根据表2-30所示，其中有一个“应答”图元您需要添加一个应答模板，接下来以添加是否要修改日期的应答模板为例介绍资源模板的添加方法。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“资源管理 > 资源模板”。单击“添加”。

步骤3 填写“模板名称”，“模板类型”请选择“TTS”，“模板内容”做如下填写，参数直接使用参数名称，单击“确定”。

“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。不符合当前语种的IVR语音文件名称将置灰，不可选择。

图 2-98 资源模板配置界面（集成环境）

* 模板名称: redate

* 模板类型: TTS

模板描述:

意图列表: 增加新意图

模板内容: 中文 | default | default 添加/编辑模板内容

意图模板配置

中文|default|default

设置为默认

内容: redate

内容详情: 当前预订的日期是\${FLOW.dateSlot}, 要修改吗?

取消 确定

说明

资源模板上的“意图模板配置”开关提供了简单的树形结构的意图添加入口，用于在座席智能助手场景下，为指引流程配置引导。当前版本暂不涉及。

只有在集成环境下，当模板类型为“静态语音”或者“视频文件”时，才可进行“启用流程变量动态设置”，设置步骤请参见[2.6.6.11 如何配置流程变量动态配置？](#)

----结束

扩展阅读

在配置智能推荐信息的话术引导模板时，您也可以通过资源模板进行配置，通过在资源模板中增加意图列表的形式向客户提问，并获取所需信息。

2.6.2.4 添加意图模板

意图可以理解为客户的一个问题，客户通过一个或者一组意图来完成一定的目标，例如预定座位。在智能化自助流程编排过程中，如果选择了语音识别服务图元，则需要做相应的意图模板配置，来支持语音识别图元顺利的识别出客户的意图。

意图共有三种类型：

- 一般意图：由“语料”驱动的意图，是最常用的意图模板。在对话流程中需要使用语义识别图元对用户语言进行语义识别时，通常配置一般意图
- 未知意图：在未识别出用户输入时所选择的意图。每个领域需要存在一个未知意图，用于为该领域下未匹配到的意图提供回复。未知意图已经预置，无需再另行添加。

- 事件意图：在特定事件触发时选择的意图，例如用户语言中出现了系统配置的敏感词，可触发SENSITIVE_WORDS事件。事件意图通常用于匹配一定的事件，并对匹配到的事件做出相应的返回，系统已预置敏感词汇事件意图、上下文清除事件意图两个。

📖 说明

一般意图和未知意图有什么区别？

一般意图就是普通的意图，会包含语料信息。比如问天气和问机票两个意图，是一般意图。未知意图就是没识别的情况下的走向，不配语料，只配响应信息。

在配置意图过程中，您需要了解如下概念：

- “语料”表示在意图中所罗列的用户所有的可能的说法。举例来说，我们要编辑一个帮用户放音乐的模板，这个模板里要尽可能多的罗列用户所有关于放音乐的说法，如“帮我放音乐”，“放首歌听听”等等。
- 添加普通语料的方法请参照[步骤3.4](#)，添加规则预料的方法请参考[2.6.6.12 如何使用规则语料？](#)。

📖 说明

“语料”分为“普通语料”和“规则语料”两部分，普通语料和规则语料有什么区别？

- 普通语料：直接罗列该意图中用户所有可能出现的说法。
普通语料中可以对槽位进行标记，当需要直接使用语料标记槽位，或者表达句式无法抽取公共的句式特征时，使用普通语料。
- 规则语料：是通过撰写语料规则，匹配用户的输入，规则语料无法标记槽位，但可以适配同样句式的所有表达。能够通过固定的句式进行表达的语句，可以使用规则语料进行添加。
- “槽位”是在对话过程中所需要收集的参数，举例来说，要完成订火车票的意图，用户需要提供“出发地”、“到达地”、“出发时间”等信息，这些信息称为槽位。当获取用户意图时要求用户提供某些信息，例如时间、地点、类别等，可将这些信息添加为槽位。
- “实体”指用户所输入的文本中的具有“参数值”性质的词，举例来说，用户说“我要买3斤苹果”，这句话里“3斤”和“苹果”就具有“买水果”这个意图的参数值；用户说“一张明天到北京的火车票”，这句话里有“一”、“明天”、“北京”这三个参数值。槽位和实体的主要区别在于：槽位是隶属于意图的性质，而实体是意图无关的，但是我们会用实体来填充槽位，这样就做到了参数与值的分离建模。

根据[表2-30](#)所示，我们需要添加2个意图，需新增2个实体，使用系统预置的2个实体。此处以添加一个挂号意图模板为例介绍配置方法。

操作步骤

步骤1 添加领域。

步骤2 参见[2.6.4.4 添加实体](#)添加两个实体：医生、科室。

图 2-99 添加医生实体界面

用户实体

*名称
医生

描述

*类型
一般实体

影响范围

是否提取实体词语

新增 删除

实体值

实体值 同义词

李医生 +

刘医生 +

朱医生 +

不提取实体词语—每次回车代表新增一条记录

图 2-100 添加科室实体界面

用户实体

*名称
科室

描述

*类型
一般实体

影响范围

是否提取实体词语

新增 删除

实体值

实体值 同义词

内科 +

外科 +

不提取实体词语—每次回车代表新增一条记录

步骤3 添加挂号意图。

1. 单击进入新创建的领域，单击“新增”，选择“一般意图”。
2. 填写意图的名称，例如“挂号”。
3. 在“上下文”页签，单击“输入上下文”后的“新增”，可以添加当前意图的上下文，此示例不添加上下文。

上下文指多轮对话时，机器人根据该值将多组语句当做同一轮次的对话处理。当需要使用指定的意图模板时，可通过上下文配置的字符串进行定位。

4. 在“语料”页签，单击“新增”，添加语料。

分析客户可能回答，并将这些回答添加到语料中去，例如，客户可能回答我要挂一个明天下午16:00李医生的内科，则双击文本框输入“我要挂一个明天下午16:00李医生的内科”，然后鼠标左键选择“明天下午”，在弹出的菜单中选择“@system.date”，选择“16:00”，在弹出的菜单中选择“@system.time”。

请选择实体

\$date(@system.date)

\$doctor(@医生)

\$room(@科室)

\$time(@system.time)

📖 说明

如何标记槽位？

在语料输入完毕后，按回车，即可实现槽位自动标记，但是有些语料比较特殊（比如本例），回车后自动标记的槽位并不符合我们的要求，因此需要手工标记。

语料您可以做如下添加：

基本信息 | 上下文 | 语料 | 规则语料 | 槽位 | 响应

中文

设置语料，用于训练机器人。回车自动标注实体。

新增

批量新增

全部删除

我想看个医生

负向语料 全匹配 🔍

挂号

负向语料 全匹配 🔍

预约挂号

负向语料 全匹配 🔍

我要挂一个明天下午16:00李医生的内科

负向语料 全匹配 🔍

参数	实体	值	标志色	操作
date	@system.date	明天下午	🟪	🗑️
time	@system.time	16:00	🟥	🗑️
doctor	@医生	李医生	🟦	🗑️
room	@科室	内科	🟩	🗑️

保存

5. 在“槽位”页签，设置槽位的名称，是否必选以及当槽位信息缺失时系统给出的提问信息。

槽位的名称将是您在流程编排时使用的槽位变量名称的一部分。

须知

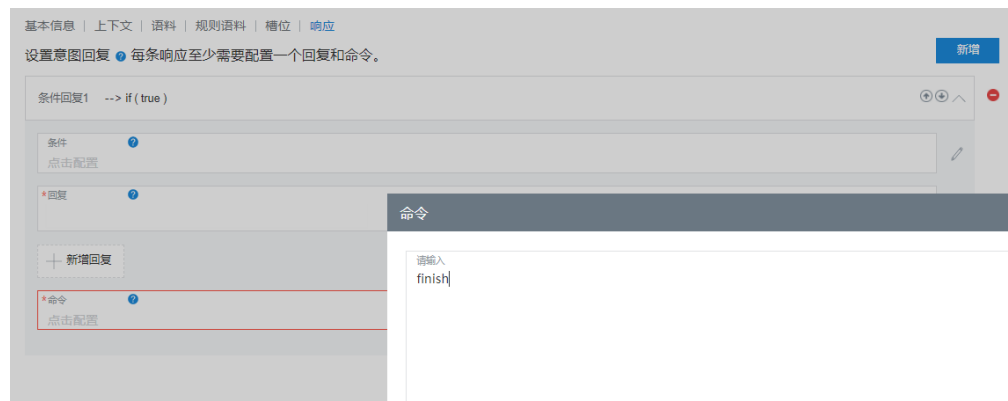
由于时间、日期、科室、医生必须提供完整才能确认一次预约挂号的信息，这四个槽位本应该是必选的，因此此处需要配置成“必选”。



- 在“响应”页签，单击“新增”，配置本次意图匹配成功后返回的命令字。

响应是指当匹配到该意图时，需要反馈的文本或命令字信息。响应支持根据不同的条件表达式返回不同的文本或命令字。通常在需要匹配到的意图向客户返回某些提示信息时，可配置回复文本，当需要将响应匹配到的事件写入 TOC.IntentCode 变量，返回给调用方（例如对话流程）时，可配置回复命令字。

单击“命令”文本框，设置其值为“finish”。



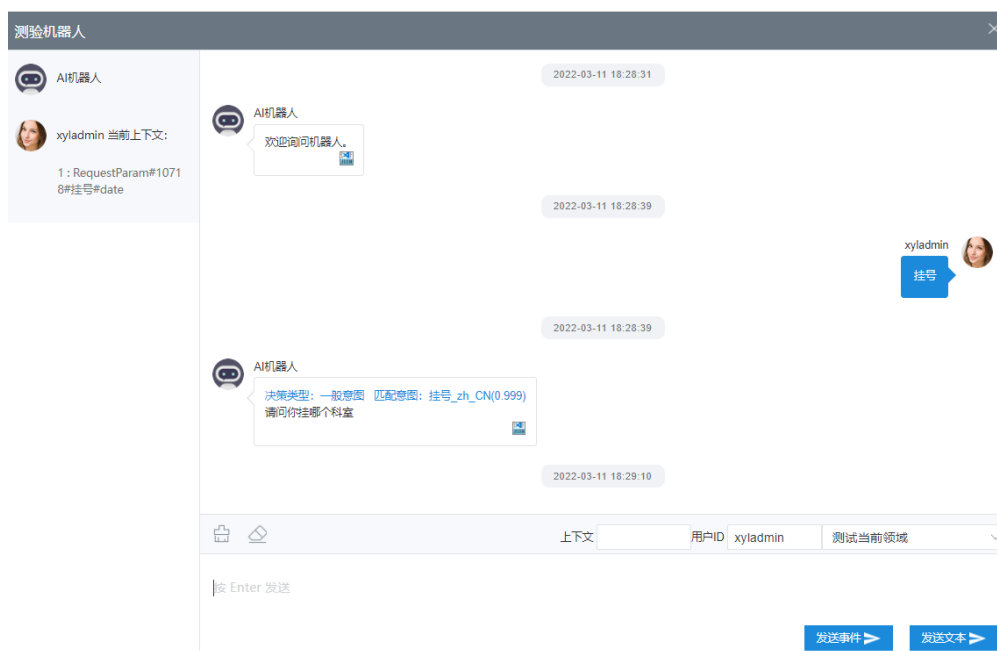
单击“命令”文本框或单击“新增回复”按钮，设置“回复类型”为“回复文本”，单击“请输入”文本框，设置其值为“你预定了{\$date}的{\$time}的{\$doctor}的{\$room}”



7. 单击右下角的“保存”。
8. 单击右上角“训练”，提示训练成功。
9. 单击右上角“询问机器人”，对当前意图模板进行测试。

若您在添加意图时配置了上下文，询问机器人之前请在聊天界面的上下文选择框中输入已配置的上下文，否则可不选。

测试时请根据您的语料对机器人进行询问，查看机器人的返回，如果返回类似如下内容，表示匹配成功。



----结束

2.6.2.5 添加流程

一个流程代表一个智能语音导航的任务，您需要在整个流程中将您的意图、语音答复串联起来，为客户提供自助语音服务。

流程分为主流程和子流程。当前未对主流程和子流程做明显业务逻辑划分，主推荐使用场景为：

一个租间下请最多配置一个主流程，当**2.6.2.8 配置接入码**中未为接入码关联流程时，直接接入该主流程。

其他场景下都可以使用子流程。

流程中各节点的含义和使用方法请参见[2.6.5.1 图元](#)。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“流程管理 > 流程编排”，单击“添加”。

步骤3 选择流程模板为“空白流程”。此处以空白模板为例，主要目的是介绍各中常用图元的用法。

📖 说明

使用流程模板有什么好处？

系统预置了呼入流程模板和外呼流程模板，均包含完整的识别节点、识别参数设置、未识别逻辑和超过3次错误的处理逻辑，您只需要为流程添加相应的应答模板、变量以及条件分支的值即可。对使用模板创建可帮助您快速配置相应场景的机器人。

泰语环境下暂不支持选择呼入流程模板和外呼流程模板。

步骤4 设置流程参数。

1. 单击流程变量区域后的+。
2. 在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

* 变量名称	welcome
变量描述	欢迎词
* 数据类型	字符型
缺省值	欢迎使用自助挂号系统
加密类型	加密类型

该变量后续用于在其他图元存放数据。根据规划，您还需要添加如下参数供后续使用：

- welcome: 字符型，欢迎词，缺省值：欢迎使用自助挂号系统。
- answer: 字符型，询问预约科室、医生、修改日期的应答变量值，无缺省值。
- room: 字符型，询问预约科室，缺省值：当前可以选择的科室为内科和外科。
- doctor: 字符型，询问预约医生，缺省值：当前科室值班医生有刘医生和李医生。
- check: 字符型，询问是否确认挂号信息，缺省值：确定上面的信息吗？
- docSlot: 字符型，表示预约的医生，无缺省值。
- roomSlot: 字符型，表示预约的科室，无缺省值。
- dateSlot: 字符型，表示预约的日期，无缺省值。

- timeSlot: 字符型，表示预约的时间点，无缺省值。
 - ask: 字符型，表示客户的回答用于语义识别和意图匹配，缺省值：预约\${FLOW.dateSlot}的\${FLOW.timeSlot}的\${FLOW.docSlot}的\${FLOW.roomSlot}。
 - default: 字符型，当未匹配到意图时的默认回答，缺省值：不好意思，麻烦再说一遍。
 - thanks: 字符型，致谢词，缺省值：已经预订成功，感谢您的使用再见。
3. 选择加密类型，单击“确定”。

须知

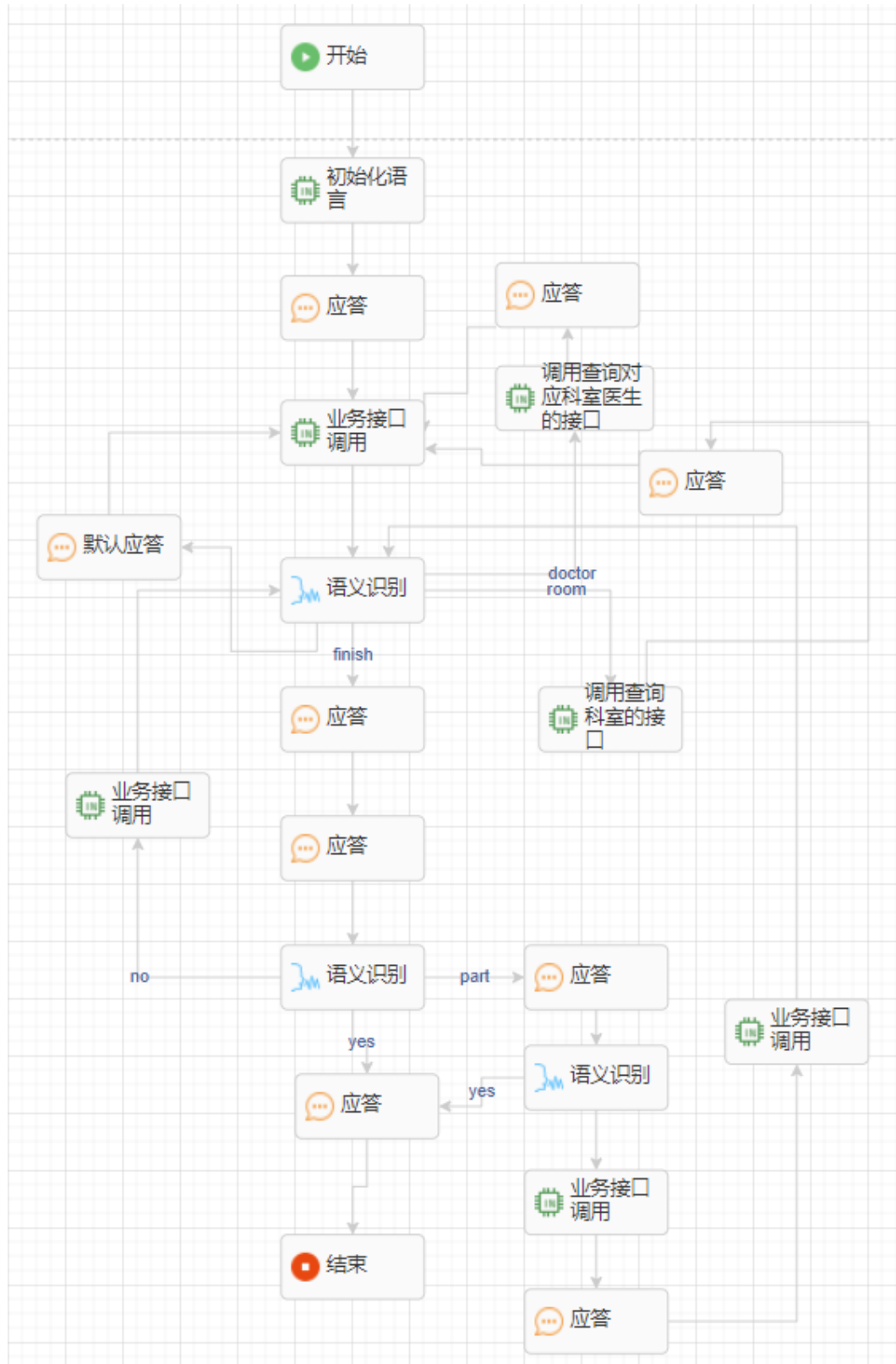
如果您要求的流程变量包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“加密类型”设置成“加密保存，获取时解密”或者为“加密保存，获取时不解密”，以确保数据安全。

步骤5 根据图2-95和表2-30中分析将对应图元拖到右侧画布上并为图元之间连线。

配置完成后流程如下图所示。配置流程时右键选中画布可以移动画布在界面的位置。

说明

进行了条件判断后的图元后面，需要添加一个不选择条件名的分支，即默认分支。在其他条件不满足的情况下，确保IVR流程还能找到下一节点。



步骤6 依次为每个节点和连线配置信息。由于相同类型的图元，配置方法类似，此处每类图元挑一个（上图中标红框的图元和连线）出来重点介绍。其他内容请根据表2-30自行完成配置。

1. 配置询问是否需要修改预约日期。

节点属性

基本属性 ⓘ

节点编码 node_view_057e1df88715f5262e3dca0624916c085a3d

* 节点名称

描述

高级属性

服务名称 应答

服务描述 应答(commonResponseService)

服务参数

应答类型 静态放音 回复文本 视频播放 多媒体 卡片

应答来源 应答模板 应答变量

应答模板

应答模式

超时时间

TTS高级配置 开启 关闭

ASR高级配置 开启 关闭

设置“应答类型”为“回复文本”，“应答模板”选择我们在[2.6.2.3 添加资源模板](#)中配置的模板。

“应答模式”设置为支持识别打断，表示在语音播放完毕之前，客户可以说话，可节约服务时间。

2. 配置语义识别节点。

高级属性

服务名称 语义识别

服务描述 语义识别(speechRecognitionService)

服务参数

上下文

语义识别内容

事件

意图个数

置信度间距

设置相应的变量属性

缓存变量名	响应中的属性名	
<input type="text" value="FLOW.docSlot"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBotdoctor"/>	
<input type="text" value="FLOW.dateSlot"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBotdate"/>	
<input type="text" value="FLOW.timeSlot"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBottime"/>	
<input type="text" value="FLOW.roomSlot"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBotroom"/>	

判断条件列表

条件名	条件表达式	
<input type="text" value="finish"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBotIntentCode=='finish'"/>	
<input type="text" value="room"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBotIntentCode=='room'"/>	
<input type="text" value="doctor"/>	<input type="text" value="TOC.ChatBotIntentCode=='doctor'"/>	

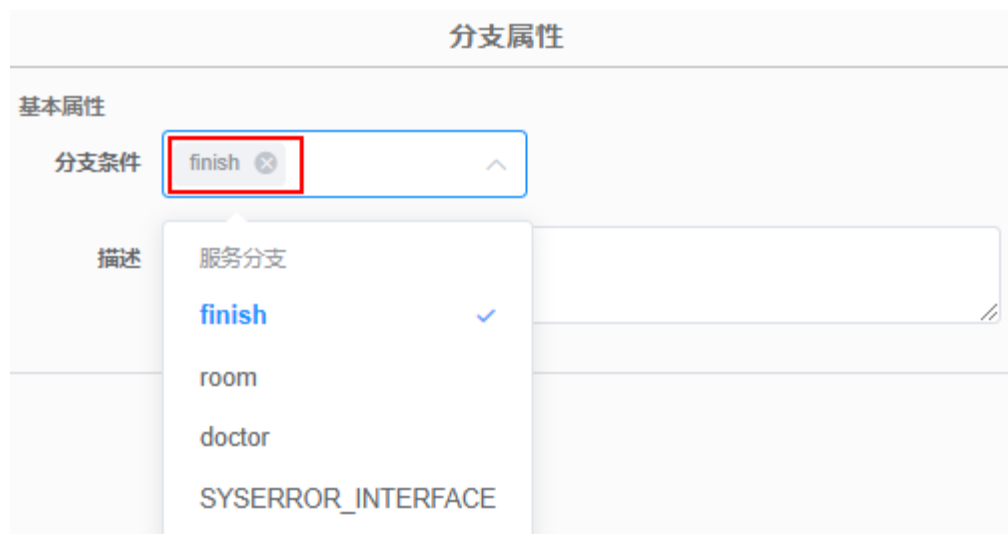
用户助手

此处配置表示该图元根据返回结果有一个分支，即匹配到了意图码为finish的意图成功的分支，并将匹配意图中的槽位变量doctor、date、time、room的值分别赋给流程变量docSlot、dateSlot、timeSlot、roomSlot。

须知

对于一个意图模板有多个槽位的情况（例如询问预定时间节点），需要在语义识别设置时，将“事件”设置为“清空上下文缓存”，同时需要在流程中进行判断控制，具体配置参见[2.6.6.4 如何配置多槽位反复填充场景?](#)，本例为理解方便，不考虑多轮填槽情况。

- 单击语义识别和应答图元（语音识别匹配到意图返回响应中配置的答复信息）之间的连线，选择该连线对应的分支为上一步配置的分支。



- 配置业务接口调用节点。

业务调用图元如果应用于接口调用场景，则需要选择一个您在[2.6.2.2 添加业务接口](#)中配置的接口。并设置该接口的入参取值是什么。

本次的场景不需要调用真实接口，通过业务接口调用图元添加缓存变量名。

节点属性

基本属性 ⓘ

节点编码 node_action_ddcf75bff2d0c75c712e0b2c6403717b6f93

* 节点名称

描述

高级属性

服务名称 业务接口调用

服务描述 业务接口调用(commonBusinessInvokeService)

服务参数

接口类型

调用接口


接口入参列表 ⓘ

设置相应的变量属性 ⓘ

缓存变量名	响应中的属性名
<input type="text" value="FLOW.answer"/>	<input type="text" value="FLOW.room + TOC.ChatBotRespContent"/>

判断条件列表 ⓘ

条件名	条件表达式
-----	-------

步骤7 在图元都配置完成，并连线和分支都选择正确后，单击画布上方的。

----结束

2.6.2.6 添加流程灰度规则

灰度规则指流程发布时可以指定一个发布规则，使符合规则的客户才能体验到该流程。当前灰度规则可以指定一个号码段，在测试阶段使用。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 流程灰度规则”，在“流程灰度规则”页签单击“添加”。

步骤3 如下所示配置灰度规则的号码段，单击“确定”完成配置。

新建基本信息



* 规则名称	<input type="text" value="UAT测试"/>
* 起始号码	<input type="text" value="880011"/>
* 结束号码	<input type="text" value="880020"/>

取消

确定

----结束

2.6.2.7 发布流程


刚添加完成的流程处于草稿态，您需要执行发布操作，才能生效。如果您需要对已经发布的流程进行修改，需要先将流程下线失效，编辑后再重新发布。

当前系统支持灰度发布和升级发布两种方式，唯一区别的就是灰度发布完后只有符合灰度规则的客户号码才能够使用该流程。


当前系统还支持对接静默坐席系统的流程，对接了静默坐席系统后，可以在流程发布时根据需要选择发布模式为监控（静默坐席只是查看机器人的回复）或插入（静默坐席全部辅助机器人回复），否则发布模式就选择默认的普通。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“流程管理 > 流程编排”，单击需要发布的流程后的 。

说明

您也可以进入具体的流程页面，单击画布顶端的  发布。

步骤3 如下所示填写发布参数，单击“确定”。

发布 ×

流程名称


流程版本 v1

* 发布方式 升级发布 灰度发布

* 灰度规则

* 发布模式 普通 监控 插入

----结束

发布后的流程如果需要变更新特性，建议单击  将当前流程另存为一个新版本，在新版本修改后确认没问题了，再将新版本发布，将老版本下线。

2.6.2.8 配置接入码

流程配置完成后，您需要为您的流程关系统接入码，即您面向客户提供的客服热线。

您的客服热线由平台分配，该号码也会成为您流程的系统级变量SYS.calledNumber的值。

在线助手平台支持多种场景的接入：

- 语音导航：通用的语音对话机器人场景。
- 智能外呼：支持外呼时自动触发流程时使用该场景。
- 聊天机器人：使用文字交谈机器人时使用该场景。
- IVR流程：与云联络中心对接时使用该场景。

本例中使用的是语音导航场景。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“机器人管理”。单击“添加”。

步骤3 如下所示填写信息，单击“确定”保存配置。

图 2-101 机器人列表-新增接入码 GUI

新增机器人

* 机器人名称: XXX公司语音

* 对话类型: 语音导航

* 流程名称: IntelligentReturnVisit

* 接入码标识: XX标识

直接转人工对话次数: 3 编辑

取消 确定

- 机器人名称：自定义。
- 机器人接入码：即在IVR或AICC侧添加被叫路由时，用于流程关联的识别码。
 - 与AICC集成的公有云场景下，该编码自动生成，无需填写。此时系统自动向WAS平台侧同步流程接入码信息。
- 对话类型：请设置“语音导航”。
对话类型与场景的对应关系：
 - 与客户进行语音互动，完成相应任务的，用“语音导航”。
 - 与云联络中心的文字交谈平台对接，作为文字交谈的智能机器人时，使用“聊天机器人”。
 - 需要执行外呼操作进行机器人问卷调查的，使用智能外呼。当前版本暂未启用该功能。
 - 需要支持云联络中心平台的传统按键式IVR流程时，使用“IVR流程”。该场景在OIAP侧不使用，流程直接通过AICC侧的“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”菜单进入配置。
- 流程编码：请选择您已发布的编排的流程。如果您的流程经过了多次升级，导致同一个流程编码有多个版本的流程，下拉框只呈现一个流程，不展示版本信息。在客户发起呼叫时，后台将会依据客户的主叫号码去选择某一个版本的流程，如果客户的主叫号码在某一个版本流程灰度规则的号码区间内，则优先选择该版本流程，否则选默认流程对应的版本流程。
- 直接转人工对话次数：用于统计报表，区分直接转人工和咨询后转人工的对话次数上限值，默认值为3。
- 抓包会话服务：是否开启宇高抓包会话服务。
 - 启用：开启后呼叫呼入时会自动给宇高系统发送启动抓包会话请求，作为后面流程中开启宇高录制的必要条件。
 - 不启用：不使用宇高的任何服务。

说明

- 如何实现流程只与指定的领域下的意图进行匹配?
在配置接入码管理时，同时配置指定领域的领域编号即可。您需确保您配置的领域已经激活。
- “会话抓包服务”参数配置需要系统已完成与宇高系统的对接，具体可参考《AICC 调测指南》中的“功能调测 > 调测智能化服务 > 调测宇高音视频录制”章节内容。

步骤4 在添加完成的机器人后单击“更多 > 绑定领域”，可为机器人设置匹配的领域范围。

除领域外，您还能为智能机器人绑定问答，绑定问答后，机器人优先匹配问答的结果。

----结束

2.6.2.9 测试机器人

您可以对您配置的订餐机器人进行测试，来判断您的配置是否正确。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“机器人管理”。在需要测试的接入码最后一列单击“呼叫测试”。

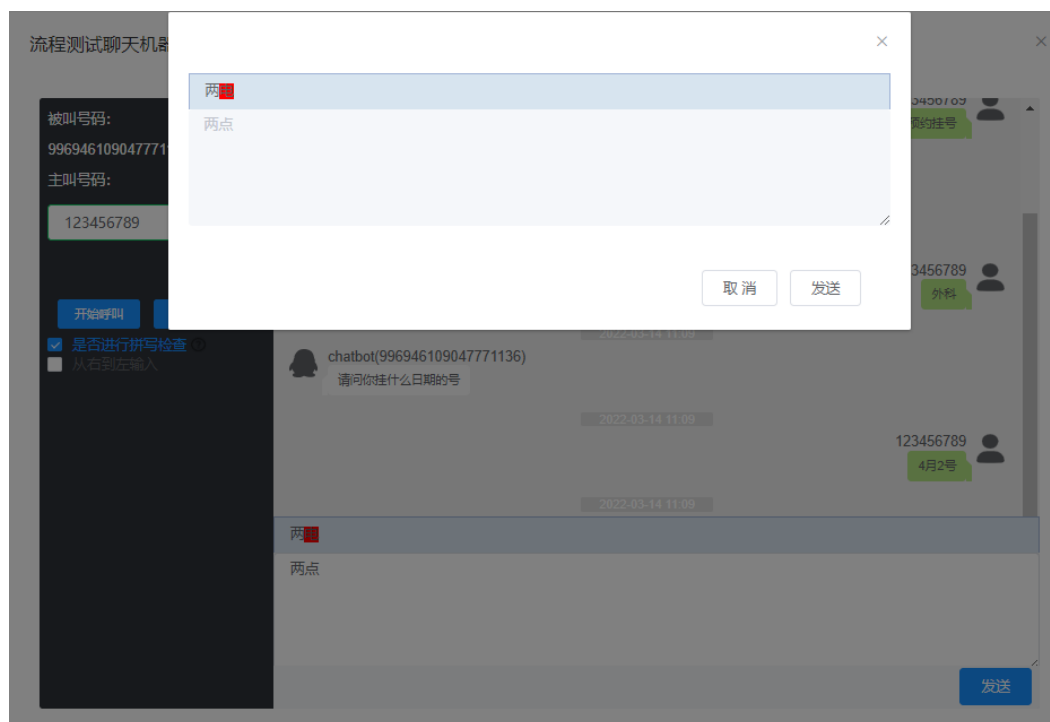
步骤3 在弹出的测试对话框中单击“开始呼叫”，开始测试机器人。

如果勾选“是否进行拼写检查”，并且在“系统管理 > 系统设置”也启用了拼写检查，在用户输入有错别字情况下会弹出错误提示信息。

说明

如果后续出现意图识别不准确，可能原因是用户输入的术语在拼写检查之后被更换了，建议关闭拼写检查。

图 2-102 测试机器人



----结束

2.6.2.10 查看流程轨迹

流程轨迹指呼叫进入智能助手平台对应的流程后，先后经过的流程节点以及每个节点返回的信息。当测试机器人出错时，可使用测试用号码在流程轨迹中查看各节点中数值的变化，定位问题发生的原因。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 将用于测试的号码添加到跟踪白名单中。

1. 选择“系统管理 > 系统设置”。单击“跟踪设置”页签。
2. 单击“主叫号码跟踪”，添加测试用号码，如下所示，单击“确定”。



您也可以根据系统接入码对流程进行追踪定位。

步骤3 选择“流程管理 > 流程轨迹”。

步骤4 输入测试用的号码，设置跟踪时间段，单击“确定”。

主叫号码 被叫号

2019-09-21 00:00:00 > 2019-09-22 00:00:00

2019年9月 2019年10月

21 22

清空 确定

步骤5 参见2.6.2.9 测试机器人重新测试。

步骤6 回到流程轨迹页面，单击“搜索”，单击查询出来的记录。

步骤7 单击流程图上的出错节点，查看日志信息和错误信息。

日志轨迹查询

1-应答

2-语义识别
default

3-结束

当前节点信息 >>

执行节点序号	2	节点ID	node_action_0d84eead8fd3cdc36261f41b2f 611d334829
节点名称	语义识别	指令名称	speechRecognitionService
流程名称	流程-cbd886fe1d395b715cae433938d1b20 流程ID		202004234997041152
	1522a		
执行结果分支	default		
错误信息	can not found the branch of default		

点击查看当前流程轨迹 确定

- 您可单击“当前节点信息”后的“>>”，查看完整信息。
- 您也可单击下方的“点击查看当前流程轨迹”，进入流程查看页面，查看流程节点的配置信息。

----结束

后续操作

问题解决后，请到“系统管理 > 系统设置”的“跟踪设置”页签，将已添加的号码跟踪项删除。

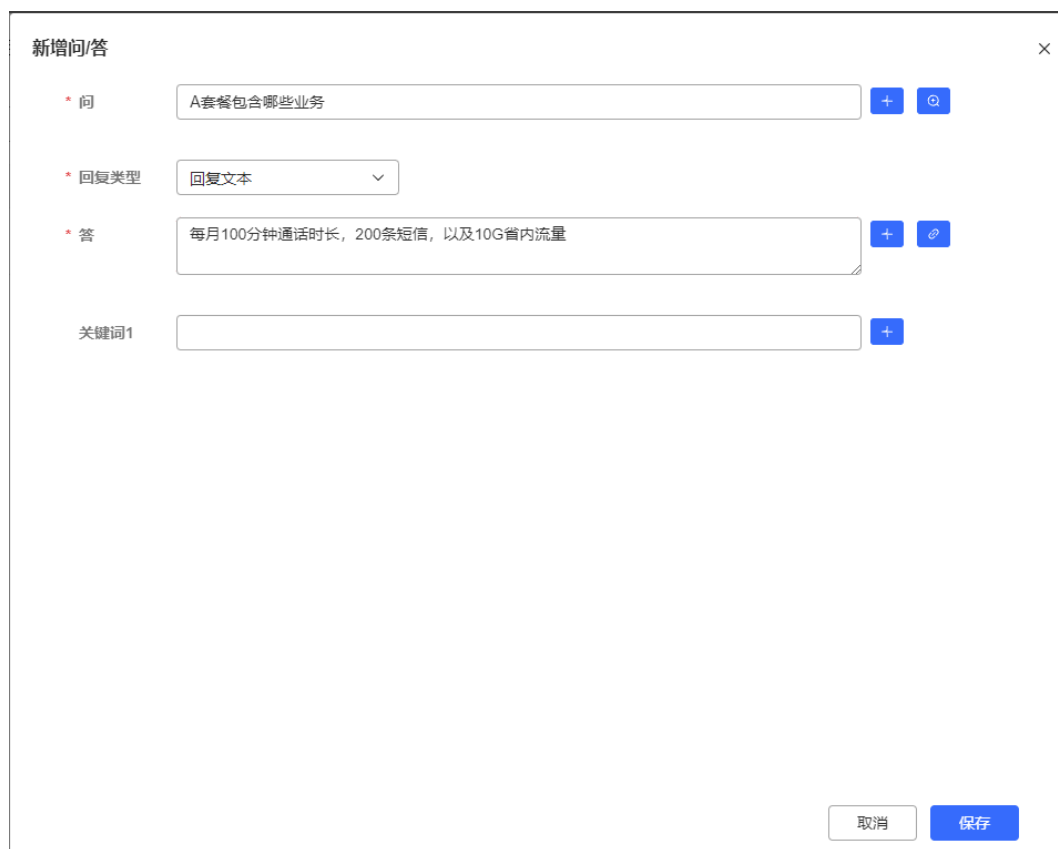
2.6.3 添加问答型对话机器人

如果您已经有大量的问答类语料，且不需要调用接口动态获取信息、多轮交互等复杂场景，可使用问答型对话机器人实现问题和回答的快速录入。

问答型对话机器人可根据用户的具体问题给出具体答案，回答的内容更基于知识而不是用户目的。

在添加问答型对话机器人时，您需要事先增加问答组，问答组与任务机器人中的领域效果类似，用于专门解答特定业务的问题，例如咨询产品资费问题。


- 步骤1** 选择“知识管理 > 问答管理”。
- 步骤2** 单击“新增”。
- 步骤3** 设置问答组的“名称”，单击“保存”。
- 步骤4** 填写问题内容，单击“查询”，获取当前问答组中是否已添加过相似问答。如果没有记录，则执行下一步。
- 步骤5** 单击数量列，进入管理问答组页面。
- 步骤6** 单击“新增”，填写问题和标准答案，以及回复类型（回复文本还是资源模板），如下所示。



- 步骤7** 为了提升问答被匹配到的准确率，您可单击“问”后的 \oplus ，或单击“关键词1”后的 \oplus ，为问题添加相似问或关键词。
- 步骤8** 单击“保存”，在弹出的对话框中单击“确定”。
- 步骤9** （可选）为了提升问答管理的效率，您可将问题和答案通过指定的格式维护，并导入进系统中，完成问题答案的批量录入。
 1. 选中一条问答，单击“导出所有”。
系统导出一个.json文件，打开后，各字段的含义如下：


```
{
  "answer": "每月100分钟本地通话时长, 200条短消息以及1GB的省内流量。",
  "keyWords": [
    "流量",
    "短消息",
    "A套餐"],
  "question": "A套餐包含哪些业务?",
  "resource": "text",
  "simAnswers": ["超多流量满足您的日常需要。"],
  "simQuestions": ["A套餐有哪些业务?"]
}
```


其中相似问、相似答以及关键字，支持多条记录，如果有多条，填写格式同上图中的关键字。

2. 线下问答编辑完成后，单击“导入”，单击  选择本地的json文件，单击“上传”。

如果您勾选了“全覆盖已有配置”，则如果问题与问答组中已有问题相同，则上传后会覆盖已有问题的配置，实现更新操作；如果未勾选，则相同问题会作为新的条目导入，避免对已有配置造成影响。

3. 导入成功后，单击“确定”。

步骤10 测试问答机器人。

1. 单击状态列的“激活”，激活问答机器人。
2. 关闭“管理问答组*”页面，单击新增加的问答组后的“更多 > 测试”，选择“测试激活问答组”。
3. 在输入区域输入问题或关键字，单击 .

配置成功的问答机器人，此时会返回回答及相似问列表。

----结束

2.6.4 其他操作

介绍IVR流程的一些其他相关操作。

2.6.4.1 管理变量

在对话流程中会用到变量存储流程执行过程中生成的数据，在流程中定义的变量只能在本流程使用，当涉及多流程跳转时，您需要定义全局变量，可被所有流程引用。全局变量在流程中使用，格式为\${GLOBAL.ParamName}。

添加全局变量

- 步骤1** 选择“配置中心 > 流程配置 >> 智能IVR”，进入智能IVR管理页面。
- 步骤2** 选择“资源管理 > 变量管理”，在新打开的页面单击“添加”。
- 步骤3** 如图所示填写“变量名称”，设置变量的“数据类型”，
- 步骤4** 选择“加密类型”，单击“确定”。

说明

如果您要求的变量包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“加密类型”设置“加密保存，获取时解密”或者为“加密保存，获取时不解密”，以确保数据安全。

新增变量 ×

* 变量名称

变量描述

数据类型

缺省值

加密类型

----结束

修改内置变量

- 步骤1** 选择“配置中心 > 流程配置 > 智能IVR”，进入智能IVR管理页面。
- 步骤2** 选择“资源管理 > 变量管理”，单击“内置变量”。
- 步骤3** 页面展示如下内置变量，您可以依据实际场景需要单击对应内置变量操作列的“编辑”修改缺省值。

编辑变量 ×

变量名称 language

变量描述 可以设置为租户自己对应的语言。

数据类型 字符型

缺省值

表 2-33 内置变量表

变量名称	变量描述	数据类型	取值范围	缺省值
language	可以设置为租户对应的语言。	字符型	<ul style="list-style-type: none">中文英文西班牙语阿拉伯语泰语葡萄牙语法语	中文
timezone	可以设置为租户对应的时区	浮点型	-12~12	无
channel type	可以设置为租户对应的渠道。	字符型	default	default
response style	可以设置为租户对应的风格。	字符型	default	default
ttsSpeed	可以设置为租户对应的tts语速，调节语速快慢。	整型	-500~500	0
ttsVolume	可以设置为租户对应的tts音量，调节音量大小。	整型	0~100	50
ttsPitch	可以设置为租户自己对应的tts基频，调节音调高低。	整型	-500~500	0
voiceName	可以设置为租户对应的tts发音人。	字符型	<ul style="list-style-type: none">客服曼成熟型柔美倩甜美茹自然真	客服曼

步骤4 修改完成后，单击“确定”。

----结束

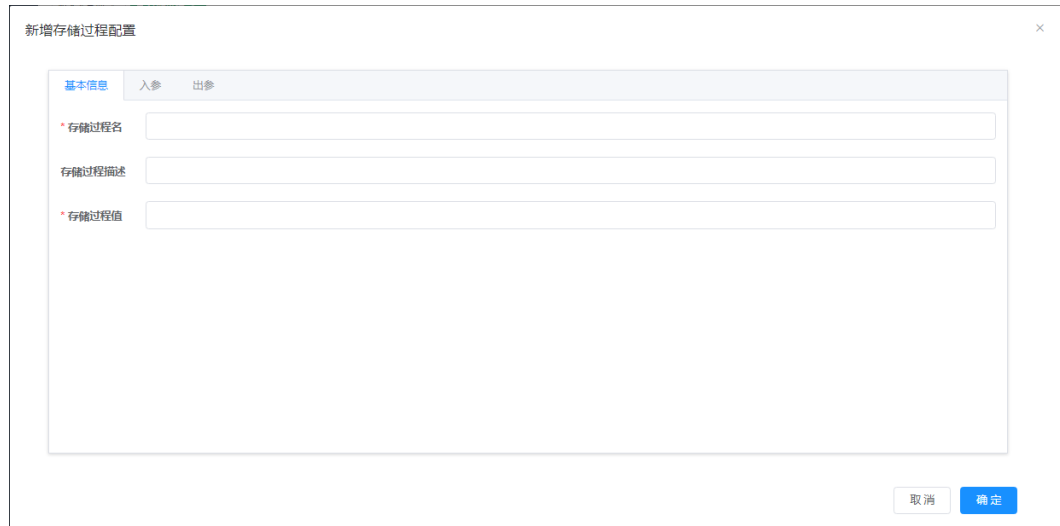
2.6.4.2 维护存储过程

运营商独立部署和运行OIAP系统时，可使用存储过程对第三方系统数据库进行交互，获取或更新数据，例如查询第三方系统定义的工单类别等。

当前系统支持MySQL、Oracle、Gauss的存储过程，存储过程需要预先定义。

操作步骤

- 步骤1** 选择“配置中心 > 流程配置 > 智能IVR”，进入智能IVR管理页面。
- 步骤2** 选择“资源管理 > 存储过程”，在存储过程图元页签右上角单击“添加”。
- 步骤3** 填写存储过程的基本信息。



“存储过程”可根据功能含义自行定义，“值”请配置为您数据库中已经存在的存储过程名称。

- 步骤4** 单击“入参”，依次单击“添加”配置存储过程的入参。

存储过程中的入参通常跟在CREATE PROCEDURE同一行，用IN做标识，例如下面的存储过程定义中，定义了4个入参，其中varchar对应本系统中的Character类型。

```
CREATE PROCEDURE p_modify_column_name (in tableName varchar(128), in oldName varchar(128), in  
newName varchar(128), in inColumnType varchar(128))
```

- 步骤5** 单击“出参”，依次单击“添加”配置存储过程的出参。
- 步骤6** 单击“确认”。
- 步骤7** 在“存储过程数据库管理”页签单击“添加”（如果已经配置过，可单击“编辑”）配置存储过程所在的数据库连接信息。

新增存储过程数据库配置

* 数据库名称

数据库类型: MYSQL

数据库驱动包

* 数据库URL

* 数据库用户

* 数据库密码

取消 确定

- 数据库类型：当前支持MySQL、Gauss和Oracle，请根据实际情况选择。
- 数据库驱动包：表示链接数据库使用的驱动程序，一般无需配置。
- 数据库URL：需要联系管理员配置白名单；数据库连接串的信息，请配置为JDBC连接串。

表 2-34 数据库连接串配置格式

数据库	配置格式	配置样例
MySQL	jdbc:mysql://ip:port/SID	jdbc:mysql://IP:PORT/ oiap? useUnicode=true&characterEncoding=utf-8&useSSL=false
Gauss	jdbc:zenith:@ip:port	jdbc:zenith:@IP:PORT
Oracle	jdbc:oracle:thin:@host:port:SID	jdbc:oracle:thin:@IP:PORT:oiap

- 数据库用户/数据库密码：连接数据库的用户和密码。
若第三方系统提供的这个数据库密码定期修改了，请回到此页面，单击“编辑”同步修改此处配置的数据库密码。

步骤8 单击“确定”。

----结束

2.6.4.3 添加领域

一个领域可以理解为一个独立的任务型机器人，负责对一组意图模板进行识别、回复。

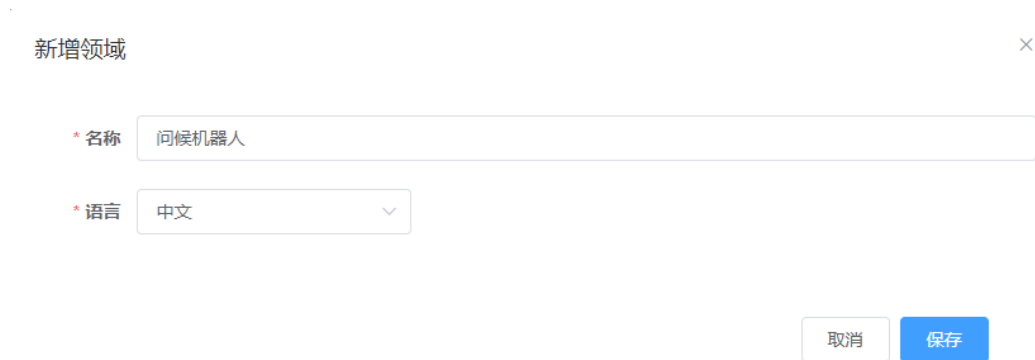
操作步骤

步骤1 选择“配置中心 流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“知识管理 > 领域管理”，在右上角单击“新增”。

步骤3 填写领域名称和语言，单击“保存”。

图 2-103 新增领域



新增领域

* 名称 问候机器人

* 语言 中文

取消 保存

步骤4 保存后单击操作列的“激活”实现领域激活。

----结束

📖 说明

如何划分领域？

一个领域相当于处理一个业务的机器人，因此通常根据业务场景对领域进行划分，例如在电信领域，可以划分为话费查询机器人，业务开通机器人等。

2.6.4.4 添加实体

实体可以理解为一个变量，参数，可被用于配置任务型机器人的多轮对话来识别具体的用户目的，也可以用于暂存接口中的参数值，方便后续计算使用。例如在购买机票的任务中，您需要了解客户的起始地、目的地、起飞时间、航空公司等信息，才能够确认航班，完成购买操作，这里的起始地、目的地、起飞时间和航空公司都可以看做实体。

背景信息

使用实体能够对槽位中填充的值进行规格约束，类似于为变量定义数据类型。系统预置了一些常用实体，例如系统日期、系统时间、国内常用城市名、数字、手机按键等，您可以在“模板管理 > 实体管理”中的“系统实体”以及“环境实体”查看，也可以单击用户实体页签下的“测试实体”，查看您需要的变量是否能够识别。如果预置实体无法满足您需要，您可自行添加用户实体。用户实体分为三种：

- 一般实体：对应单一变量的实体，例如起始地、目的地、航空公司都是一般实体。用户自定义添加的一般实体当前只支持设置枚举值和对应枚举值的同义表述，而无法实现模糊匹配等复杂功能。

- 组合实体：将多个实体组合起来，例如将身份实体、城市实体、区划实体以及街道实体结合在一起，形成邮寄地址实体。通常使用组合实体对复杂的，结构化的文字信息进行定义。
- 规则实体：定义了固定格式（前后缀）以及词性规则的实体。当某类型实体在句式表达上具有固定的特征，例如都有相同前缀或后缀等，可以通过规则实体定义来扩大实体的捕获范围。

添加的实体在应用时，会将本实体待选的值与客户语言匹配，如果匹配成功，则认为客户语言中包含这个实体，并将取值用于后续处理。

配置一般实体

例如您需要添加航空公司实体，可使用如下步骤添加。

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“知识管理 > 实体管理”。单击“新增”，选择“一般实体”。

步骤3 填写“名称”，并依次单击“新增”，为该实体添加枚举值和枚举值的同义表述，单击“保存”，并在弹出的成功提示框中单击“确定”。

名称	描述
航空公司	航空公司列表

类型: 一般实体

影响范围: [v]

是否提取实体词语:

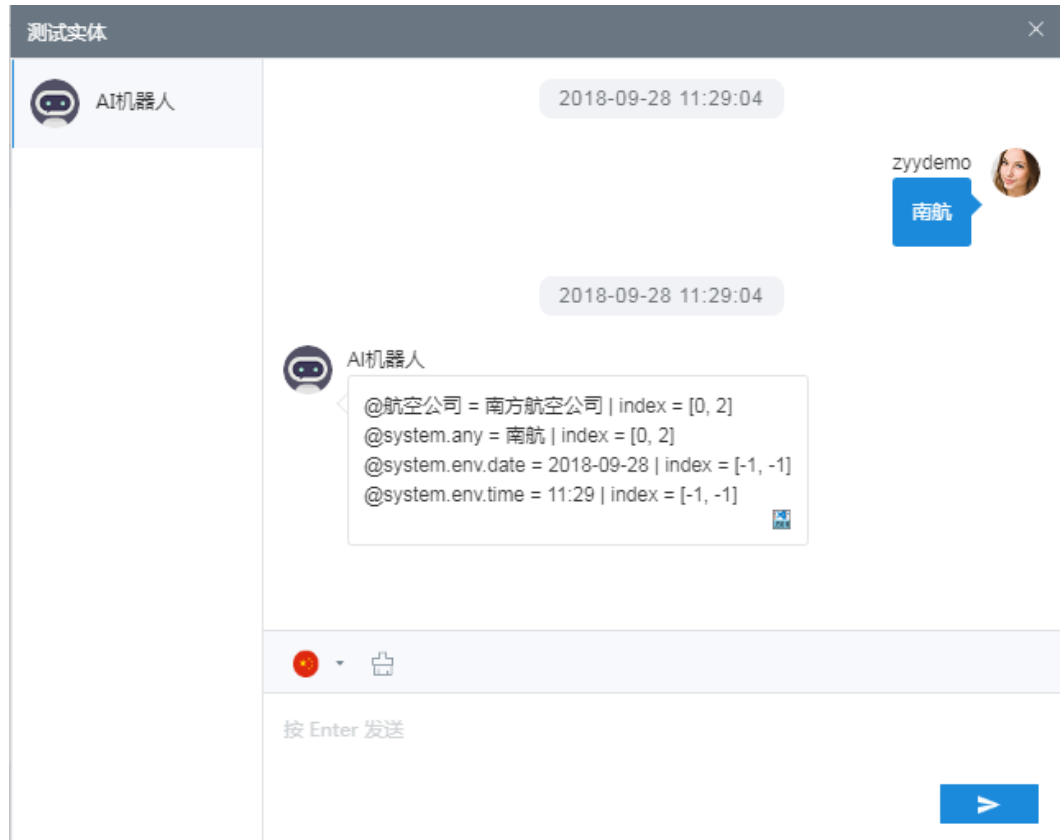
实体值

实体值	同义词
<input type="checkbox"/> 东方航空公司	东航
<input type="checkbox"/> 南方航空公司	南航
<input type="checkbox"/> 中国国际航空公司	国航

不提取实体词语--每次回车代表新增一条记录

保存

步骤4 单击右上角的测试实体，在对话框窗口中输入您设置的枚举值或同义表述，如果AI机器人返回@航空公司=南方航空公司，说明配置生效。



----结束

配置组合实体

您需要添加一个位置实体，表示方向和距离，例如向东100米。

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“知识管理 >> 实体管理”。请参见[配置一般实体](#)增加一个一般实体，表示方向。方向实体包括东、西、南、北四个元素。

步骤3 单击“新增”，选择“组合实体”。

步骤4 填写“名称”，并单击“新增”。

步骤5 配置组合实体。

1. 在下拉列表框选择[步骤2](#)中增加的实体。
2. 单击⊕，选择第二个系统实体system.number，表示数字。
3. 单击第二个文本框后的⊕，鼠标划过新出现文本框中的@，将选择实体模式变更为直接输入字符串的方式，输入“米”。

步骤6 单击“保存”。

----结束

配置规则实体

您需要添加一个规则实体，用于识别XXX有限公司这种公司名称实体。

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“知识管理 > 实体管理”。单击“新增”，选择“规则实体”。

步骤3 填写“名称”。

步骤4 填写具体的规则，如下所示。

一条规则支持对一串字符串做如下筛选：

- 指定词性和后缀，则匹配到后缀后向前取符合词性要求的字符串，长度不超过“最大长度”的配置。
词性可多选，除通用的形容词、名词、数词和量词外，还对特殊的名词做了细分：
 - 名动词：如果使用可做动词的词组合成实体的名称，例如XX日用品批发有限公司，则可以指定词性为名动词，使实体匹配更精确。
 - 方位词：表示除前后缀外，剩余字符为表示前、后、上、下等的词。
 - 机构团体名：表示除前后缀外，剩余字符为机构团体。
 - 地名：表示除前后缀外，剩余字符为城市、省份。
- 不指定词性，则截取前缀和后缀中间的字符数，长度不超过“最大长度”的配置。
是否精确匹配表示使用前后缀进行匹配的模式。
是否包含前后缀是指，是否将前后缀对应的信息作为实体的内容，例如本例中需要启用“是否将后缀包含进实体结果”，实体匹配出来后为“XX有限公司”。

The screenshot shows a configuration window titled "用户实体" (User Entity). It contains several input fields and checkboxes. The "名称" (Name) field is filled with "公司" (Company). The "类型" (Type) dropdown is set to "规则实体" (Rule Entity). The "描述" (Description) field is empty. Under "规则实体设置" (Rule Entity Settings), the "规则名称" (Rule Name) is "规则1" (Rule 1). The "前缀" (Prefix) is "支持多个,以'|'隔开" (Supports multiple, separated by '|'). The "词性选择" (Part of Speech Selection) is "名词, 机构团体名" (Noun, Organization Name). The "后缀" (Suffix) is "有限公司" (Limited Company). The "最大长度" (Max Length) is "15". There are two checkboxes: "是否将前缀包含进实体结果" (Include prefix in entity results) and "是否将后缀包含进实体结果" (Include suffix in entity results), both of which are checked. A "保存" (Save) button is located at the bottom right.

步骤5 单击“保存”。

----结束

2.6.4.5 添加敏感词

敏感词用于对用户的输入进行检测，如果用户输入包含敏感词，则机器人会收到敏感词触发事件，方便系统进行进一步处理。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“知识管理 > 实体管理”，单击“敏感词”页签。

步骤3 单击左侧分类区域的 ，为敏感词添加分类，例如“违禁词”，单击“保存”。

步骤4 选中左侧新增的分类，单击右侧的“新增”，添加敏感词。您可以使用回车添加多条记录。

----结束

2.6.4.6 新增知识灰度规则

当前系统支持配置知识灰度规则，用于对使用意图模板的用户进行限制。您可以配置一组用户名称，当意图模板关联了该知识灰度规则后，该意图只允许灰度规则名单中用户访问，不允许其他用户访问。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 >> 知识灰度规则”。单击“添加”。

步骤3 填写“名称”，单击“确定”。


新增黑白名单 ×

* 名称	<input type="text" value="白名单客户"/>
描述	<input type="text"/>

步骤4 单击新页面的“添加”，添加客户姓名，多条可直接回车继续输入，单击“确定”。

新增用户号码 ×

1234
1235
1236
1237

步骤5 选择“知识管理 > 意图管理”，在要关联的意图模板后单击，选择“设置灰度规则”，进入配置页面。

步骤6 单击“新增”，单击“知识灰度规则”对应的文本框，并勾选该条记录前的复选框，单击“保存”。



----结束

2.6.4.7 管理机器人测试用例

您可以将常用的测试句对维护到测试用例中，定期执行测试用例，用来验证当前运行的机器人是否能够正常响应。

前提条件

您已经参照[2.6.2 配置一个预约挂号机器人（任务型对话机器人）](#)完成流程和机器人的配置。

📖 说明

管理测试用例有什么用？

自动测试可以使运维人员使用自动测试文本来批量测试对话，来验证机器人的回复是否满足预期，减少验证语料是否正确的工作量。

操作步骤

- 步骤1** 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。
- 步骤2** 选择“检查训练 > 对话测试”。单击“新增”。
- 步骤3** 输入测试用例组名称，例如“机票预订机器人”，选择机器人，并设置主叫ID（即主叫号码）。

新增测试用例组 ×

* 用例组名称

* 机器人名称

* 主叫ID

描述

步骤4 单击“保存”，保存机器人配置。

步骤5 单击新增加的测试用例数链接，进入用例管理页面。

步骤6 单击“新增”，填写用例名称。

步骤7 单击“管理用例详情”，进入详情页面。

步骤8 单击“添加”，填写各字段含义如下所示。

📖 说明

如果您需要测试的问题量巨大，可单击“模板下载”获取批量模板，在模板中填写用例信息后，单击“导入”批量添加。

管理用例详情 ×

No.	请求文本	预期返回文本	随路数据	操作
1	<input type="text" value="你好"/>	<input type="text" value="您好"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="面"/>

步骤9 单击“确定”。在“编辑测试用例”页面单击“保存”。

步骤10 在“测试用例管理”页面选中您需要执行的用例，单击“执行测试”。

执行后，系统自动在已激活的领域中执行测试用例，并输出测试结果。

----结束

针对失败的用例，您可单击通话详情，查看实际返回值，单击流程轨迹列对应的流程链接，查看会话轨迹。

2.6.4.8 审核历史消息

OIAP根据系统参数“历史对话表分表间隔”中设置的间隔（默认24小时）将历史的会话记录记录到对应时间段的表中，配置人员可通过本任务查询指定时间段内的会话记录，并对历史消息进行相应的处理。

历史消息审核页面记录了意图匹配情况，如果意图匹配出现问题，可根据ASR识别的内容、意图匹配的命令字等信息，判断意图匹配的是否正常。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“检查训练 > 历史消息审核”。选择时段，通常选择第一条，表示最新的历史消息审核表，单击“查询”。

在查询条件中，您还可以根据状态（即意图是否匹配成功），会话的实际开始时间和结束时间，流程接入码以及用户主叫号码进行查询。

步骤3 单击“用户ID”链接，查看当前意图匹配动作的详情，如下所示。

用户ID 123*****	时间 2020-04-26 19:11:08.0
请求文本 4个人	返回文本 4
命令: INTENT_COMMAND=>{command_word=NUMBER}	参数 bookNumber=4
场景 获取人数	识别意图 获取人数(1.00)
状态 成功	意图修改为
节点 110112	帐号
接入标识 110112	

上图说明流程接入码为110112的流程实例中，用户输入（或说出）“4个人”，100%匹配到了意图“获取人数”，意图返回“4”，同时返回命令字“NUMBER”。

步骤4 如果存在意图未识别，或意图匹配错误的情况，您可执行如下操作：

将未识别的文本（或事件）或识别错误的文本（或事件）添加为已有意图中的语料

将未识别的文本（或事件）或识别错误的文本（或事件）创建为新意图的语料

以下以添加到已有意图为例：

1. 单击“请求文本”的链接。
2. 选择“添加到已有意图”。
3. 选择领域，或输入领域名称，并单击“查询”。
4. 在需要添加新语料的意图后单击“+”。
5. 在弹出新页面中，选择“语料”，查看新语料是否显示在列表中。
6. 单击“保存”。

7. 进入领域页面，单击“训练”，使配置生效。

----结束

2.6.4.9 处理问题聚类任务

配置人员可周期性的对指定时间段内的会话做问题聚类分析，将该时间段内用户的问题及其出现频率统计出来，供配置人员做语料分析。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“检查训练 > 问题聚类任务”。单击“启动聚类任务”，填写需要进行聚类分析的会话生成时间段，单击“启动”。

须知

请确保所选的时间段内存在可用于分析的会话记录。

导入用户列表后，聚类任务仅分析该号码对应的会话记录。

启动历史消息聚类任务

聚类分析该时间段的历史对话。建议时间区间不要超过2天，数据量较大，会消耗较多的系统资源。

* 开始时间 2023-07-10 00:00:00

* 结束时间 2023-07-11 00:00:00

描述

导入用户列表。支持导入纯文本格式 (*.txt)。每行一个用户号码。

取消

启动

步骤3 等待一段时间，可在查询条件侧设置查询时间段，单击“查询”。

步骤4 单击任务链接，查看聚类问题分析。



任务名称	描述	类型	处理时间	频次	状态	操作人
2023-07-06 00:00:00-2023-07-07 00:00:00-1-1			2023-07-06 09:49:14	1	未标注	testsjw

您可以单击频次，根据问题出现的次数进行排序。

步骤5 单击问题链接，查看该问题是否需要作为语料添加到意图中。

问题审核 ×

* 问题列表

我想吃水果


领域

语言

创建新一般意图 添加到已有意图

您可以单击“创建新一般意图”或“添加到已有意图”，将该问题内容作为语料补充到系统中。

步骤6 单击问题后的 ，为问题设置状态，例如“设置为已标注”。

步骤7 聚类任务中所有问题处理完成后，回到问题聚类任务列表中，在主任务后单击 ，选择“设置为已标注”，表示任务已处理完成。

----结束

2.6.4.10 配置智能引擎参数

配置人员可以根据需要，修改本租户的系统参数和意图参数，但是这些参数的修改都会对业务产生一些影响，请确定理解参数的作用后再进行操作。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 智能引擎参数”。在“系统参数”页签，在需要修改参数的后面点击“编辑”，然后选择要修改的变量值，再点击“保存”即可完成修改。

智能引擎参数

testwww

系统参数 意图参数

名称	变量代码	取值	变量描述	操作
启用寒暄回复	CHATBOT_CHITCHAT_RESPONSE_ENABLE_REC...	是	启用寒暄回复	编辑
对话引擎上下文缓存时间	CHATBOT_ENGINE_CONTEXT_CACHE_TIME	3分钟	对话引擎上下文缓存时间	编辑
问答默认检索通道	CHATBOT_FAQ_DEFAULT_SEARCH_CHANNEL	是	问答默认检索通道	编辑
问答平滑语言模型检索通道	CHATBOT_FAQ_LMIR_SEARCH_CHANNEL	否	问答平滑语言模型检索通道	编辑
问答排序特征	CHATBOT_FAQ_RANK_FEATURE	none	问答排序特征	编辑
问答语义检索通道	CHATBOT_FAQ_SEMANTIC_SEARCH_CHANNEL	否	问答语义检索通道	编辑
单个文件提取关键词数量	CHATBOT_FILE_KEYWORD_NUMBER	10	单个文件解析提取关键词的数量,取值范围1-20	编辑
意图识别算法模型	CHATBOT_INTENT_RECOGNIZE_MODEL	默认	意图识别算法模型	编辑
单次提取关键词文件数量	CHATBOT_KEYWORD_FILE_NUMBER	100	单次解析提取关键词的文件数量,取值范围1-1000	编辑
路由上下文缓存时间	CHATBOT_ROUTER_CONTEXT_CACHE_TIME	3分钟	路由上下文缓存时间	编辑
路由意图阈值	CHATBOT_ROUTER_THRESHOLD	0.8	路由意图阈值	编辑
启用拼写纠正	CHATBOT_SPELL_CHECKER_ENABLE_RECORD	不启用拼写纠正	启用拼写纠正	编辑
对话模板父意图自动输出上下文生命周期	CHATBOT_TEMPLATE_FOLLOWUP_CONTEXT_LIFE	2	对话模板父意图自动输出上下文生命周期	编辑

步骤3 在“意图参数”页签，先选择对应要修改的语种，再直接修改需要修改的参数，点击“保存”按钮完成设置；



----结束

2.6.4.11 呼叫历史管理

租户管理员查询管理客服呼叫历史记录相关内容。

2.6.4.11.1 查询呼叫历史

操作员可以查看呼叫历史记录并查看通话详情。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 呼叫历史管理”，选择“呼叫历史”页签。

步骤3 设置查询条件，“时间区间”和“主叫号码”至少设置一个。

步骤4 单击“查询”。查询所有记录。

步骤5 单击“通话详情”，查看单个通话记录详情。

----结束

2.6.4.11.2 查询呼叫统计看板

操作员可以查看机器人呼叫统计相关情况，包括呼叫接入量、不咨询机器人直接退出量、不咨询机器人直接转人工量、咨询机器人不转人工量、咨询机器人后转人工量、机器人净自助解决率、对话轮次和平均对话轮次、接口调用总数、接口调用成功数、接口调用成功率。

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 呼叫历史管理”，选择“呼叫统计看板”页签。

步骤3 设置查询条件。

- 选择按小时查询，“日期”和“接入码”必须设置；
- 选择按天查询，“接入码”必填。

步骤4 单击“搜索”查询。

说明

按小时查询：查询的是输入日期当天的对应接入码每小时的统计结果。

按天查询：查询的是最近30天内，每天统计结果。

----结束

2.6.4.11.3 查询服务能力看板

操作员可以查看机器人服务能力统计情况，包括总回复数、成功回复数、未知回复数、成功回复率、总参评数、满意参评数、满意率。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 呼叫历史管理”，选择“服务能力看板”页签。

步骤3 设置查询条件。

- 选择按小时查询，“日期”和“接入码”必须设置；
- 选择按天查询，“接入码”必填。

步骤4 单击“搜索”查询。

图 2-104 按小时查询

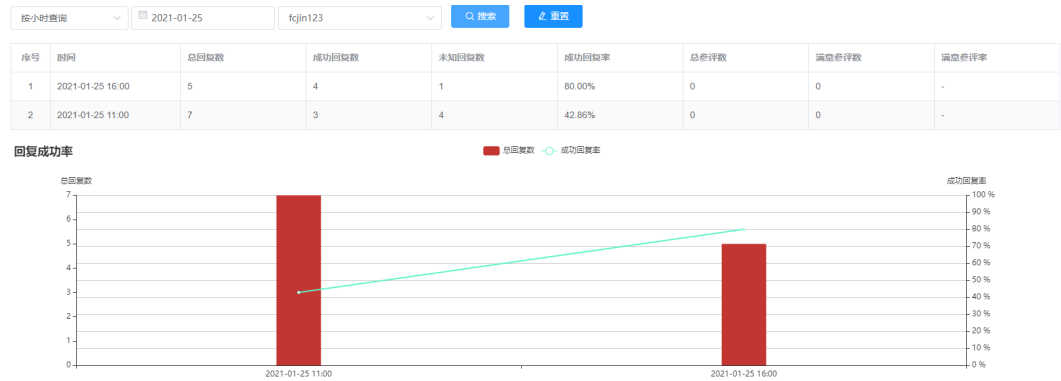


图 2-105 按天查询



说明

按小时查询：查询的是输入日期当天的对应接入码每小时的统计结果。

按天查询：查询的是最近30天内，每天统计结果。

----结束

2.6.4.11.4 查询知识看板

操作员可以查看机器人知识情况的统计，包括有效知识统计和命中知识分布等。

步骤1 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 呼叫历史管理”，选择“知识看板”页签。

步骤3 设置查询条件。

- 选择按天查询，“日期”必须设置；
- 选择近30天查询。

步骤4 单击“搜索”查询。

图 2-106 按天查询



图 2-107 按月查询



说明

按天查询：查询的是输入日期当天的统计结果。

按近30天查询：查询的是最近30天内总的统计结果。

----结束

2.6.4.12 查看流程分析

用户可通过流程分析统计IVR按键使用量，为后续IVR热键分析、菜单分析等提供数据参考。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 流程配置 > 智能IVR”，进入智能IVR管理页面。

步骤2 选择“系统管理 > 系统设置 > > > 流程分析设置”，添加需要分析的机器人接入码。

图 2-108 接入码设置



步骤3 运行机器人，流程执行后，会按小时进行分支执行情况统计。

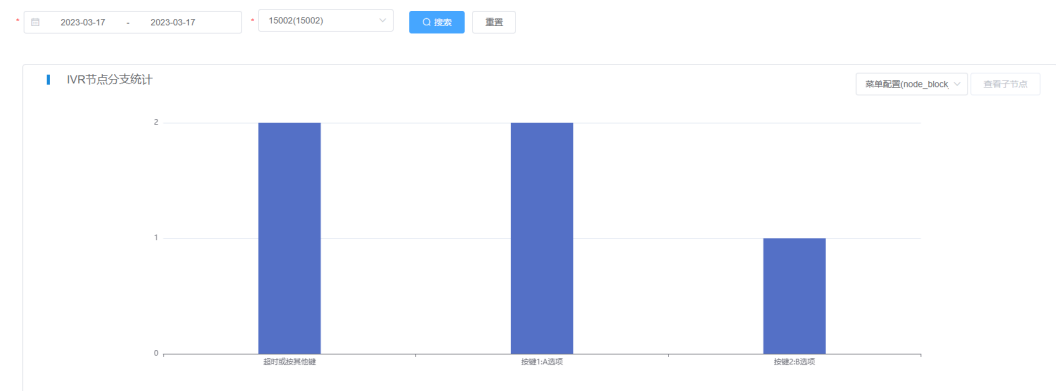
步骤4 选择“流程管理 > > 流程分析”，选择需要查询的时间范围，选择机器人接入码，单击“查询”。查询流程分析记录。

步骤5 （可选）切换“节点名称”，查看不同节点分析详情。

步骤6 （可选）如果节点含有子节点，则“查看子节点”按钮高亮，单击后查询子节点的分析详情。

步骤7 （可选）单击“IVR节点分支统计”后的父节点的名称，可以返回查看上一层节点。

图 2-109 流程分析记录



----结束

2.6.5 相关参考

介绍智能IVR流程中的相关参考内容，包括图元参考、参数参考、TUC接口。

2.6.5.1 图元

ODFS提供流程绘制图元，您可以将合适的图元选中，按住左键不放，将图元拖动到右边的画布上来绘制您的流程，或者通过左键单击也能引用图元到画布中。

📖 说明

流程图绘制时，有哪些小窍门？

- 拖动图元时，您可观察该图元与画布上已有图元上生成的标线，根据标线提示实现图元对齐。
- 将图元拖到画布后，再单击拖动图元。
- 缓存对象在一个图元中不能重复，缓存变量名不能重复，否则将产生覆盖，以最新的缓存变量名为准。

2.6.5.1.1 开始图元

标识一个流程的起始节点。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。

如何使用图元

无需添加，新建流程默认具有该图元。一个流程仅能有一个开始图元。

典型使用场景

无。

2.6.5.1.2 结束图元

标识一个流程结束。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 调用接口：选择您在“资源管理 > 业务接口”中配置的接口。
- 开始时间/结束时间：调用接口的时间，超过该时间段配置则不会调用接口执行相关任务。

时间格式为HH:MM:SS，例如开始时间配置：00:00:00，结束时间配置：23:59:59，表示全天，任意时间走到结束图元都会调用配置的接口。

- 发送周期：发送满意度短信的周期，单位为天，取值为整型，不超过365。若配置-1表示不按照周期发送，任意时间走到结束图元均会触发。

如何使用图元

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上。

典型使用场景

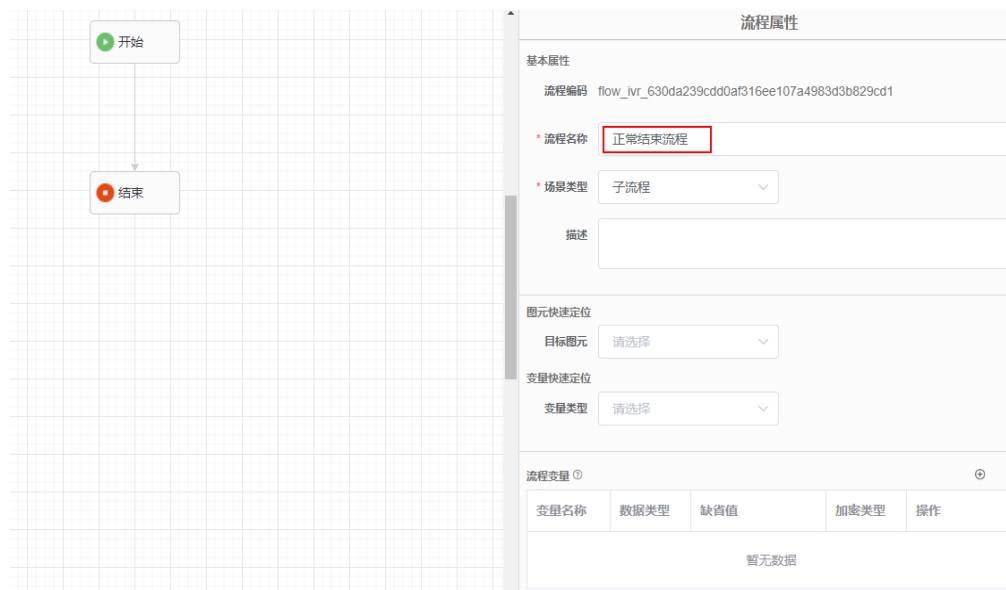
如果您需要在使用结束图元时调用第三方的接口实现某一个特定业务，为保证流程中无论遇到什么情况，都能走到结束图元，通常采用如下处理方式：

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，参考下图增加一个只有开始和结束两个图元的正常结束流程，此处的结束图元不需要配置调用接口。

图 2-110 正常结束流程编排示例



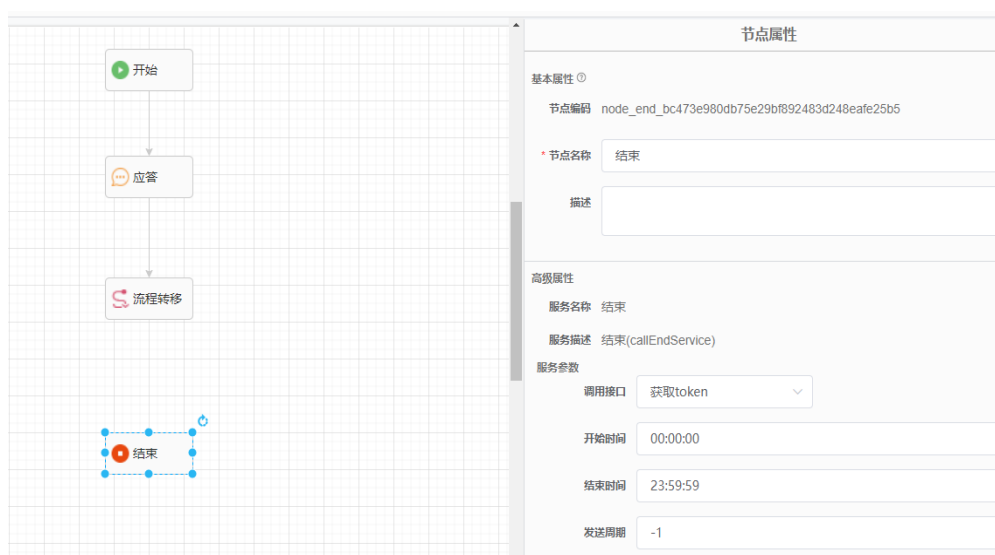
2. 保存并发布流程。

3. 选择“流程管理 > 流程编排”，添加一个实际业务的流程，流程中的最后一个图元请不要直接连接结束图元，请连接一个流程转移图元，并将其流程转至**步骤2.1**添加的正常结束流程。通过这种方式的处理，能确保业务流程无论在什么情况下都要走结束图元，包括流程转移之后也会走结束图元。

图 2-111 实际业务流程示例（流程转移图元）



图 2-112 实际业务流程示例（结束图元）



4. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“跟踪设置”，开启主叫号码跟踪。单击“开始呼叫”，测试机器人。

📖 说明

若开始呼叫前不进行主叫号码设置，“主叫号码”默认为“123456789”。

步骤5 选择“流程管理 > 流程轨迹”，查询测试号码的流程检测结果，如下图所示，说明通过流程转移走到了结束图元。

图 2-113 流程轨迹日志界面



----结束

2.6.5.1.3 流程转移图元

将当前流程转到其他流程的指定节点上开始执行。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：修改图元上的文字信息，例如“异常处理流程”。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 目标流程CODE：通过下拉列表框选择系统中已经存在的流程，包括未发布的流程。该节点必选。
- 目标节点ID：通过下拉列表框中选择已选中流程下的节点。如果不选，表示从选中流程的“开始”节点执行。

如何使用图元

当流程比较长，比较复杂，可以将一个流程拆成几个流程，通过流程转移服务来对各流程进行关联。或是有其他流程中的全部或部分步骤可以复用时，也可以使用该图元。同时请注意流程转移图元不可以传递参数，若需要传递参数请使用复合图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，选择需要转移到的子流程及其跳转节点。

典型使用场景

流程转移图元的使用可参见[典型使用场景](#)，结束图元典型使用场景中包含了流程转移图元。

2.6.5.1.4 应答图元

智能语音导航回应客户的话术。当需要在流程中向客户播放语音时，可使用该图元。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 应答类型：“静态放音”、“回复文本”、“视频播放”“多媒体”、“卡片”、“语音文本混合”“变量音”。

说明

使用变量音暂不支持开启IVR流程录音功能。

- 静态放音表示直接播放语音文件服务器上的语音文件，语境确定，无需变化的情况下用静态放音。需确保语音文件在UAP的文件服务器上存在。
- 回复文本表示将配置的文本提供给TTS进行转换播放，回复文本中可以添加参数变量，TTS会根据变量返回的值动态播放语音。
- 视频播放表示文件服务器上的视频文件名。
- 多媒体表示将配置的多媒体信息给渠道网关给对应的播放器，仅在集成环境可见。
- 卡片表示将配置的卡片信息给渠道网关进行播放，仅在集成环境可见。
- 语音文本混合表示将语音文件和文本拼接后播放。
- 通过变量音的语种配置、类型以及应答变量可实现UAP语音包动态放音。
 - i. 语种，支持多种语言选择。
 - ii. 类型，选择放音类型，支持电话号码、数字、时间（hh:mm:ss）、日期（yyyymmdd）、价格。
- 应答来源：播放语音的内容来自应答模板，还是来自变量。
- 应答模板：当“应答来源”为“应答模板”时显示，选择您在“资源管理 > 资源模板”中配置的内容模板。
- 应答变量：当“应答来源”为“应答变量”时显示，选择后应答变量。当“应答类型”为“语音文本混合”时，应答变量格式为：录音文件URL~\$文本\$~录音文件URL~\$文本\$，例如：/xxx/xx1.wav~\$abc\$~/xxx/xx2.wav，其中文本不支持参数变量，一个语音文本混合的变量最多包含5条语音和文本信息。
- 应答模式：为必选，取值范围如下：
 - **只播放不支持识别和按键**：表示只播放语音/视频，不需要接收客户的内容。通常静态放音时选择。
 - **支持识别打断播放**：表示需要客户语音应答，通常回复文本时选择。
 - **支持按键打断播放**：表示需要获取客户输入的按键信息。应答图元的应答模式为按键打断时，如需要获取按键交互的结果，则该应答图元不能直接连接结束图元，并且结束图元前也不能直接连接按键识别和语义识别图元。
 - **支持识别和按键打断播放**：既可接收语音信息，也可接收按键信息，哪个信息先接收到按哪个信息去匹配。
 - **支持播放后再识别**：语音/视频播放完成后才开始识别，如果在播放过程中说话，则接收不到语音信息。
 - **支持播放后再识别和按键**：语音/视频播放完成后才开始识别或收号，如果在播放过程中说话/按键，则接收不到信息，播放后说话/按键，哪个信息先接收到按哪个信息去匹配。
 - **支持按键后不中断播放**：语音/视频播放开始就可以进行按键操作，但是不会打断放音。

- **自定义变量值：**标识是否可被打断，如果可打断则在最少放音时间输入框填入最少放音时间。
字符串true -- 可以被识别打断，可以传递最少放音时间。
字符串false -- 可以被识别但不打断。
- 超时时间：单位秒，未配置使用默认15秒。当超过该时长设置时，系统判定超时。不同厂商这个参数的取值范围不同，当前最长是180秒。
 - 支持播放后再识别，这个时间将从播放结束后开始计算，指的是播放完TTS到停止识别的时间。
 - 支持按键/识别打断，这个时间将从放音结束计算，例如TTS结束放音后，用户如果一直不说话，聊天机器人到超时时间后会进入下一个图元。
 - 只播放不支持识别和按键：超时时间不会生效。

📖 说明

在长文本放音、用户输入较多的按键如身份证或判断用户需要说较多意见等场景时，请注意超时时间的设置。支持按键/识别打断的应答模式下，超时时间设置过短会造成放音没结束就开始识别或者用户还没输完按键就识别结束。超时时间设置过长会导致用户无输入下始终静默，过很久才会有超时提醒。

- 扩展参数：请输入IVR侧需要的数据，例如提供商信息，该值会通过对话接口的vendor参数回传给IVR。历史流程里的应答图元才看到此接口，如果老流程使用了此配置，建议填到ASR扩展参数中使用。
- 最大收号长度：当应答模式为支持按键打断、支持识别和按键以及支持收号后不打破放音时会显示此配置，用来设置IVR收号的最大收号长度。
- 收号超时时间：按键间隔超时时间，例如设置2s，收号位数没有达到指定位数，按键间隔超过2s，也能继续走流程。
- 取消键：当应答模式为支持按键打断、支持识别和按键以及支持收号后不打破放音时会显示此配置，用来设置IVR收号时是否使用*号键作为取消键。
- 确认键：当应答模式为支持按键打断、支持识别和按键以及支持收号后不打破放音时会显示此配置，用来设置IVR收号时是否使用#号键作为确认键。
- TTS高级配置：“开启”、“关闭”。默认关闭。
- 音效：“男生朗读”、“女生朗读”、“自定义音效”。默认女生朗读，TTS高级配置开启时可配。
- 音速：“低速朗读”、“中速朗读”、“高速朗读”、“自定义音速”。默认低速朗读，TTS高级配置开启时可配。
- TTS扩展参数默认值：“开启”、“关闭”。默认关闭。
- TTS扩展参数：请输入IVR侧需要的TTS业务需要的数据，例如提供商信息，该值会通过对话接口的ttsMRCPVendor参数回传给IVR。

TTS服务器的扩展参数，按照对应TTS服务器厂家的要求填写，其中speed、pitch、volume、voice_name支持数据类型为字符型的GLOBAL和FLOW变量或者输入任意字符串内容，变量值不在标准范围内会取缺省值。speed取值范围[-500,500]，缺省值0，pitch取值范围[-500,500]，缺省值0，volume取值范围[0,100]，缺省值50，voicename缺省值cn_kefuman_common。缺省值和格式要求如下：

```
speed=GLOBAL.ttsSpeed;pitch=GLOBAL.ttspitch;volume=GLOBAL.ttsVolume;voice_name=GLOBAL.voiceName;
```

- ASR高级配置：“开启”、“关闭”。默认关闭。
- 识别类型：“普通识别”。默认普通识别，ASR高级配置开启时可配。

- 用户无话超时时长：默认100，单位秒，取值范围：0~32000，ASR高级配置开启时可配。
- 识别结果超时时长：默认200，单位秒，取值范围：0~600，ASR高级配置开启时可配。
- 用户停顿超时时长：默认500，单位毫秒，取值范围：300~2000，ASR高级配置开启时可配。
- ASR扩展参数：请输入IVR侧需要的ASR业务需要的数据，例如提供商信息，该值会通过对话接口的vendor参数回传给IVR。

如何使用图元

- 单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上。在配置应答参数前，您需要事先维护语音、视频资源相关的资源模板，然后在服务参数区域选择您预先维护的应答模板。
- 当EMAIL渠道使用机器人，自动回复客户邮件时，可使用该图元。请遵从如下规则配置：
 - 应答类型选择回复文本
 - 应答来源选择应答变量
 - 应答变量可选择全局变量和流程变量，变量请严格按照如下格式配置，以英文逗号分隔。
自动回复邮件模板ID,个人邮箱地址
自动回复邮件模板ID可在[管理员配置通知模板](#)中创建。
 - 应答模式按实际需要选择

典型使用场景

下面使用应答图元示例一个向客户播放欢迎词的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型，该变量的缺省值用于向客户播放。

图 2-114 添加流程变量界面

添加变量

* 变量名称

变量描述

* 数据类型

缺省值

加密类型

图 2-115 流程编排示例



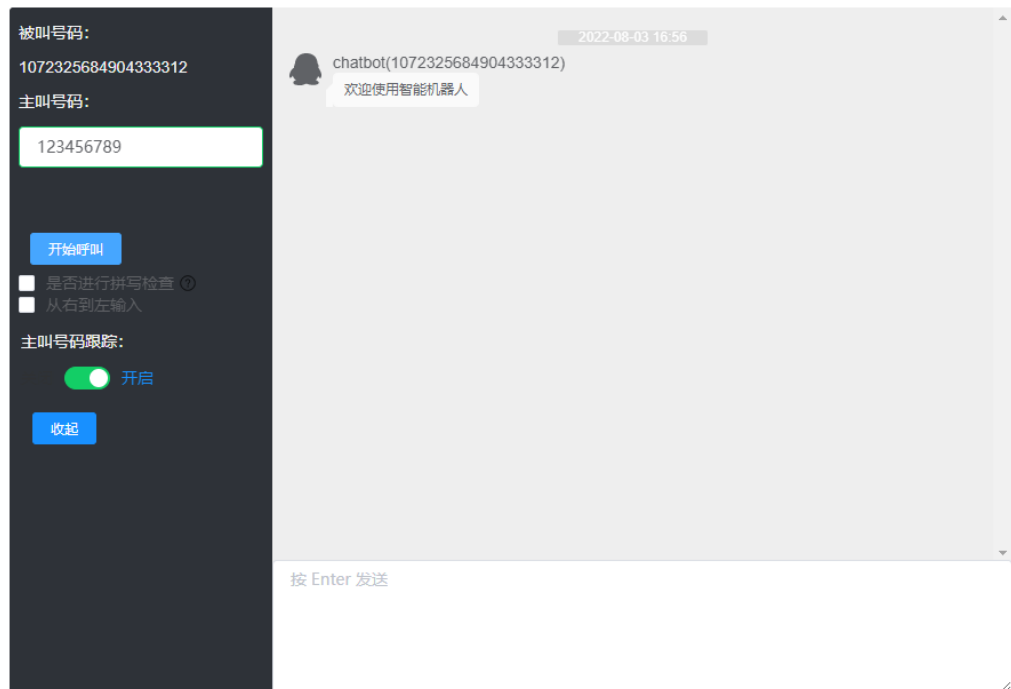
3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”，在弹出的测试对话框中单击“开始呼叫”，测试机器人。机器人自动回答流程编排中的变量值表示配置成功。

流程测试聊天机器人

×



----结束

2.6.5.1.5 呼叫转移图元

将呼叫转移到IVR自助流程（即原有的按键流程）或人工座席。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 呼叫转移类型：
 - 1：转人工（通过路由码方式转技能队列）
 - 2：转IVR
 - 3：转人工（通过技能队列名称方式转技能队列）
 - 4：转人工（转座席工号）
 - 5：转接第三方号码
 - 6：在线数字辅助
 - 7：转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）
 - 8：转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）

- 31: 转多媒体留言（转熟客）
- 32: 转多媒体留言（转技能队列）
- 33: 转多媒体留言（转座席）
- 呼叫转移路由值，使用下拉框形式，选中对应类型即可。
 - 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（通过路由码方式转技能队列）”，则设置为转技能队列的扩展码。该配置项需确保人工流程与当前流程在同一个系统接入码下，人工技能队列通过被叫配置中的扩展码进行转接。

图 2-116 扩展码

配置编号	接入码	扩展码	设备类型	设备名称	类型	操作
1	31040404	1234	技能队列	defaultAudioSkill	音视频	编辑 删除
2	310456	66	IVR	呼叫转移11	音视频	编辑 删除

- 如果“呼叫转移类型”设置为“转IVR”，则设置为IVR的流程接入码。在与云联络中心集成模式部署模式下，IVR的流程接入码如图所示。

序号	流程描述	流程接入码	文件名
1	description	755850506894577...	defaultIVR.GSL
2	sfsdf	754518276364570...	defaultIVR.GSL
3	ajuanxiugai	756224694004224...	defaultIVR.GSL

- 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（通过技能队列名称方式转技能队列）”，则设置为需要转移到的座席所属技能队列的名称，例如“话务1组”。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（转座席工号）”，则设置为需要转移到的座席对应的平台工号。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“转接第三方号码”，则直接填写第三方号码。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“在线数字辅助”，则配置为与第三方智能化系统约定的流程路由码。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）”，无需配置。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（转座席所在技能队列，目前仅支持多媒体）”，则设置为需要转移到的座席对应的平台工号或对应的变量。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“转多媒体留言（转熟客）”，无需配置。
- 如果“呼叫转移类型”设置为“转多媒体留言（转技能队列）”，则设置为需要转移到的座席所属技能队列的名称或者接入码。

- 如果“呼叫转移类型”设置为“转多媒体留言（转座席）”，则设置为需要转移到的座席对应的平台工号或对应的变量。
- 随路数据：通常在转人工或转IVR时使用，直接转第三方号码时无法传递。随路数据支持JSON格式（支持携带流程变量和全局变量）。

- 随路数据格式参考如下，斜体部分可自定义：

```
{"xx": "aaa", "yy": "bbb"}
```

- 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（通过技能队列名称方式转技能队列）”，随路数据格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：

```
{  
  "wait": "Y",  
  "data": {  
    "xx": "aaa",  
    "yy": "bbb"  
  }  
}
```

- 如果“呼叫转移类型”设置为“转人工（转熟客，目前仅支持多媒体）”，随路数据格式请参照如下，其中斜体部分可自定义，其余参数和格式请保持固定：

```
{  
  "wait": "Y",  
  "data": {  
    "xx": "aaa",  
    "yy": "bbb"  
  },  
  "isSpecifyAccessCode": "true",  
  "type": "1",  
  "time": "30",  
  "starttime": ""  
}
```

- 如果“呼叫转移类型”设置为“转多媒体留言（转技能队列）”，可配置随路数据，随路数据只支持JSON格式。

JSON格式参考如下：

```
{"wait": "Y"}
```

其中wait参数值可设置为大写Y或其他。

大写Y表示：多媒体渠道离线消息在智能IVR中转技能队列时，允许在技能队列中等待，持续至会话超时。

其他表示：多媒体渠道离线消息在智能IVR中转技能队列时，不允许在技能队列中等待。

参数说明如下：

- “wait”：路由过程是否在技能队列排队，默认为N，Y表示等待排队，转移时进入排队，转移成功当前流程结束。N表示转移时座席全忙直接挂断。
- “data”：智能IVR需转给人工携带的随路数据。
- “isSpecifyAccessCode”：只有在熟客模式下有效，请配置为true，表示转移到当前渠道。
- “type”：只有在熟客模式下有效，熟客查询类型。取值范围：1：指定分钟内的熟客，2：时间范围内的熟客，3：当天的熟客。
- “time”：只有在熟客模式下且type为1时有效，指定时长，单位：分钟。
- “starttime”：只有在熟客模式下且type为2时有效，熟客查询起始时间，格式：yyyy-MM-dd HH:mm:ss。

当需要获取客户类型字段时，请设置传递参数为：customerEntityName，参数值为：account或contact。

- 主叫号码：当呼叫转移类型为5（转移第三方号码时），则使用此字段的号码作为主叫号码。
- 开启录音：当呼叫转移类型为5（转移第三方号码时），支持智能IVR转第三方号码录音，会出现此复选框，其余呼叫转移类型不显示此选项。选中后会出现以下两个输入框：
 - 录音文件名：输入流程变量，例如FLOW.recordPath。
 - 录音服务节点编号：输入流程变量，例如FLOW.serviceNo。

📖 说明

智能IVR的录音文件支持前台播放和下载，路径“客户接触历史 > 流程转接记录” >。

如何使用图元

当需要将客户呼叫转移到云联络中心的其他目的的设备时，例如转移到普通IVR自助流程，或转移到座席。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后根据文本框处的提示设置转移类型以及转移路由值。

典型使用场景

下面使用呼叫转移图元实现智能IVR流程转普通IVR，携带随路数据（JSON）的简单配置示例。

步骤1 操作员登录客户服务云。

步骤2 配置普通IVR。

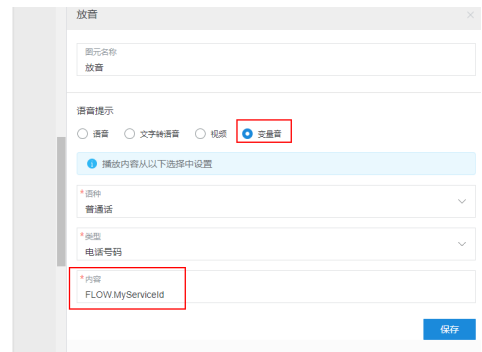
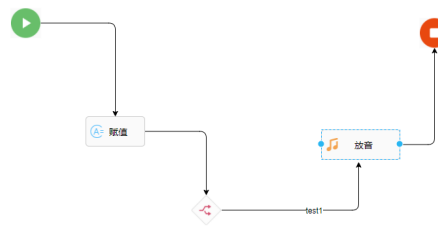
1. 选择“IVR管理 > 流程管理”，增加普通IVR流程。
2. 参照下图添加流程变量并配置赋值图元的参数。



3. 配置一个通过随路数据判断条件。



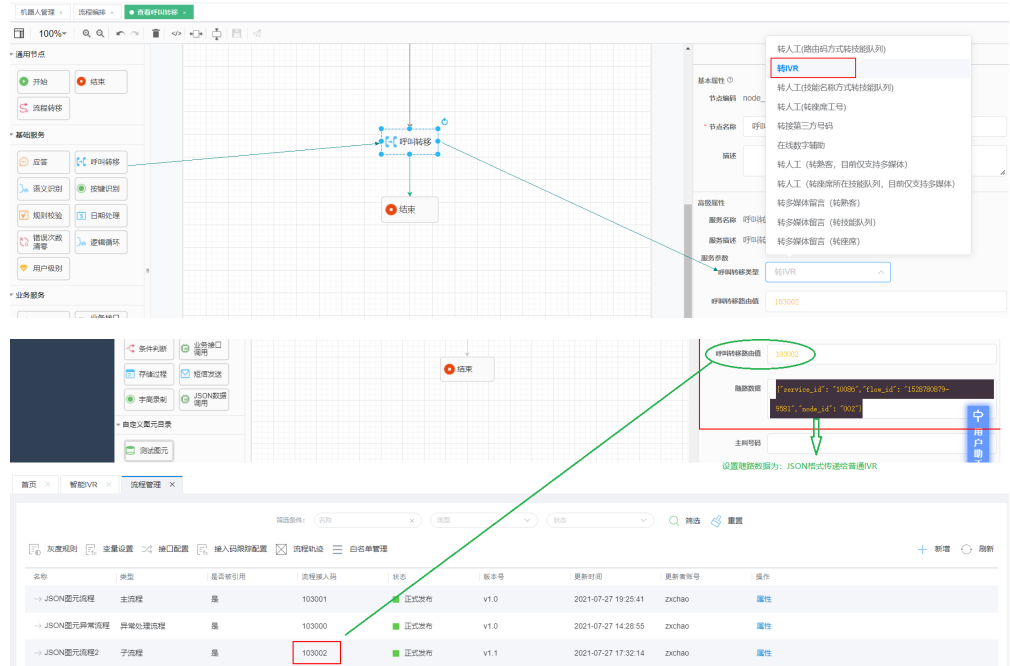
4. 配置变量音放音。



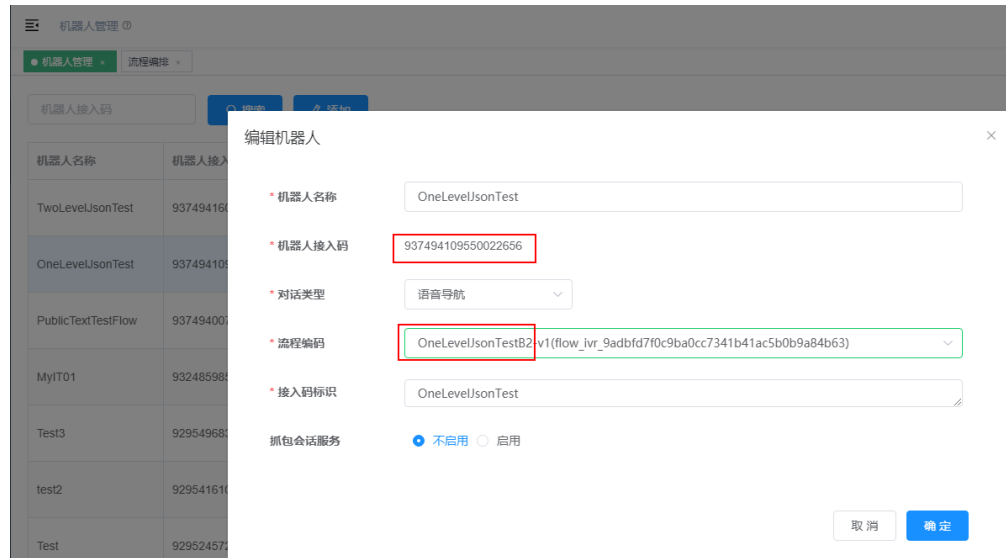
5. 保存并发布流程。

步骤3 配置智能IVR。

1. 选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。
2. 选择“流程管理 > 流程编排”，增加智能IVR流程，参考下图添加呼叫转移图元，以及配置呼叫转移图元的服务参数。



3. 保存并发布流程。
4. 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。



步骤4 选择“配置中心>接入配置 > 被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择**步骤3**添加的智能IVR。

步骤5 登录Openeye，拨打被叫配置中添加的接入码，如果可以收听到“10086”，代表成功获取智能IVR传递过来的随路数据 service_id: 10086。

----结束

2.6.5.1.6 语义识别图元

将客户语音提交到TUC对话引擎进行意图匹配的图元。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 上下文：用于筛选需要匹配的意图模板，提升匹配速度。
- 语义识别内容：需要进行语义识别匹配的具体内容，可以为字符串或当前节点之前已经有的变量，如果为空，表示直接识别客户的语音。
- 事件：表示如果在本流程中第二次及以后进入该节点，是否需要清除匹配到的意图模板中的槽位数据。通常在允许客户中途修改信息时设置为“清空当前上下文缓存”。
 - 清空会话缓存：清空当前流程实例的所有变量的值。
 - 清空当前上下文缓存：清空当前意图的变量值，通常用于多次执行同一个语义识别，清除上一次留存的意图数据。
- 意图个数：允许返回匹配的多个意图模板时设置，需配置为正整数。
- 置信度间距：当返回多个意图时，允许各意图与第一个意图的最大执行度差距。

- 缓存变量名/响应中的属性名：即流程变量及其取值。由于意图的响应参数或槽位参数只能在当前节点有效，如果您需要在后续流程中应用该值，可在此处定义缓存变量，将意图的响应参数或槽位参数的值赋给它。
- 条件名/条件表达式：定义当前图元的出口有哪些分支，例如意图匹配成功可以设置为一个分支，意图匹配失败也可以设置为一个分支，每个分支可以指定不同的后续流程。

如何使用图元

当需要为客户语音进行意图匹配，识别客户需求时使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上。在使用该图元前，您需要先在TUC管理中添加意图或问答。

典型使用场景

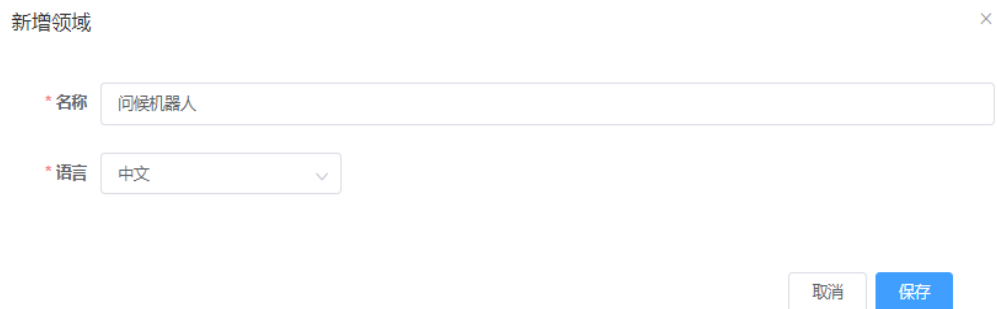
下面使用语义识别图元示例一个和机器人问候交互的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置领域和意图。

1. 选择“知识管理 > 领域管理”，单击右上角“新增”，填写“名称”，单击“保存”。

图 2-117 新增领域界面



新增领域

* 名称 问候机器人

* 语言 中文

取消 保存

2. 单击新创建领域的名称，进入“意图管理”页面。
3. 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 2-118 新建意图



4. 勾选新添加的意图，单击“激活”，激活新增的意图。

步骤3 配置智能IVR流程。流程编排场景：用户接入后听到机器人说“你好”，用户说“你好”，机器人识别到用户说的你好后再次回复“你好”。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型，请添加变量 welcome：该变量的缺省值用于客户接入时向客户说你好，再添加一个变量 default：用于语义未识别到时的默认回复，例如：未识别到意图。

图 2-119 添加流程变量界面

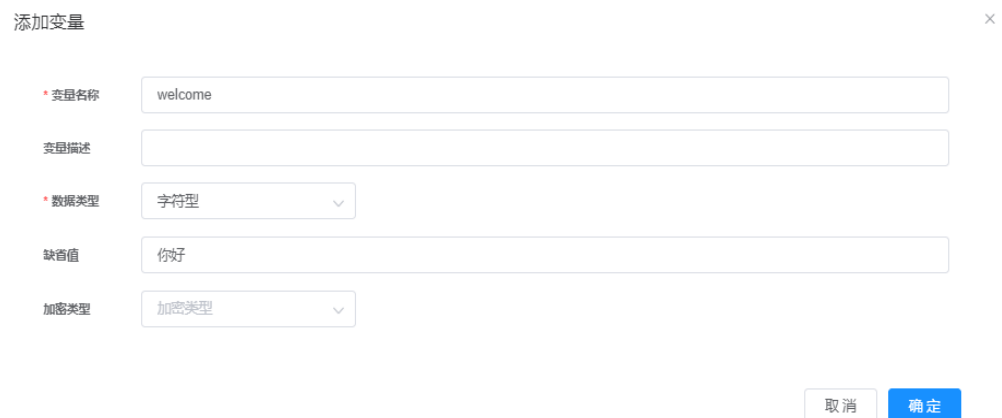
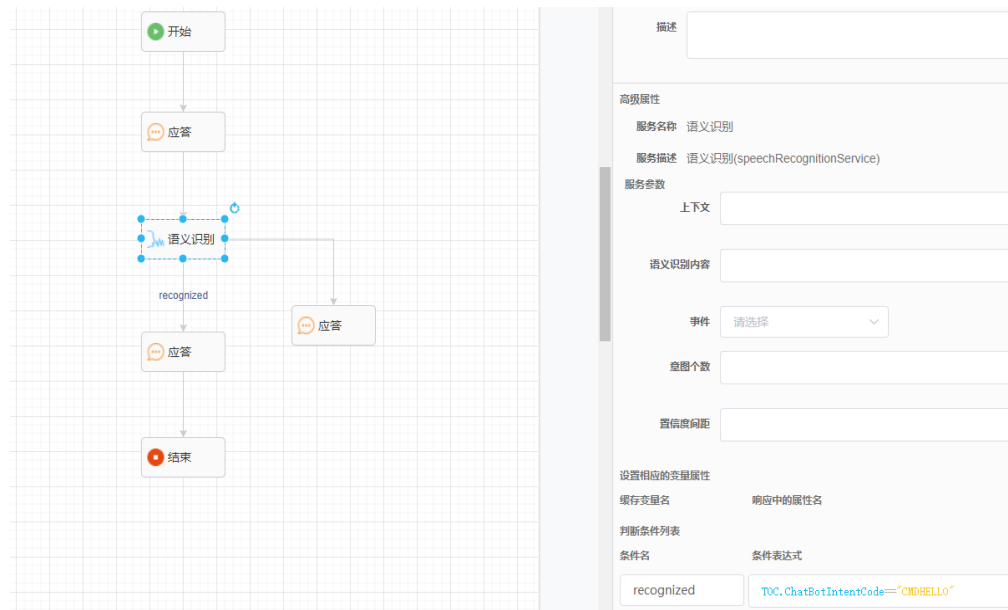


图 2-120 流程编排示例



- 语义识别下的应答图元选择应答变量：TOC.ChatBotRespContent，表示匹配到用户说的你好后，再次回复“你好”。
- 语义识别右边的应答图元选择应答变量：default，表示未匹配到用户说的你好后，回复未识别到意图。

3. 保存并发布流程。

步骤4 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤5 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“更多”，绑定已激活的领域。

步骤6 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“开始呼叫”，测试机器人。输入“你好”，机器人回答“你好”表示语义识别成功。

----结束

2.6.5.1.7 按键识别图元

将客户的按键信息识别的图元，例如需要客户输入密码进行身份校验，可使用按键识别图元。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 规则表达式：对客户输入做哪些类型数据进行校验。例如选择月份校验，月份格式为yyyyMM。

- 移动号码格式校验（带#和*号）：
 - i. *——MAIN分支
 - ii. #——CURRENT分支
 - iii. 135~139、150~152、157~159、147、182~184、187、188、198开头的11位号码加#——ValueCheck分支
 - iv. 1340~1348开头的11位号码加#——ValueCheck分支
- 移动号码格式校验（不带#和*号）：
 - i. 135~139、150~152、157~159、147、182~184、187、188、198开头的11位号码——ValueCheck分支
 - ii. 1340~1348开头的11位号码——ValueCheck分支
- 密码格式校验（带#号和*号）：
 - i. *——MAIN分支
 - ii. #——CURRENT分支
 - iii. 6位数字——ValueCheck分支
- 密码格式校验（带*号）：
 - i. *——MAIN分支
 - ii. 6位数字——ValueCheck分支
- 手机号码校验（带#号和*号）：
 - i. *——MAIN分支
 - ii. #——CURRENT分支
 - iii. 11位号码——ValueCheck分支
- 手机号码校验（带*号）：
 - i. *——MAIN分支
 - ii. 11位号码——ValueCheck分支
- 月份输入校验：
 - i. *——MAIN分支
 - ii. #——CURRENT分支
 - iii. 格式为yyyyMM的有效的月份——ValueCheck分支
- 键盘输入类型：如果为空则默认进行月份输入校验（同时规则表达式要选"月份输入校验"），月份格式为yyyyMM。
 - keyBoard_phone，电话键盘，用Openeye或者手机按键都填写keyBoard_phone。
 - checkoldpassword，密码键盘
- 变量名：将用户的输入保存到指定的变量中。
- 上下文：用于筛选需要匹配的意图模板，提升匹配速度。当键盘输入类型为checkoldpassword时，键盘输入内容不会进行语义识别，因此该参数配置对其无效。

如何使用图元

按键识别图元主要就是跟在应答图元（应答模式选择了支持按键打断、支持收号后不打断放音等和收号有关的模式），按键图元就负责把按键内容收到变量，后面再做进一步的逻辑处理。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后根据参数介绍填写相应的参数。

典型使用场景

下面使用按键识别图元示例一个客户通过按键选择需要办理业务的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型，该变量的缺省值用于向客户播放。

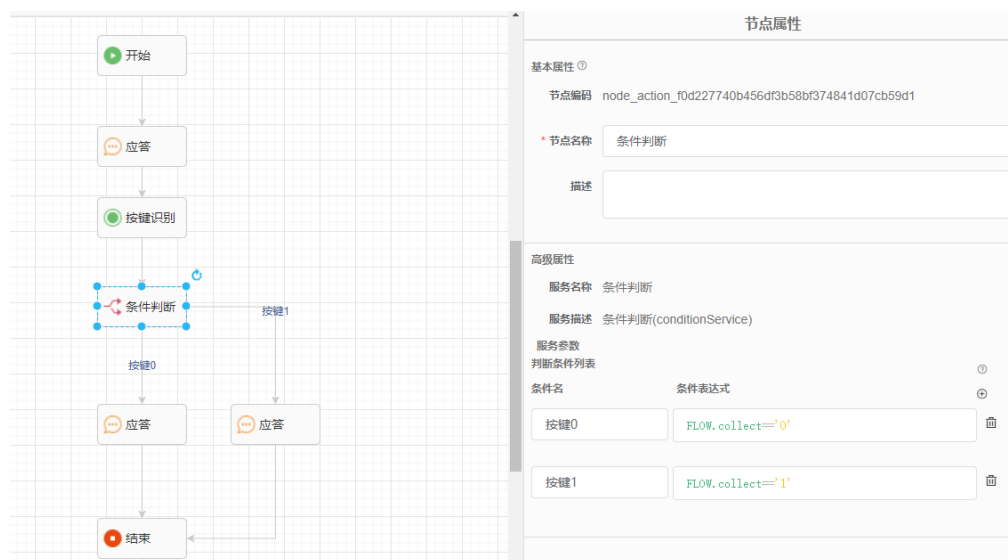
图 2-121 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
response	字符型	依据业务需要请输入对应的按键值		 
collect	字符型			 
key0	字符型	您当前选择话费业务。		 
key1	字符型	您当前选择查询流量套餐业务		 

图 2-122 流程编排示例（按键识别图元）



图 2-123 流程编排示例（条件判断图元）



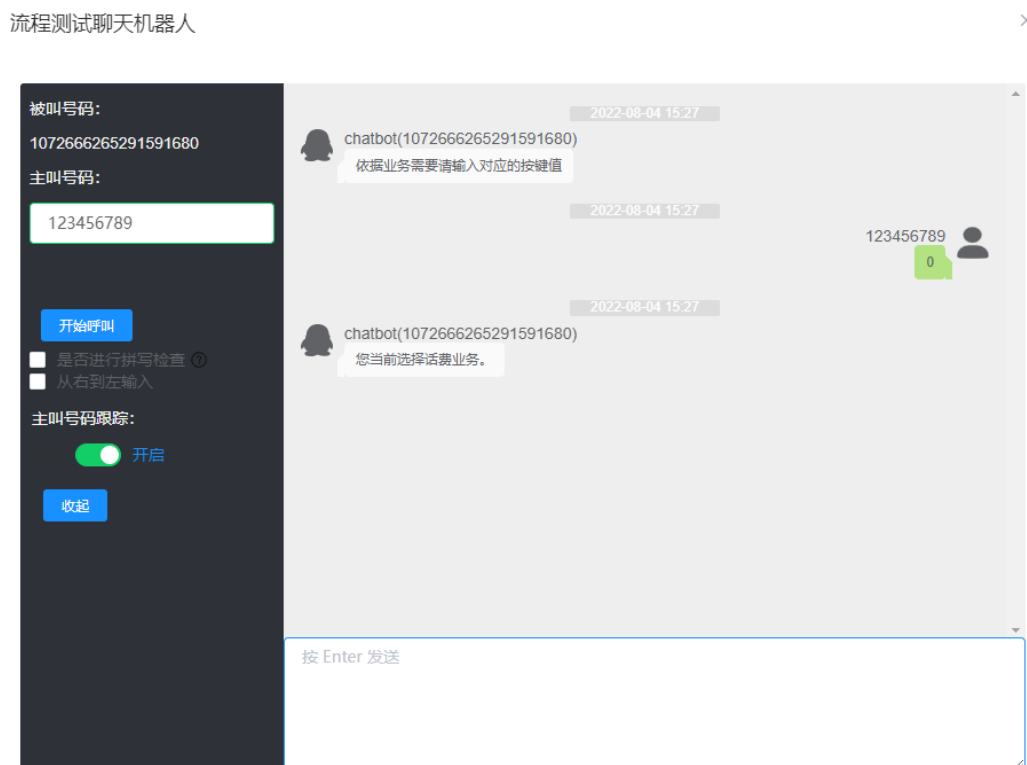
- 走按键0条件分支的应答图元请选择应答变量：FLOW.key0，给客户回复选择了话费业务。
- 走按键1条件分支的应答图元请选择应答变量：FLOW.key1，给客户回复选择了查询流量套餐业务。

3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将该流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”，在弹出的测试对话框中单击“开始呼叫”，测试机器人。机器人依据客户不同按键回答不同的业务表示配置成功。

图 2-124 测试机器人界面



----结束

2.6.5.1.8 规则校验图元

对用户输出或者输入的信息进行规则校验。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 文本变量：在本节点前已经取得值的变量。例如问客户需要查询几月的账单，客户说13月，那么在语音识别图元时可以将该月份保存为一个流程变量，在此处将该变量取出做月份校验。
- 规则表达式：对客户输入做哪些类型数据进行校验。例如选择月份校验，月份格式为yyyyMM。
- 移动号码格式校验（带#和*号）：
 - a. *——true分支
 - b. #——true分支
 - c. 135~139、150~152、157~159、147、182~184、187、188、198开头的11位号码加#——true分支

- d. 1340~1348开头的11位号码加#——true分支
- 手机号码格式校验（不带#和*号）：
 - a. 135~139、150~152、157~159、147、182~184、187、188、198开头的11位号码——true分支
 - b. 1340~1348开头的11位号码——true分支
- 密码格式校验（带#号和*号）：
 - a. *——true分支
 - b. #——true分支
 - c. 6位数字——true分支
- 密码格式校验（带*号）：
 - a. *——true分支
 - b. 6位数字——true分支
- 手机号码校验（带#号和*号）：
 - a. *——true分支
 - b. #——true分支
 - c. 11位号码——true分支
- 手机号码校验（带*号）：
 - a. *——true分支
 - b. 11位号码——true分支
- 月份输入校验：
 - a. *——true分支
 - b. #——true分支
 - c. 格式为yyyyMM的有效的月份——true分支
- 键盘输入类型：如果为空则默认进行月份输入校验（同时规则表达式要选"月份输入校验"），月份格式为yyyyMM。
 - keyBoard_phone，电话键盘，用Openeye或者手机按键都填写keyBoard_phone。
 - checkoldpassword，密码键盘
- 变量名：将用户的输入保存到指定的变量中。
- 上下文：用于筛选需要匹配的意图模板，提升匹配速度。当键盘输入类型为checkoldpassword时，键盘输入内容不会进行语义识别，因此该参数配置对其无效。

如何使用图元

当需要对客户的语音或键盘输入信息进行规则校验，使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后根据参数介绍填写相应的参数。

典型使用场景

下面使用规则校验图元示例一个校验客户输入是否为有效的月份的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

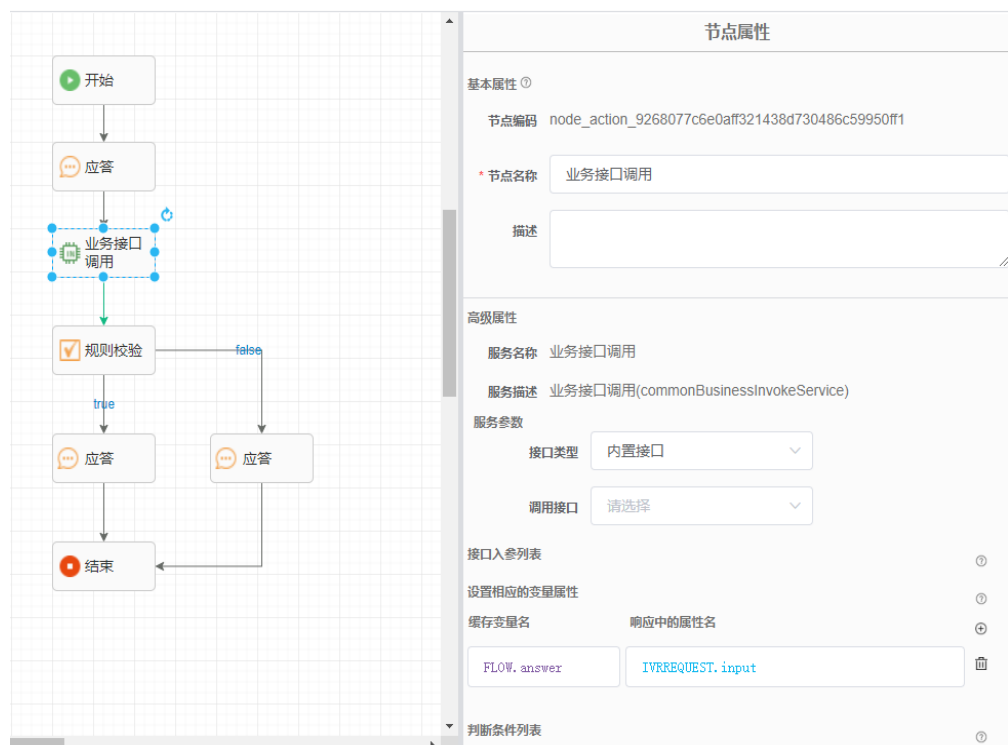
步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型，该变量的缺省值用于向客户播放。

图 2-125 需添加的流程变量

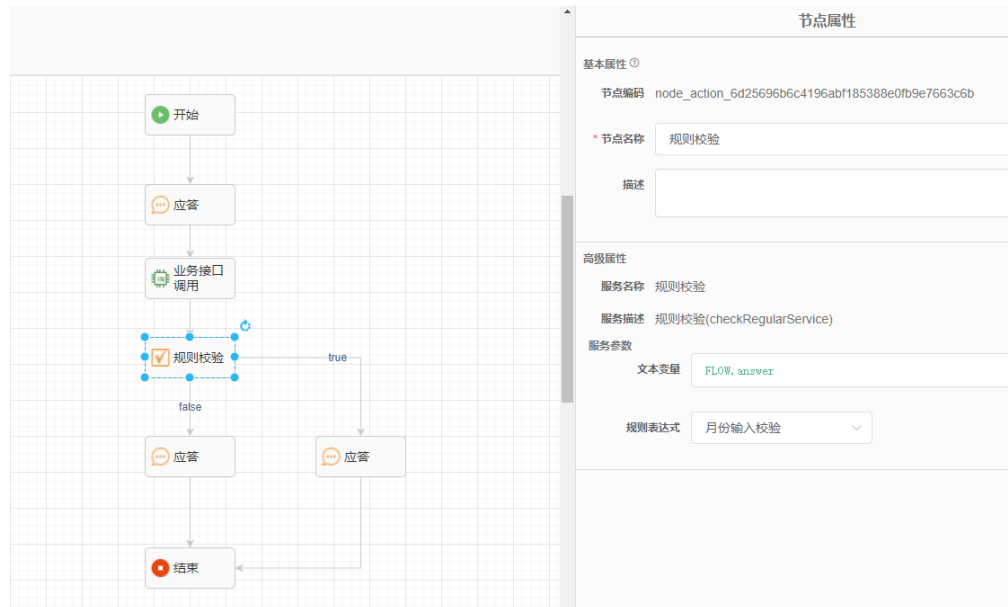
变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
answer	字符型			 
ask	字符型	请输入月份		 
FalseResponse	字符型	您输入的月份无效。		 
TrueResponse	字符型	您输入的月份有效。		 

图 2-126 流程编排示例（业务接口调用图元）



此处的业务接口调用图元并未调用实际接口，使用的是业务接口调用图元的参数赋值功能。

图 2-127 流程编排示例（规则校验图元）



- 走false条件分支的应答图元请选择应答变量：FLOW.FalseResponse，给客户回复您输入的月份无效。
- 走true条件分支的应答图元请选择应答变量：FLOW.TrueResponse，给客户回复您输入的月份有效。

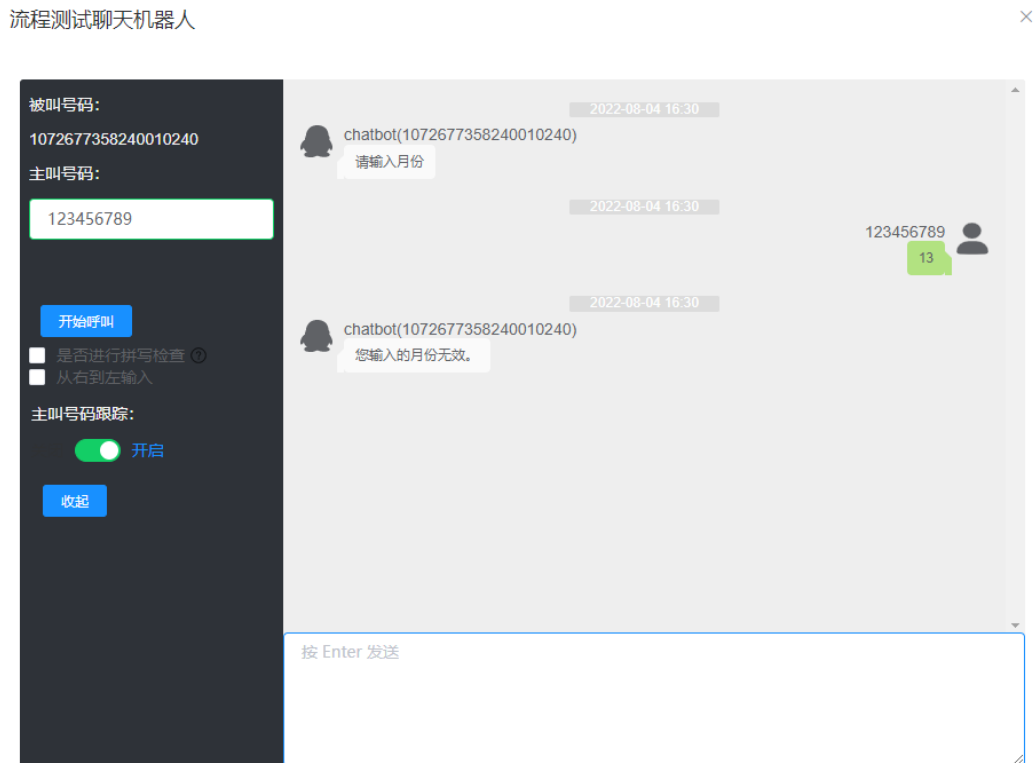
3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“开始呼叫”，测试机器人。机器人依据客户输入的实际月份回答月份有效或月份无效表示配置成功。

图 2-128 测试机器人界面



---结束

2.6.5.1.9 日期处理图元

将用户说出的日期进行偏移处理，支持按月偏移和按小时偏移。例如客户说2019年3月，使用该图元可以将2019年3月向后偏移两个月，输出2019年5月。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 偏移类型：
 - 按月偏移
 - 按小时偏移
- 源字符串：已经在之前流程中定义并赋值的字符串变量。按月偏移字符串格式为：yyyyMM，按小时偏移字符串格式为：yyyyMMddHHmmss。例如客户说的201903，可通过变量传入。
- 目标字符串：存放日期换算完后的正确字符串的变量，通常配置为流程变量传出。

- 偏移数：对源月份进行换算的方式。

如何使用图元

当需要模糊化处理客户关于相对时间的表达时使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后根据参数介绍填写相应的参数。

典型使用场景

下面使用日期处理图元示例一个将客户说出的月份往后偏移1个月的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”

步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型，变量的缺省值用于向客户播放。

图 2-129 需添加的流程变量

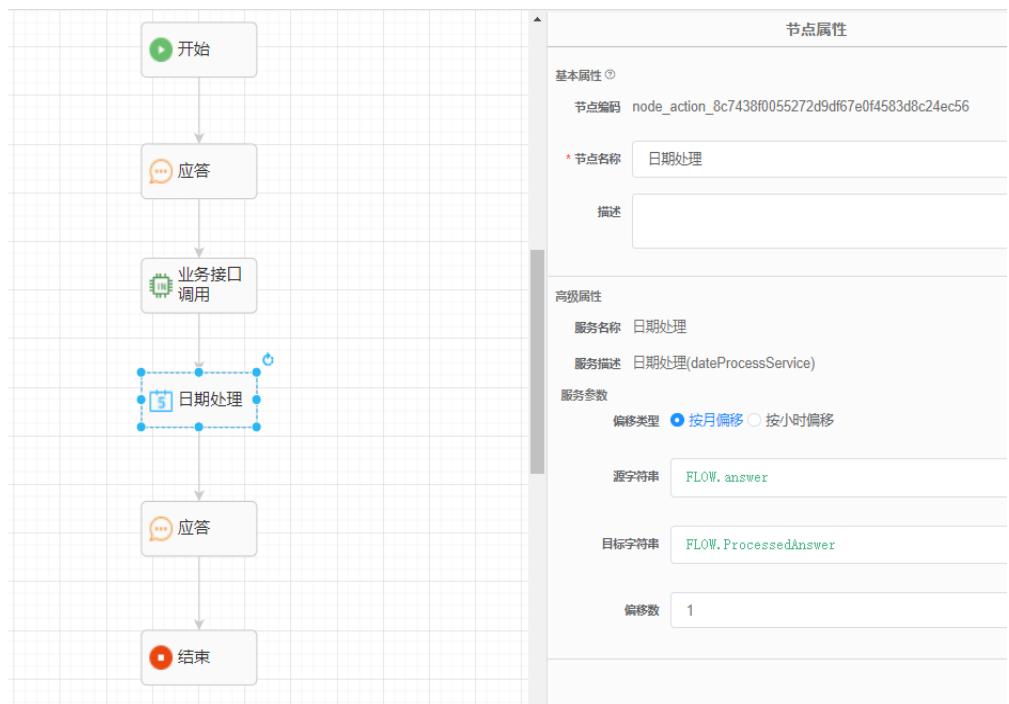
变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
ask	字符型	请输入您需要预约的月份，如下格式：yy yyMM		 
answer	字符型			 
Processed Answer	字符型			 

图 2-130 流程编排示例（业务接口调用图元）



此处的业务接口调用图元并未调用实际接口，使用的是业务接口调用图元的参数赋值功能。

图 2-131 流程编排示例（日期处理图元）



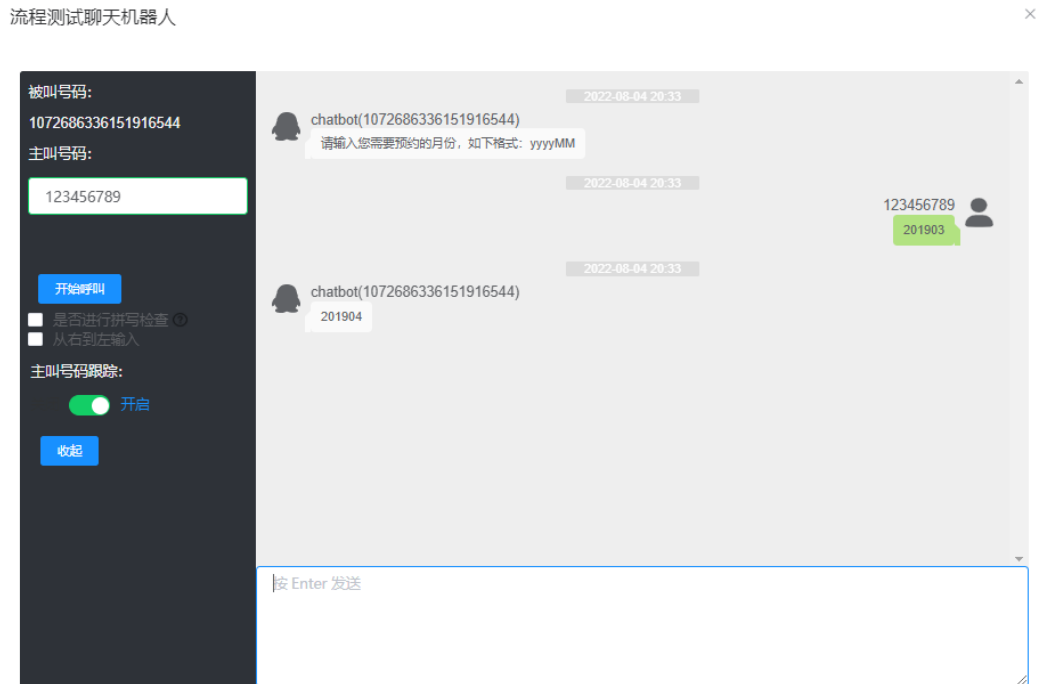
3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“开始呼叫”，测试机器人。机器人依据客户输入的实际月份往后推移了1个月表示配置成功。

图 2-132 测试机器人界面



----结束

2.6.5.1.10 错误次数清零图元

当意图匹配失误次数过多，需要将客户转到其他流程时，使用该图元将之前的匹配错误记录清零。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。

如何使用图元

当不需要对语义识别次数和按键错误次数进行累加时，使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上。

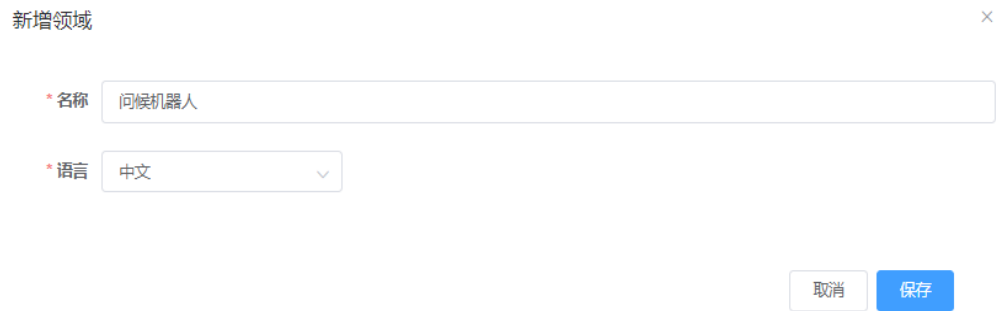
典型使用场景

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”

步骤2 配置领域和意图。

1. 选择“知识管理 > 领域管理”，单击右上角“新增”，填写“名称”，单击“保存”。

图 2-133 新增领域界面



新增领域

* 名称

* 语言

2. 单击新创建领域的名称，进入“意图管理”页面。
3. 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 2-134 新建意图界面



GreetingBot 类型 意图命令位置 意图命令 名称

<input type="checkbox"/>	名称	类型	知识灰度规则	描述	意图命令	状态	更新时间	操作
<input type="checkbox"/>	Unknown Intent	未知意图	未设置		UNKNOWN_INTENT	激活	2022-11-14 09:43:01	<input type="button" value="编辑"/>
<input type="checkbox"/>	Sensitive words	事件意图	未设置		SENSITIVE_WORDS	激活	2022-11-14 09:43:15	<input type="button" value="编辑"/>

共 2 条 10条/页 前往 1 页

4. 勾选新添加的意图，单击“激活”，激活新增的意图。

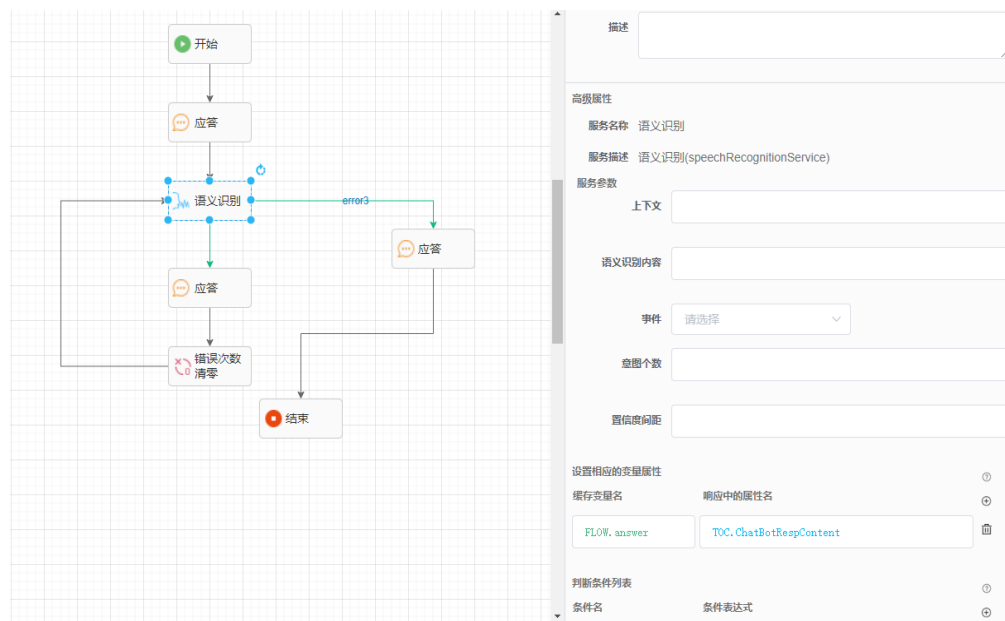
步骤3 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-135 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
welcome	字符型	你好		 
error3	字符型	错误三次		 
answer	字符型			 

图 2-136 流程编排示例（语义识别图元）



- 语义识别下的应答图元选择应答变量：FLOW.answer，表示回复匹配到的意图的回复语。
- 语义识别error3条件下的应答图元选择应答变量：FLOW.error3，表示回复语义识别错误3次后的回答：错误三次。

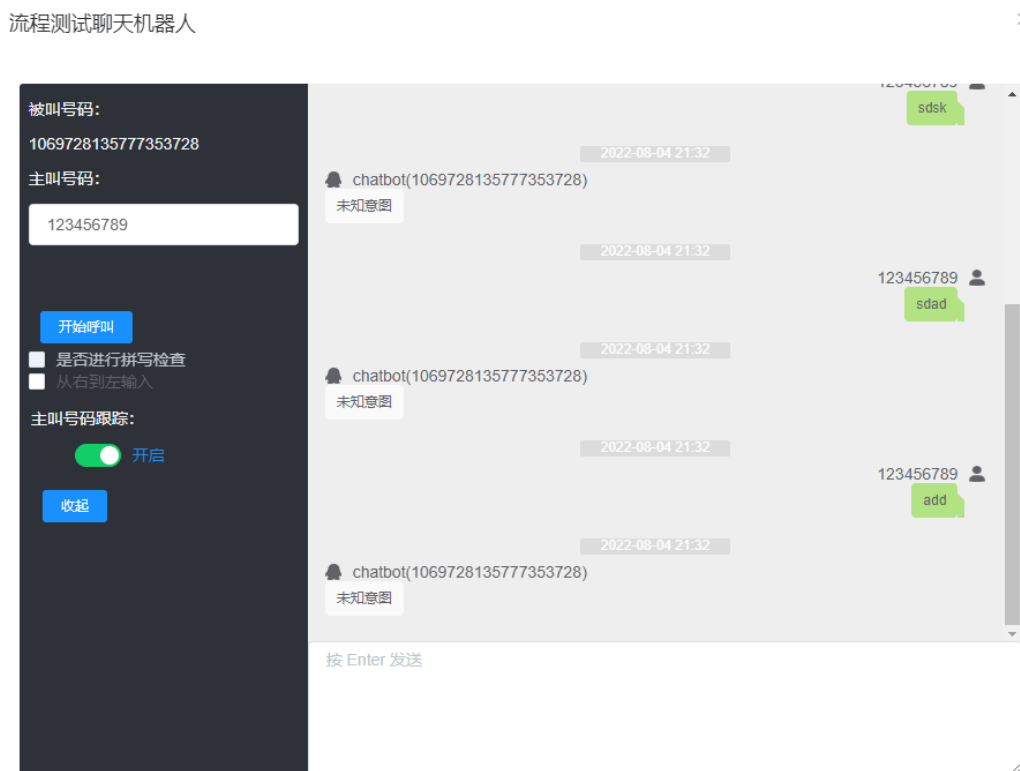
3. 保存并发布流程。

步骤4 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤5 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“开始呼叫”，测试机器人。不停输入错误的语料，机器人一直回答“未知意图”，若超过三次仍未回复错误三次，则表示错误次数清零图元在流程中生效。

图 2-137 测试机器人界面



----结束

2.6.5.1.11 逻辑循环图元

表示对某对象循环执行操作直到符合某个条件。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 计数器：一个流程变量，用于存放列表中元素的个数。
- 循环列表：需要遍历的对象是谁，通常该对象列表为当前节点之前的节点已经获取的值，例如通过存储过程获取的客户列表。
- 循环对象：一个流程变量，用于存放遍历对象列表时每次取到的对象的值。

除了逻辑循环图元的四个变量，还有两个默认的分支：inLoop和outLoop。inLoop是进入循环时执行的逻辑，即遍历列表时执行的一些动作，outLoop则是遍历完了再执行的动作。

如何使用图元

当需要重复执行某个操作直到符合一定条件时使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后配置循环条件以及循环的数据对象。

典型使用场景

下面使用逻辑循环图元示例一个通过循环实现字符串拼接的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”

步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-138 需添加的流程变量

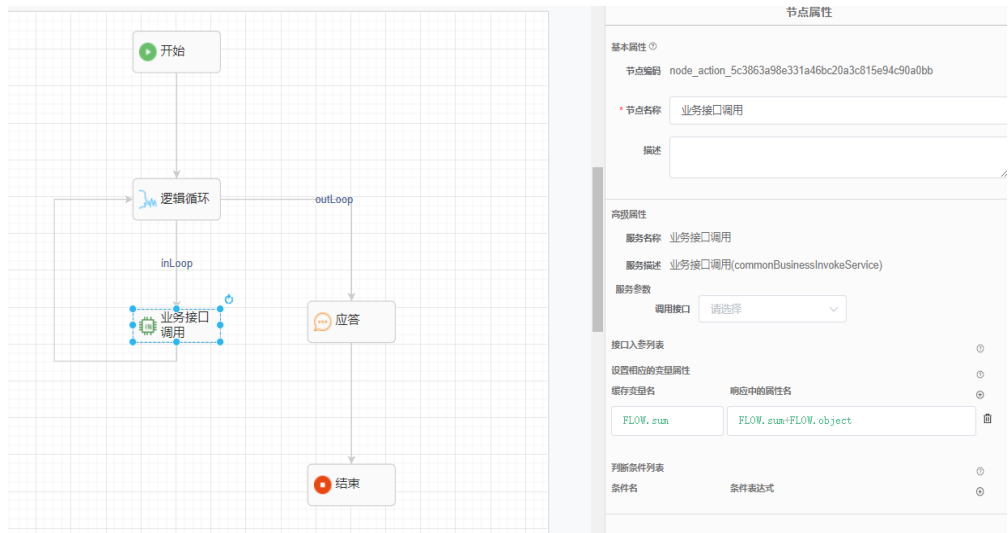
变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
index	整型	0		 
list	列表	[1, 2, 345]		 
sum	字符型			 
object	字符型			 

图 2-139 流程编排示例（逻辑循环图元）



- 走inLoop条件分支的业务接口调用图元，进行字符串的拼接，然后赋值给FLOW.sum。
- 走outLoop条件分支的应答图元请选择应答变量：FLOW.sum，给客户回复循环完成后字符串拼接的结果。

图 2-140 流程编排示例（业务接口调用图元）



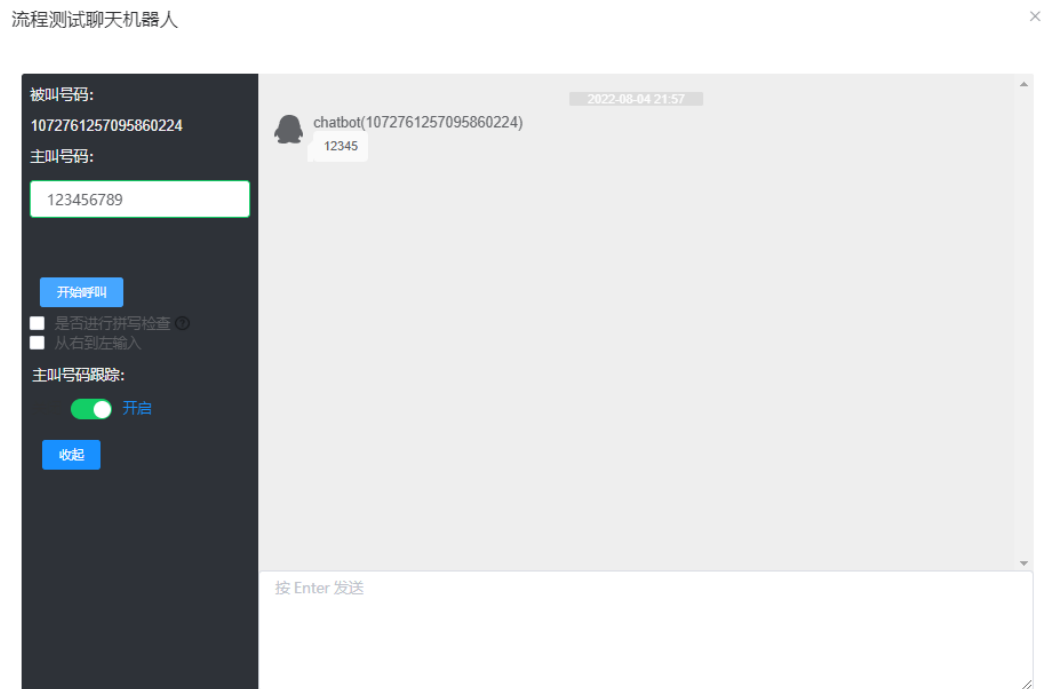
3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“开始呼叫”，测试机器人。机器人直接输出对列表的字符串拼接后的结果表示配置成功。

图 2-141 测试机器人界面



---结束

2.6.5.1.12 用户级别图元

支持设置呼叫的优先级（客户级别），将优先级高的用户优先转接到座席。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 用户级别：请设置非负整数或对应字符型变量，用户级别默认为0，最高为14，转人工后将优先处理高级别客户的呼叫。

如何使用图元

当需要设置呼叫的优先级（客户级别），优先级高的用户优先转接到座席时使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后配置用户级别的服务参数。

典型使用场景

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-142 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
ask	字符型	请问您的用户级别是多少？取值范围0到14。		 
answer	字符型			 


图 2-143 流程编排示例（用户级别图元）



图 2-144 流程编排示例（呼叫转移图元）



3. 保存并发布流程。
4. 选择“机器人管理”，将该流程绑定机器人。

步骤3 选择“ > 呼叫中心配置 > 被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择**步骤2**添加的智能IVR。

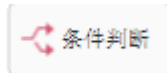
步骤4 将当前座席示忙，使用两个软电话号码登录Openeye模拟客户，同时拨打被叫配置中添加的接入码。依据放音提示回答用户的级别，两个客户建议设置不同的客户级别，回答级别后将当前座席示闲，如果用户级别高的客户先接入座席表示配置成功。

----结束

2.6.5.1.13 条件判断图元

作条件判断的图元。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 条件名/条件表达式：定义当前图元的出口有哪些分支。

如何使用图元

当需要根据不同的条件执行不同分支流程时使用该图元。使用该图元可以使流程逻辑走向更清晰。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后单击“判断条件列表”右侧的+添加条件表达式。

典型使用场景

条件判断图元的使用可参见**典型使用场景**，按键识别图元典型使用场景中包含了条件判断图元。

2.6.5.1.14 业务接口调用图元

当需要调用第三方系统接口实现某功能时使用该图元，如果不选择接口，直接添加参数并赋值，也可实现赋值图元相应的功能。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 接口类型：请选择需要调用的接口类型。取值范围：内置接口，自定义接口。内置接口现仅有一个接口：记录问答，用于记录问卷标识、问题标题、用户回答意图、用户原始答等信息。
- 调用接口：选择您在“资源管理 > 业务接口”中添加的接口。
- 缓存变量名/响应中的属性名：即流程变量及其取值。由于接口返回的出参只能在当前节点有效，如果您需要在后续流程中应用该值，可在此处定义缓存变量，将接口出参的值赋给它。
- 条件名/条件表达式：定义当前图元的出口有哪些分支，例如可以根据某个出参的取值来设置分支，每个分支可以指定不同的后续流程。
- 方法调用：如果业务需要对数据处理，比如截取、获取长度、转换、判断等，可以使用[内置函数](#)。

如何使用图元

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，然后选择需要调用的接口，被调用的接口需要事先在“资源管理 > 业务接口”中维护。如果使用该图元赋值，可无需选择接口，直接添加缓存变量名，将其赋值。此时需要事先维护全局变量。

典型使用场景

业务接口图元的使用可参见[典型使用场景](#)，规则校验图元典型使用场景中使用了业务接口图元的参数赋值功能。

2.6.5.1.15 短信发送图元

调用发送短信的接口，实现根据短信模板的内容发送短信的图元。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 短信模板：选择在“资源管理 > 资源模版”中定义的短信模板。仅OP独立部署时支持。
- 短信内容：当内容简单，无需使用短信模板，可直接在此处输入短信内容。

如何使用图元

当需要发送短信时，使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，选择短信模板或添加短信内容。如果使用短信模板，需要预先在“资源管理 > 资源模版”中定义。

典型使用场景

下面使用短信发送图元示例一个确认订餐时间后发送预定短信的场景。

步骤1 请参见2.6.2.2 添加业务接口添加发送短信的接口。

接口的消息体中，请务必包含入参smsContent和userMobile，其他参数配置以实际接口为准，例：

使用手动输入消息体配置接口时：

编辑业务接口配置



使用自动生成消息体时：

编辑业务接口配置



步骤2 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

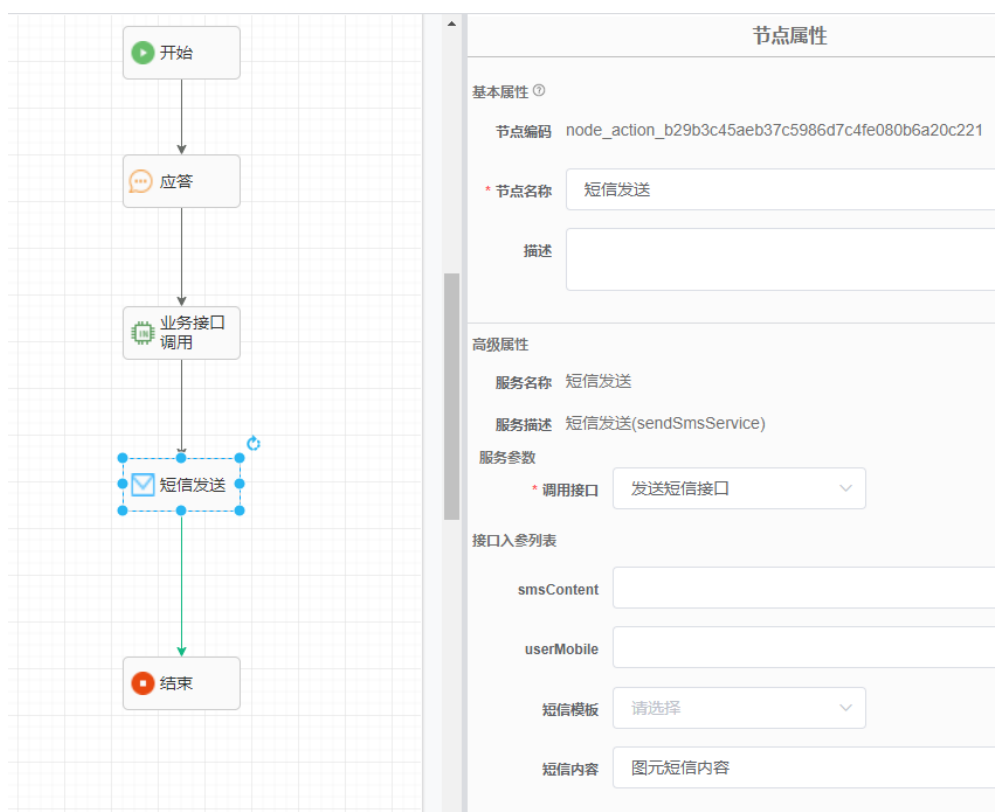
步骤3 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-145 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
ask	字符型	请问您需要预约什么 日期的晚餐。		 
date	字符型			 

图 2-146 流程编排示例（短信发送图元）



- 应答图元请选择应答变量：FLOW.ask，询问客户订餐日期：请问您需要预约什么日期的晚餐。
- 短信发送图元接口入参的smsContent、userMobile无需填写，若填写了则优先使用。
- 短信发送内容可以选择短信模板（可以设置变量）或者直接自定义短信内容。
- smsContent、短信模板、短信内容，取值优先级为：smsContent > 短信模板 > 短信内容
- userMobile和系统获取到的用户号码，取值优先级为：userMobile > 系统获取到的用户号码

3. 保存并发布流程。

步骤4 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤5 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。
进入测试对话窗口中，单击“开始呼叫”，测试机器人。

---结束

2.6.5.1.16 宇高录制图元

调用宇高的接口，实现音视频开始录制和停止录制的图元。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 操作类型：下拉框选择是否开启录制。
- 全流程录制：下拉框选择是否开启全流程录制。
- 录制类型：下拉框选择录制音频还是录制音视频。
- 录制模式：下拉框选择仅录制用户、仅录制IVR、或录制用户和IVR。

如何使用图元

当需要使用宇高录制音视频时，使用该图元。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，根据上述的参数介绍，填上相应的参数使用。

典型使用场景

下面使用宇高录制图元示例一个将用户与IVR的语音通话全流程录制的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

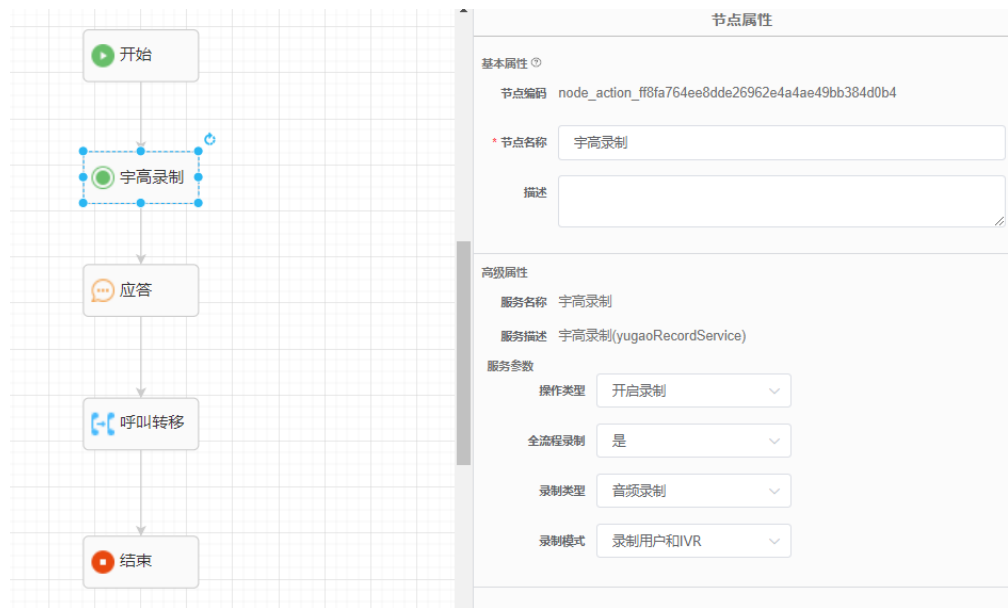
步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-147 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
response	字符型	已为您开启语音录制。		 

图 2-148 流程编排示例（宇高录制图元）

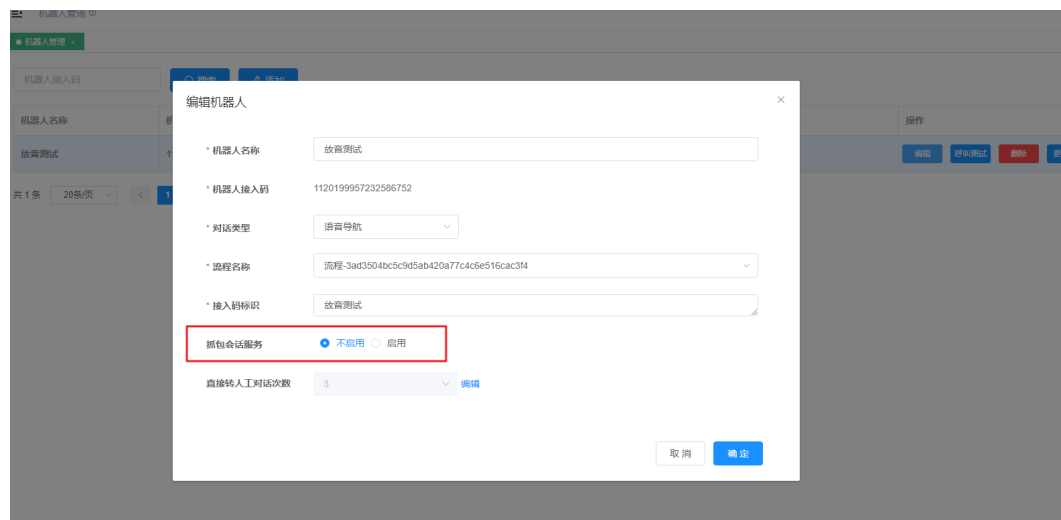


- 应答图元请选择应答变量：FLOW.response，提示客户：已为您开启语音录制。
- 呼叫转移图元的呼叫转移类型选择3，表示通过技能队列名称转移到人工，转移路由值请填写语音技能队列名称，例如：defaultAudioSkill。

3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。请注意需要开启抓包录制服务，才能在呼叫呼入时自动给宇高下发启用抓包会话服务的指令，否则宇高录制图元也不会触发宇高录制。

图 2-149 启用/不启用抓包录制服务



步骤4 选择“配置中心>接入配置>被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择**步骤2**添加的智能IVR。

步骤5 登录Openeye，拨打被叫配置中添加的接入码。若能听到机器人播放的提示音，正常完成通话，并且录音文件可从宇高服务器的存储中获取表示配置成功。

📖 说明

录音文件所在宇高服务器的存储路径：recordPath/租户id/yugao/日期/。

其中recordPath指录音文件路径，其取值如下：

1. saas场景下，在配置了AICC获取录音文件路径的接口URL（配置项：oifde.recordfilepath.url）的情况下，通过调用AICC的接口获取录音文件路径recordPath。
2. 其他场景（OP场景，或者oifde.recordfilepath.url未配置场景）。

优先使用宇高音视频录制文件存放的地址（配置项：oifde.yugao.recordPath，未配置的情况下，默认值为Y:/record/）。具体《调测宇高音视频录制》操作请通过邮箱ccsupport@huawei.com/02160386968联系华为运营人员。

---结束

2.6.5.1.17 JSON 数据调用图元

实现JSON格式的随路数据解析和赋值操作。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 缓存变量名/响应中的属性名：即流程变量及其取值。由于接口返回的出参只能在当前节点有效，如果您需要在后续流程中应用该值，可在此处定义缓存变量，将接口出参的值赋给它。

📖 说明

- 当普通IVR的返回给智能IVR的随路数据的格式如下时：{"data":{"xx": "aaa", "yy": "bbb"}, "ivrType": "0"}，如果要获取 "aaa"，智能IVR的JSON数据调用图元的响应中的属性名应设置为：IVRREQUEST.transin_data.data.xx。
- CC-iSales外呼转智能IVR，通过新增外呼号码接口携带的随路数据callData（例如："callData":{"\\\\"xx\\\\"":"\\\\"123456\\\\"","\\\\"yyy\\\\"":"\\\\"123\\\\""}）将会被CC-iSales转换为如下格式：{"iSales":{"UniqueID":"****","ServiceID":"****","xx":"123456","yy":"123"}，如果要获取 "123456"，智能IVR的JSON数据调用图元的响应中的属性名应设置为：IVRREQUEST.transin_data.iSales.xxx。

如何使用图元

当随路数据内容为JSON格式时，可以使用该图元获取随路数据指定节点参数并赋值的功能。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，根据上述的参数介绍，填上相应的参数使用。

典型使用场景

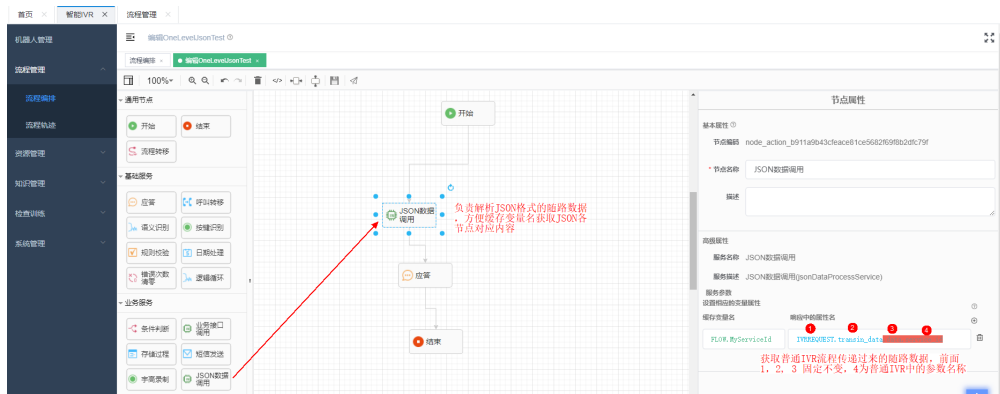
场景一：普通IVR流程转智能IVR，携带随路数据（JSON）的简单配置示例，使用该图元时可以参考如下操作步骤。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置智能IVR。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，增加智能IVR流程，参照下图完成配置，其中“响应中的属性名”要与普通IVR传递参数名称保持一致性。

图 2-150 编排流程示例

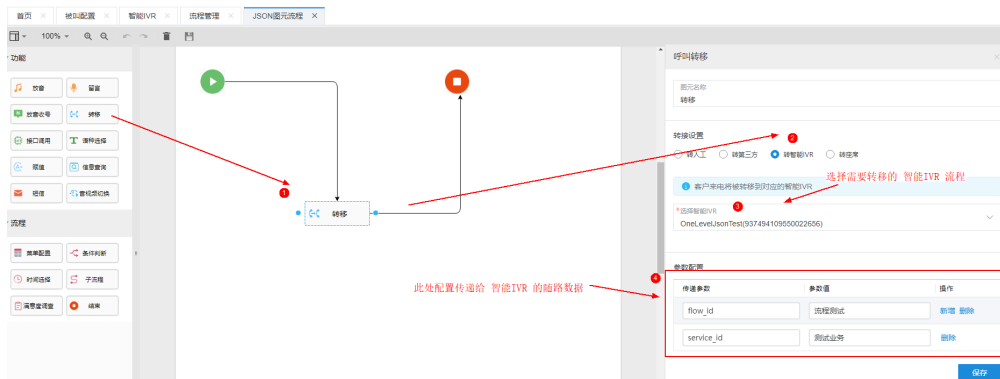


2. 保存并发布流程。
3. 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤3 配置普通IVR。

1. 选择“配置中心>流程配置>流程管理”，增加普通IVR流程，参照下图完成配置。

图 2-151 编排流程示例



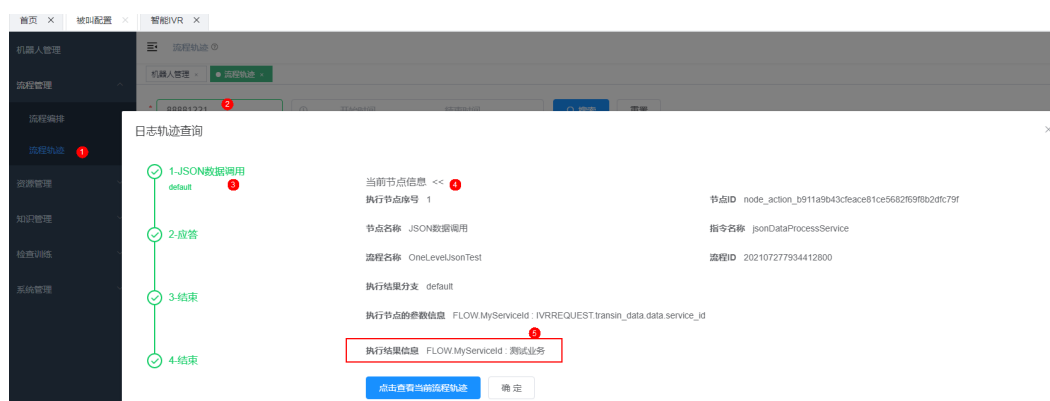
2. 保存并发布流程。

步骤4 选择“配置中心 > 接入配置>被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择**步骤3**添加的普通IVR。

步骤5 登录Openeye，拨打被叫配置中添加的接入码。

步骤6 选择“流程管理 > 流程轨迹”，查询测试号码的流程检测结果，如下图所示，说明智能IVR节点已经成功获取到普通IVR传入的随路参数（service_id）的值。

图 2-152 流程轨迹日志界面



----结束

场景二：CC-iSales外呼转智能IVR，携带随路数据（JSON）的简单配置示例，使用该图元时可以参考如下操作步骤。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 配置智能IVR。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，增加智能IVR流程，其场景类型请选择主流程。参照下图完成配置JSON图元，其中应答图元的应答来源请选择应答变量，应答变量请填写FLOW.response。

图 2-153 编排流程示例



2. 保存并发布流程。

步骤3 配置CC-iSales侧的智能外呼任务。

1. 选择“配置中心 > 外呼任务 > 外呼数据属性定义”，进入外呼数据属性定义界面，参照下图创建属性，即创建外呼时的随路数据字段，在外呼任务中的“外呼数据”可以绑定此处新增的随路字段。创建后并完成发布。

图 2-154 创建属性界面

创建属性

* 属性名称

* 属性编码

* 营销模式 外呼营销 多媒体营销

* 属性类型 字符串 数字 加密

* 是否推送座席 是 否

* 是否必填 是 否

* 是否匿名化 是 否

2. 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，单击“新建自动外呼”，进入新建自动外呼页面。
3. 配置智能外呼任务，任务类型请选择智能外呼，IVR流程选择步骤2添加的智能IVR流程，配置完成后保存。

图 2-155 配置智能外呼任务界面

配置智能外呼任务

基本信息 外呼时间 外呼策略 外呼逻辑

* 任务名称 * 主叫号码

* 任务开始时间 * 任务结束时间

* 任务类型 * IVR流程

外呼策略

外呼地址

外呼逻辑

4. 单击已添加的智能外呼任务对应操作列的外呼数据，单击“新建”，逐个手动添加CC-iSales的外呼号码（例如：88882020）和需要传递的随路数据。

说明

若您需要通过批量导入外呼数据，具体操作步骤请参见2.13.3.6.1 配置外呼数据。

图 2-156 配置外呼数据

新建外呼数据

外呼标识
请输入

属性对应外呼传递给智能IVR流程的“随路数据”

被叫号码 | 属性

号码列表 呼叫失败重试呼叫间隔：当前号码距离上个号码呼叫的时间间隔 新增

序号	被叫号码	呼叫失败重试间隔(秒)	操作
1	88882020	0	删除

取消 保存

图 2-157 配置需传递的随路数据

新建外呼数据

外呼标识
请输入

被叫号码 | 属性

*wangchao
11

*性别
2

*zhouxi
22

取消 保存

步骤4 使用配置的外呼号码登录Openeye，启动智能外呼任务。接听电话后可以听到播放CC-iSales外呼传递过来的随路数据：ServiceID。

步骤5 选择“流程管理 > 流程轨迹”，查询测试号码的流程检测结果，如下图所示，说明智能IVR节点已经成功获取到CC-iSales外呼传过来的随路参数（ServiceID）的值。

图 2-158 流程轨迹日志界面

日志轨迹查询

1-语言
default

2-JSON数据调用
default

3-应答

4-结束

当前节点信息 <<
执行节点序号 2

节点名称 JSON数据调用

流程名称 问答座席助手流程

执行结果分支 default

执行节点的参数信息 FLOW.response : IVRREQUEST.transin_data.iSales.ServiceID

执行结果信息 FLOW response : 1446894736

节点ID node_aclion_a69c1c4cddb0d0c6e73affa4de5bd1f5ea7eb

指令名称 jsonDataProcessService

流程ID 202104275935099904

点击查看当前流程轨迹 确定

----结束

2.6.5.1.18 时间选择图元

根据不同的时间有不同的编排能力，即有多个地区，每个地区的放假时间可能不一样，流程编排时，需要根据放假时间和工作日需要做不同的编排处理。

图元展示



参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 星期选择：选择工作的星期数。
- 服务时间段：选择工作的开始时间与结束时间。
- 特定服务日期：指定具体某一天或多天为工作日期。
- 特定非服务日期：指定具体某一天或多天为非工作日期。

日期的时区以系统管理员创建租间时设置的租间时区为准，若创建租间时未进行设置，日期的时区以内置变量的timezone为准。

各日期配置的优先级为：特定非服务日期>特定服务日期>星期选择。

如何使用图元

多个地区，每个地区的放假时间可能不一样，流程编排时，可以根据放假时间和工作日需要做不同的编排处理。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，根据上述的参数介绍，填上相应的参数使用。

典型使用场景

下面使用时间选择图元示例一个当前时间为工作日进行后续业务处理的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

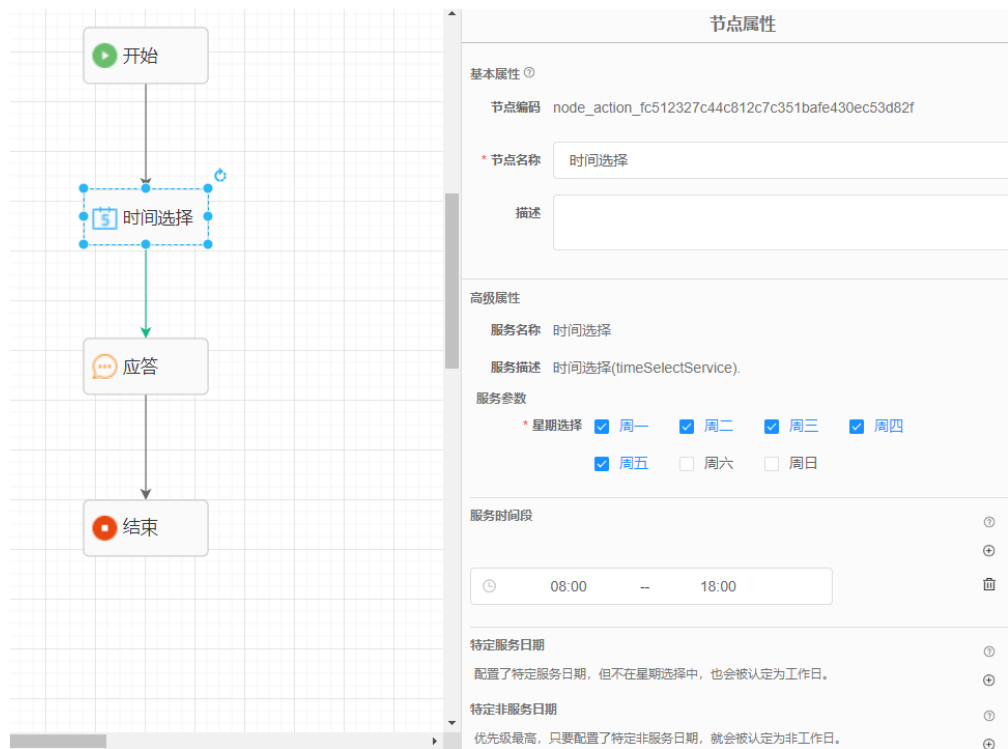
步骤2 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-159 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
response	字符型	当前为工作时间，请问您需要办理什么业务		 

图 2-160 流程编排示例（时间选择图元）



应答图元请选择应答变量：FLOW.response，若为设置的工作时间给客户回复：当前为工作时间，请问您需要办理什么业务。

3. 保存并发布流程。

步骤3 选择“机器人管理”，将实际业务流程绑定机器人。

步骤4 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”。

进入测试对话框中，单击“开始呼叫”，测试机器人。机器人依据当前时间是否为工作时间进行回复表示配置成功。

----结束

2.6.5.1.19 信息查询图元

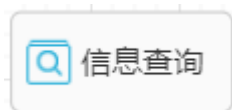
查询当前用户在队列中的状态信息。通常用于在座席全忙时向用户播放等待提示音，该等待提示音可通过IVR进行播放。

当前系统支持查询排队位置，以及技能队列中的全部在线座席数，还有预计接入座席需要等待的时长。

查询座席所在技能队列信息。

查询用户是否在特殊名单内。

图元展示



参数介绍

- 查询排队信息
 - 查询类型：使用该图元可查询的信息类型，当前支持查询排队信息。
排队信息使用场景是转移到技能队列时启用伴随IVR流程查询排队信息。
 - 查询结果
 - 排队位置：用户在当前排队技能队列中的位置，即在该用户前排队的人数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 在线座席数：用户所在技能队列的全部在线座席数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 预计等待时间：用户在排队过程中，预计接通座席的时间，该参数受排队位置和在线座席数影响。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。排队预计等待时间依靠队列模型计算，结果有一定的偏差，请合理使用。
- 查询队列信息
 - 查询类型：
队列信息：转移到技能队列之前查询队列信息。
 - 请求参数：
技能队列：待转移的技能队列。
 - 查询结果：
 - 排队人数：用户转移技能队列之前，查询当前技能队列排队人数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 在线座席数：用户待转移技能队列的当前全部在线座席数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 空闲座席数：用户待转移技能队列的当前全部在线并空闲座席数。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
 - 预计等待时间：用户转移技能队列之后，预计接通座席的时间。请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。排队预计等待时间依靠队列模型计算，结果有一定的偏差，请合理使用。
- 查询队列名称
 - 查询类型：
队列名称：当前支持根据座席工号查询到座席所在技能队列名称。
场景是转移到座席所在技能队列之前，根据座席工号查询到技能队列名称。
 - 请求参数：
座席工号：座席工号，支持流程变量或常量
 - 查询结果：
队列名称：座席工号所在技能队列中权重最高的音频技能队列名称，请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。
技能队列权重可以在“配置中心>员工中心>座席管理”页面配置。
- 查询特殊名单

- 查询类型:

特殊名单信息：当前支持根据用户号码查询用户是否在特殊名单中，根据查询的特殊名单结果配置走不同的下一步处理流程。

特殊名单暂指黑名单

- 查询结果:

存在于特殊名单的标识：标识主叫号码是否存在特殊名单中，请使用全局变量（GLOBAL.*）或流程变量（FLOW.*）接收，用于后续操作。

特殊名单存在标识结果值：0标识不存在于特殊名单，1标识存在于特殊名单。

说明

当上述参数仅支持流程变量（FLOW.XX）和全局变量（GLOBAL.XX）时，保存流程时界面会提示校验出错。您需要回到流程编排主界面，单击设置，关闭严格校验，才可保存流程成功。

如何使用图元

当需要查询当前用户在队列中的状态、特殊名单等信息时，可以使用该图元获取。

单击图元，或使用鼠标将图元拖拽到画布上，根据上述的参数介绍，填上相应的参数使用。

典型使用场景

当用户呼入云联络中心，路由到了某个技能队列，而该技能队列座席全忙时，如果该技能队列设置了等待音通过智能IVR流程播放时，智能IVR流程可使用该图元，用于获取当前用户当前的排队状态，并向用户播放。用户因此可通过排队状态，决定是否要继续等待。

场景一：查询排队信息

步骤1 选择“配置中心 > 员工中心 > 技能队列”，单击对应技能队列后的编辑，在“等待音配置”下设置。

图 2-161 编辑技能队列参数界面

*技能队列名称 专业技能	*最大等待时间(秒) 60	*最大排队人数 100
描述 技能队列	*类型 语音	*排队时长(秒) 5
参数配置		
排队超时配置		
*处理方式 释放		
排队通知、溢出配置		
*处理方式 释放		
无人上班配置		
*处理方式 释放		
排队等待配置		
排队等待方式 默认等待音		
保持等待配置		
保持等待方式 默认等待音		
业务代表应答方式配置		
*业务代表应答方式 报工号		

步骤2 编排流程，流程中可以使用该图元进行查询，查询数据包括在线座席数据，排队位置，和预计等待时间。

1. 首先创建三个流程变量，用于接收查询的结果。

图 2-162 需添加的流程变量



变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
queueIn...	字符型	-1	不加密	 
onlineNum	字符型	-1	不加密	 
waitingT...	字符型	-1	不加密	 

2. 配置IVR语音。IVR语音内容使用创建的流程变量来替换。

图 2-163 已添加的 IVR 语音



3. 配置资源模板。

图 2-164 配置资源模板界面



* 模板名称 等待音

* 模板类型 TTS

模板描述

意图列表 增加新意图

模板内容 中文 default default 添加/编辑模板内容

意图模板配置

中文|default|default

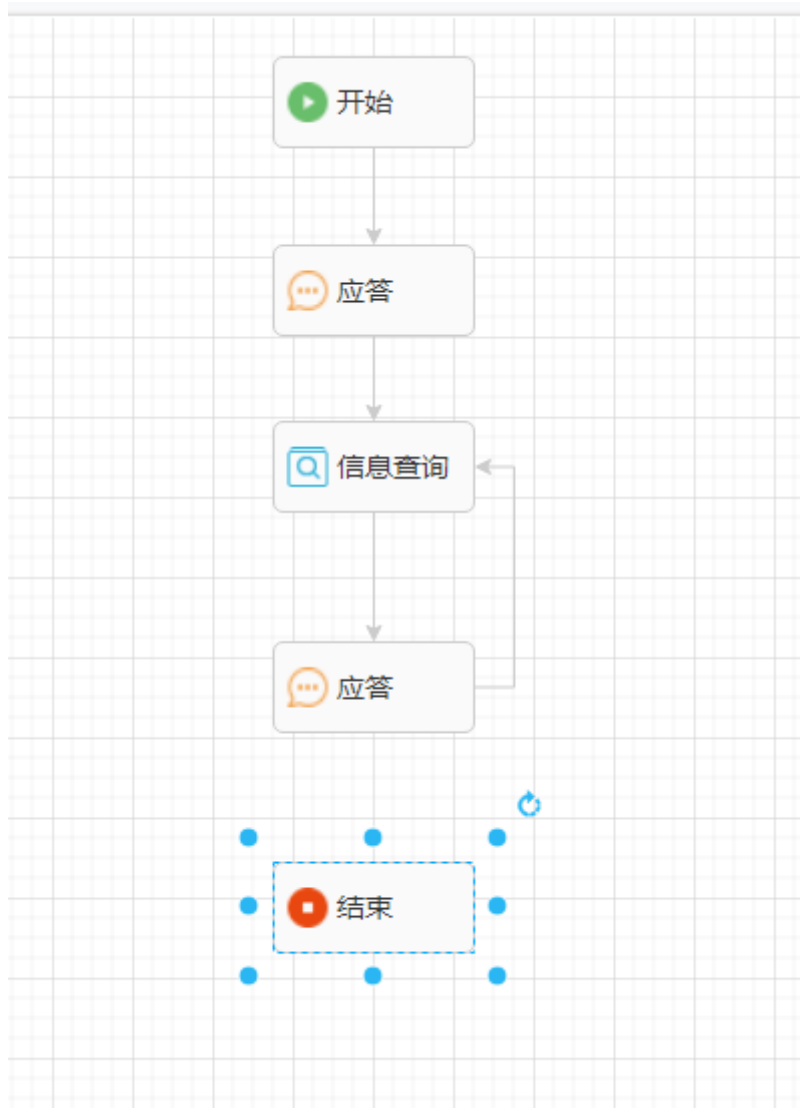
设置为默认

内容 等待音智能IVR

内容详情 排队位置\${FLOW.queueIndex}, 在线坐席数\${FLOW.onlineNum}, 预计等待时间\${FLOW.waitingTime}秒

4. 创建流程，使用信息查询图元，将三个上面定义的三个流程变量赋值，然后再使用应答图元，选择上面配置的资源模板。

图 2-165 编排流程示例



5. 配置智能机器人，对话类型选择IVR流程。

步骤3 选择“配置中心>接入配置 > 被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择**步骤2**添加的智能IVR。

步骤4 使用软电话号码登录Openeye模拟客户，拨打被叫配置中添加的接入码，听到当前的排队信息表示配置成功。

----结束

场景二：查询队列信息

步骤1 编排流程。

1. 首先创建四个流程变量，用于接收查询的结果。

图 2-166 添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
queueIn...	字符型	-1	不加密	 
onlineNum	字符型	-1	不加密	 
waitingT...	字符型	-1	不加密	 
idleNum	字符型			 

- 使用图元时，创建流程，在流程中想要转移到技能队列，可以先查询下队列的信息，然后再决定转不转到队列中，后面的业务根据具体需求决定
流程如下，需要选择一个要查询的技能队列。

图 2-167 编排流程示例



- 配置智能机器人，对话类型选择IVR流程。

步骤2 选择“配置中心>接入配置 > 被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择上述添加的智能IVR。

步骤3 使用软电话号码登录Openeye模拟客户，拨打被叫配置中添加的接入码，听到当前的队列信息表示配置成功。

----结束

场景三：查询特殊名单信息

步骤1 编排流程。

1. 首先创建一个流程变量，用于接收查询的结果。
2. 参照下图配置流程，流程运行到查询特殊名单信息节点，调用接口查询特殊名单信息，获取查询结果，可根据结果进入不同的处理流程。

图 2-168 编排流程示例



3. 配置智能机器人，对话类型选择IVR流程

步骤2 选择“配置中心>接入配置 > 被叫配置”，添加被叫配置，IVR请选择上述添加的智能IVR。

步骤3 使用软电话号码登录Openeye模拟客户，拨打被叫配置中添加的接入码，听到当前的特殊名单信息表示配置成功。

----结束

2.6.5.1.20 复合图元

系统支持在流程中使用自定义的复合图元，来将若干个简单图元组合在一起，实现简化流程的操作。

图元展示



说明

复合图元和流程转移图元有什么区别？

在流程中，使用复合图元能够定义入参和出参，即复合图元中的流程执行完成后，还能够继续执行原有流程中其余的环节，而流程转移后，当前流程即结束，无法再获取被转移的流程中的数据来执行原有流程了。

参数介绍

- 节点名称：标识节点名称。
- 描述：节点的详细说明信息。
- 入参列表：需要给复合图元输入的参数。
- 出参列表：需要复合图元输出的参数。

如何使用图元

复合图元可作为一个特定的子功能模块，处理流程中会多次运用的操作可使用复合图元。若多个流程都会使用到相同的处理操作，此时相同的处理操作可用复合图元来写。实际编排流程时，发现比预想的要复杂，图元超过100个了，这时候可以使用复合图元来应对，把流程剩余未处理的部分全放入复合图元内。

您需要先创建一个复合图元目录，以供新建的复合图元有位置存放，然后再去新建复合图元。

1. 创建复合图元目录：新建一个目录，用以存放想要存放的复合图元（最多可添加100个目录）。
2. 创建复合图元：创建复合图元首先要输入复合图元的基本信息，选择需要存放的目录创建完毕后方可编辑复合图元的流程。
3. 编辑复合图元画布。新建好复合图元后，进入画布页面，按照基本的流程去编排复合流程的内容。可在“资源管理 > 图元管理”中使用基本图元定义自己的复合图元。

典型使用场景

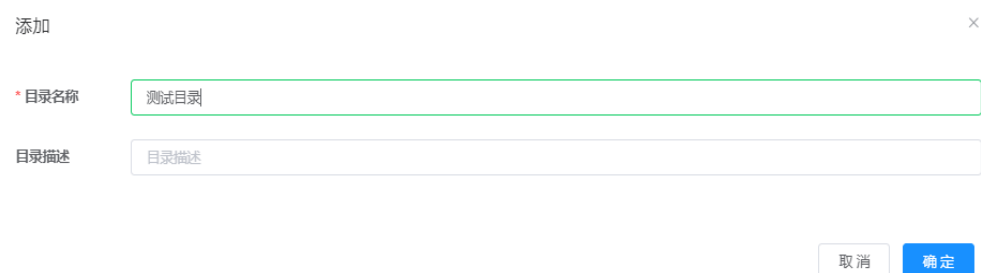
下面使用复合图元实现和机器人问候交互的场景。

步骤1 操作员登录客户服务云，选择“配置中心>流程配置>智能IVR”。

步骤2 添加复合图元。

1. 选择“资源管理 > 图元管理”，选择复合图元目录页签，单击“添加”。

图 2-169 添加复合图元目录界面



添加

* 目录名称 测试目录

目录描述 目录描述

取消 确定

2. 选择复合图元页签，单击“添加”。

图 2-170 添加复合图元界面


* 图元名称

* 目录

图元描述

* 图元高度

* 图元宽度

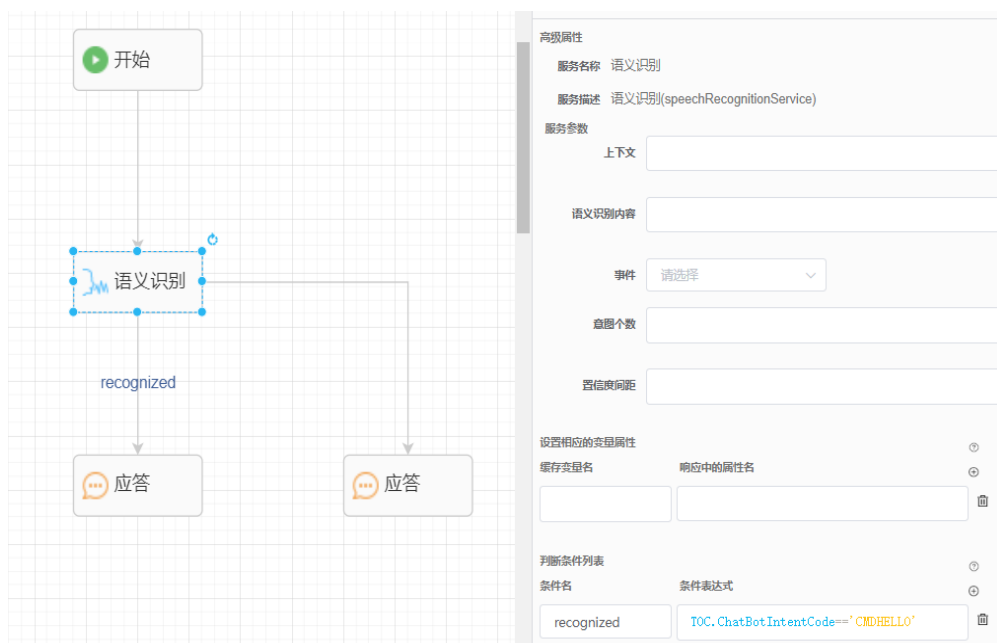
* 图标 

3. 单击复合图元操作列的编辑画布，对复合图元进行编排。

图 2-171 需添加的图元变量

流程属性				
基本属性				
图元名称 问候复合图元				
图元变量 +				
变量名称	数据类型	作用域	缺省值	操作
default	字符型	局部	未识别到意图	 
answer	字符型	入参		 

图 2-172 流程编排示例



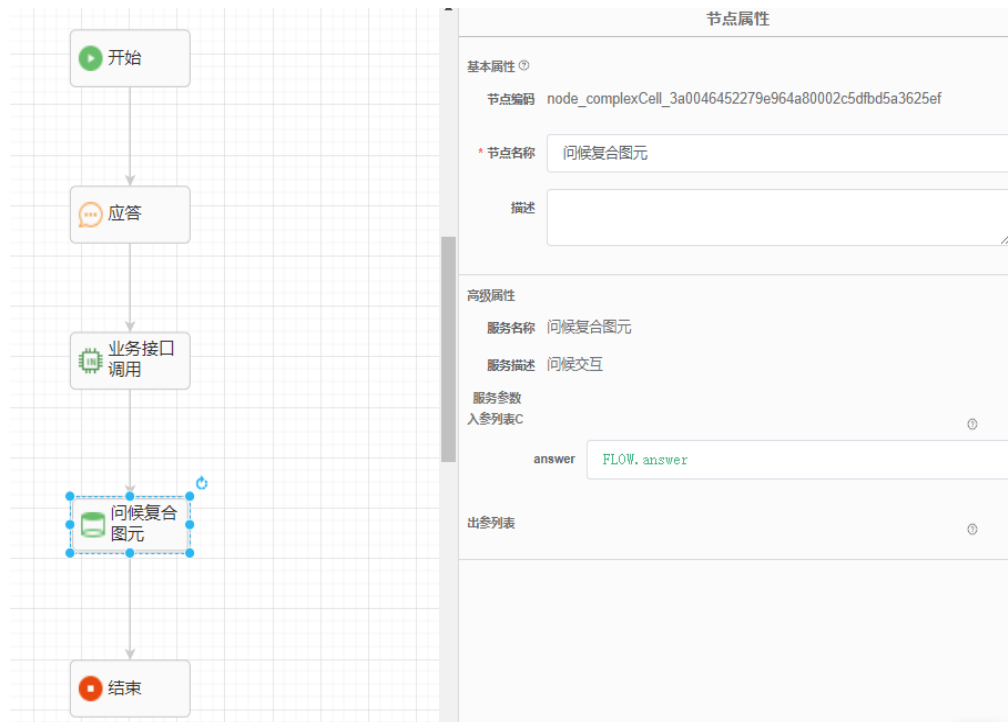
步骤3 配置智能IVR流程。

1. 选择“流程管理 > 流程编排”，单击增加一个简单流程。
2. 单击流程变量区域后的+，在弹出窗口中填写变量名称和数据类型。

图 2-173 需添加的流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	加密类型	操作
welcome	字符型	你好, 请您和机器人打个招呼		
answer	字符型			

图 2-174 流程编排示例（复合图元）



复合图元的入参请选择：FLOW.answer，表示将客户的回答传入复合图元中。

3. 保存并发布流程。

步骤4 选择“机器人管理”，将流程绑定机器人。

步骤5 选择“机器人管理”，在对应机器人的最后一列单击“呼叫测试”，在弹出的测试对话框中单击“开始呼叫”，测试机器人。输入“你好”，机器人回答“你好”表示复合图元配置成功。

----结束

2.6.5.1.21 图元间的连线

连线的箭头方向为流程的执行顺序。

图元展示

- 未选中：



- 选中（连线成功）：










- 选中（连线不成功）：



连线不成功，会导致流程保存失败。

在画布上连线的颜色也有不同的含义：

-  (紫色连线)：表示在两个连线的图元中插入一个图元，插入成功。
-  (蓝色连线)：正在连接中的连线。
-  (虚线)：源图元无法再向其他图元连线。
-  (灰色实线)：已连接完成的连线。
-  (红色连线)：表示连线的规则未配置，或配置错误，例如一个图元有两个分支连线，但未配置默认分支的条件。
-  (黄色辅助线)：居于画布垂直中心对齐或水平中心对齐。
-  (蓝色辅助线)：与相邻图元水平中心对齐或垂直中心对齐。

参数介绍

- 分支条件：当前流程连线所对应的分支条件。
分支条件除系统预置的超时条件或未匹配条件外，其他条件来源于上一步图元侧配置的分支条件。
系统提供预置的分支供选择，各预置分支含义如下：

表 2-35 预置分支含义列表

名称	含义	使用方法
timeout1	超时1次	当第三方（例如IVR系统）未接收到客户反馈，判定为超时时会给OIAIP发送一个input字段为timeout的消息，此时会触发该分支条件。 该分支一般应用于语义识别图元指向后续节点的连线上，表示语义识别时超时未收到客户响应。
timeout2	超时2次	在同一次通话过程中，当timeout1触发的条件第二次出现时，触发timeout2。 在做话术流程设计时，第一次超时会要求流程重试，第二次失败则会跳过当前环节，进入后续流程节点。
nomatch1	未识别1次	在如下两种场景下，触发nomatch1： <ul style="list-style-type: none"> • 当语义识别图元未找到匹配结果（即语义识别图元返回未知意图命令字）。 • 当第三方系统（例如IVR）返回input的值为nomatch的消息时。 该场景通常为ASR系统识别失败返回给IVR。
nomatch2	未识别2次	在同一次通话过程中，当nomatch1触发的条件第二次出现时，触发nomatch2。
error3	错误3次	当timeout1、momatch1对应的触发条件，在同一次通话过程中累计出现3次，则会触发error3条件。 如果不需要累计计算该错误次数，可在使用该条件前使用错误次数清零图元。

名称	含义	使用方法
SYSERROR_INTERFACE	业务接口调用失败	当使用业务接口调用图元进行第三方接口调用时发生错误，会触发该分支条件。 该分支一般应用于业务接口调用图元指向后续节点的连线上。
SYSERROR_INNER	odfs内部错误	ODFS内部发生其他未知错误时会触发该分支条件。
silentInsertReply	静默坐席插入直接回复分支	仅在配置了静默坐席系统的语义识别图元使用，可以时客服直接回答后继续走其余预期的业务流程

- 描述：当前分支的详细说明信息。

如何使用图元连线

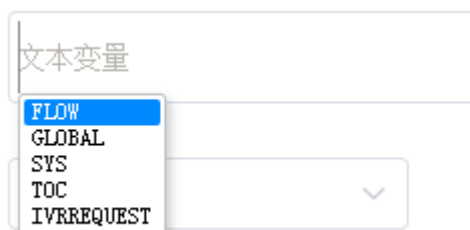
流程中的各图元必须有连线，不允许存在孤立的未连线图元。特殊场景下结束图元除外。

2.6.5.2 参数

除开始图元和流程转移图元外，其他图元均可以设置参数判断条件，系统预置两类参数可供使用，一类是系统级变量，可直接将参数贴到待配置的文本框中；另一类是意图模板中的槽位变量，您需要添加指定的前缀配置到文本框中。

变量设置方法如下：

1. 将光标聚焦到支持变量输入的文本框中，文本框联想出如下变量类型的前缀，选择所需类型。



- FLOW：流程变量，仅在流程内有效，跳转至其他流程不再有效。
 - GLOBAL：全局变量，需事先在“资源管理 > 全局变量”中添加，在流程所在的整个会话实例中有效。
 - SYS：系统级变量，系统预置变量，通常取自系统环境和会话中的公共数据，例如系统时间，接入码等。
 - TOC：意图变量，当使用意图匹配图元时，意图匹配返回的相关参数，仅在意图匹配图元有效，如需后续使用，需值给流程变量传递给后续节点。
 - IVRREQUEST：IVR请求变量，当IVR流程调用智能化流程时，通过IVR流程通过OIAP的对话接口传入的变量。
2. 手工在选择的前缀后输入点(.)，并将光标聚焦到点后，系统关联显示可用参数，直接选择。
如果输入的参数有效，则显示为绿色或蓝色字体。

说明

参数输入后各种颜色提示的含义：

- 红色底纹 (`FLOW.param`)：表示输入格式错误，例如文本框中只允许输入字符串类型的变量或常量，但却使用了整形的变量，或者当前文本框不支持变量表达式。

关闭严格校验后，支持按照java语法来做一些简单的变量运算，即使前台报错只要能保存，仍可以使用。关闭严格校验：请在“流程管理 > 流程编排”界面，单击右上角“设置”，关闭严格校验。

- 蓝色字体 (`GLOBAL.language`)：合法的其他类型的变量。
- 绿色字体 (`FLOW.param`)：表示当前内容为合法的流程变量。
- 黄色字体 (`service`)：表示当前内容为合法的字符串常量。当输入变量未输完，或手工输入的变量在系统中不存在时，系统会识别为字符串常量。
- 紫色字体 (`100`)：表示当前内容为合法的数值型常量。

2.6.5.2.1 系统级变量 (SYS)

系统预置变量，通常取自系统环境和会话中的公共数据，例如系统时间，接入码等。

参数	描述
SYS.systemDate	系统日期，字符串类型。 取值格式为YYYYMMDD，四位年份，两位月份，两位日期，不足位数用0补齐。例如2019年4月12日，可表示为“20190412”。
SYS.systemMonth	系统年月，字符串类型。 取值格式为YYYYMM，四位年份，两位月份，不足位数用0补齐。例如2019年4月，可表示为“201904”。
SYS.systemTime	系统当前时间，字符串类型。 取值格式为HHmmss，两位小时（24小时制），两位分钟，两位秒，不足位数用0补齐。例如下午四点整，可表示为“160000”。
SYS.callingNumber	客户号码。呼入云联络中心时表示主叫号码，云联络中心呼出时表示被叫号码，均为客户侧的号码。字符串类型。该号码由IVR流程传入。
SYS.calledNumber	系统流程接入码。字符串类型。该号码由IVR流程传入，为流程接入码，您可登录CTI平台的WAS配置台查看。
SYS.realCalledNumber	接入码，该流程被叫配置中配置的接入码，即呼入该流程拨打的热线号码。
SYS.callId	ODFS侧的会话标识，字符串类型。该标识由IVR流程传入，即IVRREQUEST.call_id。
SYS.cti_callid	IVR流程传入的实际呼叫的CTI的callid，即IVR侧的请求参数IVRREQUEST.cti_callid。
SYS.tenantId	当前租户ID，字符串类型。

参数	描述
SYS.language	当前客户语种，字符串类型。 如需支持多语种，需要对这个变量赋值，如英语则赋值en_US
SYS.timeStamp	时间戳，字符串类型。格林威治时间1970年01月01日00时00分00秒(北京时间1970年01月01日08时00分00秒)起至现在的总秒数。
SYS.callMediaType	呼叫的媒体类型。 <ul style="list-style-type: none">• 1: 音频• 3: 音视频

包含参数的表达式遵循JavaScript语法，结果必须为布尔值，例如在条件判断服务图元中，您可以通过如下方式表达判断当前时间不在服务时间之内：

服务参数

判断条件列表

条件名	条件表达式
服务时间	<code>SYS.systemTime > '110000' && SYS.systemTime < '220000'</code>
非服务时间	<code>SYS.systemTime < '110000' SYS.systemTime > '220000'</code>

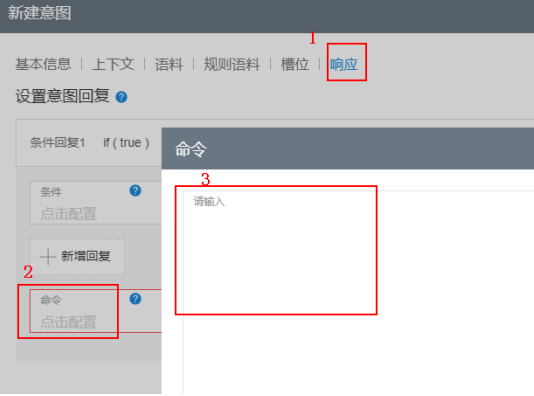
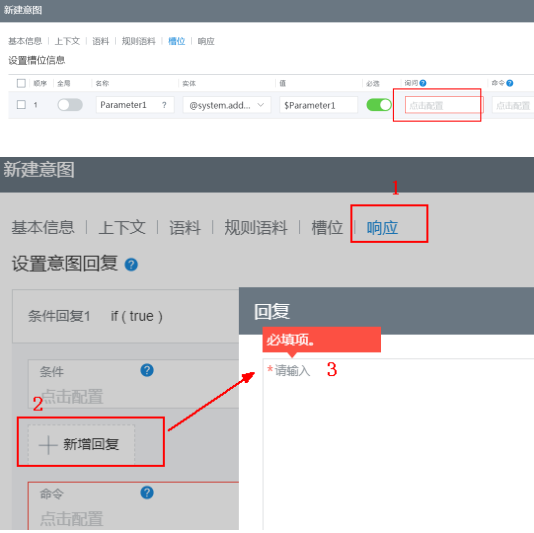
- 服务时间：(SYS.systemTime > '110000') && (SYS.systemTime < '220000')
- 非服务时间：(SYS.systemTime < '110000') || (SYS.systemTime > '220000')

2.6.5.2.2 意图变量 (TOC)

在语音识别服务图元中，您可为语音识别服务图元中使用该参数进行赋值或判断。该参数仅在当前图元中有效，如果您需要在后续图元中使用，请自行定义一个流程变量并赋值。流程变量如下所示。

说明

系统将意图槽位变量直接识别为字符类型变量，因此在与流程变量关联时请使用同样类型的流程变量。

参数	描述
<p>TOC.ChatBotIntentCode</p>	<p>语音识别匹配到的意图返回意图码，字符串类型。 系统预置如下几个ChatBotIntentCode，可直接使用：</p> <ul style="list-style-type: none"> • systemQA: <p>通常可以通过获取该参数的值来判断是否匹配到了正确的意图上。</p> 
<p>ChatBotRespContent</p>	<p>语音识别匹配到的意图返回的答复信息，包括槽位和响应中配置的答复。</p> 

参数	描述
TOC.ChatBotScenario Name	<p>语音识别执行后匹配到的意图模板的名称，字符串类型。 例如如下场景您可以设置为TOC.ChatBotScenarioName = “答复座位类型”</p> <p>意图详细信息</p> <p>基本信息 语料 规则语料 槽位 响应</p> <p>设置意图基本信息</p> <p>*名称 答复座位类型</p> <p>*类型 一般意图</p> <p>*状态 激活</p> <p>*优先级 5</p> <p>描述</p>
TOC.ChatBot槽位名称	<p>该参数为意图上配置的槽位参数，字符串类型。您可通过意图模板查看该意图的槽位参数有哪些。</p> <p>选择“导航管理 > 意图管理 > 模板管理 > 意图管理”，在第一个下拉列表框选择领域后，单击链接进入对应的意图中，单击“槽位”，“名称”列即展示您的槽位变量名称。</p> <p>例如，如下需要取如下意图中的槽位值您可以写为： TOC.ChatBotsitType = "包厢"。</p> <p>意图详细信息</p> <p>基本信息 语料 规则语料 槽位 响应</p> <p>设置槽位信息</p> <p><input type="checkbox"/> 顺序 全局 名称 实体</p> <p><input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> sitType ? @座位类型</p>
TOC.ChatBotResponse	<p>此参数返回的是识别接口中所有的内容。其结构例如下</p> <pre>{ "intents": [{"simQuestions": [], "scenarioType": "normal", "scenarioStatus": "finish", "confidence": 1.0, "responses": ["余额"], "priority": 0, "params": {}}, {"scenarioName": "话费查询2", "commands": ["21312", "TEXT"]}], "statusCode": 200}</pre> <p>如果需要取相似问，可以使用 TOC.ChatBotResponse.intents[0].simQuestions</p>

2.6.5.2.3 全局变量 (GLOBAL)

当您需要定义一个变量，在不同的流程中都可以使用，则可以在“资源管理 > 变量管理”中添加全局变量，例如Param1。

变量的数据类型当前支持如下类型：

- 整形
- 字符型
- 长整形
- 浮点型

您可以在流程的流程变量定义区、语音识别服务图元、业务接口调用图元、应答图元、等图元中可直接使用该变量，使用格式为：

GLOBAL.变量名

例如**GLOBAL.Param1**

设置相应的变量属性 ?

缓存变量名	响应中的属性名	+
GLOBAL.Param1	'1'	🗑️

📖 说明

在响应中的属性名中，您为参数赋的值的数据类型需要与您在“变量管理”中设置的数据类型相匹配，如果是字符型，您需要自行添加英文引号。

2.6.5.2.4 流程变量 (FLOW)

您在某个流程中添加的缓存变量，称为流程变量，该变量可在当前流程的后续节点中使用。

流程变量使用“FLOW.流程变量名”表示，在TTS模板或短消息模板中，您需要使用“\${FLOW.流程变量名}”表示指定的参数。

例如你在某流程中定义如下变量：

添加变量 2 ×

* 变量名称

变量描述

* 数据类型

缺省值

流程属性

基本属性

流程编码 flow_ivr_c7e2fc4bb1ce4bea8f7754824bbdd5dd

* 流程名称

* 场景类型

描述

流程变量

变量名称	数据类型	缺省值	操作
暂无数据			

并在语义识别图元中为流程变量赋值：

高级属性

服务名称 语义识别

服务描述 语义识别(speechRecognitionService)

服务参数

上下文

设置相应的变量属性 ?

缓存变量名 响应中的属性名 +

FLOW.Number TOC.ChatBotsitNumber 🗑️

表达式格式非法

在短信模板中配置订座成功后回复客户的内容如下：

编辑模板

* 模板名称

* 模板类型

模板描述

模板内容

中文 x +

将为您预定\${FLOW.bookTime}时间段\${FLOW.Number}人座位，确定请回答"确定"。

2.6.5.2.5 IVR 请求变量 (IVRREQUEST)

智能助手平台提供给IVR接口供IVR进行调用，因此在流程编排时，可直接用IVR请求中的字段作为变量使用。

使用方法如下：

参数	描述
IVRREQUEST.cti_callid	华为IVR传入的实际呼叫的CTI的callid，其他场景此值为空。不超过32位。 当前暂未使用。

参数	描述
IVRREQUEST.input	<p>对话交互结果。</p> <ul style="list-style-type: none">语音识别结果或者文字输入：语音识别结果为语音转换成的文本；文字输入结果则直接为文字内容语音按键结果：按键值，如"1","201801"等playover：放音结束timeout：超时nomatch：识别或按键失败sys_err：系统异常hangup：挂机recordend：录音结束 <p>当结果为“hangup”时，可触发ODFS的拆线响应。不超过1024位。</p>
IVRREQUEST.IACmd	<p>智能匹配和智能工单填写专用字段。</p> <ul style="list-style-type: none">智能匹配时，只支持值为“match”。智能工单时，可取值如下： “match”：请求填单 “rematch”：当识别的事项分类错误时，重新识别 “confirm”：当座席点选某字段时，告知odfs该字段已确认。
IVRREQUEST.TextSource	<p>请求文本的来源。</p> <ul style="list-style-type: none">当“IACmd”为“match”时，用于区分输入文本来自座席还是用户（智能匹配、智能工单相同），值为“operator”或“user” “operator”：座席 “user”：用户当“IACmd”为“confirm”时，传入座席点选的字段名，如：对象二级。当“IACmd”为“rematch”时，可不填。
IVRREQUEST.transin_data	<p>由接入方跟OIAP约定的随路数据参数，例如IVR传入的数据包参数。</p>
IVRREQUEST.begin_play	<p>放音开始时间。</p>
IVRREQUEST.end_play	<p>放音结束时间。</p>
IVRREQUEST.call_id	<p>呼叫唯一标志，与userid取值相同，给流程使用。不超过64位。</p>
IVRREQUEST.inter_idx	<p>交互次数，ODFS侧记录的与用户连续交互的次数。</p>
IVRREQUEST.feedback	<p>反馈的满意度: 1(满意); 0(不满意)。整数型。</p>

参数	描述
IVRREQUEST.feedbackContent	反馈的不满意原因（如果反馈为满意则为空）。
IVRREQUEST.channelType	客户接入的渠道类型。例如：web、wechat、facebook等
IVRREQUEST.emailTitle	email渠道接入时，接收到的邮件的标题

2.6.5.3 TUC 接口

TUC使用到的接口介绍。

2.6.5.3.1 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/detectRegularEntity

接口功能

规则（地址）实体识别

请求入参

参数	类型	是否必选	描述
language	String	必选	语言，允许取值：zh_CN
sentence	String	必选	识别文本

请求出参

参数	类型	描述
addr1	List<String>	自定义的地址实体。
addr2	List<String>	自定义的地址实体（第二层）。

请求消息样例

```
{  
  "language": "${language}",  
  "sentence": "${sentence}"  
}
```

2.6.5.3.2 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/identify

接口功能

语种识别接口。

请求入参

表 2-36

参数	类型	是否必选	描述
text	String	必选	客户输入的文本信息

请求出参

参数	类型	描述
returnCode	String	返回码
returnMsg	String	返回信息
params	LangIdOutputParams	语种识别结果

单个LangIdOutputParams的定义如下：

参数	类型	描述
language	String	语种，参考取值： zh_CN en_US (以下小语种，需要配套下载小语种识别的模型) ar es_ES pt_BR th_TH fr_FR
score	float	置信度

请求消息样例

```
{  
  "callId": "${businessReqId}",  
  "provId": "fangyg",  
}
```

```
"busiType": "0",  
"params": {  
  "text": "${text}"  
}  
}
```

callId、provId和busiType为系统自动生成，无需关注。

2.6.5.3.3 /chatbot/rest/tuc/v1/recommendFaq

接口功能

FAQ推荐接口。

根据请求中的文本匹配到推荐的知识列表。

请求入参

表 2-37

参数	类型	是否必选	描述
user	String	必选	发起问题的用户ID。
sentence	String	必选	需要进行推荐FAQ匹配的句子。长度不超过1024个字符。
language	String	必选	语言。 当前支持如下四种： <ul style="list-style-type: none">• en_US: 英语• ar: 阿拉伯语• es_ES: 西班牙语• zh_CN: 中文• fr_FR: 法语
threshold	Double	可选	FAQ置信度阈值。 缺省0。如果出现数字的话，系统仅返回置信度大于该值的FAQ。

请求出参

参数	类型	描述
recommends	List[FaqAnswer]	返回的FAQ结果集。

单个FaqAnswer的字段说明如下：

参数	类型	描述
faqGroupId	int	问答组Id
faqGroupName	String	问答组名称
faqId	int	问答对Id
question	String	问题
answers	List<String>	答案列表
prob	double	概率，置信度 >0

请求消息样例

```
{
  "user": "${user}",
  "sentence": "${sentence}",
  "language": "${language}",
  "threshold": "${threshold}"
}
```

2.6.5.3.4 /chatbot/rest/tuc/v1/qualityInspection/qiOnline/recognize

接口功能

在线质检接口

请求入参

表 2-38

参数	类型	是否必选	描述
role	String	可选	角色 {staff,customer,operator,user}
beginTime	long	可选	开始时间
endTime	long	可选	结束时间
callId	String	必选	呼叫id

参数	类型	是否必选	描述
content	int	必选	内容
language	int	必选	语种{zh_CN, en_US}

请求出参

参数	类型	描述
role	String	角色
emotion	EmotionResult	识别类型
dialogRules	List<DialogRule>	对话规则
silenceRules	List<SilenceRules>	静默规则
speedRules	List<SpeedRules>	语速规则
interposalsRules	List<InterposalsRules>	抢插话规则

单个EmotionResult的字段说明如下：

参数	类型	描述
score	int	分数
emotionType	String	positive/negative

单个DialogRule的字段说明如下：

参数	类型	描述
id	String	规则ID
name	String	规则名称max=128
description	String	规则描述max=1024
severity	String	规则类型{normal,critical}
min	int	至少要出现几个对话逻辑，取值范围：[1, 100]
score	int	规则分数[-100,100]
method	String	规则是正面表列 or 负面表列 {positive,negative}

参数	类型	描述
callBegin	long	开始发话时间
callEnd	long	结束发话时间

单个SilenceRules的字段说明如下：

参数	类型	描述
id	String	规则ID
name	String	规则名称
score	int	分数[0,100]
silenceSeconds	int	静默时长[1,-]
silenceTimes	int	静默次数[1,-]
exception	SilenceException	group之间的表达式
callBegin	long	对话开始时间
callEnd	long	对话结束时间

单个SpeedRules的字段说明如下：

参数	类型	描述
id	String	规则ID
name	String	规则名称（最长64）
minSpeed	int	最小速度[1,220]
maxSpeed	int	最大速度[1,-]
score	int	分数[-100,0]
callBegin	long	开始发话时间
callEnd	long	结束发话时间

单个InterposalsRules的字段说明如下：

参数	类型	描述
id	String	规则ID
name	String	规则名称max=128

参数	类型	描述
score	int	规则分数[-100,0]
interposalTimes	int	抢插话次数[1,10000]
interposalSeconds	int	抢插话时间[1,10000]
callBegin	long	开始发话时间
callEnd	long	结束发话时间

请求消息样例

```
{
  "role": "${role}",
  "beginTime": "${beginTime}",
  "endTime": "${endTime}",
  "callId": "${callId}",
  "content": "${content}",
  "language": "${language}"
}
```

2.6.5.3.5 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/feedback

接口功能

满意度反馈接口。

请求入参

参数	类型	是否必选	描述
accessCode	String	必选	接入码
callId	String	必选	呼叫id
interactId	String	必选	交互id
satisfaction	int	必选	是否满意
reason	String	可选	不满意原因

请求出参

参数	类型	描述
errorCode	String	错误码
errorMsg	String	错误信息

请求消息样例

```
{
  "accessCode": "${accessCode}",
  "callId": "${callId}",
  "interactId": "${interactId}",
  "satisfaction": "${satisfaction}",
  "reason": "${reason}"
}
```

2.6.5.3.6 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/textClassify

接口功能

文本分类接口。

请求入参

表 2-39 请求入参说明

参数	类型	是否必选	描述
language	String	必选	语言，允许取值： zh_CN
text	String	必选	识别文本

请求出参

参数	类型	描述
results	List<TextLabel>	请参见 表2-40

表 2-40 单个 TextLabel 的字段说明

参数	类型	描述
label	String	标签
probability	Double	置信度

请求消息样例

```
{
  "language": "${language}",
  "text": "${text}"
}
```

2.6.5.3.7 /chatbot/rest/tuc/v1/nlp/detectEntity

接口功能

实体识别接口。

请求入参

参数	类型	是否必选	描述
language	String	必选	语言，允许取值： zh_CN en_US ar es_ES pt_BR th_TH multi fr_FR
sentence	String	必选	识别文本

请求出参

参数	类型	描述
entityMsgV2List	List<EntityMsgV2>	请参见 表2-41
count	int	识别的实体的数量

表 2-41 单个 EntityMsgV2 的字段说明

参数	类型	描述
FORMAT_RAW	String	格式
id	int	id
citation	String	实体的引用名称 例如，系统实体中地址的引用名称 @system.address

参数	类型	描述
type	int	实体类型 <ul style="list-style-type: none">• -1: 系统或环境实体, 非用户实体• 0: 一般实体• 1: 组合实体• 2: 规则实体• 3: 通过Lodas识别的实体
userEntity	boolean	是否为用户实体
envEntity	boolean	是否为环境实体
beginIndex	int	识别到实体值, 在输入语句中的开始序号
endIndex	int	识别到实体值, 在输入语句中的结束序号
values	Map<String,String>	具体识别出的实体值对 实体种类: 实体值 例如: "@system.address": "湖南省长沙市岳麓区"
formats	List<String>	识别到实体的引用格式的列表 例如: ["raw","province"], "raw"为原始值, "province"为省份。
synonyms	List<String>	近义词

请求消息样例

```
{  
  "language": "${language}",  
  "sentence": "${sentence}"  
}
```

2.6.5.3.8 /chatbot/rest/tuc/v1/qualityInspection

接口功能

智能实训接口, 在Lodas上部署并训练实训模型后, 通过智能IVR中的业务接口调用, 将用户语音文本信息发送给LODAS, 获取智能引擎将评分结果。借助智能化能力, 建设一体化系统, 实现客户机器人仿真来电实训、答复准确率自动评估、操作准确性自动评估等能力。实现新员工上岗前实试与鉴定、重难点业务能力训练与鉴定、在岗员工转岗训练与鉴定、待岗员工复岗训练与鉴定, 从员工角度、系统角度、运营角度提升工作效能。

请求入参

表 2-42 请求体参数

参数	类型	是否必选	描述
language	String	必选	语种，当前支持 中文：zh_CN 英文：en_US
channelType	String	必选	质检类型： 实训评分：exam
speeches	Json String	必选	需要评分的对话内容 channelType为实训评分时，为试题id和座席的回答。 例如： "speeches": "{\"examID \": \"jsex001\", \"speech \": \"*****\"}" 使用变量的方式： "speeches": "{\"examID\": \"\${ examID} \", \"speech\": \"\${ speech}\"}"
callTime	Long	必选	对话时间戳，精度为秒。 实训评分场景，时间戳输入-1，无实际意义。

请求出参

表 2-43 响应体参数

参数	类型	描述
examResponse	ExamResponse	实训评分结果，实训评分时返回
qiResponse	QiResponse	质检评分结果，普通质检时返回 (质检评分场景，暂不使用)

表 2-44 examResponse 字段说明

参数	类型	描述
examId	String	考题Id
score	Integer	考题得分（不包含敏感词）
answerRules	List Object	回答涉及的考察点及得分详情
sensitiveWordRules	sensitiveWordRuleMatch	回答涉及的敏感词以及扣分

表 2-45 answerRules 字段说明

参数	类型	描述
positiveAnswer	String	该正向考察点答案
positiveWeight	Float	该正向考察点权重
positiveScore	Float	该正向考察点得分
negativeAnswer	String	对应负向考察点答案
negativeWeight	Float	对应负向考察点权重
negativeScore	Float	对应负向考察点得分

表 2-46 sensitiveWordRules 字段说明

参数	类型	描述
id	String	敏感词id
name	String	敏感词内容
score	Integer	敏感词得分
beginTime	Long	实训内容开始时间戳，精度为秒
endTime	Long	实训内容结束时间戳，精度为秒
speechId	Integer	实训内容Id

请求消息样例

```
{  
  "language": "zh_CN",  
  "channelType": "exam",  
  "speeches": [{"examID": "${examID}","speech": "${speech}"}],  
}
```

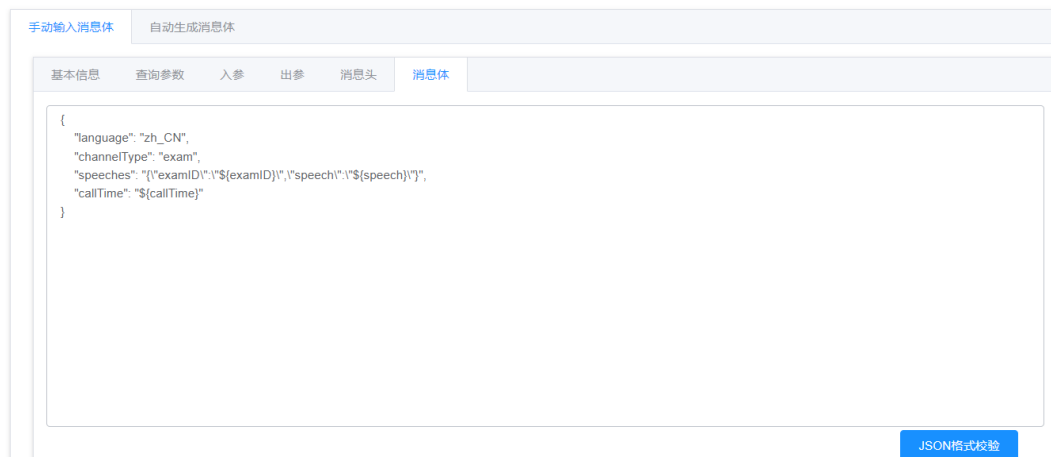
```
"callTime": "${callTime}"  
}
```

响应消息样例

```
{  
  "examResponse": {  
    "examId": "TQ5",  
    "score": 80.0,  
    "answerRules": [  
      {  
        "positiveAnswer": "18号的正向",  
        "positiveWeight": 0.5,  
        "positiveScore": 40.0,  
        "negativeAnswer": null,  
        "negativeWeight": 0.0,  
        "negativeScore": 0.0  
      },  
      {  
        "positiveAnswer": "18号的正向",  
        "positiveWeight": 0.5,  
        "positiveScore": 40.0,  
        "negativeAnswer": null,  
        "negativeWeight": 0.0,  
        "negativeScore": 0.0  
      }  
    ],  
    "sensitiveWordRules": {  
      "sensitiveWordRuleMatch": []  
    }  
  },  
  "qiResponse": null  
}
```

输入参数配置样例

在手动输入消息体中，输入请求消息样例，使用\${变量名称}的变量将自动出现在入参界面中。





输出参数配置样例

参数	路径	描述
score	\$.examResponse.score	考题得分（不包含敏感词）， 实训评分时返回



2.6.5.4 内置函数

在智能IVR流程编排过程中，可以依据实际需要使用内置函数对流程中的变量进行分割、截取等操作。

- 使用如下内置函数进行多重运算时，子表达式要加括号。
- 条件表达式中，使用==判断，仅适用于字符和数字，不适用于对象和列表(null判断除外)。

表 2-47 内置列表

函数名	描述
length()	获取字符串长度。 使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为：abcde，您可以通过如下表达式获取流程变量Answer的字符串长度：FLOW.Answer.length()，结果为5。

函数名	描述
size()	<p>当变量为数组和对象时获取其中的元素个数。</p> <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为：[1, 2, 3, 4, 5]，您可以通过如下表达式获取流程变量Answer的字符串长度： FLOW.Answer.size()，结果为5。</p> <p>说明 流程变量定义的对象和数组，若没有设置缺省值也没有赋值，则值不会为null，且size为0。</p>
divideString(index, “分割符”)	<p>字符串分割。</p> <ul style="list-style-type: none">index：从1开始，表示取第几个字符。分割符：若分隔符为"."、"\$"、"+"、" " 和 "*" 等正则特殊字符，需要使用方括号包装，例： FLOW.XXX.divideString(index,"[+]") <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为： { "UniqueID": "123", "ServiceID": "1234", "orderid": "12345" } ，如果您需要获取流程变量Answer的"orderid": "12345"，请使用如下表达式：FLOW.Answer.divideString(3, “,”)</p> <p>说明 列表或对象使用中括号或者点取值后，若需要调用divideString内置函数，则应先先将值缓存至字符型流程变量，再进行调用。</p>
substring(beginIndex, endIndex)	<p>字符串截取。</p> <ul style="list-style-type: none">beginIndex：从0开始，0表示第1个字符，表示从第几个字符开始截取。endIndex：表示到第几个字符结束截取，不包含endIndex对应的字符。 <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为："orderid": "12345"，如果您需要获取流程变量Answer的12345，请使用如下表达式： FLOW.Answer.substring(11, 16)</p>
startsWith("xxx")	<p>判断变量是否以某个字符串开头。</p> <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为：abcde，如果您需要判断流程变量Answer是否以字符a开头，请使用如下表达式： FLOW.Answer.startsWith("a")，结果为是，通常用于条件表达式。</p>
endsWith("xxx")	<p>判断变量是否以某个字符串结尾。</p> <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为：abcde，如果您需要判断流程变量Answer是否以字符e结尾，请使用如下表达式： FLOW.Answer.endsWith("e")，结果为是，通常用于条件表达式。</p>

函数名	描述
null值的判断	<p>判断变量是否等于null值。</p> <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Answer，FLOW.Answer的值为：null。如果您需要判断流程变量Answer是否为null，请使用如下表达式： FLOW.Answer==null或FLOW.Answer!=null</p>
加法运算：+	<p>可通过加法运算进行如下运算：</p> <ul style="list-style-type: none">• 字符串+字符串=字符串拼接• 字符串+整型=字符串拼接• 整型+整型=加法计算 <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Str，FLOW.Str的值为：“123”，有一个流程变量Num，FLOW.Num的值为：123， 如果您使用如下表达式：FLOW.Str+FLOW.Num，结果为字符串：“123123”。</p>
除法运算：/	<p>对数字进行除法。</p> <p>使用场景示例：例如有一个流程变量Num1，一个流程变量Num2，如果您使用如下表达式：FLOW.Num1/ FLOW.Num2，将其结果赋值给另外一个流程变量result，要求流程变量result必须为浮点型。</p>
put()	<p>给对象添加属性。</p> <p>使用场景示例：例如有一个对象型的流程变量FLOW.person值为{"name":"Jack"}，那么可以在缓存变量处，通过FLOW.person.put("age","18")为FLOW.person添加age属性。同时，将结果{"name":"Jack","age":"18"}缓存到任何对象型的变量。若有一个整型的流程变量FLOW.age值为18，也可通过FLOW.person.put("age",FLOW.age)的方式，添加结果为{"name":"Jack","age":18}。</p> <p>说明 FLOW.person.put(key,value)，key和value都可以为变量名。若value为常量，则不管是否加了双引号，都会默认将属性值设置为字符型，若value为变量，则以变量的类型为准。</p>
add()	<p>给列表添加元素。</p> <p>使用场景示例：例如有一个列表型的流程变量FLOW.arrayList值为[1]，那么可以在缓存变量处，通过FLOW.arrayList.add(2)为FLOW.arrayList的末尾添加一个值为"2"的元素。同时，将结果[1,"2"]缓存到任何列表型的变量。若有一个整型流程变量FLOW.num值为"18"，也可通过FLOW.arrayList.add(FLOW.num)的方式，添加结果为[1,18]。</p> <p>说明 FLOW.arrayList.add(value)，value可以为变量名。若value为常量，则不管是否加了双引号，都会默认将值设置为字符型，若value为变量，则以变量的类型为准。</p>

表 2-48 字符串操作方法

函数名	描述
strSplit()	<p>根据给定的分割符拆分字符串。</p> <p>函数返回对象为数组类型，保存拆分后的字符串数组。包含两个参数：第一个为待拆分的字符串，第二个为分割符。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str值为"aa,cc,dd,ee"，那么可以在方法调用处，通过调用strSplit方法，根据给定的分割符“，”拆分字符串。同时，将分割结果缓存到任何列表型的变量(FLOW.array)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。方法参数填入时不需要加引号(下同)。</p> 
strSubstring()	<p>提取子字符串。</p> <p>函数返回对象为字符串类型，为截取的字字符串。包含三个参数：第一个为待截取的字符串，第二个为开始下标（整型），第三个为结束下标（整型）。（下标从0开始，不包含结束下标字符）。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str值为"abcdef"，那么可以在方法调用处，通过调用strSubstring方法，根据给定的下标截取子字符串。同时，将截取结果缓存到任何字符型的变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 


函数名	描述
strIndexOf()	<p>获取第一次出现指定字符串的下标。</p> <p>函数返回对象为下标值，整型。包含两个参数：第一个为待搜索的字符串，第二个为指定的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str值为"abcdef"，那么可以在方法调用处，通过调用strIndexOf方法，获取第一次出现指定字符串的下标。同时，将获取结果缓存到任何整型的变量 (FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
strStartsWith()	<p>检测字符串是否以指定的前缀开始。</p> <p>函数返回对象为检测结果，整型 0/1。包含两个参数：第一个为待检测的字符串，第二个为指定的前缀字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str值为"abcdef"，那么可以在方法调用处，通过调用strStartsWith方法，检测字符串是否以指定的前缀开始。同时，将检测结果缓存到任何整型的变量 (FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 



函数名	描述
strEndsWith())	<p>检测字符串是否以指定的后缀结束。</p> <p>函数返回对象为检测结果，整型 0/1。包含两个参数：第一个为待检测的字符串，第二个为指定的后缀字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str值为"abcdef"，那么可以在方法调用处，通过调用strEndsWith方法，检测字符串是否以指定的后缀结束。同时，将检测结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
strParseJSON())	<p>将json字符串转换为对象。</p> <p>函数返回对象为转换之后的json对象，包含一个参数：待转换的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.strJson1值为Json格式的字符串{"a": "1", "b": "2"}，那么可以在方法调用处，通过调用strParseJSON方法，将字符串转成对象返回。同时，将结果缓存到任何对象类型的变量(FLOW.obj1)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

函数名	描述
strParseInt()	<p>将字符串转换为整型数字。</p> <p>函数返回对象为转换之后的整型数字，包含一个参数：待转换的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str1值为 "11"，那么可以在方法调用处，通过调用strParseInt方法，将字符串转成整形数字返回。同时，将结果缓存到任何整型的变量(FLOW.int1)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
strParseFloat()	<p>将字符串转换为浮点型数字。</p> <p>函数返回对象为转换之后的浮点型数字，包含一个参数：待转换的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str1值为 "0.56"，那么可以在方法调用处，通过调用strParseFloat方法，将字符串转成浮点型返回。同时，将结果缓存到任何浮点型的变量(FLOW.float1)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
strLength()	<p>获取字符串长度。</p> <p>函数返回对象为字符串的长度，整型。包含一个参数：待计算长度的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str1值为"qwer"，那么可以在方法调用处，通过调用strLength方法，检测字符串的长度。同时，将结果缓存到任何整型的变量(FLOW.int1)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 


函数名	描述
strToUpperCase() se()	<p>将字符串小写字符转换为大写。</p> <p>函数返回对象为转换之后的字符串，包含一个参数：待转换的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str1值为"qwer"，那么可以在方法调用处，通过调用strToUpperCase方法，将字符串的所有字符转换为大写。同时，将结果缓存到任何整型的变量(FLOW.str1)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
strToLowerCase() se()	<p>将字符串大写字符转换为小写。</p> <p>函数返回对象为转换之后的字符串，包含一个参数：待转换的字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个字符型的流程变量FLOW.str1值为"QWER"，那么可以在方法调用处，通过调用strToLowerCase方法，将字符串的所以字符转换为小写。同时，将结果缓存到任何整型的变量(FLOW.str1)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

表 2-49 数组操作方法

函数名	描述
arrayAdd()	<p>向数组中添加一个元素。</p> <p>函数返回对象为添加的结果，如果添加成功返回1，否则返回0。包含三个参数：第一个为待添加的数组，第二个为添加的位置（默认尾部），第三个为添加的元素；该函数将修改待添加的数组。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[1,2,3,4]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayAdd方法，为FLOW.array添加元素，第二个参数可以指定添加的位置(索引)。同时，将添加结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)，添加成功后将修改FLOW.array变量的值并存入缓存中，此时FLOW.array的值为[1,2,3,4,5]，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

函数名	描述
arrayAddAll()	<p>向数组中添加另一个集合的所有元素。</p> <p>函数返回对象为添加的结果，如果添加成功返回1，否则返回0。包含三个参数：第一个为待添加的数组，第二个为添加的位置（默认尾部），第三个为添加的元素；该函数将修改待添加的数组。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[1,2,3,4]和FLOW.array2值为[5,6,7,8]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayAddAll方法，为FLOW.array添加另一个集合中的元素，第二个参数可以指定添加的位置(索引)。同时，将添加结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)，添加成功后将修改FLOW.array变量的值并存入缓存中，此时FLOW.array的值为[1,2,3,4,5,6,7,8]，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
arrayContains()	<p>判断元素是否在数组中。</p> <p>函数返回对象为判断的结果，如果包含结果返回1，否则返回0。包含两个参数：第一个为待检测的数组，第二个为待判断的元素。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayContains方法，判断所给定的元素是否包含在FLOW.array变量中。同时，将返回结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

函数名	描述
<p>arrayGet()</p>	<p>通过索引值获取数组中的元素。</p> <p>函数返回对象为数组的元素，包含两个参数：第一个为待使用的数组，第二个为数组下标。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayGet方法，从FLOW.array变量获取给定下标的值。同时，将返回结果缓存到给定的变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
<p>arrayRemoveIdx()</p>	<p>删除数组中的指定下标元素。</p> <p>函数返回对象为删除的结果，如果删除成功返回1，否则返回0。包含两个参数：第一个为待使用的数组，第二个为删除数组下标。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayRemoveIdx方法，删除FLOW.array变量指定下标的元素。同时，将删除结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)，删除成功后将修改FLOW.array变量的值并存入缓存中，此时FLOW.array的值为[a,b,d]，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 


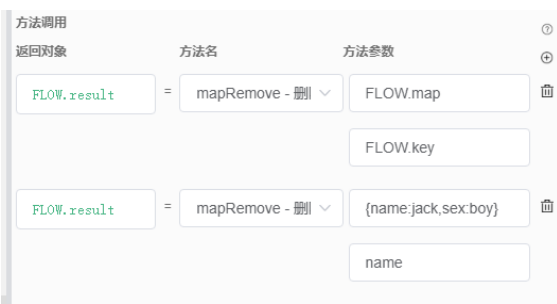
函数名	描述
arrayRemoveAllIdx()	<p>删除数组中指定下标集合对应的元素。</p> <p>函数返回对象为删除的结果，如果删除成功返回1，否则返回0。包含两个参数：第一个为待使用的数组，第二个为指定集合。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d,e,f]和FLOW.indexArray值为[2,3,4]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayRemoveAllIdx方法，为FLOW.array删除存在另一个集合中的索引对应的值，第二个参数可以指定删除的索引集合。同时，将删除结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)，删除成功后将修改FLOW.array变量的值并存入缓存中，此时FLOW.array的值为[a,b,f]，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p>  <p>说明 FLOW.indexArray为第一个列表型变量FLOW.array的索引集合，只支持非负整数，且集合中的值不得超过FLOW.array的最大索引值。</p>
arrayClear()	<p>删除数组中的所有元素。</p> <p>函数返回对象为void，输入框灰化不可编辑。包含一个参数：待清理的数组。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayClear方法，为FLOW.array删除数组中的所有元素。同时，调用方法后将修改FLOW.array变量的值并存入缓存中，此时FLOW.array的值为[]，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值。</p> 

函数名	描述
<p>arraySize()</p>	<p>获取数组的长度。</p> <p>函数返回对象为数组长度，整型。包含一个参数：为待计算长度的数组。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d,e,f]，那么可以在方法调用处，通过调用arraySize方法，获取FLOW.array数组的长度。同时，将获取结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
<p>arraySubList())</p>	<p>截取并返回数组中的一部分。</p> <p>函数返回对象为子数组，包含三个参数：第一个为待截取的数组，第二个为截取起始位置，第三个为截取结束位置。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d,e,f]，那么可以在方法调用处，通过调用arraySubList方法，截取FLOW.array数组中的一部分。同时，将截取结果缓存到任何列表型的变量(FLOW.subArray)，截取到的值FLOW.subArray为[c,d,e]，截取的区间为左闭右合区间。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

函数名	描述
arrayJoin()	<p>将数组转成字符串。</p> <p>函数返回对象为转换后的字符串。包含两个参数：第一个为待转换的数组，第二个为连接字符串。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个列表型的流程变量FLOW.array值为[a,b,c,d]，那么可以在方法调用处，通过调用arrayJoin方法，将数组中的元素通过给定的符号转成字符串。同时，将转换结果缓存到任何字符型的变量(FLOW.result)，下方示例处返回结果值为a=b=c=d。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

表 2-50 增加对 Map 的操作方法

函数名	描述
mapPut()	<p>向map中添加一个元素。</p> <p>函数返回对象逻辑为如果key不存在，则返回null，如果存在则返回原先被替换的value值，对象类型。函数包含三个参数：第一个为待添加的map，第二个为key（仅支持字符串类型），第三个为添加的元素。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个对象型的流程变量FLOW.person值为{"name":"Jack","sex":"boy"}，那么可以在方法调用处，通过调用mapPut方法，为FLOW.person添加元素值。同时，将添加结果缓存到变量(FLOW.result)，添加成功后将修改FLOW.person变量的值并存入缓存中，此时FLOW.person的值为{"name":"Jack","sex":"boy","age":"25"}，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p>  <p>说明</p> <p>对于手动赋值的一个对象型的变量，输入框参数值处不能使用双引号，通过参数支持的流程变量则不同，可参照上方用例</p> <p>如果要向对象型变量中添加一个列表数据，则第三个参数只能使用预先定义好的变量，不可使用输入框直接输入数组，输入框输入默认为字符串类型。</p>

函数名	描述
mapGet()	<p>获取map中指定键映射的值。</p> <p>函数返回对象为指定键映射的值。函数包含两个参数：第一个为待处理的map，第二个为key（仅支持字符串类型）。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个对象型的流程变量FLOW.person值为{"name":"Jack","sex":"boy"}，那么可以在方法调用处，通过调用mapGet方法，获取map中指定键映射的值。同时，将获取结果缓存在变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 
mapRemove()	<p>删除map中指定键值对。</p> <p>函数返回对象为此映射先前与该键关联的值；如果该映射不包含该键的映射,则返回null。包含两个参数：第一个为待处理的map，第二个为key（仅支持字符串类型）。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个对象型的流程变量FLOW.person值为{"name":"Jack","sex":"boy"}，那么可以在方法调用处，通过调用mapRemove方法，删除map中指定键值对。同时，将删除结果缓存在变量(FLOW.result)，删除后将修改FLOW.person变量的值并缓存中，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值和手动赋值。</p> 

函数名	描述
mapClear()	<p>清空map的所有键值对。</p> <p>函数返回对象为void，输入框灰化不可编辑。包含一个参数：待清理的map。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个对象型的流程变量FLOW.person值为{"name":"Jack","sex":"boy"}，那么可以在方法调用处，通过调用mapClear方法，清空map的所有键值对。同时，调用方法后将修改FLOW.person变量的值并存入缓存中，直到该流程结束或者再一次修改它的值。该方法调用的参数支持变量赋值。</p> 
mapSize()	<p>获取map的所有key的数量。</p> <p>函数返回对象为map中key的数量，整型。包含一个参数：为待计算数量的map。</p> <p>使用场景示例：</p> <p>例如有一个对象型的流程变量FLOW.person值为{"name":"Jack","sex":"boy"}，那么可以在方法调用处，通过调用mapSize方法，获取map的所有key的数量。同时，调用方法后将获取结果缓存到任何整型的变量(FLOW.result)。该方法调用的参数支持变量赋值。</p> 

2.6.6 常见问题

智能IVR使用过程中出现的一些常见问题。

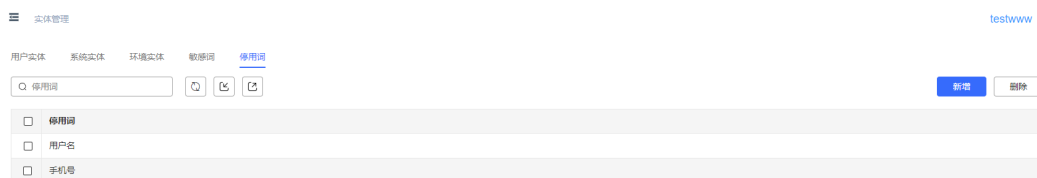
2.6.6.1 为什么要配置停用词？

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。

图 2-175 停用词列表



2.6.6.2 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语义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。

2.6.6.3 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，因此需要在放音前手工处理，将格式进行转换。

解决方法

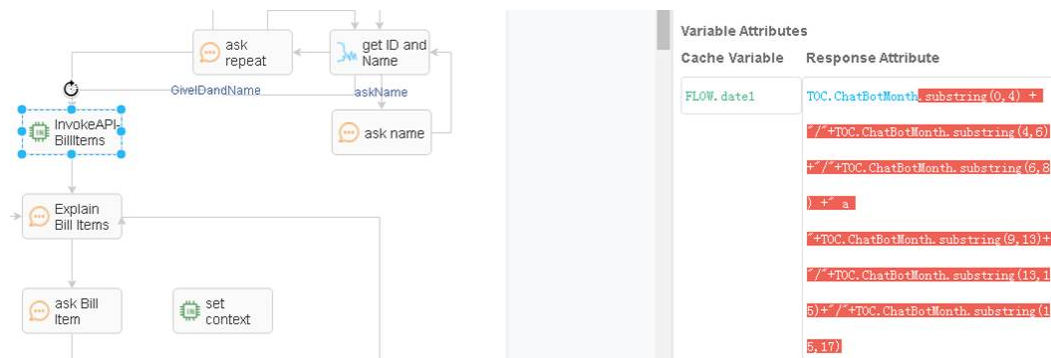
在语义识别图元后添加一个业务接口调用图元，将语义识别图元中的槽位变量的值通过Java的字符串处理函数substring()进行格式转换和拼接。

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2.6.5.2 参数。



2.6.6.4 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。

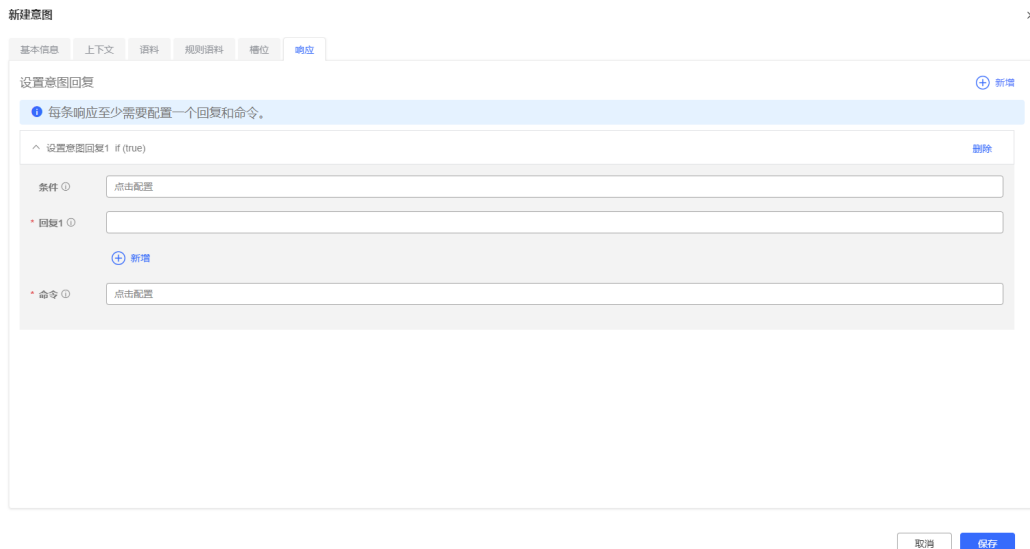
根据当前ODFS的处理方式，如果使用意图模板的槽位必填校验，则会造成修改后的槽位信息不能立刻修改；而如果使用清除上下文重新填槽位，则不需要修改的槽位也会被清空。

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：

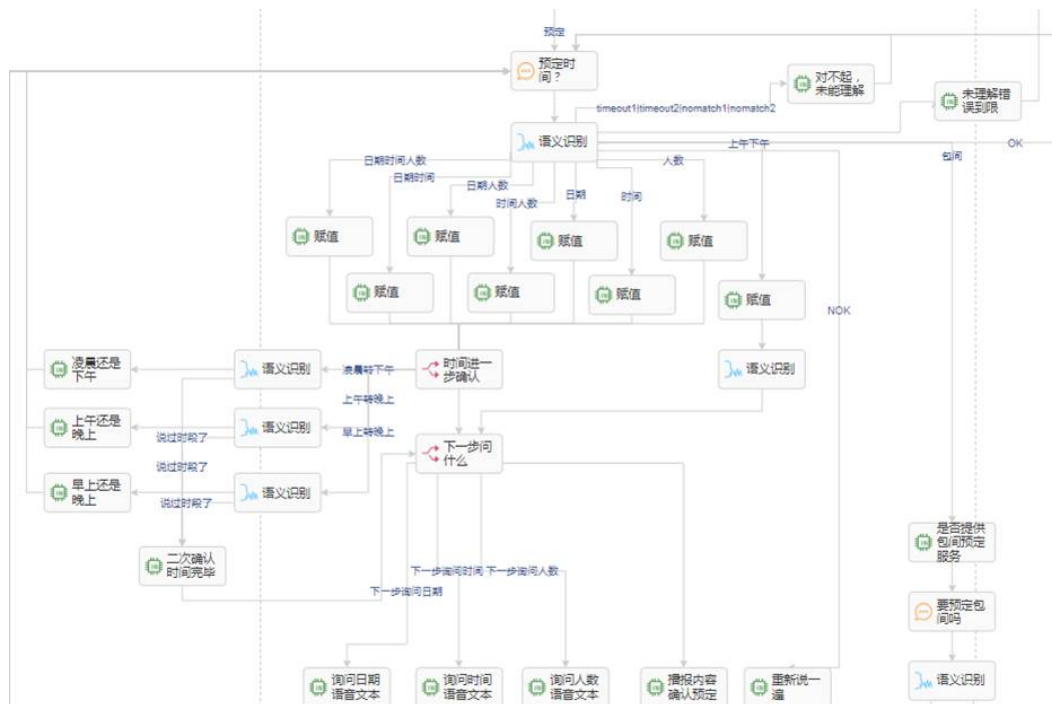
步骤1 在意图模板配置时，将所有的槽位都设置成非必选槽位，这样不会使TUC在一个意图里缓存已填槽位。等待下次交互获取下一个槽位信息，避免了槽位已填就不能修改的问题。

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

2.6.6.5 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。

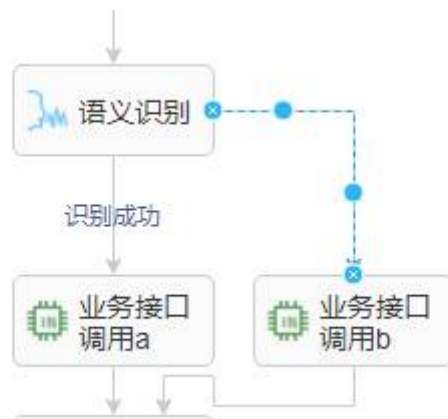
根据上述分析，造成错误的原因可能如下：

- 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

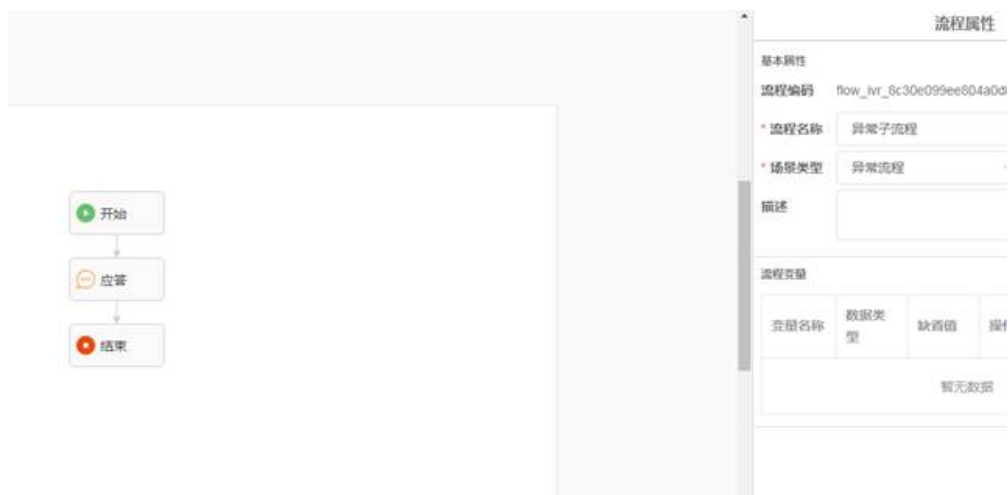
解决方法

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。图元后续的连接线，没有选择条件时，就是默认分支，这个分支的连接线务必要处理。



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版本和8.10.0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2-176所示。

图 2-176 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

2.6.6.6 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，上述规则就不能满足了。

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。

2.6.6.7 如何配置可以匹配任一字符串的实体？

系统预置的“system.any”实体只能返回用户整句话，不能实现一句话中的某个槽位返回。如果需要单独获取一句话中的某个槽位，需要进行规则开发。如果程序员说：加个按钮，长度5厘米，高度2厘米，按钮名称是点击；也可能说，加个按钮，按钮名称是点击，长度5厘米，高度2厘米，如何区分按钮名称到底是“点击”，还是“点击，长度5厘米，高度2厘米”，可通过规则实体定义规则，正确提取实体。

2.6.6.8 哪些因素造成 ASR 识别不准确？

1. 口音混杂，例如英式和美式混杂。
2. 语音质量差，例如网络丢包抖动造成接收到的语音质量低。

2.6.6.9 如何实现传递拆线原因码给指定业务接口？

有时候，业务需要我们在呼叫拆线时调用指定的接口，上报拆线原因码等信息。实现这个功能的要点，除了在接口管理定义指定的接口，还需要做一个异常流程，以及通过一个全局变量记录流程拆线的原因。

首先，需要明确一下呼叫拆线原因的分类。从呼叫参与主体角度可以分为三类：

- 一是用户主动挂机拆线
- 二是流程正常逻辑结束的拆线
- 三是流程异常结束的拆线

本文将介绍如何配置流程、变量和接口来给指定接口上报这三类拆线的原因码，这里约定流程正常逻辑结束拆线原因码为0，流程异常结束拆线原因码为1，用户主动挂机拆线原因码为2。

步骤1 定义全局变量标识拆线原因。

添加一个全局变量，一定要填写缺省值，且值为用户主动挂机拆线的原因码。例如名称为release_type，数据类型字符型，缺省值为2，如下图：

release_type	字符型	2	去编辑	自删除
--------------	-----	---	---------------------	---------------------

步骤2 添加异常流程并设置异常拆线的原因码。

参考2.6.2.5 添加流程，创建一个流程，场景类型一定要选择异常流程。通常，异常流程要有一个应答图元，用于播放一段因为流程进入异常给用户造成不便的礼貌用语，例如Sorry, We are facing some technical issues, Please try after some time. Thank you.

然后，就可以用业务接口图元来给上面的全局变量赋值，标识为流程异常拆线的原因码，我们这里就设置为1；最后，走到结束图元，来结束已经走到异常流程的呼叫。



步骤3 正常流程结束图元前设置正常拆线的原因码。

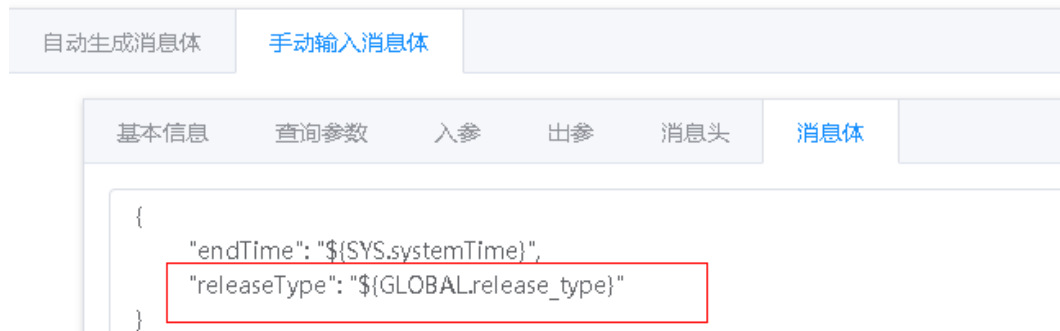
不需要改变现有正常流程的逻辑，只需要在正常流程结束图元前面，增加一个业务接口调用图元，给上面的全局变量赋值，标识为流程正常拆线的原因码，我们这里就设置为0。例如：



步骤4 指定接口的参数配置。

参考4.1.1章节，根据业务提供的接口信息，添加业务接口，唯一特殊的地方，就是要上面标识拆线原因码的变量作为消息体的入参配置到接口中，例如下图：

编辑业务接口配置



步骤5 主流程结束图元调用指定接口。

参考2.6.5.1.2 **结束图元**，对主流程的结束图元调用已经配置的接口，就可以实现流程拆线后调用指定接口上报不同的拆线原因码。



----结束

2.6.6.10 如何配置语种识别接口?

OIAP提供语种识别接口，在流程中可以配置业务接口调用图元进行语种识别接口调用。此接口支持中文、英语、阿拉伯语、西班牙语四种语言识别。在OIAP多语种流程配置中，语种识别接口的配置必不可少。

步骤1 在接口图元中新增语种识别接口。

1. 在“资源管理 > 业务接口”中新增接口。输入接口名称“语种识别接口”，选择自动生成消息体，请求方法为TUC，接口代码/chatbot/u-route/api/langid/identify

新增业务接口配置

×

自动生成消息体 手动输入消息体

基本信息 查询参数 入参 出参 消息头 消息体

* 接口名称 语种识别接口

业务代码

请求方法 TUC

* 请求URL /chatbot/u-route/api/langid/identify

接口代码 /chatbot/u-route/api/regularentity/detect
/chatbot/u-route/api/langid/identify
/chatbot/u-route/api/faq/testEnabledGroups
/chatbot/u-route/api/faq/recommend

描述

取消 确定

2. 输入入参，具体如图所示。

自动生成消息体 手动输入消息体

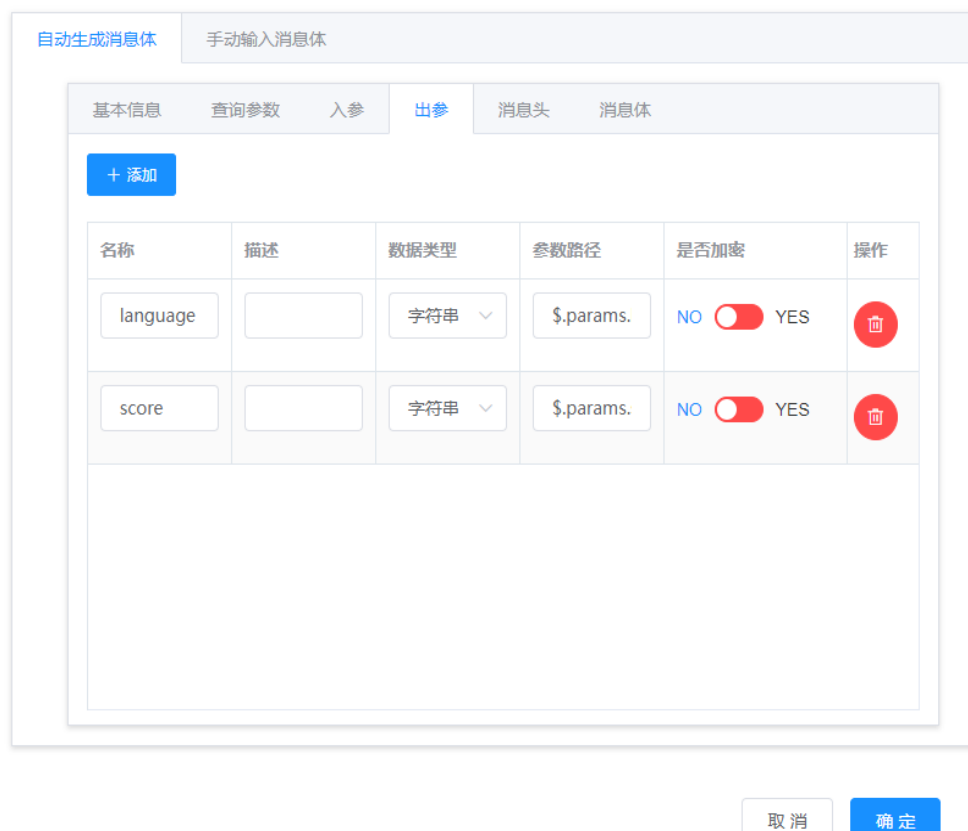
基本信息 查询参数 **入参** 出参 消息头 消息体

+ 添加

名称	描述	是否加密	操作
<input type="text" value="text"/>	<input type="text"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/> YES	🗑️

取消 确定

3. 输入出参，并确定添加，具体如图所示。



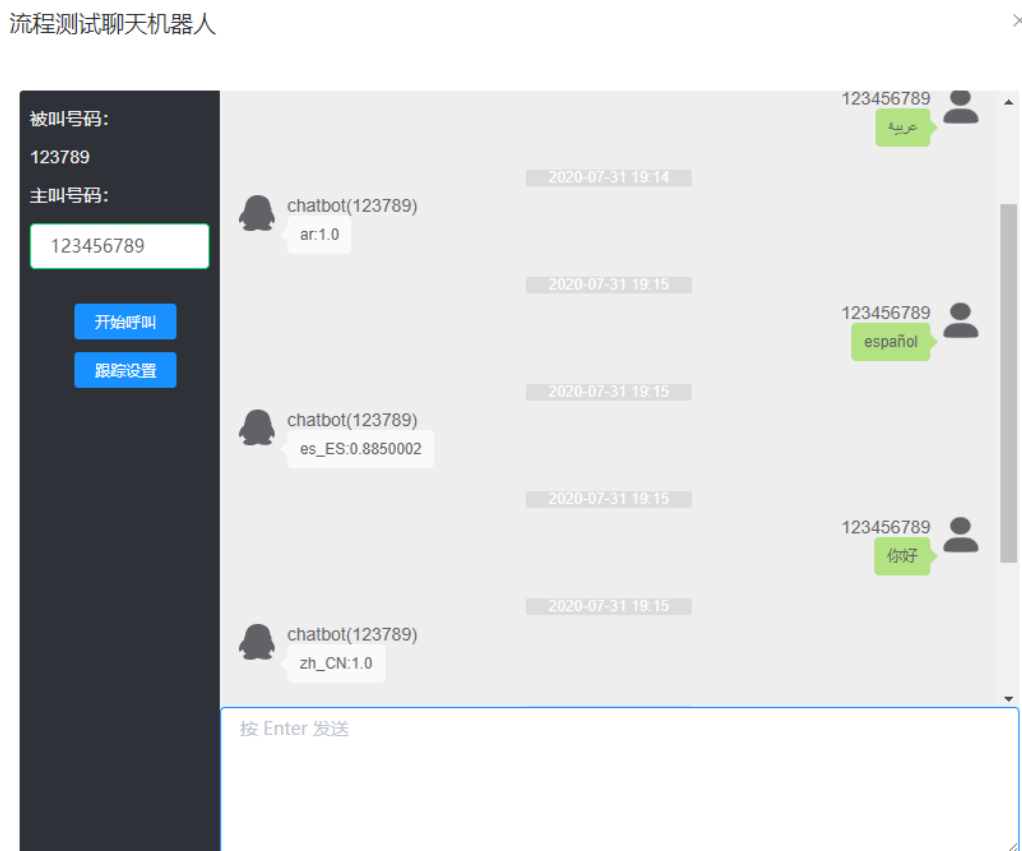
步骤2 在流程中使用此接口。

业务接口调用图元中调用接口选择语种识别接口，入参text填写为IVRREQUEST.input变量，在变量中可以直接引用出参language和score。



步骤3 测试结果。

呼叫结果如下。

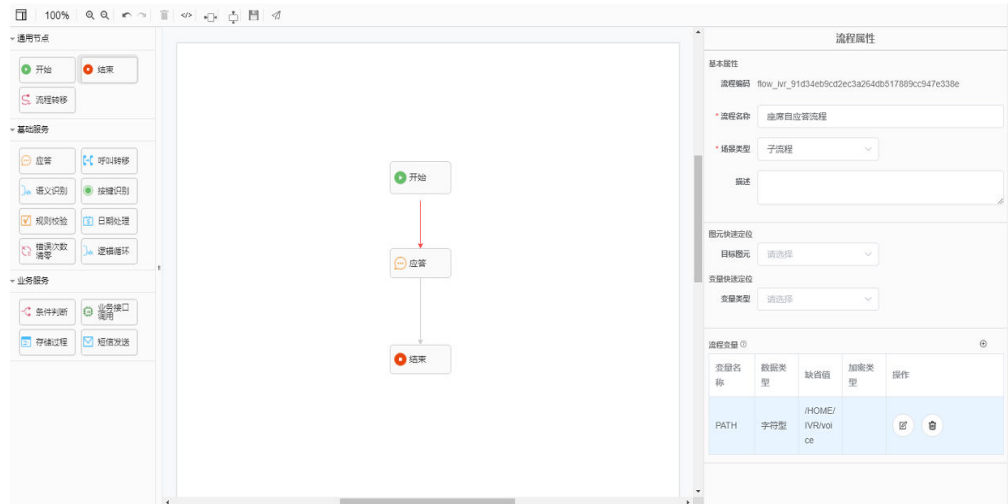


----结束

2.6.6.11 如何配置流程变量动态配置?

在集成环境下，资源模板管理界面，模板类型选择静态语音或者视频文件时，在模板类型后方有一个启动动态变量配置的按钮。开启后，在内容里支持输入流程变量。在业务流程中动态获取该流程变量的静态语音或视频文件路径。

1. 选择“流程管理>流程编排”，单击“添加”，新建流程。单击右下角“⊕”，新建流程变量，并单击保存。



- 选择“资源管理>资源模板”，在资源模板管理页面，单击“添加”，新建资源模板。单击“启用流程变量动态设置”，在模板内容处输入上一步新建的流程变量，格式为`${FLOW.流程变量名称}`，并保存。

说明

只有当模板类型为“静态语音”或者“视频文件”时，“启用流程变量动态设置”才显示。

新增模板

新增模板

* 模板名称: 语音应答模板

* 模板类型: 静态语音 启用流程变量动态设置

模板描述:

意图列表: 增加新意图

模板内容: 中文 | default | default | 添加/编辑模板内容

意图模板配置

中文|default|default

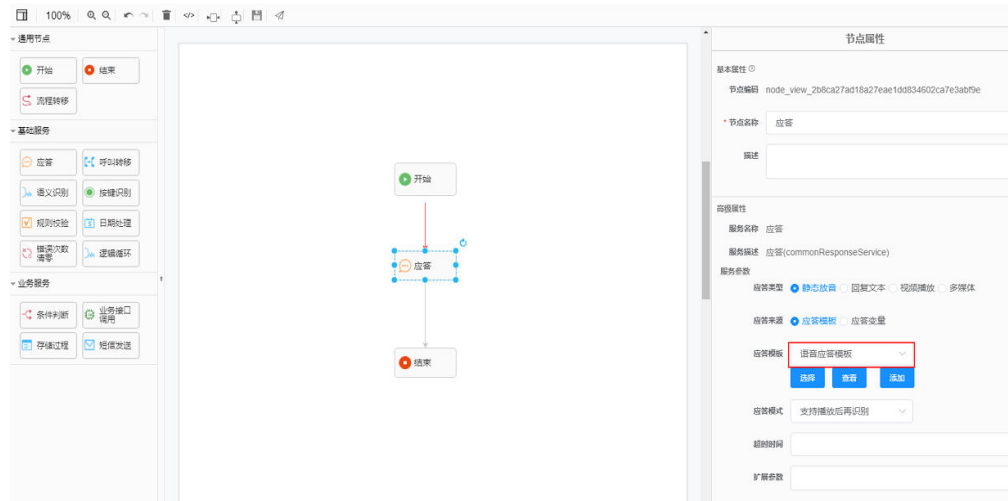
设置为默认

内容 1: 删除

新增模板内容

取消 确定

- 打开1中新建的流程，单击应答图元，设置服务参数。选择应答类型。单击应答模板下拉框，可选择上一步新建的资源模板，并保存。



2.6.6.12 如何使用规则语料?

规则语料，作为普通语料的一种补充，是基于规则来识别用户意图。拥有如下特点：

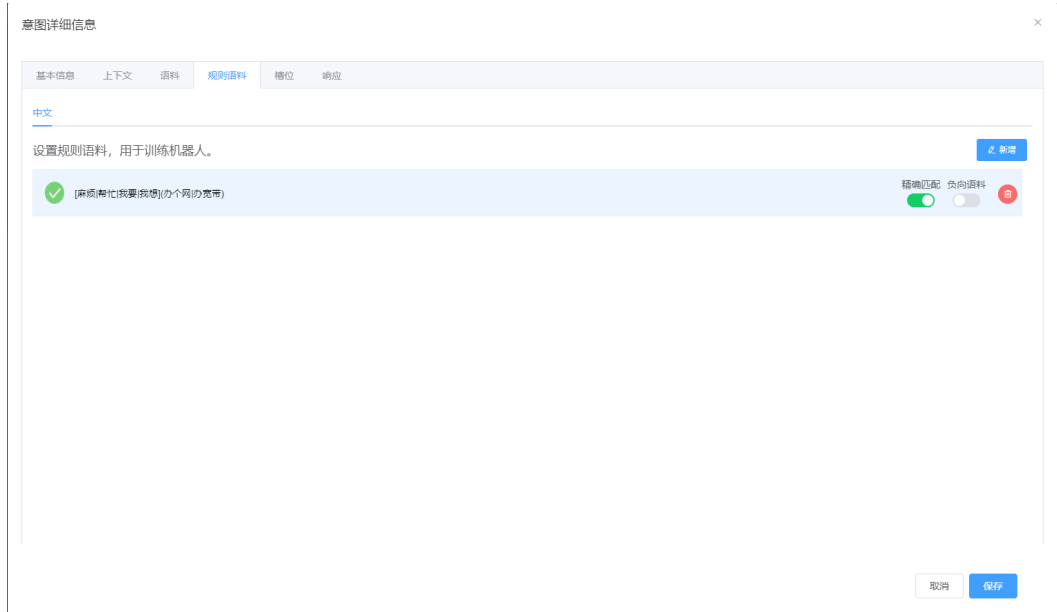
- 配置简单、直观、灵活，大幅度降低语料配置门槛。
- 在意图数量较多的时候可以有效防止误识别的情况发生。

操作步骤

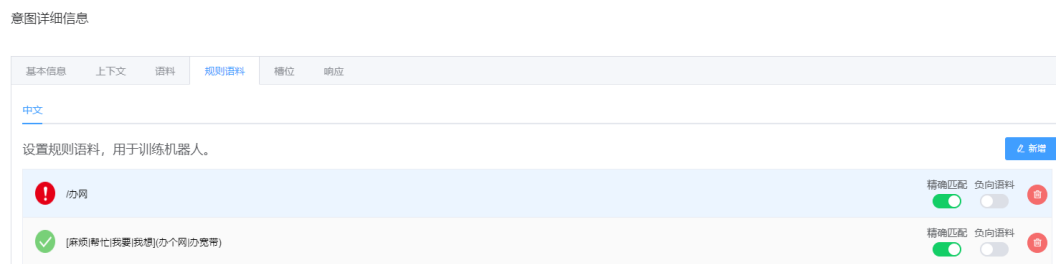
步骤1 进入意图管理界面。

名称	类型	知识及规则	描述	意图命令	状态	更新时间	操作
未知意图	未知意图	未设置		UNKNOWN_INTENT	未激活	2021-12-03 04:41:39	编辑 更多
敏感词	事件意图	未设置		SENSITIVE_WORDS	激活	2021-12-03 04:41:39	编辑 更多
清除上下文	事件意图	未设置			激活	2021-12-03 04:41:39	编辑 更多
仅清除当前意图上下文	事件意图	未设置			激活	2021-12-03 04:41:39	编辑 更多
eh	一般意图	未设置		DATE TIME jaa	激活	2022-01-10 10:06:59	编辑 更多
123	一般意图	未设置		312er	激活	2021-12-30 10:03:24	编辑 更多
123234	一般意图	未设置		312er	激活	2021-12-30 10:23:51	编辑 更多
123234r	一般意图	未设置		312er	激活	2021-12-06 09:11:21	编辑 更多
123234rk	一般意图	未设置		312er	激活	2021-12-06 09:11:44	编辑 更多
问过	一般意图	未设置		TIME	激活	2022-01-10 09:48:02	编辑 更多


步骤2 新建意图或打开现有意图，选择“规则语料”页签，单击“新增”添加规则语料。



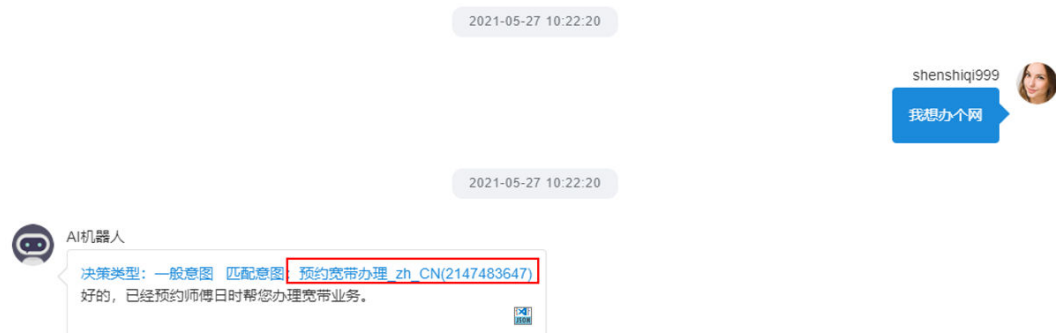
步骤3 语料左侧的标记可以提示规则格式是否正确，当配置不正确的时候，会提示出错信息。



步骤4 语料右侧的精确匹配按钮可以选择这条语料规则是否进行精确匹配。

步骤5 （可选）再次单击“新增”按钮可以新增另一条规则语料，单击语料最右侧的“”图标，可以删除该条语料，双击语料文字可以重新编辑该条语料。

步骤6 测试规则语料，输入对话和机器人聊天，测试配置的规则是否生效。当规则生效时，聊天窗口中显示意图置信度为大于等于1的整数。



📖 说明

当同时配置了普通语料和规则语料时，系统会优先匹配规则语料，当所有规则匹配失败时，才会匹配普通语料。

----结束

2.7 配置移动客服

租户管理员可以配置移动客服，实现呼入转接到指定技能队列或者号码上。

2.7.1（可选）配置呼入流程

如果需要客户呼入时直接将其转到之前已经提供服务的客户经理号码上，可配置该呼入流程。

前提条件

- 客户服务云和OIAP已完成互联。
- 您已经联系运维人员获取了API Fabric上移动座席和双呼接口的相关信息。

背景信息

该流程通过调用getCalledInfo从流程中获取呼入数据，然后根据呼入数据，决定将客户来话转指定号码或技能队列。

操作步骤

步骤1 添加一条语音文件，用于错误流程时的语音提示。

1. 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”，进入管理界面。
2. 单击“语种”，查看语种设置，选择需要设为默认的语种，单击其后的“设为默认”，并单击“确认”即可修改。




- 单击右上角“新增”，进入新增语音文件界面。
- 配置语音提示参数。
 - “名称”：自定义上传文件名称。
 - “使用场景”：选择“IVR”。
 - 选择“语音文件选择”，单击，选择本地的wav语音文件，单击“确认”，上传语音。如果您没有准备语音文件，也可选择“在线录音”。

图 2-177 新增语音文件



新增

*名称
error

*使用场景
IVR

语音文件选择 视频文件选择 文字转语音

英文 ⊖ +

文件上传 在线录音

请选择音频文件 

提示:重复上传相同文件,更改文件名或切换文件上传


目前仅支持wav格式的音频文件,文件大小不得超过2M.
音频文件格式:8bit, 8000Hz, 64kbps, 单声道.
您可以同时设置不同语种的放音文件或放音文本(最大长度不可超过1024字节)。放音时将根据用户的语种选择自动切换播放对应的放音文件。

取消 确认

- 返回语音列表界面，选择上传成功的语音文件，单击“提交”，提交系统管理员审核后使用。

步骤2 添加一条错误流程。

一个租间有且仅有一个错误流程，用于当正常流程出现问题（例如找不到下一个节点）时系统给出通用的错误解决方案。

1. 选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入流程管理页面。
2. 单击“新增”，打开新增流程界面。
3. 配置流程参数，输入“流程名称”，“流程类型”选择“异常处理流程”，“是否被引用”选择“是”，单击“完成”，流程信息配置完成。
4. 单击展开流程，单击“编辑”，进入流程编辑页面。
5. 如下所示绘制流程，为放音节点设置语音提示为步骤1添加的语音文件，单击，保存流程。



6. 展开新建的异常流程，单击“发布”，选择“正式发布”，单击“确认”，新增流程发布成功。

步骤3 添加白名单和两个接口。

这两个接口用于接口鉴权，以及获取接口数据。

1. 请联系系统管理员将接口IP地址端口号或域名添加到接口控制菜单的白名单。
2. 选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入流程管理界面。
3. 单击“接口配置”，进入接口配置页面。
4. 单击“新增”，进入新增接口配置页面。参考图2-图5配置接口参数。

图2-178、图2-179代表getCalledInfo接口的出入参，图2-180、图2-181代表token接口的出入参。

token用于获取客户服务云鉴权的Token，getCalledInfo接口用于查询当前主叫号码是否有历史通话记录，如果有，则将被叫号码找出。

图 2-178 getCalledInfo 的入参 HEADER 和出参

* 接口名称	getCalledInfo
接口描述	
* 接口类型	POST
* 请求URL	https://service.msp.100000001.com/apiaccess/CC-Management/v1/mobileAgent/getCalledInfo

入参	
HEADER	BODY
参数名称	
x-app-key	
Authorization	
Content-Type	

出参		
BODY		
参数名称	描述	参数类型
retCode		字符串
retMsg		字符串
result.devType		整型
result.called		字符串
result.skillId		整型
result.skillName		字符串

图 2-179 getCalledInfo 的入参 BODY

入参

HEADER		BODY	
参数名称	描述	参数名称	描述
caller			
called			

图 2-180 token 的入参 HEADER 和出参

* 接口名称: token

接口描述:

* 接口类型: POST

* 请求URL: https://servicestage.besclouds.com/apigovernance/api/oauth/tokenByAKSK

入参

HEADER		BODY	
参数名称	描述	参数名称	描述
Content-Type			
X-Token-Expire			

出参

BODY		
参数名称	描述	参数类型
AccessToken		字符串
ApplyType		字符串
CreateTime		字符串
Expires		字符串
Scope		字符串
AppKey		字符串
UserID		字符串

图 2-181 token 的入参 BODY

入参

HEADER		BODY	
参数名称	描述	参数名称	描述
app_key			
app_secret			

步骤4 添加呼入流程。

1. 选择“配置中心 > 流程配置 > 流程管理”，进入流程管理页面。
2. 单击“新增”，打开新增流程页面。
3. 配置流程信息。输入“流程名称”，“流程类型”选择“子流程”，“是否被引用”选择“是”，单击“完成”，保存流程信息。
4. 单击展开流程，单击“编辑”，进入流程编辑页面。

5. 在画布空白处单击，在右侧添加如下流程变量。
这些流程变量用于在流程中存放接口的返回数据。

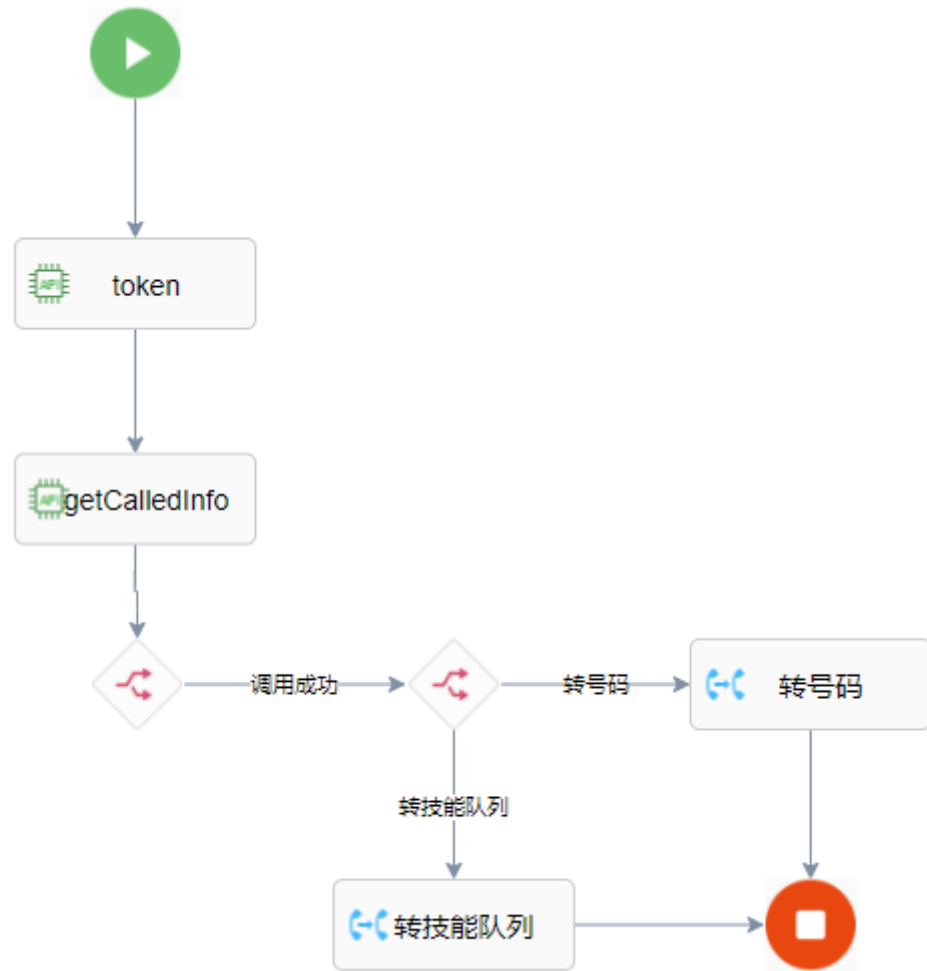
图 2-182 参数配置

参数配置

流程变量		系统参数		
参数名称	参数类型	初始值	描述	操作
<input type="text" value="skillId"/>	数字 <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	新增 删除
<input type="text" value="called"/>	字符串 <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	删除
<input type="text" value="devType"/>	数字 <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	删除
<input type="text" value="retCode"/>	字符串 <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	删除
<input type="text" value="AccessToken"/>	字符串 <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	删除

6. 从左侧拖动图元到画布，绘制如下流程。


图 2-183 绘制流程




7. 配置各节点。

节点	配置
token	接口调用图元，引用步骤3添加的token接口。 入参Header: - Content-Type请设置为application/json - X-Token-Expire请设置为6000 入参body: - app_key请设置为AK的值。 - app_secret请设置为SK的值。 出参: - AccessToken: FLOW.AccessToken

节点	配置
getCalledInfo	接口调用图元，引用 步骤3 添加的getCalledInfo接口。 入参Header： <ul style="list-style-type: none">- x-app-key请设置为AK的值。- Authorization请设置为Bearer \${FLOW.AccessToken}。- Content-Type请设置为application/json。 入参body： <ul style="list-style-type: none">- caller请设置为\${SYS.callingNumber}。- called请设置为移动客服对外提供的系统接入码。 出参： <ul style="list-style-type: none">- retCode: FLOW.retCode- result.devType: FLOW.devType- result.called: FLOW.called- result.skillId: FLOW.skillId
条件判断 (左)	条件判断图元，用于判断接口调用是否成功。 如果FLOW.retCode == 0，则调用成功，否则接口调用失败。
条件判断 (右)	条件判断图元，用于判断流程走向。 <ul style="list-style-type: none">- 如果FLOW.devType == 1，则将呼叫转给getCalledInfo接口中返回的被叫号码。- 如果FLOW.devType == 0，则将呼叫转到呼叫中心的指定技能队列。 说明 需要说明的是，该技能队列为普通座席的语音技能队列，非移动座席组成的技能队列。
转号码	转移图元，表示转第三方号码。 请选择“转第三方”，并设置转接号码为“\${FLOW.called}”
转技能队列	转移图元，表示转人工技能队列。 请选择“转人工”，并选择技能队列为系统中已有的语音技能队列。

8. 单击画布上方的，保存流程。
9. 展开新建的子流程，单击“发布”，选择“正式发布”，单击“确认”。

步骤5 设置被叫路由，添加流程和系统接入码的关联关系。

1. 选择“配置中心 > 接入配置 > 被叫配置”，打开被叫配置页面。
2. 单击“新增”，新增被叫配置。
3. 单击，选择音视频类型的系统接入码，添加扩展码，设置设备类型为IVR，并选择[步骤4](#)中配置的流程。

编辑

*接入码
77701096

扩展码
请输入扩展码

*设备类型
IVR

*请选择IVR
mobileinbound

取消 完成

4. 单击“完成”，被叫配置完成。

----结束

2.7.2 在 AICC 侧配置移动客服

用户拨打租户接入码之后，会根据此处的配置接到技能队列或指定号码上。

前提条件

系统管理员为租间开启移动座席的特性后，支持租户管理员配置移动客服内容。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云。选择“配置中心 > 接入配置 > 移动客服配置”。

步骤2 单击“新增”，打开新增移动客服配置。

步骤3 配置移动客服。

如果你在配置呼入流程中配置了的流程，此处请设置目的设备类型为“号码”，号码为其中一个移动座席的软电话号码或手机号，表示当未查到该客户的通话记录时，直接接入此处配置的座席号码。

图 2-184 新增移动客服配置

新增

*被叫号码
2333355

目的设备类型

技能队列 号码

已添加号码 (1/15): 添加号码

软电话号码	备注	操作
88880046		删除

取消 完成

配置参数介绍如下：

- 被叫号码：单击输入框选择被叫号码时，弹出框中展示可供选择的接入码，该接入码在被叫配置中配置，详细配置见（可选）配置呼入流程中的设置被叫路由。
- 目的设备类型：表示客户经理在接入用户电话时，可接入的设备，分为“技能队列”和“号码”。
 - a. 技能队列：选择技能队列，单击输入框时，弹出框中供选择的技能队列的类型与“接入码”的类型一致，例如“接入码”为“音视频”类型，那么可供选择的技能队列全部为“音视频”类型。
 - b. 号码：选中号码，点击“添加号码”，弹出框中可供选择的号码为系统管理员创建租户管理员时配置的移动座席软电话号码。

步骤4 为虚拟呼叫中心添加目的设备，单击“完成”，完成配置。

----结束

2.8 配置多媒体渠道

客户服务云支持微信、WEB端、Twitter、Email、WhatsApp、Facebook、LINE、5G 消息多种接入方式，客户可以随时随地获得客户服务云的服务。

客户呼叫接入后统一处理，智能路由到座席，座席无需关注客户的接入方式。

前提条件

- 存在多媒体类型的技能队列，该技能队列下有座席。
- 存在配置好的多媒体被叫路由，配置方法请参见[2.4.1.2 配置被叫配置](#)。

2.8.1 配置 WECHAT 渠道

租户管理员可以配置用户接入微信渠道。

前提条件

- 秘钥托管前提条件：
 - 系统管理员已在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传微信认证证书。
 - 要求将客户服务云系统对外的IP地址通过登录“微信公众号 > 开发 > 基本配置”添加到白名单中。
 - 配置微信渠道需要提前进入微信公众平台，申请对接ID和密钥。
 - i. 打开<https://mp.weixin.qq.com/debug/cgi-bin/sandboxinfo?action=showinfo&t=sandbox/index>，使用微信扫码登录。

图 2-185 微信公众平台



- ii. 获取测试号的相关信息。

图 2-186 测试号信息

测试号信息	
appId	wx [redacted]
appsecret	8e [redacted] 5df45dca

- 扫码托管前提条件：
企业主体的公众号需通过微信认证。

背景信息

- 如果微信提供的appId和appsecret发生变化时，涉及的微信渠道也要修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新AppId、AppSecret的值。
- 微信消息加密开关，开启后，encodingAESKey需要填入与微信平台一致的内容。若微信平台侧有变更，AICC侧需要同步修改。修改方式如下：
 - 微信平台侧：登录开发者账号，进入“微信公众号 > 开发 > 基本配置”，更新消息加解密密钥（EncodingAESKey）的值。
 - AICC侧：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新encodingAESKey的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

配置“选择接入渠道”，输入“渠道接入编码”，选择“WECHAT”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置个性化信息。

- 托管方式支持两种方式：秘钥托管、扫码托管，下面分别介绍这两种方式的操作步骤，请依据实际场景选择托管方式。
 - 秘钥托管：AppId、AppSecret中输入微信公众平台中获取的AppID和AppSecret值。获取方法参考[申请对接ID和密钥](#)。
 - 扫码托管
 - i. 选择扫码托管后，单击页面的“点击进入微信扫码授权”，将弹出包含二维码的公众平台账号授权页面。



- ii. 使用通过微信认证的微信号登录微信，扫描弹出的二维码，界面提示扫描成功，请在手机上进行授权。

📖 说明

一个公众号/小程序帐号只可以绑定在一个开放平台帐号下。

- iii. 您在手机界面上授权后，界面将提示授权成功，完成扫码托管，重新回到渠道配置界面完成后续配置。

个性化配置

托管方式

密钥托管

扫码托管

授权成功

- 微信消息加密开关。开启后，encodingAESKey填入与微信平台一致的内容。

注意

扫码托管不支持微信消息加密开关。

请注意，关闭消息加密，可能存在安全风险。注意与微信公众平台配置保持一致。

- 对接加密算法：对接微信的加密算法，取值范围：
 - SHA-1
 - SHA-256

说明

SHA-1算法强度不够，存在安全风险。如果平台支持，建议选择更高强度的算法SHA-256。

步骤4 配置公共信息，配置完成后单击“保存并进行下一步”。

表 2-51 微信渠道配置参数

参数	说明
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。● 转人工关键字：用户在微信客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
会话结束方式	默认关闭，若不开启，默认20分钟超时，打开后需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接。● 会话结束语：会话断开后结束提醒。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">● 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。● 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。● 非工作时间提醒信息：非工作时间内，客户呼叫接入后，提示已配置的消息内容，提醒客户当前座席休息。

参数	说明
机器人设置	默认关闭。开关开启，则默认先接入机器人进行对话。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 更换头像：可更换机器人头像。● 名字：为机器人添加名字。● 性别：为机器人添加性别。● 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。● 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。● 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。● 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。● 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。 <ul style="list-style-type: none">● 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤5 （可选）配置集成说明，仅秘钥托管方式下需要操作。

1. 进入到集成说明页面。



2. 进入微信公众平台的测试页面，将“网址”和“验证码”填入到接口配置中。单击提交，进行Token认证。



步骤6 认证通过后，说明接入成功，返回客户服务云的渠道配置页面，单击“提交”，进入到接入成功页面，微信渠道接入配置完成。

----结束

后续说明

要使用微信扫码测试用公众号的二维码关注，并在公众号后台发送消息，才能和座席建立连接。

2.8.2 配置 Web 渠道

租户管理员可以配置用户接入Web渠道。

前提条件

- 本任务提供的仅为web渠道开通和功能验证的步骤，实际场合下需要使用，还需要企业进行集成开发，通过JS集成或接口集成的方式，在企业侧开发客户端聊天页面。
- 租户管理员账号已有多媒体座席，并完成多媒体座席与租户管理员的业务账号绑定。
- 已准备消息推送的地址和密钥，地址要求：`{baseUrl}/webhooks/v1/messages`，并向系统管理员提出申请且通过，将消息推送地址加入地址白名单。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“WEB”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置Web渠道的“选择配置方法”参数。

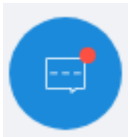
表 2-52 Web 渠道配置参数

参数	说明
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">• 技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。• 转人工关键字：用户在H5客户端输入后该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。• 点击通话被叫配置：配置框会查询当前租间的所有音视频座席和IVR。• 点击通话技能队列：“点击通话被叫配置”中选择音视频座席后，需要配置相关技能队列。• 点击获取IVR接入码：“点击通话被叫配置”中选择IVR后，需要配置IVR接入码。

参数	说明
会话结束方式	默认关闭，若不开启，默认20分钟超时，打开后需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接。● 会话结束语：会话断开后结束提醒。
第三方认证密钥	默认关闭。开关开启，需要输入secretKey，具体配置请参见 2.8.12.6 如何设置第三方认证密钥 。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">● 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。● 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。● 非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。
排队提醒	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 可配置排队提醒间隔（秒）：必填，默认为10秒。● 排队提醒内容：自定义客户接入需要排队时的提醒内容。
机器人设置	默认关闭。开关开启，则默认先接入机器人进行对话。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 更换头像：可更换机器人头像。● 名字：为机器人添加名字。● 性别：为机器人添加性别。● 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。● 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。● 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。● 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。● 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。 <ul style="list-style-type: none">● 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进行下一步”，进入到集成说明页面。

步骤5 （可选）单击“试一试”，可以在弹出页面中设置客户信息，模拟客户端的会话窗口。您可以测试客户通过当前渠道与座席或者机器人交谈。

1. 单击“试一试”，在弹出页面的右下角单击“”，弹出“在线客服”弹出框。

当“接入智能机器人”开关开启后，默认接入机器人，客户与机器人交谈；否则自动接入座席，客户与座席交谈。


- 在弹出的“在线客服”对话框中，客户输入与机器人或客服座席的交谈内容，单击“发送”，测试机器人或客服座席的答复。

当客户输入的交谈内容存在机器人侧或者客服座席侧设置的关键词，机器人或者客服座席会识别关键词并进行答复，识别不了时给出回复，如“不知道您在说什么”。

📖 说明

当您与机器人交谈时，您可以通过单击“转人工”按钮由机器人转到客服座席，也可以通过输入包含“转人工关键词”的内容由机器人转到客服座席。但是，当您与客服座席交谈时，不能转人工或者转机器人。

- 签下多媒体座席，然后选择“在线交谈工作台”，弹出当前会话的工作台。

- (可选) 单击“”，然后单击“评价”，你可以对当前客服的服务进行评价，包含星级满意度分数评价和内容评价，单击“确认”。

📖 说明

您只能对WEB渠道中与客户至少有一次会话互动的客服座席进行满意度评价。客户在会话过程中和会话结束后，均可以对客服座席的服务主动发起满意度评价，随时可以评价，以最后一次提交结果为准。

步骤6 返回Web渠道接入配置页面，单击“关闭”，完成Web渠道接入配置。

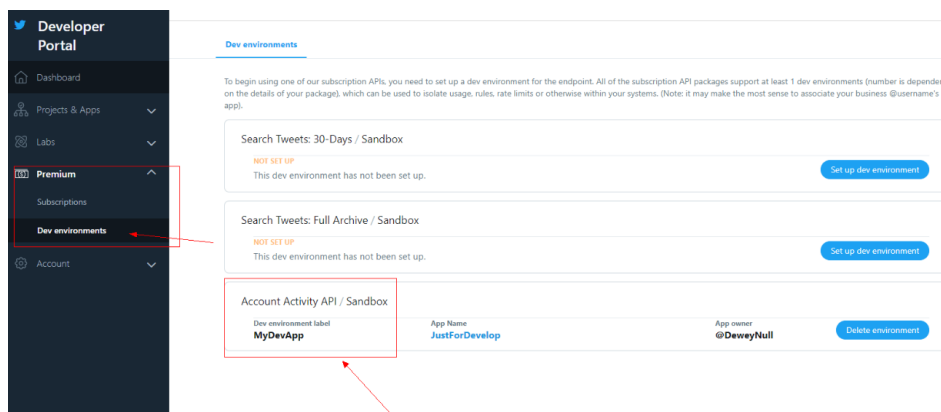
----结束

2.8.3 配置 Twitter 渠道

租户管理员可以配置用户接入Twitter渠道。

前提条件

- 系统管理员已在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传Twitter认证证书。
- 获取Twitter平台中开发者信息。
 - 打开推特开发者页面申请开发者账号<https://developer.twitter.com/en>，开发者账号申请成功后，可在如下页面查看。



- 查看相关配置参数：API Key&Secret、Access Token&Secret。

Consumer Keys ^①

On 01/12/2021 your consumer keys will no longer be visible.

To increase security, make sure to save your keys before they're permanently hidden. Select View keys below and save them somewhere safe.

API Key & Secret
For @DeweyNull

View Keys

Regenerate

Authentication Tokens ^①

Bearer Token
Generated Jul 2, 2020

Regenerate

Revoke

Access Token & Secret
Generated Jul 13, 2020

Regenerate

Revoke

Created with Read, Write, and Direct Messages permissions

背景信息

- Twitter本身支持一个项目可以对接多个系统，但是客户服务云要求Twitter上的项目和渠道配置是一对一的，不然会造成消息重复接收的情况。
- API key、API key secret、Access Token、Access Token Secret由Twitter提供，当Twitter侧发生变化时，涉及的Twitter渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新API key、API key secret、Access Token、Access Token Secret的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“TWITTER”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置Twitter渠道的“选择配置方法”参数。

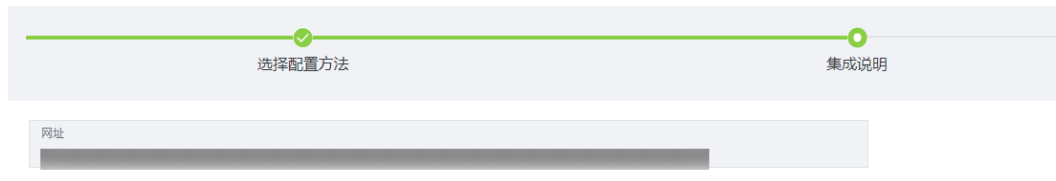
表 2-53 Twitter 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	

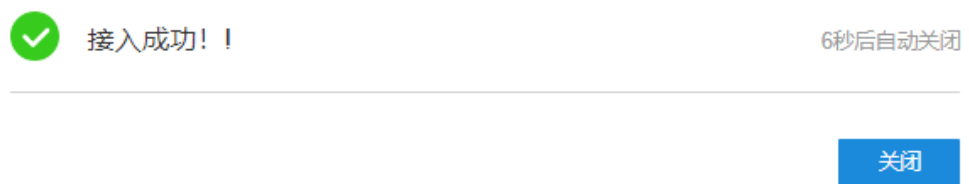
参数	说明
<ul style="list-style-type: none">API keyAPI key secretAccess TokenAccess Token Secret	输入Twitter平台中开发者页面的信息。
环境名称	必填，是Twitter 开发者账号的Dev environment label。
请选择加密算法	对接Twitter的加密算法，取值范围： <ul style="list-style-type: none">SHA-1SHA-256 说明 SHA-1算法强度不够，存在安全风险。如果平台支持，建议选择更高强度的算法SHA-256。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在Twitter客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
会话结束方式	可选框，默认关闭，若不开启，默认20分钟超时，打开后需要配置。 <ul style="list-style-type: none">客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接。会话结束语：会话断开后结束提醒。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。

参数	说明
机器人设置	默认关闭。开关开启，则默认先接入机器人进行对话。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">• 更换头像：可更换机器人头像。• 名字：为机器人添加名字。• 性别：为机器人添加性别。• 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。• 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。• 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。• 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。• 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。 <ul style="list-style-type: none">• 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进行下一步”，进入到集成说明页面。



步骤5 单击“提交”进行Token认证，认证通过后，说明接入成功，进入到接入成功页面。



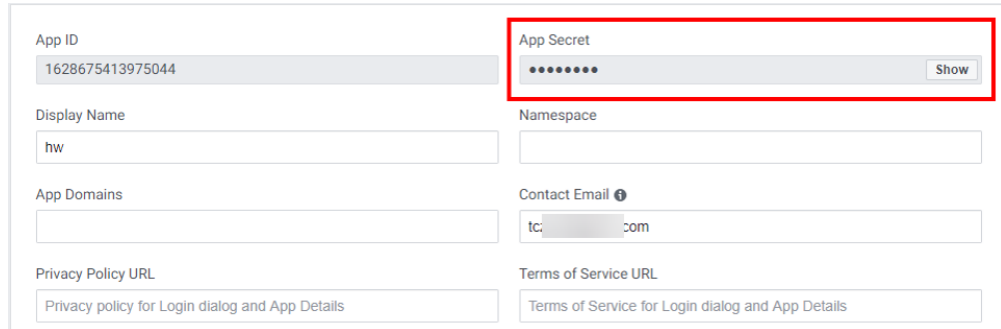
----结束

2.8.4 配置 Facebook 渠道

租户管理员可以配置用户接入Facebook渠道。

前提条件

- 系统管理员已在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传Facebook认证证书。
- 获取Facebook平台中开发者信息。
打开Facebook开发者页面申请开发者账号<https://developers.facebook.com/>，开发者账号申请成功后，可在如下页面查看。



背景信息

- Facebook本身支持一个项目可以对接多个系统，但是客户服务云要求Facebook上的项目和渠道配置是一一对一的，不然会造成消息重复接收的情况。
- App Secret、Token Secret由Facebook提供，当Facebook侧有变更时，涉及的Facebook渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新App Secret的值，以及保存渠道配置后，单击“配置”更新Token Secret的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“FACEBOOK”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置Facebook渠道的“选择配置方法”参数。

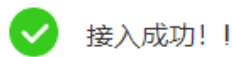
表 2-54 Facebook 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
App Secret	Facebook开发者配置页面AppSecret
请选择加密算法	对接Facebook的加密算法，取值范围： <ul style="list-style-type: none">• SHA-1• SHA-256 说明 SHA-1算法强度不够，存在安全风险。如果平台支持，建议选择更高强度的算法SHA-256。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。

参数	说明
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在Facebook客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间和会话结束回复语，默认关闭，若不开启，默认20分钟超时，打开后需要配置。 <ul style="list-style-type: none">客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接，默认配置为20分钟。会话结束语：会话断开后结束提醒。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。
机器人设置	默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">更换头像：可更换机器人头像。名字：为机器人添加名字。性别：为机器人添加性别。机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。转人工提示语：自定义转人工成功提示语。静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。 <ul style="list-style-type: none">机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进入下一步”，前往Facebook开发者配置页面进行配置网址和验证码。

步骤5 单击“提交”进行Token认证，认证通过后，说明接入成功，进入到接入成功页面。



6秒后自动关闭

关闭

----结束

后续操作

Facebook渠道支持多个Facebook主页，且每个Facebook主页只可以配置到一个Facebook渠道中。

步骤1 保存渠道配置后，单击“配置”，可为该渠道配置多个Facebook主页，实现多个Facebook主页接入座席。

- 主页ID: Facebook开发者配置页面主页Id
- TokenSecret: Facebook开发者配置页面Token Secret

步骤2 单击“完成”，完成配置。

----结束

2.8.5 配置 5G 消息渠道

租户管理员可以配置用户接入5G消息渠道。

前提条件

- 已获取5G提供的认证证书并在[2.17.6 管理证书](#)中上传。
- 在CSP (Chatbot Service Platform) 门户填写信息后，或线下提供企业资料，由CSP向移动申请，申请通过后，CSP平台分配企业接入的ChatbotAddress、AppId、AppSecret。

背景信息

如果5G提供的chatbot Address、AppID、AppSecret发生变化时，涉及的5G渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新chatbot Address、AppID、AppSecret的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“5G”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置5G消息渠道的“选择配置方法”参数。**表 2-55** 5G 消息渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
Chatbot Address	行业消息的统一服务地址，客户端可根据此地址将所有通知集合展现。
App Id	开发者市场分配的App标识。
App Secret	开发者市场为App访问密钥分配的密码。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间和会话结束回复语，默认关闭，若不开启，默认20分钟超时，打开后需要配置。 <ul style="list-style-type: none">客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接，默认配置为20分钟。会话结束语：会话断开后结束提醒。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。

参数	说明
机器人设置	<p>默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数：</p> <ul style="list-style-type: none">● 更换头像：可更换机器人头像。● 名字：为机器人添加名字。● 性别：为机器人添加性别。● 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。● 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。● 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。● 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。● 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	<p>默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。</p> <ul style="list-style-type: none">● 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进入下一步”，前往5G消息平台配置信息处进行配置网址。



----结束

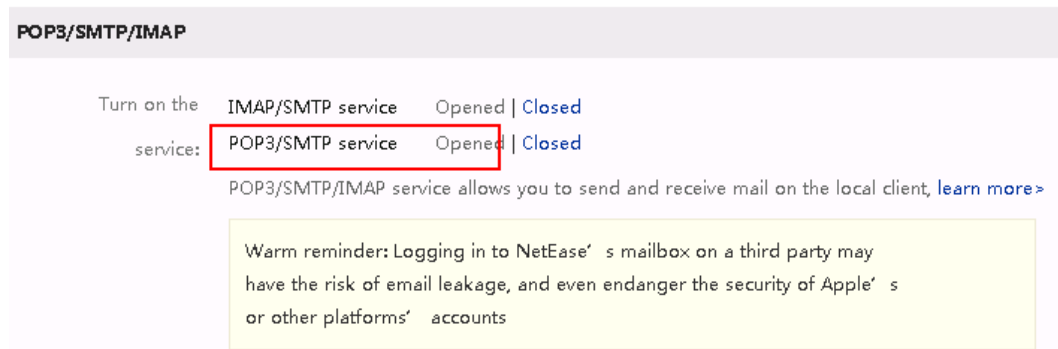
2.8.6 配置 Email 渠道

配置Email渠道消息，用于Email用户的接入。

前提条件

客户服务云支持采用SMTP服务和POP3服务进行邮件发送和接收，在配置Email渠道前，您需要确保您的邮件开启了SMTP服务和POP3服务，且使用正确的授权密码。

例如，您在邮箱服务的官网上进行如下设置，并获得了鉴权密码，用于后续邮箱客户端连接的配置。



操作步骤

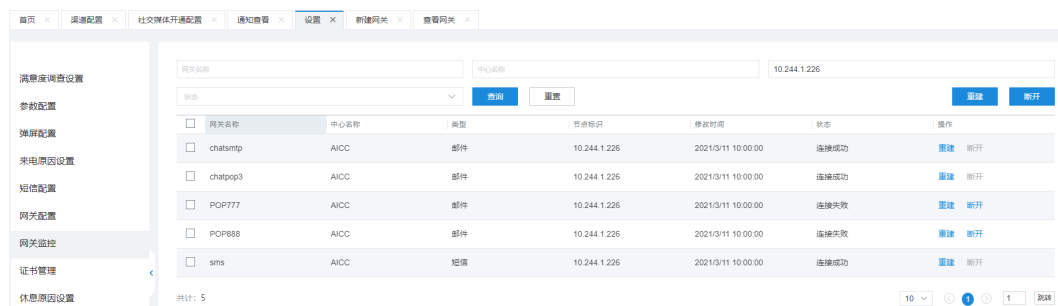
步骤1 （可选）获取邮件服务器的证书文件并上传证书。

专门的邮件服务提供商都支持安全的SMTP邮件发送协议和安全的POP3邮件接收协议，安全的发送和接收协议需要开启证书认证，因此，为确保系统安全，请使用邮件服务器提供商的安全端口。

请参见**2.17.6 管理证书**，获取证书并上传证书，其中证书类型请根据文件后缀，选择“CER”。

步骤2 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，进行参数配置，网关监控必须显示连接成功。

接收邮件网关协议类型POP3，发送邮件网关协议类型SMTP。



步骤3 选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，打开渠道列表页面。

步骤4 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。



输入“渠道接入编码”，选择“EMAIL”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤5 配置EMAIL渠道的“选择配置方法”参数。

表 2-56 EAMIL 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
接收邮件网关	单击  ，选择已配置的接收邮件网关。网关配置参考 2.11.3.2 配置邮件网关 。
发送邮件网关	单击  ，选择已配置的发送邮件网关。网关配置参考 2.11.3.2 配置邮件网关 。
收件人邮件地址上限(个)	收件人邮件地址上限，单位：个。 若不配置，以租户级参数“邮件座席转发的收件人最大数量”的值为准。 说明 邮件地址数量配置中的3个参数值总数加起来不能超过100。
抄送人邮件地址上限(个)	抄送人邮件地址上限，单位：个。 若不配置，以租户级参数“邮件座席抄送人最大数量”的值为准。
密送人邮件地址上限(个)	密送人邮件地址上限，单位：个。 若不配置，以租户级参数“邮件座席密送人最大数量”的值为准。
使用个人邮箱回复	默认关闭。当员工账号配置成邮箱地址，开启后即可使用员工账号回复邮件。
邮件签名	默认关闭。邮件签名配置参考 2.17.10 管理邮件签名 。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤4 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： 技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
熟客模式	默认关闭。熟客模式配置参考 2.8.12.2 如何开启熟客模式 。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间，若不开启，默认分钟60分钟超时。开启后配置方式参考 2.8.12.3 如何设置会话结束方式 。
座席超时转移设置	自定义座席未回复超时时间。默认关闭，开启后配置方式参考 2.8.12.4 如何设置座席超时转移 。
会话转移设置	座席转移会话时仅展示对应渠道类型的技能队列。开启后配置方式参考 2.8.12.5 如何设置会话转移设置 。
离线消息	默认关闭。开启后配置方式参考 2.8.12.7 如何开启离线消息 。
自动回复内容	接入座席成功后自动回复内容。开启后需选择已配置的邮件通知模板。模板配置参考 创建邮件通知模板 。

参数	说明
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">• 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。• 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。
非工作日回复内容	默认关闭。开启后需要选择已配置的邮件通知模板。模板配置参考 创建邮件通知模板 。
机器人设置	默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">• 更换头像：可更换机器人头像。• 名字：为机器人添加名字。• 性别：为机器人添加性别。• 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。对应参数为智能IVR中配置的2.6.2.8 配置接入码。

步骤6 单击“保存并进行下一步”，提示保存成功，完成配置。

📖 说明

同时在“配置中心 > 接入配置 > 通知路由”，会根据选择的接收邮件网关，系统自动创建一条消息路由配置。

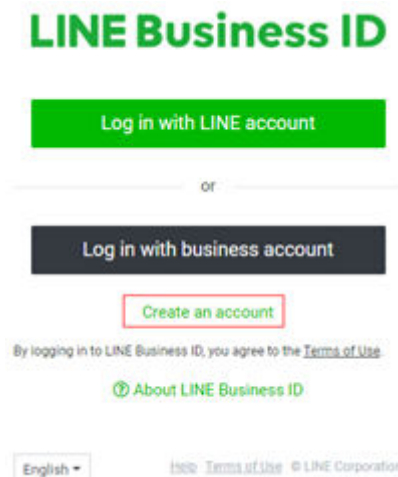
----结束

2.8.7 配置 LINE 渠道

租户管理员可以配置用户接入LINE渠道。

前提条件

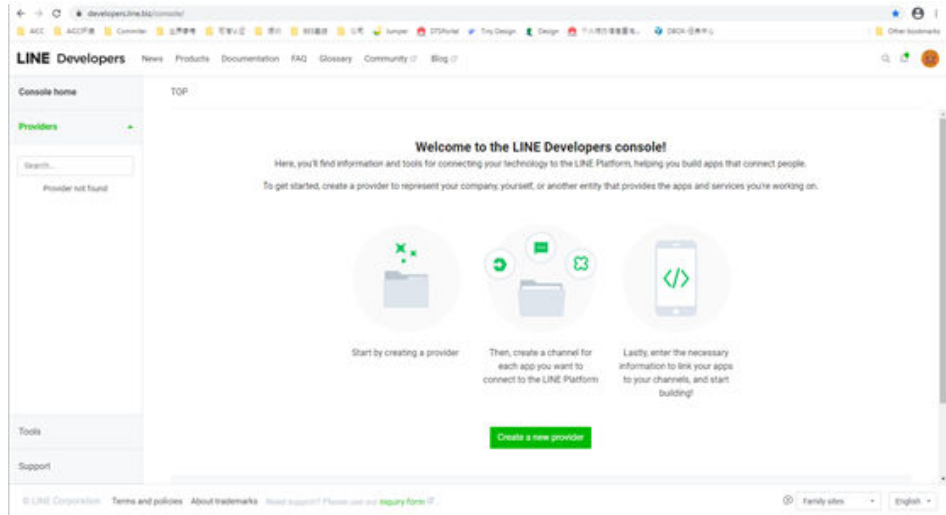
- 系统管理员已在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传LINE认证证书。
- 申请LINE平台账号（用于后续购买套餐绑定支付方式）。
 - a. 进入Line Official Account Manager (<https://manager.line.biz/>)，注册Line Business account。



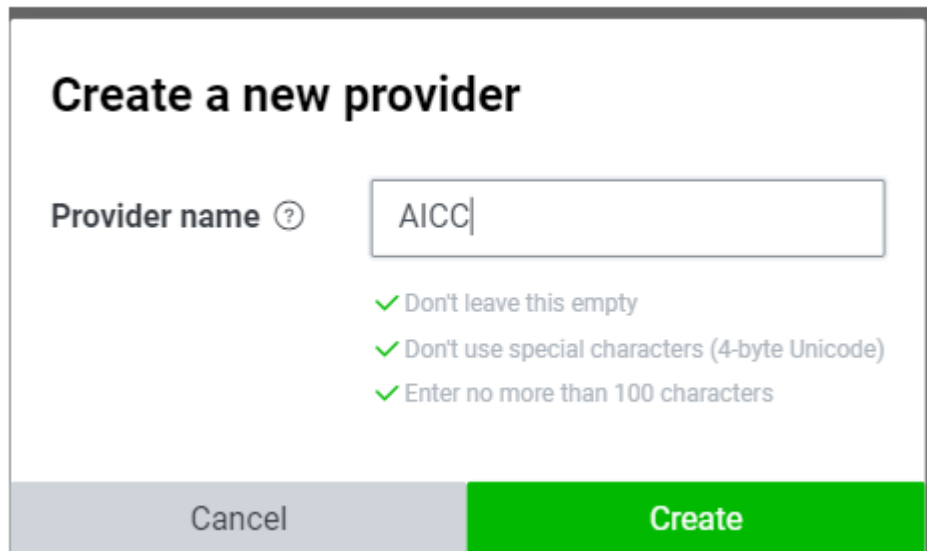
- b. 在Line Official Account Manager (<https://manager.line.biz/>) 中创建 Official Account

The screenshot displays the LINE Official Account Manager interface. At the top, the 'LINE Official Account Manager' logo is visible. Below the logo, there are two tabs: 'Accounts' (selected) and 'Groups'. Under the 'Accounts' tab, there is a 'Create new' button highlighted with a red box. Below the navigation is a progress indicator with three steps: 1. Register Company/Store Info, 2. Confirm Info, and 3. Application Complete. The main form is titled 'Create a LINE official account' and includes sections for 'Login information', 'Account Information', and 'Business Category'. The 'Login information' section shows the username 'INTTEST' and a 'Log Out' link. The 'Account Information' section includes fields for 'Account Name' (Thiland Bot), 'Email' (dn...m), and 'Company name'. The 'Business Category' section includes a dropdown menu for 'Business Category' with 'Businesses and Organizatio' selected and 'Internet and Software' as an option.

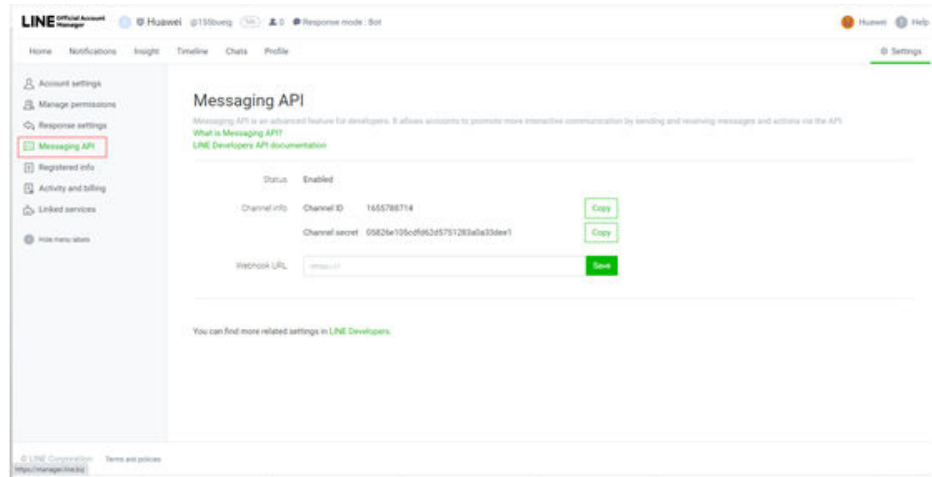
- c. 申请后，使用Line business account登录Developer Console (<https://developers.line.biz/console/>) ，并创建Provider



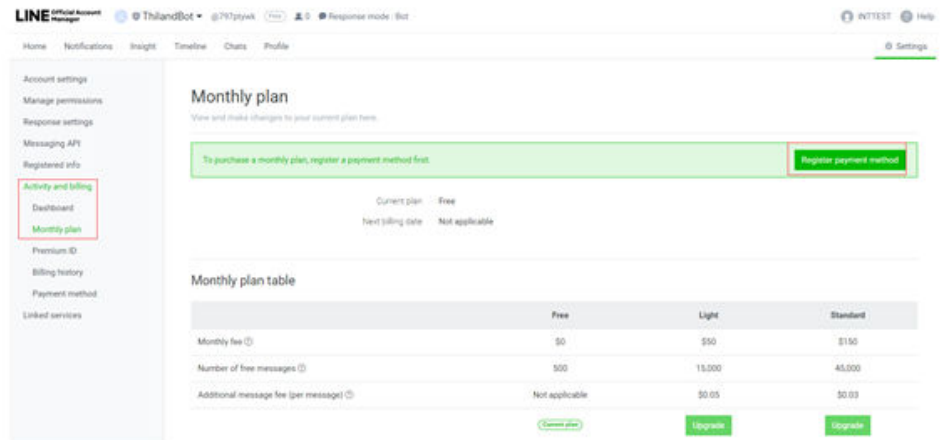
d. 点击Create a new provider按钮，创建Provider



e. 在Line Official Account Manager (<https://manager.line.biz/>)，进入右上角Settings页面，左边选择Messaging API，并启用，启用时选择上一步开发者控制台创建的Provider。



- f. 在Line Official Account Manager (<https://manager.line.biz/>) 中绑定支付方式，并购买套餐

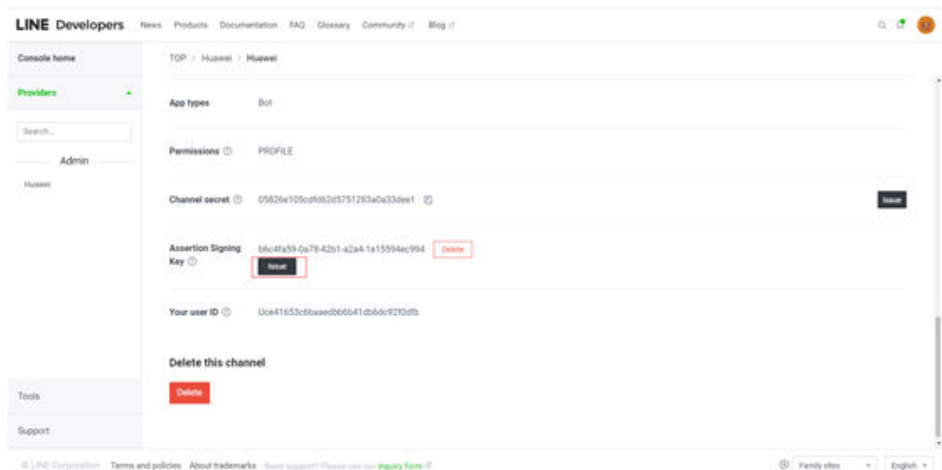


- g. 在LINE Developers (<https://developers.line.biz/en/docs/messaging-api/generate-json-web-token/#create-an-assertion-signing-key>) 中，参考Generate using browser章节生成private.key和public.key，并保存到本地。

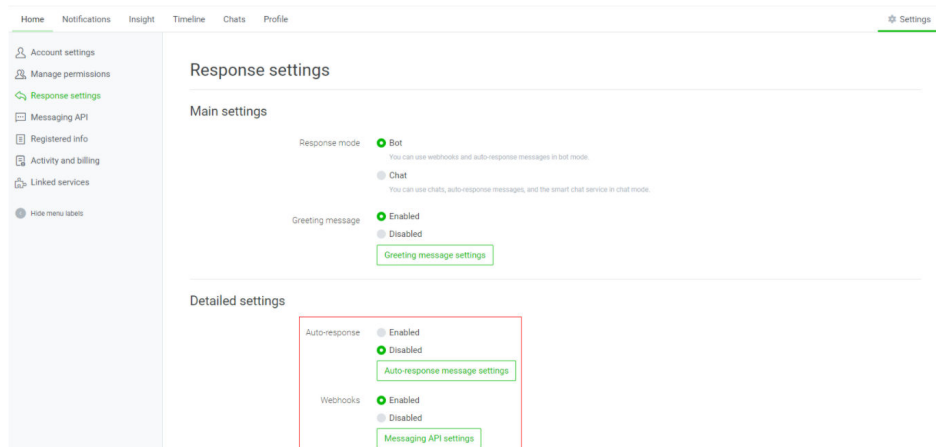
- h. 在Developer Console (<https://developers.line.biz/console/>) 中，单击 Register a public key，输入上一步生成的public.key，生成一个kid。

将生成的public.key值放到private key的json结构中，用于后续在AICC上创建Line渠道时，配置Assertion Signing Key的值。

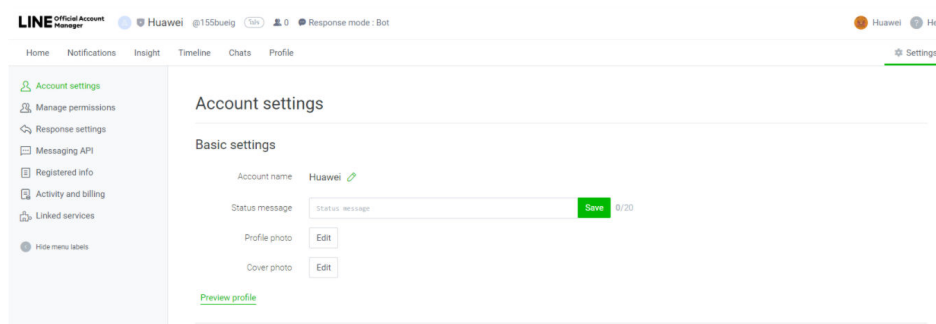
记录Channel ID、Channel Secret、Assertion Signing Key用于AICC侧的渠道配置。



- i. 在Official Account Manager中需要关闭自动回复，启用Webhooks



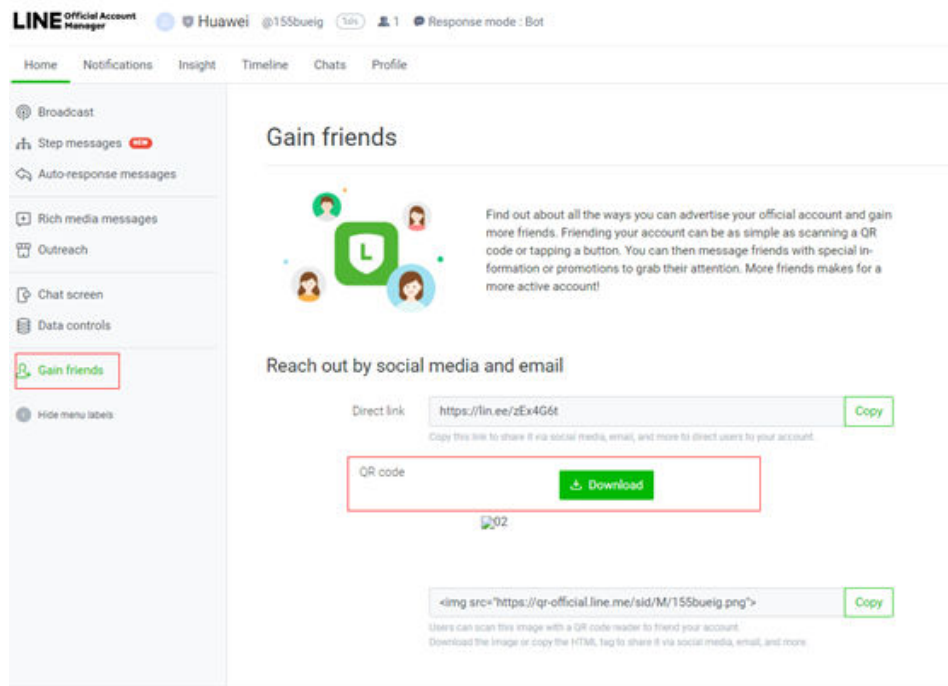
- j. 在Official Account Manager中禁止加入群组 and 多人对话。



Chat settings

- Group and multi-person chats
- Prevent account from joining groups and multi-person chats
 - Allow account to join groups and multi-person chats

- k. 由于未认证的官方账号无法被用户搜索到，可以在Official Account Manager中下载二维码，通过手机终端扫描二维码添加官方账号。



背景信息

当Line提供的Channel ID、Channel secret、Assertion Signing Key发生变化时，涉及的LINE渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新Channel ID、Channel secret、Assertion Signing Key的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“LINE”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置LINE渠道的“选择配置方法”参数。

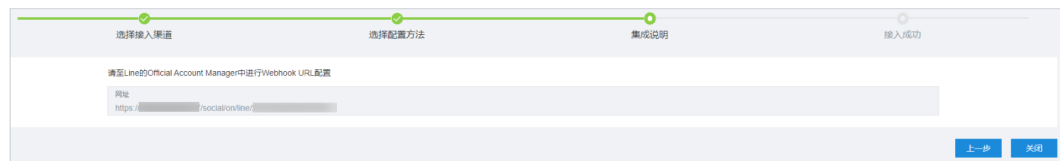
表 2-57 LINE 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
Channel ID	填入LINE平台中获取的ID信息。

参数	说明
<ul style="list-style-type: none">Channel secretAssertion Signing Key	填入LINE平台中获取的值。
请选择加密算法	对接Line的加密算法，取值范围： <ul style="list-style-type: none">SHA256WithRSASHA256WithPSS 说明 SHA256WithRSA算法强度不够，存在安全风险。如果平台支持，建议选择更高强度的算法SHA256WithPSS。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在LINE客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间和会话结束回复语，默认关闭，若不开启，默认20分钟超时，打开后需要配置。 <ul style="list-style-type: none">客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接，默认配置为20分钟。会话结束语：会话断开后结束提醒。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。

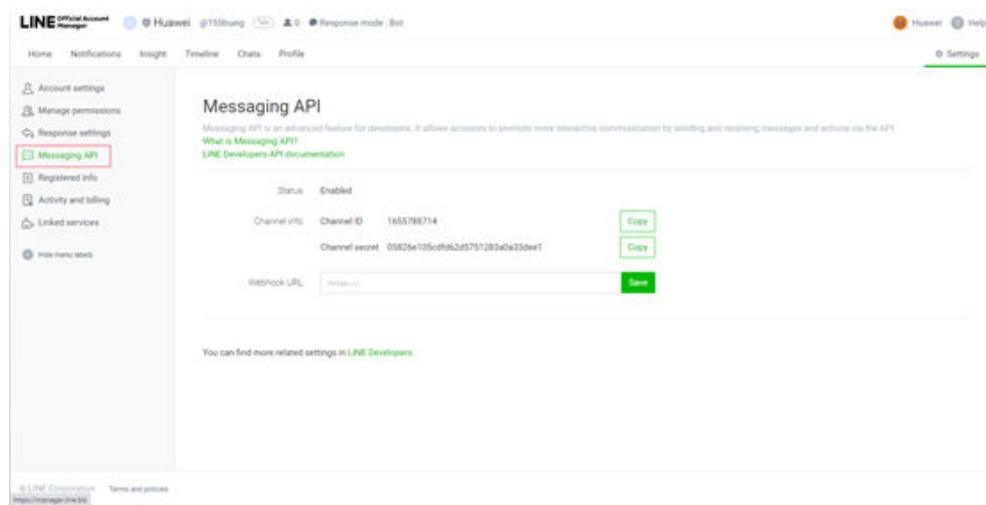
参数	说明
机器人设置	<p>默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 更换头像：可更换机器人头像。 ● 名字：为机器人添加名字。 ● 性别：为机器人添加性别。 ● 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。 ● 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。 ● 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。 ● 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。 ● 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	<p>默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进入下一步”，进入到集成说明页面。



步骤5 将Webhook URL配置到LINE。

在AICC渠道配置页面创建好Line渠道后，可以获取到Webhook URL值。在Line Official Account Manager (<https://manager.line.biz/>)，选择需要配置的Official Account，进入右上角Settings页面，左边选择Messaging API，配置Webhook URL。



----结束

2.8.8 配置 WHATSAPP 渠道

租户管理员可以配置用户接入WhatsApp渠道。

前提条件

已从WhatsApp服务路径供应商获取如下信息：

- 供应商为infobip：

- 注册WhatsApp服务路径提供商用户的电话号码
- 注册WhatsApp服务路径提供商的用户名称
- 注册WhatsApp服务路径提供商的用户密码
- WhatsApp服务路径提供商提供接口的url前缀，并向系统管理员提出申请且通过，将其加入地址白名单
- WhatsApp服务路径提供商提供认证的AccountKey
- Webhook密码为渠道接受消息的认证密码，由渠道配置人员自定义。渠道配置后需要通知infobip侧配置，对应infobip侧的webhook接口的accountkey
- 已获取认证证书，认证证书获取方法：
 - i. 访问网址：<https://api.infobip.com/>。
 - ii. 导出浏览器中的证书。

- 1) 单击地址栏的，显示如下信息。



- 2) 选择连接是安全的，单击证书有效，查看证书信息。



- 3) 单击导出，选择本地路径保存，即可获得证书。证书名称和格式保持默认。



iii. 参考[2.17.6 管理证书](#)，上传认证证书。

- 供应商为other: other为客户自实现bsp对接whatsApp，目前版本只支持ITAU。

📖 说明

当WhatsApp服务路径供应商为other时，存在两种认证方式：

- basic: 直接与WhatsApp服务路径提供商鉴权
- oAuth: 通过API接口与WhatsApp服务路径提供商鉴权

认证方式不同，需要获取的参数也不同。

- 注册WhatsApp服务路径提供商用户的电话号码。
与WhatsApp服务路径提供商的认证方式为oAuth时，不需要获取。
- 注册WhatsApp服务路径提供商的用户名称。

当WhatsApp服务路径提供商为other，且认证方式为oAuth时，请联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口管理 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了sendWhatsappMessage接口并绑定了待配置WhatsApp渠道租间的APP，获取APP标识填到用户名称中。

- 注册WhatsApp服务路径提供商的用户密码。

当WhatsApp服务路径提供商为other，且认证方式为oAuth时，请联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口管理 > APP服务 > APP管

- 理”，找到订阅了sendWhatsappMessage接口并绑定了待配置WhatsApp渠道租用的APP，获取APP密钥填到密码中。
- WhatsApp服务路径提供商提供接口的url前缀。
当WhatsApp服务路径提供商为other，且认证方式为oAuth时，须配置为：
`https://IP:PORT/apiaccess/rest/ccmessaging`，其中IP:PORT为AICC前台登录IP和端口，可替换成域名。
 - WhatsApp服务路径提供商提供认证的key。
与WhatsApp服务路径提供商的认证方式为oAuth时，不需要获取。
 - 渠道接受消息的认证密码。
 - 已获取WhatsApp服务路径提供商提供的信任证书并在**2.17.6 管理证书**中上传。
 - 当前系统的身份证书并在**2.17.6 管理证书**中上传。
与WhatsApp服务路径提供商的认证方式为oAuth时，不需要获取。
- **供应商为cloud-api**：目前只支持演示，不能商用
 - 需要先在Facebook开发者页面创建应用。
 - i. 使用开发者账号登录Facebook，访问<https://developers.facebook.com/apps>，创建应用。
用例类型选择其他，应用类型选择商务，自定义应用名称，其他的保持默认。
 - ii. 返回<https://developers.facebook.com/apps>，找到刚刚创建的应用，复制应用编号，并访问<https://developers.facebook.com/apps/应用编号/settings/basic>可查看应用信息。应用编号替换成复制的应用编号。

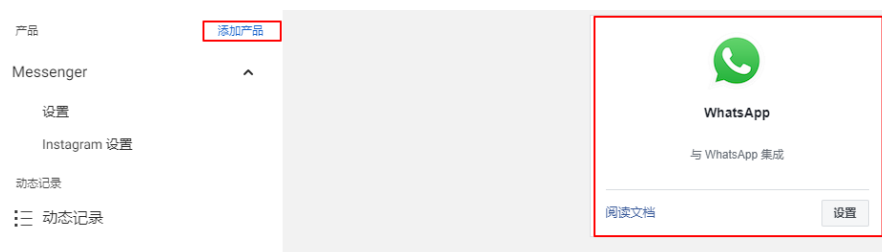
图 2-187 获取应用信息



应用编号对应客户服务云侧渠道配置的APP标识
应用密钥对应客户服务云侧渠道配置的应用密钥

- iii. 为应用添加产品：WhatsApp。

图 2-188 添加产品



- iv. 选择“WhatsApp > 快速入门”，配置快速入门。
如果Facebook账号被限制了广告投放功能，请自行申请解封。
- v. 选择“WhatsApp > 新手入门”，获取电话号码和BaseUrl。

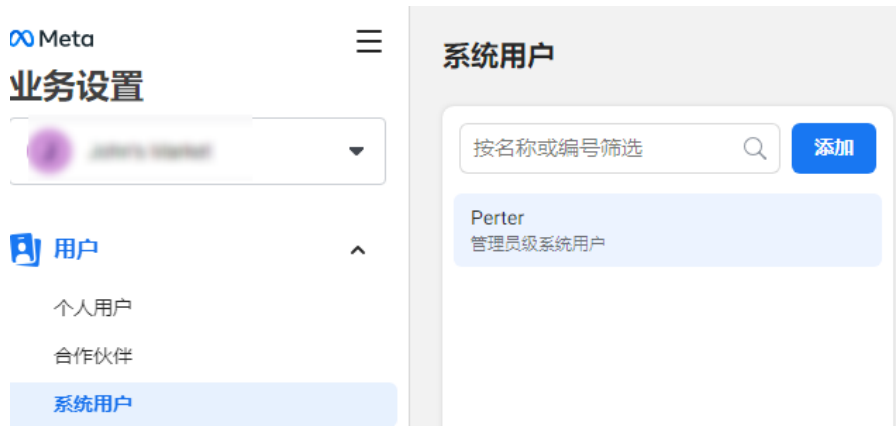
- 测试号码对应客户服务云侧的电话号码
- 红框中的URL对应客户服务云侧的BaseUrl
- 接收者为WhatsApp渠道服务的对象，为手机号码，需要手动添加，客户才能接入WhatsApp渠道。

图 2-189 获取电话号码和 BaseUrl



- vi. 继续访问<https://business.facebook.com/settings/system-users>，选择应用所在业务实体，在“用户 > 系统用户”中添加管理员。
“系统用户姓名”可自定义，“系统用户身份”请选择“管理员”。

图 2-190 添加和管理员



- vii. 添加资产后，生成新口令。

图 2-191 添加资产

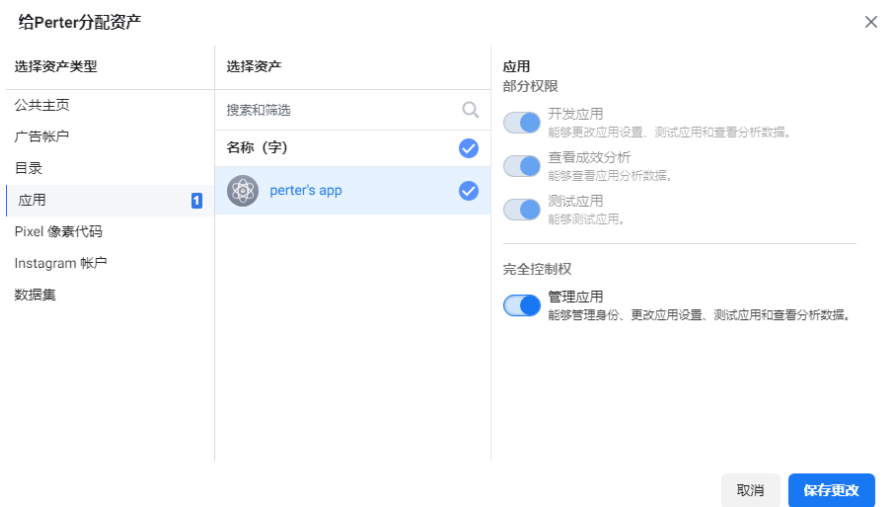
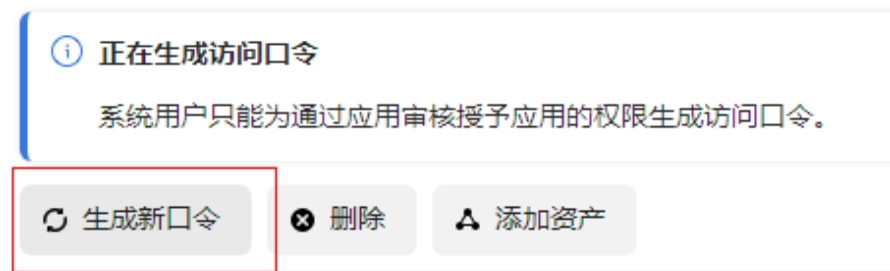


图 2-192 生成新口令



生成的口令权限必须包含whatsapp_business_messaging、whatsapp_business_management。

生成的口令对应客户服务云侧渠道配置的access token

生成新口令会设置有效期，客户服务云侧与Facebook侧的有效期需要保持一致。

- 已获取信任证书并在2.17.6 管理证书中上传
 - 国内环境：直接访问<https://graph.facebook.com/v8.0>网站受限，需要先配置代理服务器，再获取代理服务器的信任证书，证书格式要求.der。
 - 国外环境：访问<https://graph.facebook.com/v8.0>网站，以浏览器方式导出证书，证书格式要求.der。
- 当前系统的身份证书并在2.17.6 管理证书中上传。
访问当前系统，以浏览器方式导出证书。

背景信息

当WhatsApp服务路径提供商提供的信息发生变化时，涉及的WHATSAPP渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新用户名称、密码、BaseUrl、AccountKey。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“WHATSAPP”渠道，然后单击“下一步”，进入WHATSAPP渠道的配置页面。

说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置WHATSAPP渠道的“选择配置方法”参数。

表 2-58 WHATSAPP 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
根据 前提条件 中获得的信息配置。	
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在WHATSAPP客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
熟客模式	开启后需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">选择方式：熟客的选择方式，包括自定义时间范围和当天两种。时间范围（小时）：选择方式选择时间范围后，需要配置该参数。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间和会话结束回复语，默认关闭，若不启用，默认3分钟超时，打开后需要配置。 <ul style="list-style-type: none">客户未回复提醒时间间隔（分钟）：用户在客户端无会话达到该时间后会断开连接，默认配置为3分钟。会话结束语：会话断开后结束提醒。

参数	说明
座席超时转移设置	自定义座席未回复超时时间和重新分配新座席提示语。 开启后需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 座席超时未回复转移时间（分钟）● 重新分配新座席提示语
会话转移设置	座席转移会话时仅展示对应渠道类型的技能队列。
离线消息	具体配置可参考 2.8.12.7 如何开启离线消息 。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">● 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。● 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。● 非工作时间提醒信息：非工作时间内，客户呼叫接入后，提示已配置的消息内容，提醒客户当前座席休息。
机器人设置	默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">● 更换头像：可更换机器人头像。● 名字：为机器人添加名字。● 性别：为机器人添加性别。● 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。● 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。● 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。● 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。● 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。 <ul style="list-style-type: none">● 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进行下一步”，进入到集成说明页面。

- WhatsApp服务提供商为infobip时：

WhatsApp infobip服务提供商处理消息的url

infobip上行消息处理url
https://www.wedream.com/aicc/social/on/whatsapp/infobip/message/202105102694809992

infobip发送报告url
https://www.wedream.com/aicc/social/on/whatsapp/infobip/report/202105102694809992

scenario key: 存在 生成 关闭 上一步

集成页面生成的上行消息URL，发送报告消息URL需要线下通知infobip。

- WhatsApp服务提供商为other：

whatsApp 服务提供商处理消息的url

上行消息处理url

https://.../social/on/whatsapp/aicc/message/202305230552005321

发送报告url

https://.../social/on/whatsapp/aicc/report/202305230552005321

集成页面生成的上行消息URL，发送报告消息URL需要线下通知WhatsApp服务提供商。

- WhatsApp服务提供商为cloud-api时：

请到facebook开发者平台的whatsapp应用中进行配置网址和验证码

网址

https://.../social/on/whatsapp/cloud-api/message/202305230552058455

验证码

7A7...144861E03B

将生成的网址和验证码配置到https://developers.facebook.com/apps/应用编号/webhooks中。

----结束

2.8.9 配置 SMS 渠道

配置SMS渠道消息，用于短信用户的接入。

前提条件

客户服务云支持采用smpp服务进行短信发送和接收，在配置SMS渠道前，您需要确保您的短信开启了smpp服务，详情请参见2.11.3.1 配置短信网关。

操作步骤

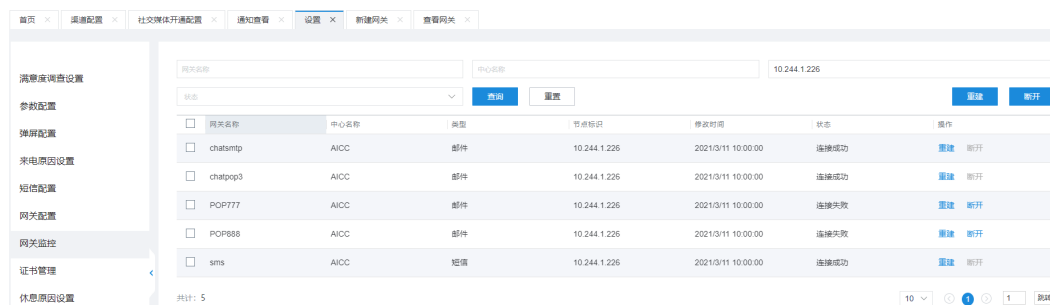
- 步骤1 （可选）获取短信服务器的证书文件并上传证书。

专门的短信服务提供商都支持安全的smpp协议，需要开启证书认证，因此，为确保系统安全，请使用短信服务器提供商的安全端口。

请参见2.17.6 管理证书，获取证书并上传证书，其中证书类型请根据文件后缀，选择“CER”。

- 步骤2 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，进行参数配置，网关监控必须显示连接成功。

短信网关协议类型smpp。



步骤3 选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，打开渠道列表页面。

步骤4 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。


输入“渠道接入编码”，选择“SMS”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤5 配置SMS渠道的“选择配置方法”参数。

表 2-59 SMS 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
短信网关	单击  ，选择已配置的接收短信网关。网关配置参考 2.11.3.1 配置短信网关 。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤4 设置的渠道接入编码，支持修改。
组织配置	为渠道资源分配组织机构，从 配置组织机构 中选择一个创建好的组织机构。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
熟客模式	默认关闭。熟客模式配置参考 2.8.12.2 如何开启熟客模式 。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间，若不开启，默认分钟60分钟超时。开启后配置方式参考 2.8.12.3 如何设置会话结束方式 。
座席超时转移设置	自定义座席未回复超时时间。默认关闭，开启后配置方式参考 2.8.12.4 如何设置座席超时转移 。
会话转移设置	座席转移会话时仅展示对应渠道类型的技能队列。开启后配置方式参考 2.8.12.5 如何设置会话转移设置 。
离线消息	默认关闭。开启后配置方式参考 2.8.12.7 如何开启离线消息 。
自动回复内容	接入座席成功后自动回复内容。开启后需选择已配置的短信通知模板。模板配置参考 创建短信通知模板 。

参数	说明
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">• 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。• 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。
非工作日回复内容	默认关闭。开启后需要选择已配置的SMS通知模板。模板配置参考 创建SMS通知模板 。
机器人设置	默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">• 更换头像：可更换机器人头像。• 名字：为机器人添加名字。• 性别：为机器人添加性别。• 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。对应参数为智能IVR中配置的2.6.2.8 配置接入码。

步骤6 单击“保存并进行下一步”，提示保存成功，完成配置。

说明

同时在“配置中心 > 接入配置 > 通知路由”，会根据选择的短信网关，系统自动创建一条消息路由配置。随渠道中配置的短信网关变化而变化，删除渠道时，该消息路由配置也会删除。

---结束

2.8.10 配置 INSTAGRAM 渠道

租户管理员可以配置用户接入INSTAGRAM渠道。

前提条件

- 已联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口配置 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了instagram_north - v1.0.0、ccmessage_north - v1.0.0和file_download_get-v1.0.0-manual - v1.0.0接口并绑定了待配置INSTAGRAM渠道租间的APP，获取APP标识和APP密钥。
- 已联系系统管理员在“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置”，在系统参数分类“系统参数 > 服务渠道配置 > 公共类”下中的【ApiFabric接口地址】绑定ApiFabric的IP 端口（必须是IP端口格式）。
- 已向系统管理员提出申请将系统前台登录IP和端口加入地址白名单中，以https://开头，示例：https://*.*.*:28090。本渠道配置暂不支持域名。
- 已获取API Fabric提供的认证证书，和当前系统的身份证证书并在[2.17.6 管理证书](#)中上传。获取认证证书方式如下：
 - a. 联系运维人员，由运维人员登录系统后台，在容器主节点上执行如下命令，生成证书。

```
openssl s_client -showcerts -connect IP:28090 </dev/null 2>/dev/null|openssl x509 -outform PEM >mycertfile.pem
```

其中，IP请配置为系统前台登录IP或NSLB所在服务器的IP。
 - b. 转换证书格式，即可获得认证证书。

```
openssl x509 -in mycertfile.pem -outform der -out mycert.cer
```

背景信息

当API Fabric提供的APPID、APPSecret发生变化时，涉及的INSTAGRAM渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新APP标识、APP密钥的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“INSTAGRAM”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置INSTAGRAM渠道的“选择配置方法”参数。

表 2-60 INSTAGRAM 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
APP标识	填入从API Fabric获取的APPID信息，即AK。
APP密钥	填入从API Fabric获取的APPSecret信息，即SK。
BaseUrl	系统前台登录IP和端口，以https://开头，示例：https://***:28090。暂不支持域名。
信任证书	API Fabric侧的认证证书，并在 2.17.6 管理证书 中上传。
身份证书	当前系统的身份证书，并在 2.17.6 管理证书 中上传。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在INSTAGRAM客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
熟客模式	默认关闭。熟客模式配置参考 2.8.12.2 如何开启熟客模式 。

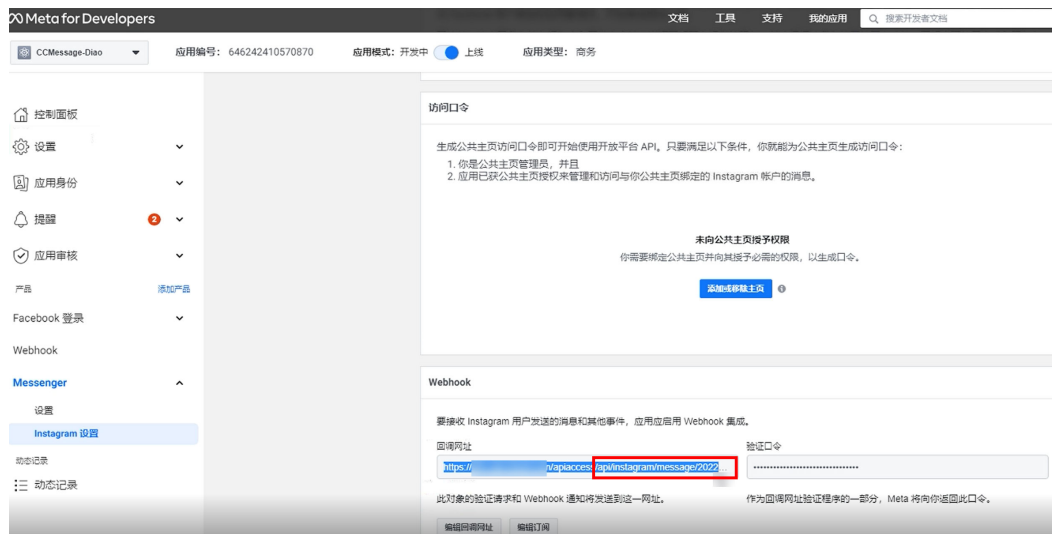
参数	说明
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间，若不开启，默认分钟3分钟超时。开启后配置方式参考 2.8.12.3 如何设置会话结束方式 。
座席超时转移设置	自定义座席未回复超时时间。默认关闭，开启后配置方式参考 2.8.12.4 如何设置座席超时转移 。
会话转移设置	座席转移会话时仅展示对应渠道类型的技能队列。开启后配置方式参考 2.8.12.5 如何设置会话转移设置 。
离线消息	默认关闭。开启后配置方式参考 2.8.12.7 如何开启离线消息 。
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">• 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。• 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。• 非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。
机器人设置	默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">• 更换头像：可更换机器人头像。• 名字：为机器人添加名字。• 性别：为机器人添加性别。• 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。• 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。• 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。• 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。• 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。 <ul style="list-style-type: none">• 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进入下一步”，进入到集成说明页面。



步骤5 将Webhook URL配置到INSTAGRAM。

在渠道配置页面创建好INSTAGRAM渠道后，可以获取到Webhook URL值，将其配置到facebook开发者配置页面的回调地址中，其中前半部分是API Fabric的地址。



----结束

2.8.11 配置 TELEGRAM 渠道

租户管理员可以配置用户接入 TELEGRAM 渠道。

前提条件

- 已联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口配置 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了ccmessage_telegram_north_v1.0.0、telegram_north_v1.0.0和file_download_get-v1.0.0-manual - v1.0.0接口并绑定了待配置TELEGRAM渠道租间的APP，获取APP标识和APP密钥。
- 已联系系统管理员在“配置中心 > 系统管理 > 系统参数配置”，在系统参数分类“系统参数 > 服务渠道配置 > 公共类”下中的【ApiFabric接口地址】绑定 ApiFabric的IP 端口（必须是IP端口格式）。
- 已向系统管理员提出申请将系统前台登录IP和端口加入地址白名单中，以https://开头，示例：https://*.*.*.*:28090。本渠道配置暂不支持域名。
- 已获取API Fabric提供的认证证书，和当前系统的身份证书并在2.17.6 管理证书中上传。获取认证证书方式如下：
 - a. 联系运维人员，由运维人员登录系统后台，在容器主节点上执行如下命令，生成证书。

```
openssl s_client -showcerts -connect IP.28090 </dev/null 2>/dev/null|openssl x509 -outform PEM >mycertfile.pem
```

其中，IP请配置为系统前台登录IP或NSLB所在服务器的IP。
 - b. 转换证书格式，即可获得认证证书。

```
openssl x509 -in mycertfile.pem -outform der -out mycert.cer
```
- 已安装TELEGRAM软件。

背景信息

当API Fabric提供的APPID、APPSecret发生变化时，涉及的TELEGRAM渠道需要同步修改，修改方式：租户管理员进入“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击涉及渠道操作列的“修改”，更新APP标识、APP密钥的值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，进入渠道列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开社交媒体开通配置页面。

输入“渠道接入编码”，选择“TELEGRAM”渠道，单击“下一步”，继续下一步配置。

📖 说明

渠道接入编码必须是唯一的，输入值只能由字母，数字或下划线组成（首字符只能用字母和下划线），最大长度为64个字符。

步骤3 配置TELEGRAM渠道的“选择配置方法”参数。

表 2-61 TELEGRAM 渠道参数配置

参数	说明
个性化配置	
APP标识	填入从API Fabric获取的APPID信息，即AK。
APP密钥	填入从API Fabric获取的APPSecret信息，即SK。
BaseUrl	系统前台登录IP和端口，以https://开头，示例：https://***:28090。暂不支持域名。
信任证书	API Fabric侧的认证证书，并在在 2.17.6 管理证书 中上传。
身份证书	当前系统的身份证书，并在 2.17.6 管理证书 中上传。
公共配置	
渠道接入编码	展示在 步骤2 设置的渠道接入编码，支持修改。
信息配置	需要配置以下参数： <ul style="list-style-type: none">技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。转人工关键字：用户在TELEGRAM客户端输入该关键字后会由机器人服务转为人工座席服务。 说明 若不开启智能机器人，转人工关键字可不设置。
熟客模式	默认关闭。熟客模式配置参考 2.8.12.2 如何开启熟客模式 。
会话结束方式	自定义访客未回复超时时间，若不开启，默认分钟3分钟超时。开启后配置方式参考 2.8.12.3 如何设置会话结束方式 。
座席超时转移设置	自定义座席未回复超时时间。默认关闭，开启后配置方式参考 2.8.12.4 如何设置座席超时转移 。
会话转移设置	座席转移会话时仅展示对应渠道类型的技能队列。开启后配置方式参考 2.8.12.5 如何设置会话转移设置 。
离线消息	默认关闭。开启后配置方式参考 2.8.12.7 如何开启离线消息 。

参数	说明
座席工作时间	<ul style="list-style-type: none">• 工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。• 非工作日：可配置0-24小时最多4个工作时间段。默认展示一个时间段，单击新增，可增加时间段配置。• 非工作时间提醒信息：不在非工作日配置的时间段内，客户呼入时，提醒信息。
机器人设置	<p>默认关闭，表示直接转座席。开关开启，需要根据实际情况配置机器人信息。需配置以下参数：</p> <ul style="list-style-type: none">• 更换头像：可更换机器人头像。• 名字：为机器人添加名字。• 性别：为机器人添加性别。• 机器人接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人接入码。• 默认回复语：当机器人不能识别客户语意，自定义回复语。• 超时回复语：当客户会话超时，自定义超时回复语。• 转人工提示语：自定义转人工成功提示语。• 静默座席技能队列：配置框会查询当前租间的所有多媒体被叫配置，用户酌情选择。
机器人助手配置	<p>默认关闭。开关开启，则在座席侧开启机器人助手。</p> <ul style="list-style-type: none">• 机器人助手接入码：从智能IVR中选择配置好的机器人助手接入码。

步骤4 单击“保存并进入下一步”，进入到集成说明页面。

查看上行消息处理url。



步骤5 通过TELEGRAM软件，生成Token。

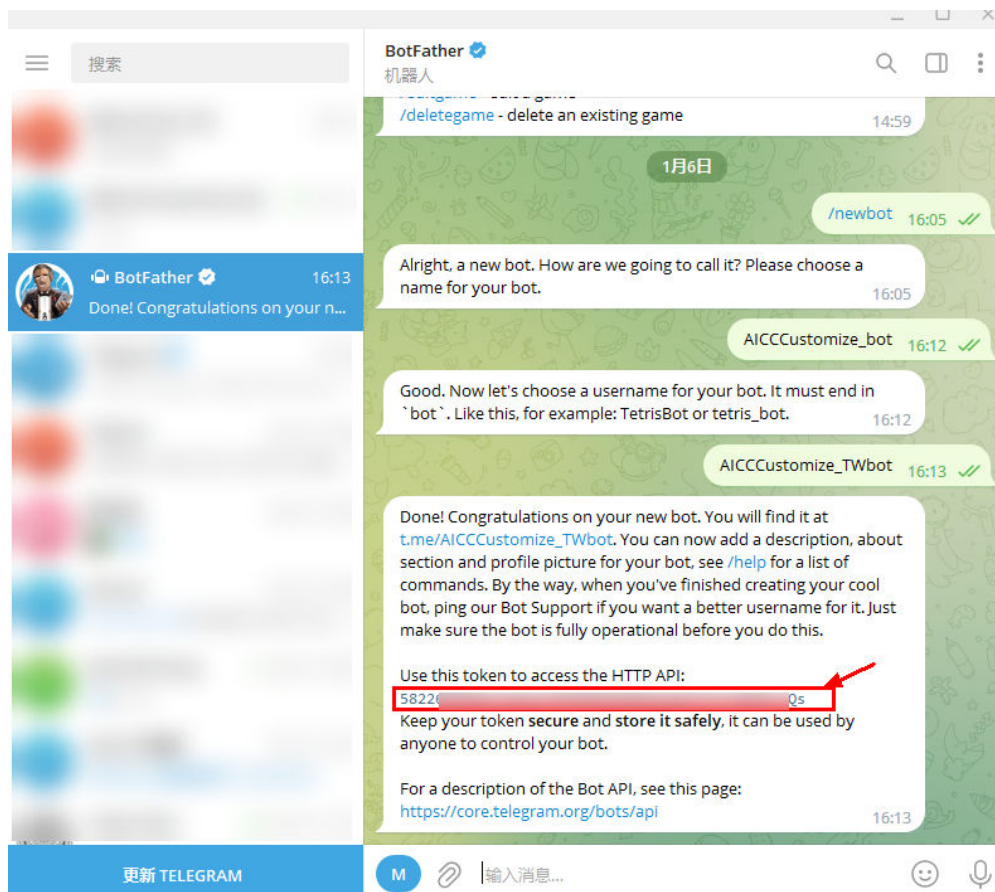
1. 使用任意账号登录TELEGRAM。
2. 搜索@BotFather，添加联系人。



添加联系人

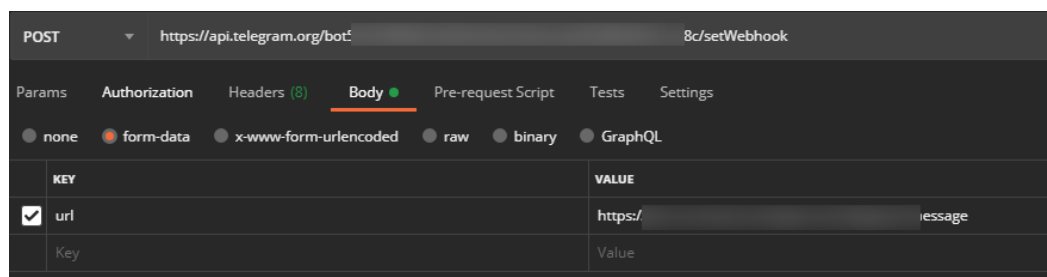
关闭

3. 输入命令/newbot
4. 输入机器人名称：AICCCustomize_TWbot
需以bot结尾。
5. 保存生成的Token。



步骤6 设置回调地址，实现消息转发。

调用<https://api.telegram.org/botToken/setWebhook>接口。



*Token*请替换成**步骤5**中生成Token。

请求参数：配置成**步骤4**中获取的上行消息处理url。

----结束

2.8.12 FAQ

配置渠道过程中一些常见问题。

2.8.12.1 如何设置点击通话被叫配置

前提条件

已配置好点击通话类型的被叫配置。

操作步骤

步骤1 单击点击通话被叫配置，选择配置好的被叫配置类型。

- 音视频座席
- IVR

步骤2 再选择配置好的被叫配置。

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.2 如何开启熟客模式

背景信息

开启熟客模式，开启后用户通过渠道接入座席，优先分配给最近一次通话过的座席。

操作步骤

步骤1 单击 ，打开设置开关。

步骤2 选择一种筛选熟客的方式，并设置对应的参数值。

- 时间范围（小时）：正整数，1-168
- 当天：当日0:00至当前时间

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.3 如何设置会话结束方式

背景信息

自定义访客未回复超时时间和会话结束回复语。

EMAIL渠道无需设置会话结束语。

操作步骤

步骤1 单击 ，打开设置开关。

步骤2 输入客户未回复提醒间隔（分钟）和会话结束语的值。

- 客户未回复提醒时间间隔（分钟）：取值范围2-5分钟，正整数。
邮件渠道默认60分钟超时。

说明

客户未回复提醒时间间隔（分钟）必须大于多媒体技能队列中的最大等待时（秒）。

- 会话结束语：最大长度256个字符。

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.4 如何设置座席超时转移

操作步骤

步骤1 单击 ，打开设置开关。

步骤2 输入座席超时未回复转移时间（分钟）和重新分配新座席提示语的值。

- 座席超时未回复转移时间（分钟）：正整数，1-5，缺省值：3分，小于等于客户未回复提醒时间间隔；
- 重新分配座席提示语：最大长度256个字符。

说明

EMAIL渠道无需设置重新分配新座席提示语。

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。



----结束

2.8.12.5 如何设置会话转移设置

配置该参数可过滤转移页面展示的多媒体技能队列。

操作步骤

步骤1 单击 ，打开设置开关。

- ：客服代表主动转移会话时，转移页面的技能队列展示和当前会话渠道类型一致的多媒体技能队列，以及展示无子类型的多媒体技能队列
- ：客服代表主动转移会话时，转移页面的技能队列展示当前渠道类型的技能队列

步骤2 单击“保存并进行下一步”，完成配置。


----结束

2.8.12.6 如何设置第三方认证密钥

背景信息

- 当前仅支持：WEB渠道
- 第三方认证密钥由第三方提供，当第三方侧有变更时，AICC侧需要同步修改，可参考下面操作步骤secretKey处输入修改后的第三方认证密钥即可。

操作步骤

- 步骤1** 单击 ，打开设置开关。
 - 步骤2** 输入secretKey。
 - 步骤3** 单击“保存并进行下一步”，完成配置。
- 结束

2.8.12.7 如何开启离线消息


前提条件


无

背景信息

- 页面或接口集成WebClient场景，不支持离线消息自动推送，需要手动调用[主动轮询座席侧发送的信息 \(poll\)](#)接口进行分配。推荐使用push模式，即在渠道配置里面打开消息推送开关，详情请参见[2.8.12.10 如何开启消息推送](#)。
- 当前仅支持：WEB、5G、EMAIL、WHATSAPP、SMS、INSTAGRAM、TELEGRAM渠道。

操作步骤

- 步骤1** 单击 ，打开离线消息开关。
- 步骤2** 自定义离线消息提示语。
最大长度256个字符，不允许输入"/<>\;。
仅EMAIL渠道和SMS不涉及。
- 步骤3** 设置重新分配间隔（分钟）。
整数，可输入范围1-60，默认为30。
- 步骤4** 设置不允许回复间隔（分钟）。
整数，<=10080，默认为空：不限制，0：不允许座席回复离线消息
- 步骤5** 设置座席主动发起时，客户未回复中断间隔（分钟）。
整数，1-5，默认值3。时间小于客户未回复提醒时间间隔。
- 步骤6** 选择路由方式。可选值包括：
 - 技能队列
 - 熟客模式
 - 接入智能机器人选择熟客模式，请先开启熟客模式，并与熟客模式的配置保持一致，开启详情请见[2.8.12.2 如何开启熟客模式](#)。
选择接入智能机器人，还需配置机器人接入码，详情请参见[2.6 配置智能IVR](#)。

步骤7 单击 ，设置每封邮件自动回复。

开启后，会使用自动回复内容、非工作日自动回复内容中配置模板进行答复，配置方法请参见[2.8.12.11 如何开启自动回复内容和非工作日回复内容](#)。

仅EMAIL渠道涉及。

步骤8 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.8 如何设置座席工作时间

操作步骤

步骤1 设置座席工作时间，包括工作日和非工作日。

工作时间缺省值：8时00分-12时00

非工作时间缺省值：8时00分-12时00

- 时：00-24，缺省值：8
- 分：00-60，缺省值：00

步骤2 单击新增，可添加时间段。

最多新增4个时间段

步骤3 输入非工作时间提醒信息。

字符串<=80

步骤4 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.9 如何设置排队提醒

背景信息

当前仅支持：WEB、WHATSAPP渠道。

操作步骤

步骤1 输入排队提醒间隔（秒）。

取值范围：10-99，缺省值：10

步骤2 输入排队提醒内容。

字符串<=40

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.10 如何开启消息推送

前提条件

如果使用消息推送功能，用户需准备消息推送接口，接口规格请参见[2.8.12.10.1 消息推送接口规格](#)。接口开发完成后，需向系统管理员提出申请，将消息推送地址 `{baseUrl}/webhooks/v1/messages` 加入地址白名单。

若 `{baseUrl}` 为 https 协议时，还需自备认证证书，目前只支持“JKS”、“DER”、“PEM”类型的证书。


当消息推送地址开启了双向认证，还需自备当前系统身份证书。

背景信息


- 当前仅支持WEB、WHATSAPP渠道。
- 消息推送密钥，由消息推送方提供，当其有变更时，AICC侧需要同步修改，可参考下面操作步骤输入修改后的消息推送密钥即可。

操作步骤

步骤1 （可选）上传推送地址信任证书和系统身份证书，若 `{baseUrl}` 为 https 协议时，需要进行如下操作。

1. 进入“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”页面。
2. 单击“创建”，根据界面提示输入证书编码、证书密码。
3. 选择待上传证书类型。
4. 单击 ，选择本地信任证书和身份证书，单击“打开”。
5. 单击“完成”，完成配置。

步骤2 进入WEB渠道配置页面。

步骤3 单击 ，打开消息推送开关。

步骤4 输入提前准备的消息推送地址，此处只需填写 `{baseUrl}`。

步骤5 上传证书。

1. （可选）单击信任证书，选择**步骤1**中上传的证书。
2. （可选）单击身份证书，选择**步骤1**中上传的证书。

步骤6 输入消息推送方提供的消息推送密钥，密钥长度为43且只能包含A-Z，a-z，0-9。

步骤7 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.8.12.10.1 消息推送接口规格

场景描述

AICC将调用此API推送座席回复的消息或系统消息。

接口方法

POST

接口 URI

{baseUrl}/webhooks/v1/messages

请求说明

表 2-62 请求头参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	Authorization	string	True	用于身份验证。值为 auth-v2/{accessKey}/{timestamp}/{SignedHeaders}。

表 2-63 请求体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	messages	list[DownLinkMsg]	True	消息和事件
2	timestamp	long	True	发送时间，将用于生成身份验证签名。

表 2-64 DownLinkMsg 参数结构

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	channel	string	True	消息通道类型，如 WEB。
2	isOfflineStatus	Boolean	False	用于客户端判断下一步是否可以发送消息。当用户等待超时时，AICC将推送消息。如果异步开关打开，则该值将为true。如果异步开关关闭，则该值将为false。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
3	content	string	True	发送给客户的MT消息的内容。 如果controlType为聊天，则 如果媒体类型为文本，取值为文本内容。 如果mediaType为图像/视频/AUDIO，则值为资源的id，客户端应使用下载文件流API获取资源。 如果mediaType为LOCATE，则取值为位置信息，格式为纬度/经度/描述。如果controlType为读取，则该值为已读取的messageId数组。
4	from	string	True	消息发送者的ID。渠道ID。
5	mediaType	string	True	消息媒体类型，例如文本类型（TEXT）、图像（IMAGE）、视频（VIDEO）、语音（AUDIO）、位置（LOCATE）和文档（DOCUMENT）。
6	senderNickname	string	False	消息发送者的昵称。
7	sourceType	string	True	消息发送者，例如代理（代理）、机器人（机器人）和系统（系统）。
8	controlType	string	True	消息控制类型，如连接（连接）聊天（聊天）和断开（断开）、转人工服务（Trans2Agent）、读取报告（读取）
9	timestamp	long	True	消息发送时间戳。
10	to	string	True	用户标识
11	simQuestions	string	False	相似性问题内容。

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
12	messageCode	string	False	用于标识发送的消息代理的唯一值。最大长度为64。

响应说明

响应状态码: 200

表 2-65 响应体参数

序号	名称	参数类型	是否必选	说明
1	resultCode	String	True	0表示成功，如果返回的响应状态码不是200或resultCode不为0，则表示推送消息失败。
2	resultDesc	String	False	开发人员自定义

报文样例

- 请求头:
Authorization:Bearer e*****e
Content-Type:application/json
- 请求参数:

```
{
  "timestamp": 1625898453913,
  "messages": [//1connected{
    "from": "202105284494222653",
    "channel": "WEB",
    "to": "44444444",
    "controlType": "CHAT",
    "mediaType": "TEXT",
    "content": "The call is connected to an agent.",
    "simQuestions": null,
    "senderNickname": "SYSTEM",
    "timestamp": 1625898453913,
    "sourceType": "SYSTEM",
    "callId": null,
    "messageCode": null,
  },
  //queuing{
    "from": "202105284494222653",
    "channel": "WEB",
    "to": "44444444",
    "controlType": "CHAT",
    "mediaType": "TEXT",
    "content": "Queuing...",
    "simQuestions": null,
    "senderNickname": "SYSTEM",
    "timestamp": 1625898453913,
    "sourceType": "SYSTEM",
    "messageCode": null,
  },
  //disconnect because of agent
}
```

```
"from": "202105284494222653",
"channel": "WEB",
"to": "44444444",
"controlType": "DISCONNECT",
"mediaType": null,
"content": null,
"simQuestions": null,
"senderNickname": null,
"timestamp": 1625898871961,
"sourceType": "AGENT",
"messageCode": null,
},
//disconnect because of timeout, and async switch is off
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "DISCONNECT",
  "mediaType": null,
  "content": null,
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": null,
  "timestamp": 1625898871961,
  "sourceType": "SYSTEM",
  "messageCode": null,
},
//disconnect because of timeout, and async switch[D1] is on
{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "DISCONNECT",
  "isOfflineStatus": true,
  "mediaType": "TEXT",
  "content": "{TIPS}",
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": null,
  "timestamp": 1625898871961,
  "sourceType": "SYSTEM",
  "messageCode": null,
},
//read{
  "from": "202105284494222653",
  "channel": "WEB",
  "to": "44444444",
  "controlType": "READ",
  "mediaType": null,
  "content": "messageId1,messageId2[D2] ",
  "simQuestions": null,
  "senderNickname": null,
  "timestamp": 1625898871961,
  "sourceType": "AGENT",
  "messageCode": null,
}
}
]
```

- 响应参数：

```
{
  "resultCode": "0",
  "resultDesc": "success."
}
```

2.8.12.11 如何开启自动回复内容和非工作日回复内容

前提条件

对于EMAIL渠道：已提前分别创建自动回复邮件和非工作日回复邮件的模板，模板的创建请参见[创建邮件通知模板](#)。



对于SMS渠道：已提前分别创建自动回复短信和非工作日回复短信的短信网关模板，模板的创建请参见[创建短信模板](#)中的短信网关模板。

背景信息



当前仅支持EMAIL、SMS渠道。

操作步骤

步骤1 开启自动回复内容功能。

1. 单击 ，打开设置开关。
2. 单击 ，选择配置好的自动回复模板。
EMAIL渠道：邮件模板
SMS渠道：短信网关模板

步骤2 开启非工作日回复内容功能。

1. 单击 ，打开设置开关。
2. 单击 ，选择配置好的非工作日自动回复模板。
EMAIL渠道：邮件模板
SMS渠道：短信网关模板

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。


----结束

2.8.12.12 如何设置机器人

背景信息

设置机器人，配置后用户接入渠道优先和机器人交谈。

操作步骤

- 步骤1** 单击 ，打开接入智能机器人开关。
- 步骤2** 设置头像，单击更换头像，共7张系统头像可供选择。
- 步骤3** 设置机器人名称和机器人性别。
- 步骤4** 选择机器人，机器人在智能IVR中配置，详情请参见[2.6 配置智能IVR](#)。

📖 说明

若配置智能IVR时，需要配置呼叫转移图元，呼叫转移类型不能选择31、32、33。

步骤5 自定义默认回复语、超时回复语、转人工提示语。

步骤6 配置静默座席技能队列，配置后当机器人与用户交谈过程遇到无法解决的问题时，会求助该技能队列下的座席。

步骤7 单击“保存并进行下一步”，完成配置。


----结束

2.8.12.13 如何配置机器人助手

背景信息

当前仅EMAIL、SMS渠道不支持。

操作步骤

步骤1 单击 ，打开接入机器人助手开关。

步骤2 选择机器人助手，机器人助手在智能IVR中配置，详情请参见[2.6 配置智能IVR](#)。

步骤3 单击“保存并进行下一步”，完成配置。

----结束

2.9 外呼风险监控

当租户的外呼超过已配置策略的预警值，则会生成一条风控记录，由系统管理员知会租户管理员。租户管理员可以查看风险控制策略执行情况。

📖 说明

外呼风险监控中策略的预警值配置内容，具体可参考《AICC 运营配置指南》中的“系统管理员指南 > 外呼风险监控指南”章节内容。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“监控 > 外呼风险监控”，进入监控信息页面。

步骤2 选择一条系统管理员分配的风控记录，单击“查看”，可查看详细信息。

----结束

2.10 质检管理

客户服务云提供人工和智能化的事后质检功能，管理员需要根据本章完成相关评分、规则的配置，质检员才能完成相应的质检操作。

2.10.1 质检管理概述

质检管理，主要是指事后质检管理，用于对人工座席在服务过程中的语言、行为进行约束，评分，评价客服代表的服务质量。

当前系统支持如下两类质检方式。

- 人工质检：系统给质检员根据规则分配待质检的通话记录，质检员根据配置好的评分模板听通话记录中的录音，人工为该通话记录打分。
- 智能质检：系统预置一些规则，例如出现敏感词扣多少分、静默时长超过一定时长扣多少分、抢插话扣多少分等，全量自动识别通话记录，然后再根据人工复核规则分配一定比例的系统评价后的通话记录给质检员，由质检员再对通话记录进行二次复核。

整个质检活动参与的角色包括如下几个：

- AI训练师：对智能质检的违规或合规规则进行梳理和配置，例如梳理出哪些词属于违禁词，不允许出现；正常语速应该多快，超速则扣分等，AI训练师需要多次使用通话录音进行规则调整，以确保评价结果尽量准确，公正。
- 质检主管：对座席人员提交的结果申诉进行审核，分配质检员进行再次评价。
- 质检员：听通话录音，人工对服务过程进行评价。
- 座席主管：审核座席人员的申诉申请。
- 座席：生成通话记录与录音，由质检员或系统进行服务评价。当对智能结果存在异议时，可提出申诉。

2.10.2 典型场景：配置人工质检任务

人工质检，是质检员根据指定的质检规则从通话记录中抽取通话流水，通过听录音回放的方式，根据评分标准对座席的服务过程进行评价。

管理人员需要事先创建评分项、评分模板、维护质检关系以及设置通话流水抽取策略，质检员才能执行质检动作。

前提条件

人工质检涉及的质检员和座席在“配置中心 > 员工中心 > 座席管理”中设置了“平台角色ID”。

座席信息配置

*平台角色ID
话务员
请选择...
话务员
质检员
外呼座席

*座席类型
音频座席

业务帐号
zhangyuanyuan

选择技能队列：

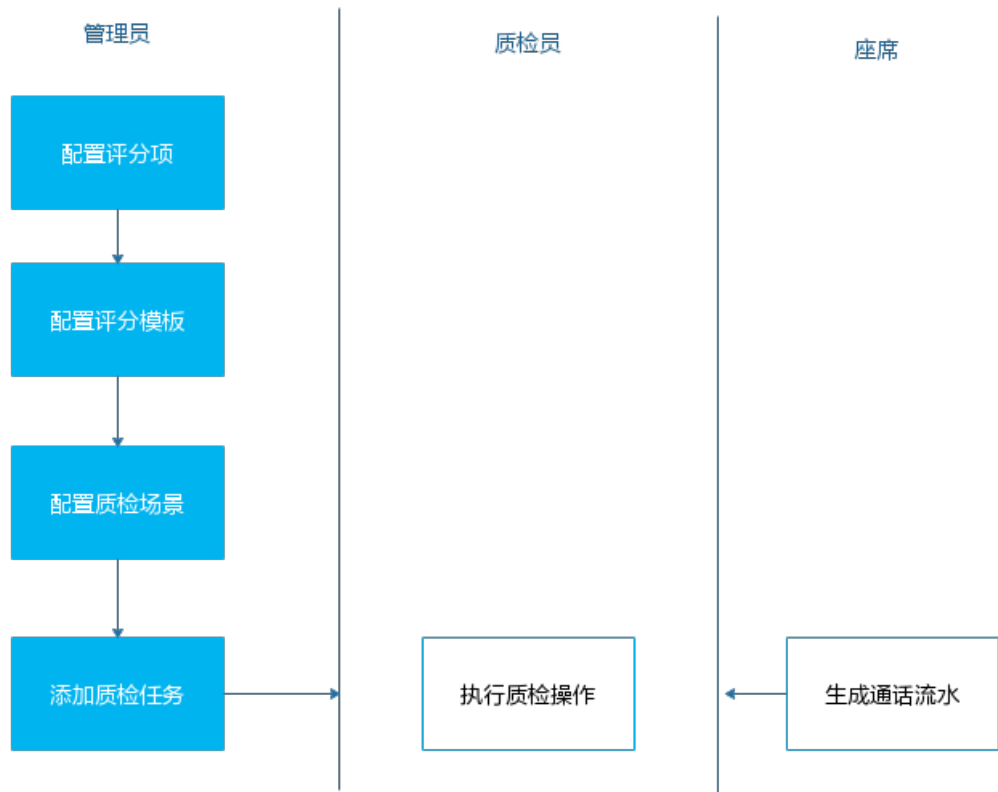
+	技能队列 defaultAudioSkill	*技能权值 1	*座席权值 1	-
	技能队列 OutboundQueue	*技能权值 1	*座席权值 1	-

取消 提交

背景信息

租间开通后，管理员需要完成如下配置，才能让本租间的质检员能够执行质检任务。

图 2-193 配置流程



场景介绍


某呼叫中心制定如下评分规则，对座席在通话过程中的规范性、态度以及技能进行评价：

- 服务意识：
 - 有效回答问题
 - 服务结束时询问是否有其他问题
- 流程规范：
 - 开始有问候语和自我介绍
 - 结束有说欢迎下次来电
- 服务态度：
 - 与客户争吵

本次质检任务时间跨度为一个星期。

操作步骤

步骤1 配置评分项。

1. 选择“配置中心 > 质量管理 > 人工质检评分配置”。
2. 请参见[2.10.3.1 配置人工质检评分](#)依次选中左侧的评分项类别，单击右侧的“新增”，添加如[背景信息](#)中所示的评分项。
“服务意识”、“流程规范”以及“服务态度”三个类别为系统预置，如果不存在，可能是有其他操作员将其删除，可单击自行添加。

步骤2 配置评分项模板。

1. 选择“配置中心 > 质量管理 > 人工质检评分模板”。
2. 单击右侧的“新增”，请参见[2.10.3.2 配置人工质检评分模板](#)，添加评分项模板“话务员质检评分模板”。
3. 添加完成后，单击“发布”。

步骤3 配置质检任务。

1. 选择“质检 > 质检任务管理”。
2. 单击右侧的“新增”，参见[2.10.3.6 配置质检任务](#)，添加质检任务“话务员质检任务9月”。
“渠道”请选择“音频”，“任务类型”请选择“人工事后质检”。

须知

当前系统只支持音频、多媒体渠道的人工事后质检，其余选项对应的特性待后续版本实现。

如果质检方信息选不到，请检查[前提条件](#)中，您是否为质检员设置了“质检员”角色。

3. 单击“发布”。

----结束

后续操作

任务添加完成后，在指定的任务有效期内，指定为质检方的质检员可执行如下操作完成质检：

1. 选择“质检 > 质检任务查询”，即可查看到待质检任务。
2. 单击“进入任务”，在新页面单击“获取待质检记录”，查看可用于质检的通话记录。
如果此时无记录，说明质检任务中添加的被质检方未完成通话，并生成通话记录。
3. 单击“开始质检”，在人工质检页面，根据评分项打分，单击“提交”。

2.10.3 管理人工质检

介绍人工质检管理应该配置的内容，包括质检评分、质检关系、质检对象等。

2.10.3.1 配置人工质检评分

质检员对话务员进行质检时需要有评分标准，您可根据本任务完成质检评分标准的配置。

背景信息

租间新开通后，系统默认提供如下三类评分类别，不符合您的使用场景，您也可以自行添加和修改。

- 服务意识
- 流程规范
- 服务态度

评分类别的目录层级最多可以为5层，只有在叶子节点的评分类别下可以增加评分项，已经增加了评分项的评分类别下不能再添加评分类别。

评分类别的名称不能冲突，在当前租户下必须确保唯一。评分项名称也必须在租户下保持唯一。

评分项类别树形层级关系深度最多创建5层。


已经添加了评分项的评分类别不能够被删除，至少存在1个评分类型。

业务场景

管理员新增“专业技能”类别，并在该类别下增加评分项“答复客户疑问的熟练程度”，分数区间为1~10分。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 人工质检评分配置”，进入评分配置列表页面。

步骤2 单击 ，在根目录下添加评分类别“专业技能”。

如果在非根节点下添加类别，请单击 ，并确保选中的父类别下不存在评分项。

步骤3 选择新增的类别“专业技能”，单击“新增”，打开新增评分项页面。

步骤4 配置评分项内容。

图 2-194 新增评分项--基本信息



The screenshot shows a form titled "编辑评分项" (Edit Rating Item) with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields:

- *评分项** (Rating Item): A text input field containing "问候语" (Greeting).
- 说明** (Description): A text area containing two lines of text:
 - 1. 通话开始要问好, 合规加5分
 - 2. 通话结束要说再见, 合规加5分
- *最小分值** (Minimum Score): A text input field containing "0", followed by a unit "分" (points).
- *最大分值** (Maximum Score): A text input field containing "6", followed by a unit "分" (points).

图 2-195 新增评分项--评分等级

The screenshot shows a dialog box titled '编辑评分项' (Edit Score Item) with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields for score ranges: '*最小分值' (Minimum Score) set to 0 and '*最大分值' (Maximum Score) set to 6, both followed by '分' (points). Below these is a section for '评分等级' (Score Grades) with a '新增' (Add) button. A table lists three grades: '优秀' (Excellent) with a score of 6, '不合格' (Not Qualified) with a score of 0, and '合格' (Qualified) with a score of 3. Each grade row has a '说明' (Description) field with a '请输入' (Please enter) placeholder and a '删除' (Delete) button. At the bottom right are '取消' (Cancel) and '确认' (Confirm) buttons.

等级名称	得分	说明	操作
优秀	6 分	请输入	删除
不合格	0 分	请输入	删除
合格	3 分	请输入	删除

参数配置如下：

- 评分项：评分项名称，例如：答复客户疑问的熟练程度。
- 最小分值：评分时最低的分数值，例如：1。
- 最大分值：评分时最高的分数值，例如：10。
- 评分等级：单击“新增”，可添加新的评分等级。
 - 等级名称：每个评分所属等级的名称，例如：优秀。
 - 得分：相应评分等级下所对应的分数值，例如：10分。
 - 说明：评分等级的补充说明。
 - 操作：支持删除操作。

步骤5 单击“确认”，保存评分项配置内容。

----结束

2.10.3.2 配置人工质检评分模板

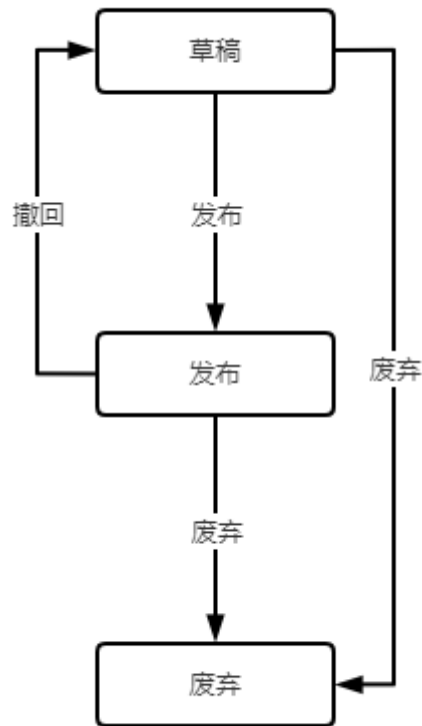
质检评分模板中记录该模板中包含哪些评分项，各评分项出现的先后关系，创建质检任务时需关联评分模板。

背景信息

您可为不同的场景配置不同的评分模板，后续可适配不同的质检任务。例如在您对回访的座席进行质检时，您可以对座席的服务态度、语言表达清晰程度、是否有效引导几个维度对座席服务质量进行评价，则可以创建一个模板，将上述几条评分项添加进去。

一个评分模板有草稿态、发布态、废弃态几个环节，几个环节的关系如下：

图 2-196 评分模板的生命周期



只有发布状态下的模板才可以被质检任务关联，发布状态的任务和草稿状态的任务删除之后变为已废弃状态。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 人工质检评分模板”，进入评分模板列表页面。
- 步骤2** 单击“新增”，进入新增模板页面，配置模板参数。

图 2-197 新建评分模板

评分项	说明	最小分值	最大分值	默认级别
服务意识				
<input checked="" type="checkbox"/> 欢迎语		1 分	10 分	及格(6)
流程规范				
<input checked="" type="checkbox"/> 流程引导		4 分	5 分	
服务态度				
<input checked="" type="checkbox"/> 礼貌		3 分	5 分	

配置参数如下：

- 模板名称：自定义名称，必填。
- 描述：模板内容的补充描述，可选。
- 评分项：选择已完成的评分配置，选择多个评分项时，支持调整已经选中的评分项的出现顺序。

步骤3 单击“保存”，评分模板配置完成，返回评分模板列表页面。

步骤4 选择新增模板，单击“发布”，在弹出的提示框中单击“是”，发布模板。

步骤5 系统提示模板发布完成，可以被使用。

----结束

后续操作

“草稿”状态下的评分模板，支持以下操作：

- 单击“详情”，可查看模板具体配置内容。
- 单击“编辑”，可修改模板配置项内容。
- 单击“废弃”，可更新模板状态为“已废弃”状态，该状态下的模板不可编辑、发布和使用。

“已发布”状态下的评分模板，支持以下操作：

- 单击“详情”，可查看模板具体配置内容。
- 单击“废弃”，可更新模板状态为“已废弃”状态，该状态下的模板不可编辑、发布和使用。
- 单击“撤回”，可更新模板状态为“草稿”状态，该模板不可以在评分时被使用。

“已废弃”状态下的评分模板，支持以下操作：

- 单击“详情”，可查看模板具体配置内容。

2.10.3.3 质检归类管理

质检归类管理包含质检归类类别以及该类别下质检归类项目的管理。创建质检归类类别之后，可以为该类别新增质检归类项目。在管理质检对象类别时可以选择多个质检归类类别。

背景信息

您可以从不同的维度定义质检归类项，用于质检结果的归类。比如您可以从评定等级和业务类型两个维度来定义质检归类项，当您将定义的质检归类类别关联到质检对象类型和质检任务时。在对该质检任务相关的质检记录进行评定时，可以选择评定等级和业务类型两个维度的质检归类项目。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 质检归类管理”，进入归类列表页面。

步骤2 单击“新增”，打开新增质检归类类别，配置类别参数。

图 2-198 新建质检归类类别

The dialog box titled "新增质检归类类别" (Add Quality Inspection Classification Category) has a close button (X) in the top right corner. It contains the following fields and controls:

- A text input field for "归类类别名称" (Classification Category Name) with a red asterisk and the placeholder "请输入" (Please enter).
- A larger text area for "说明" (Description) with the placeholder "请输入" (Please enter).
- A dropdown menu for "是否多选" (Whether multiple selection) with a red asterisk and the value "是" (Yes).
- A text input field for "顺序号" (Order Number) with a red asterisk and the placeholder "请输入" (Please enter).
- Two buttons at the bottom: "取消" (Cancel) and "确认" (Confirm).

配置参数如下：

- 归类类别名称：自定义名称，必填，不超过1024个字符。
- 说明：类别说明补充，可选。
- 是否多选：归类类别是否可以多选，取值为：是、否。
- 顺序号：归类类别的展示顺序，在人工质检界面的展示顺序。


步骤3 单击“确认”，保存归类类别配置，返回质检归类列表页面。

步骤4 选择新增的质检归类类别，单击“归类项”，进入编辑归类项页面。

图 2-199 编辑质检归类项

The dialog box titled "编辑质检归类项" (Edit Quality Inspection Classification Item) has a search bar on the left with a magnifying glass icon and a dropdown menu with options "入门级" (Beginner), "中级" (Intermediate), and "高级" (Advanced). The main area contains the following fields and controls:

- A text input field for "名称" (Name) with a red asterisk.
- A larger text area for "描述" (Description).
- Two buttons at the bottom: "取消" (Cancel) and "保存" (Save).

步骤5 单击 ，新增归类项，配置归类项参数。

- 名称：归类项名称。
- 描述：归类项的描述信息。

步骤6 单击“保存”，归类项配置完成。

----结束

后续操作

如果您需要修改质检归类类别，可单击“编辑”，对归类类别进行修改。

如果您不再使用该质检归类类别，则单击“删除”，删除该归类类别。

2.10.3.4 质检对象类型管理

质检归类管理包含了针对不同对象类型的质检等级定义和质检归类项。在创建质检任务时需要选择一个质检对象类别。

背景信息

您可以根据座席能力或者负责业务的不同，定义不同的对象类型。比如您可以定义普通前台座席和VIP前台座席，后台普通座席和后台VIP座席。您可以为不同类型定义不同的质检等级和质检归类类别。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 质检对象管理”，进入对象列表页面。


步骤2 单击 ，新增质检对象。根据界面提示设置基本信息、质检等级定义、归类项目，单击“保存”。

图 2-200 新建质检对象类别



图 2-200 展示了新建质检对象类别的界面。左侧是导航菜单，包含“前台座席”、“普通前台座席”、“VIP前台座席”、“督导”、“后台座席”、“普通后台座席”和“VIP后台座席”。右侧是配置表单，分为三个部分：

- 基本信息**：包含“名称”（必填，当前为“VIP前台座席”）和“描述”。
- 质检等级定义**：包含一个表格，用于定义质检等级。表格列包括“等级名称”、“最小分值”、“最大分值”、“说明”和“操作”。
- 归类项目**：包含一个表格，用于选择归类项目。表格列包括“归类类别名称”、“描述”、“是否多选”、“顺序号”和“操作”。

底部有“取消”和“保存”按钮。

等级名称	最小分值	最大分值	说明	操作
差	-10	10	请输入	删除
一般	11	20	请输入	删除
很好	21	30	请输入	删除
特别好	31	32	请输入	删除

归类类别名称	描述	是否多选	顺序号	操作
业务类型	业务类型定义	是	1	删除

步骤3 配置质检对象参数。

1. 输入“名称”、“描述”内容。
2. 单击“新增”，配置“质检等级定义”相关参数内容。
3. 单击“选择归类项目”，选择已配置的归类项。

步骤4 单击“保存”，质检对象配置完成。系统提示保存成功。

----结束

2.10.3.5 质检关系管理

租间管理员统一管理质检员所属组织机构，分配被质检任务。

背景信息

您可以基于组织机构和用户群组定义质检关系。比如您需要按省份和市级来划分用户的组织结构，您可以定义质检关系来维护不同组织机构之间的质检关系，对于单个组织机构，您还可以定义该质检关系是否适用于该组织机构的全部成员或所有下级组织机构。同理，这同样适用于用户群组。您可以在创建质检关系时选择，但是一个质检关系中，只能使用一种类型的关系。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 质检关系管理”，进入质检关系列表。

图 2-201 质检关系管理



关系名称	描述	创建时间	关系类型	质检组	质检员	被质检组	操作
音频任务质检关系	针对音频任务的质检关系	2021-06-03 15:49:23	按用户群组	语音任务组	ccinspector0517	语音任务组	详情 编辑 删除
湖南客服中心质检关系	针对湖南客服中心的质检关系	2021-06-03 15:48:18	按组织机构	长沙语音中心	ccinspector0517	长沙语音中心	详情 编辑 删除
123		2021-06-01 18:02:29	按组织机构	111	ccvideoinspector0525	111	详情 编辑 删除

共计: 3

步骤2 单击“新增”，根据界面提示设置名称、说明、关系类型。

图 2-202 新建质检关系



基本信息

* 关系名称

* 关系类型

描述

* 质检组

被质检方信息

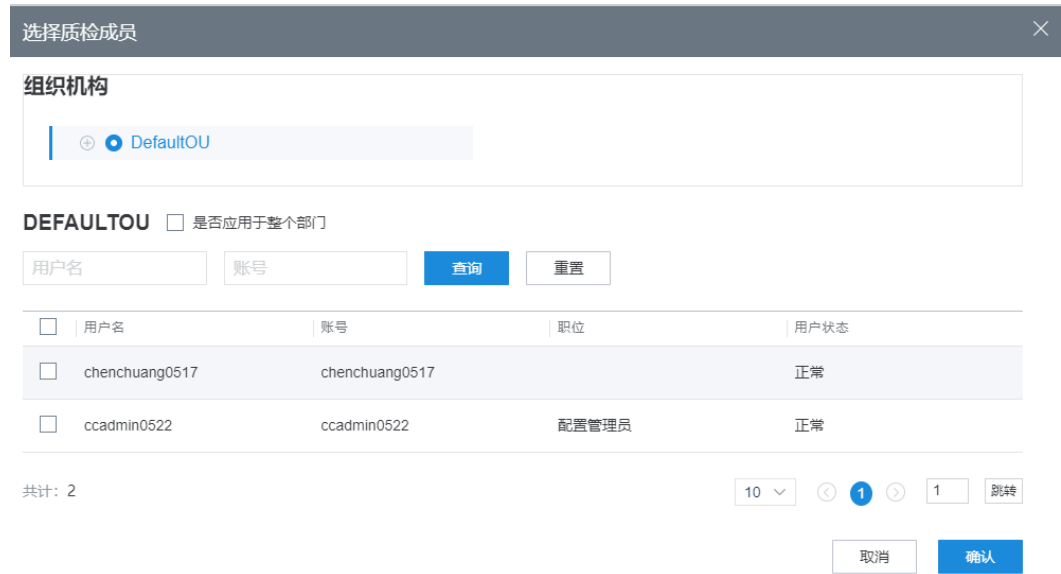
被质检组

是否包含下级部门

被质检成员

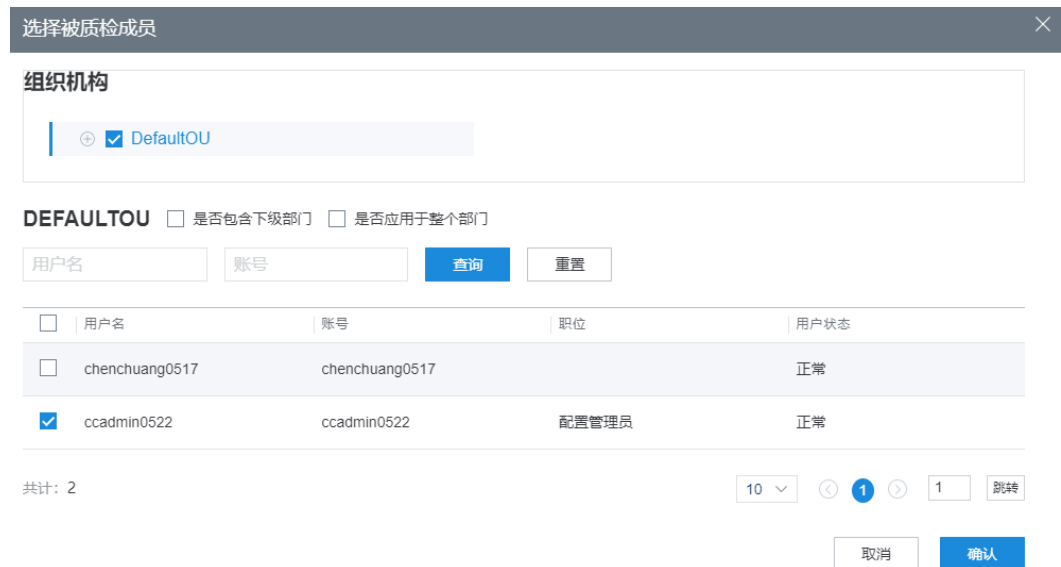
步骤3 单击质检组输入框右侧 按钮，选择质检组和质检员。

图 2-203 选择质检成员



步骤4 单击“选择被质检成员”，选择被质检成员。

图 2-204 选择被质检成员



步骤5 单击“保存”。

步骤6 系统提示保存成功。

----结束

后续操作

如果您需要修改的质检关系，可单击“编辑”，对质检关系进行修改。

如果您不再使用该质检关系，则单击“删除”，删除该质检关系。

2.10.3.6 配置质检任务

租户管理员可以对质检任务进行创建、查询、编辑、发布、删除操作，配置后续质检员进行质检的任务规则。

背景信息

一个质检任务分为草稿态和发布态，草稿态允许修改和删除和发布三个动作，发布态不允许修改和删除。

已发布的人工质检任务可以查看任务明细以及人工质检后的质检结果。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“质检 > 质检任务管理”。

步骤2 单击“新增”，进入“新建质检任务”页面。

图 2-205 新建质检任务页面

基本信息

* 任务名称 专业技能	* 任务类型 人工事后质检
* 渠道 渠道	* 质检总数 2
* 任务开始时间 2023-02-22	* 任务结束时间 2023-02-25
* 渠道开始时间 2023-02-20	* 渠道结束时间 2023-02-23
* 质检对象类型 质检对象类型1	* 质检关系类型 自定义

质检方信息

* 质检员已选择1个

用户名	账号	职位	用户状态
z120230103zjy1	z120230103zjy1	质检员	正常

共计: 1

被质检方信息

* 选择已选择1个

用户名	账号	职位	用户状态
z120230103zx2	z120230103zx2	座席人员	正常

共计: 1

评分模板

模板名称	创建时间	操作
评分模板0220001	2023-02-20	预览
评分模板021601	2023-02-16	预览
test0131001	2023-01-31	预览
test0119001	2023-01-19	预览
test0113002	2023-01-13	预览
test01130001	2023-01-13	预览
test0103	2023-01-03	预览

共计: 7

步骤3 配置质检任务的基本信息。

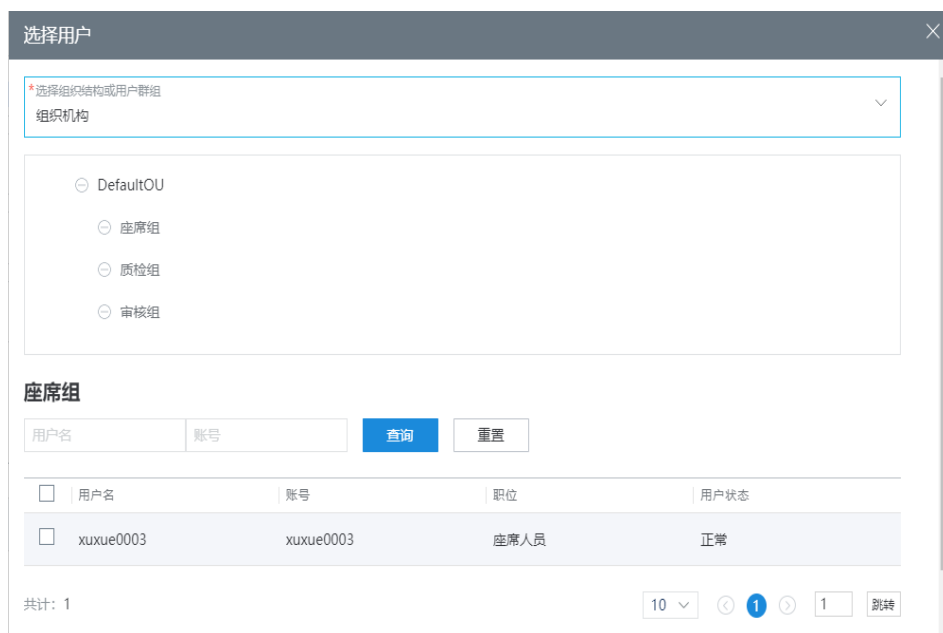
- 任务名称：自定义的任务名称，不超过1024个字符。
- 任务类型：包括人工事后质检、自动事后质检类型。
- 渠道：通话渠道，包括音频、视频、多媒体渠道。
- 质检总数：需要质检的数量，整数，取值范围：0~99999。

- 任务开始时间：选择质检任务开始的时间。
- 任务结束时间：选择质检任务结束的时间。
- 通话开始时间：质检选择的通话开始时间。
- 通话结束时间：质检选择的通话结束时间。
- 质检对象类别：选择已配置的质检对象类别，具体配置可参考[2.10.3.4 质检对象类型管理](#)。
- 质检关系类型：选择质检关系的类型，包括：自定义、按组织机构、按用户群组。

步骤4 配置“质检方信息”和“被质检方信息”：基本信息中“质检关系类型”选择“自定义”时配置。

- 质检方信息：
 - a. 单击“选择质检员”，进入质检员信息配置页面。

图 2-206 选择用户



- b. 选择“选择组织结构或用户群组”方式后，选择具体的群组或者组织机构。
 - c. 选择质检员账号，单击“确认”，保存质检员信息。
- 被质检方信息：
 - a. 单击“选择被质检成员”，进入信息配置页面。

图 2-207 选择用户

用户名	账号	职位	用户状态
<input type="checkbox"/>	chenchuang0517	chenchuang0517	正常
<input type="checkbox"/>	ccadmin0522	配置管理员	正常

- 选择“选择组织结构或用户群组”方式后，选择具体的群组或者组织机构。
- 选择被质检成员账号，单击“确认”，保存被质检成员信息。

步骤5 配置“质检关系”：基本信息中“质检关系类型”选择“按组织机构”或者“按用户群组”时配置。

- 单击“选择质检关系”，进入关系列表页面。

图 2-208 选择质检关系

关系名称	关系类型	质检组	质检员	被质检组	
<input type="checkbox"/>	音频话务关系	按组织机构	座席组	HW7800340823	座席组

- 选择已配置的质检关系。质检关系配置可参考[2.10.3.5 质检关系管理](#)。
- 单击“确认”，保存质检关系。

步骤6 配置评分模板。

评分模板可以查询人工质检评分模板中状态为“已发布”的评分模板，单击操作中的“预览”可以预览模板，选择已发布的模板，单击“保存”即生成质检任务。

图 2-209 选择评分模板



步骤7 (可选) 在“质检 > 质检任务管理”页面，查询出质检任务后，点击“下载质检结果”按钮，将质检任务对应的质检结果导出文件。

说明

此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

----结束

2.10.3.7 查看所有质检结果

作为租户管理员，您可以查看所有的质检结果。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“质检 > 质检结果查询”。

步骤2 设置查询条件，单击“查询”，获得查询结果。单击“重置”，置空已有查询条件。

步骤3 单击“详情”操作可以跳转至人工质检页面。

图 2-210 质检结果查询



----结束

2.10.4 典型场景：配置智能质检任务

智能质检，是客户服务云根据座席在与客户通话过程中的语言表达、停顿、静音等规则，自动对座席生成的通话记录进行判分，从而减少质检工作量，降低呼叫中心的人力成本。同时，为了对智能质检的结果进行保障，系统还支持针对已经智能质检的结果由质检员进行二次质检，避免误判。

前提条件

- 智能质检涉及的角色，需要在“配置中心 > 员工中心 > 员工”中，为对应员工设置职位。



各职位人员可执行的操作如下。

- 质检主管：分配座席人员的质检申诉申请给质检员。
- 质检员：对智能质检结果二次质检。
- 座席主管：审核座席人员的申诉申请。
- 座席人员：提供用于质检的通话记录，申诉。

须知

上述人员的职位信息，需已经同步到智能质检引擎（当前为第三方智能质检引擎）中。

默认情况下，客户服务云与智能质检引擎质检10分钟进行一次信息同步，客户服务云侧修改的内容如需在后续使用，需等待10分钟后再进行操作。

- 人工质检涉及的质检员和座席在“配置中心 > 员工中心 > 座席管理”中设置了“平台角色ID”。

座席信息配置

*平台角色ID 话务员 请选择... 话务员 质检员 外呼座席	*座席类型 音频座席	业务帐号 zhangyuanyuan
--	---------------	-----------------------

选择技能队列：

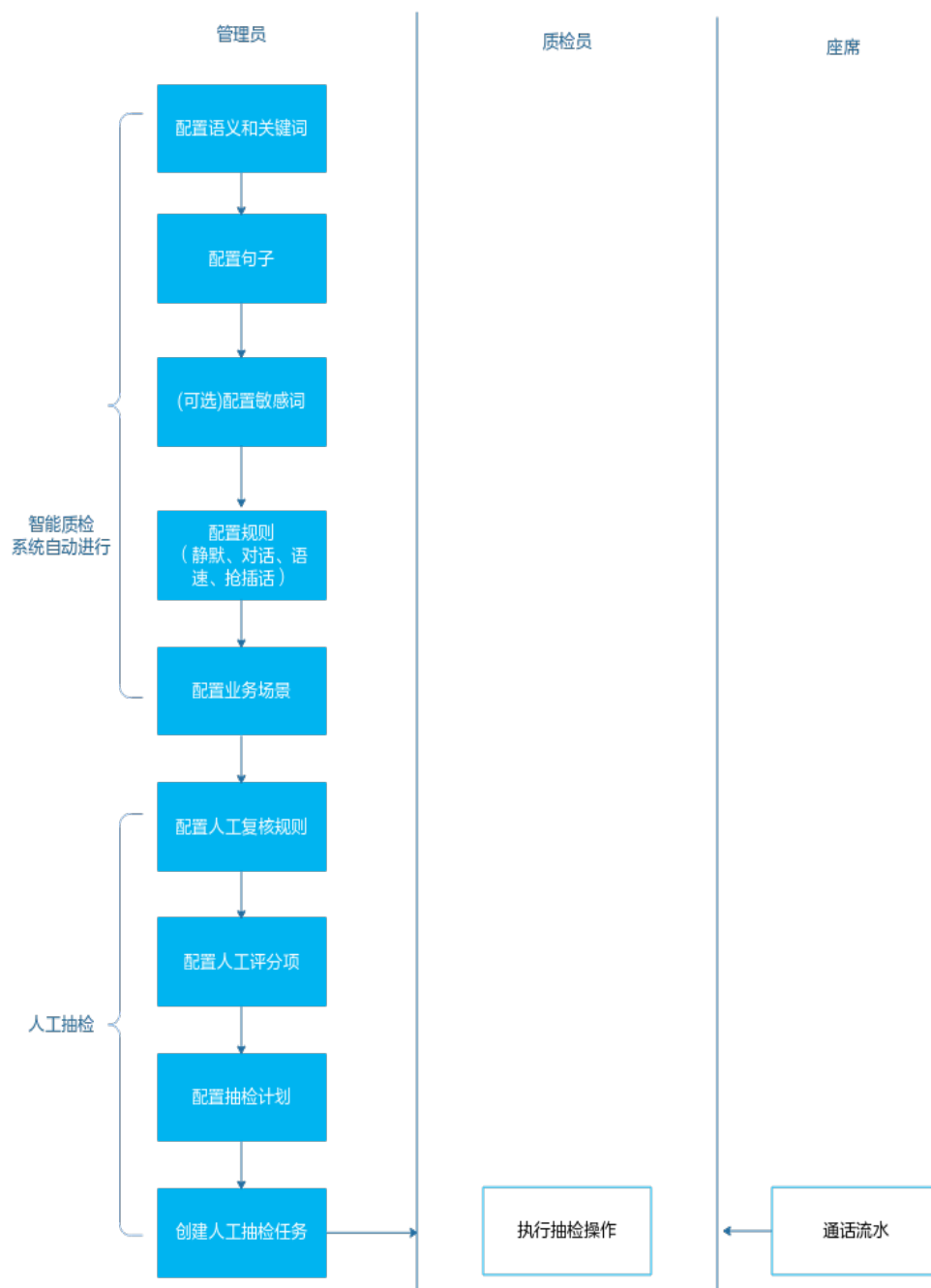
+	技能队列 defaultAudioSkill	*技能权值 1	*座席权值 1	-
	技能队列 OutboundQueue	*技能权值 1	*座席权值 1	-

取消 提交

背景信息

租间开通后，管理员需要完成如下配置，才能使系统能够智能质检。

图 2-211 配置流程



场景介绍

某呼叫中心制订如下智能质检场景以及抽检计划。

- 座席开始未自我介绍，扣分。
- 座席通话过程中包含辱骂性词语，扣分。
- 座席通话过程中再未向客户声明“请稍后”时，出现停顿超过5秒，扣分。
- 座席通话过程中未等客户说完就说话（抢插话），扣分。
- 智能质检覆盖率100%，人工抽检5%。

- 人工抽检的评分项，同人工事后质检的评分项。

操作步骤

步骤1 配置语义及关键词。

1. 选择“配置中心 > 质量管理 > 句子”。
2. 请参见2.10.5.1 管理句子依次添加如下两个标签。

表 2-66 语义与关键词

标签名称	标签类型	内容
开头自我介绍	语义	您好，我是XX呼叫中心客服专员
违禁语	关键字	禁用的词汇，多条可使用英文逗号(,)分割
等候语	语义	请稍候 请稍等 请等待

步骤2 配置句子。

1. 选择“配置中心 > 质量管理 > 句子”。
2. 单击右侧的“新增”，请参见2.10.5.1 管理句子，依次为上一步添加的三条语义与关键词分别添加一个句子。
3. 添加完成后，单击右上角训练质检模型，完成语义、关键词及相关配置的训练。

步骤3 配置质检规则。

1. 根据2.10.5.3.2 配置对话规则，添加对通话内容的匹配规则。

根据场景，您可添加2条对话规则，一条用于匹配通话开始时座席是否进行了自我介绍，一条用于匹配在通话过程中是否出现了违禁语。

以“通话开始必须自我介绍”的规则来说，配置如下：

基本信息

*规则名称 通话开始必须自我介绍	描述 通话开始必须自我介绍
*规则类型 一般规则	*计分方式 扣分
*规则分数 10 -例：违规扣10分	*规则方式 出现该规则时违规
*对话逻辑匹配个数 1 -例：出现2个及以上对话逻辑则违规，当前共1个对话逻辑	

触发条件

通话发生开始时间 2020-10-01 16:43:46	通话发生结束时间 2020-10-31 16:43:50
---------------------------------	---------------------------------

对话逻辑

自我介绍 不限制重复次数 通话开头 2 句内 座席 必须说出 自我介绍	删除 编辑
---	-------

配置过程中，需要关注两处地方。

- “计分方式”与“规则方式”：这两处配置用于设置当匹配到该规则中的逻辑时，是合规还是违规，是扣分还是加分。
举个例子来说，如果“计分方式”设置为“扣分”，“规则方式”设置为“必须出现该规则才合规”，表示当满足规则中的逻辑时算合规，合规则不扣分也不加分，而不满足规则中的逻辑时，则需要扣减相应的分数。同样，如果“计分方式”设置为“加分”，“规则方式”设置为“出现该规则时违规”，表示当不满足规则中的逻辑时算违规，违规不扣分也不加分，而满足规则中的逻辑时，则加上指定的分数。
- “对话逻辑匹配个数”与对话逻辑的具体配置中的“重复次数”：前者表示该规则下，指定数量的逻辑匹配成功，则才算符合当前规则；后者表示在某条逻辑中，只有匹配次数到达指定次数，才算符合该逻辑。
- 请关注非必填项的填写，例如“描述”、“触发条件”。如果未填写，可能会导致质检规则配置不完整，无法在后续配置中进行关联。

2. 根据[2.10.5.3.1 配置静默规则](#)，添加静默规则，如下所示。

基本信息

*规则名称 等待语规则	*规则分数 10 <small>例：违规扣10分</small>
*静默秒数限制 5 <small>例：座席静默5秒违规</small>	*静默次数限制 1 <small>例：静默1次及以上违规</small>

触发条件

通话发生开始时间 2020-10-01 16:38:30	通话发生结束时间 2020-10-31 16:38:38
---------------------------------	---------------------------------

例外设置

静默之前，座席有说出下方其中一句

+添加句子

序号	句子分类	句子	操作
1	未分类	等候语	删除...

静默之前，客户有说出下方其中一句

+添加句子

序号	句子分类	句子	操作
无数据			

静默之后，座席有说出下方其中一句

+添加句子

序号	句子分类	句子	操作
无数据			

取消 保存

步骤4 配置质检评分。请参加[2.10.5.4 设置质检评分](#)完成设置。

步骤5 配置业务场景。

1. 请参见[2.10.5.5 配置业务场景](#)完成添加。

基本信息

*名称 智能质检业务场景	描述
-----------------	----

质检信息

通话发生开始时间 2020-10-01 16:51:30	通话发生结束时间 2020-10-31 16:51:32
---------------------------------	---------------------------------

敏感词质检规则

忽略敏感词违规

质检规则

全部质检规则

- 静默规则
- 等待语规则
- 对话规则
- 通话开始必须自我介绍

取消 保存

上述配置中，敏感词质检规则用于启用是否在质检报告中提示敏感词出现情况，当前系统未对敏感词进行计分。敏感词可参见[2.10.5.1 管理句子](#)进行配置。

- 在业务场景列表页面，单击新增加的业务场景后的“启用”。

步骤6 请参见[2.10.5.7 配置抽检计划](#)，设置抽检计划。

设定抽检范围 指派质检员 设置周期

计划名称
4S店客服对话抽检任务

抽检范围条件设定

机器分数下限 20	机器分数上限 100
通话时长下限 (秒) 0	通话时长上限 (秒) 0
座席人员 zyxjune1	抽检状态 不限制
交互类型 音频	

抽检通话数量设定

*最大抽检量 (笔)
1

抽检数量

此范围通话的 50 %

此范围通话的每位座席人员抽检 1-100 %

此范围通话的每位座席人员抽检 1-10000 笔

取消 下一步

须知

如果质检员或座席人员无法选到，请检查对应的员工是否已经添加了[前提条件](#)中对用的职位。

----结束

后续操作

步骤5完成后，管理人员可以在[2.10.5.6 查看智能质检结果](#)查看智能质检的结果。

步骤6完成后，质检人员可以在[2.10.5.8 创建人工抽检任务](#)执行质检任务。

2.10.5 管理智能质检

租户管理员通过配置句子、敏感词、质检规则、评分等完成智能质检管理配置。

2.10.5.1 管理句子


句子可通过一组语义、关键词等元素进行表达，通常指定一个完整的目的，本节介绍如何管理句子。

背景信息

句子用于构成规则，您可以对句子进行分类管理。

系统支持通过页面添加的方式维护句子。

操作步骤

- 步骤1** 使用租户管理员账号登录客户服务云，单击“配置中心 > 质量管理 > 句子”，打开句子管理界面，界面展示已配置的数据。
 - 步骤2** 单击，添加句子分类。
 - 步骤3** 配置句子分类名称，单击“确定”，新增句子分类。
 - 步骤4** 选中配置的句子分类，单击“创建句子”，进入创建句子页面。
 - 步骤5** 配置句子内容。
 - 输入“句子名称”，选择“句子分类”，新增的句子支持修改句子所属分类。
 - 选择“语义和关键字”，单击“新增”，进入新增标签页面。
 - 选择“标签类型”，配置“同义语料”和“反义语料”内容，单击“添加”，保存语料内容。单击“确认”，标签添加完成。
 - 返回新增句子页面，单击“确认”，创建成功会提示“操作成功”，在弹出的提示框中单击“确定”。
 - 步骤6** (可选)如果您的句子分类不合适，可选中句子，单击“移动分类”，将句子移动到新分类下。
- 结束

2.10.5.2 管理敏感词

本节介绍如何配置质检规则中的敏感词，进行质检管理。


背景信息

支持配置质检规则的敏感词，敏感词支持分类管理。

系统支持通过页面添加的方式管理敏感词。

操作信息

- 步骤1** 使用租户管理员账号登录客户服务云，单击“配置中心 > 质量管理 > 敏感词”，打开敏感词管理界面，界面展示已配置的数据。

步骤2 单击 ，添加敏感词分类。

步骤3 配置敏感词分类名称，单击“确定”，保存新增分类。

步骤4 选择新增的敏感词分类，单击“添加敏感词”，按要求填写界面元素后，单击“确认”，保存敏感词内容。

步骤5 (可选)如果您的敏感词分类不合适，可选中敏感词，单击“移动分类”，将敏感词移动到新分类下。

----结束

2.10.5.3 配置质检规则

质检规则包括静默规则、对话规则、语速规则、抢插话规则，本节介绍如何管理配置这些规则内容。

2.10.5.3.1 配置静默规则

系统支持根据座席通话状态下不说话的时长，来对座席行为进行考核。本节介绍维护静默规则的方法。

静默规则即在通话态座席和客户都没有说话的时长，静默时长过长，可能会影响客户满意度，因此在指定质检规则时，可通过静默时长来对座席进行考评。为了避免一些特殊情况，例如客户明确表示等一下，要找东西时，座席必然出现的长静默时间，可通过配置例外规则的方式，为座席营造更公正的考核场景。

系统支持通过页面添加的方式管理静默规则。

操作步骤

步骤1 使用租户管理员账号登录客户服务云，单击“配置中心 > 质量管理 > 质检规则”，选择“静默规则”页签进入静默规则主页面。

步骤2 单击“新增规则”，进入新增静默规则页面。

图 2-212 新增静默规则

基本信息	
* 规则名称 静默规则1	* 规则分数 4
* 静默秒数限制 5	* 静默次数限制 5
-例：连续静默5秒违规	-例：静默1次及以上违规
触发条件	
通话发生开始时间 2020-08-01 14:52:56	通话发生结束时间 2020-08-05 14:52:59

图 2-213 例外设置

步骤3 按要求填写界面元素后, 单击“保存”, 新增静默规则成功。

----结束

2.10.5.3.2 配置对话规则

对话规则中配置了该规则的基本信息, 质检条件以及对话逻辑, 对话逻辑中主要配置了对话内容, 对话内容主要描述了客户和座席在不同的通话位置需要说的话。

背景信息

您可以为不同的业务场景配置不同的对话规则, 后续可在业务场景配置中进行引用。例如在进行回访的场景下, 您可以在对话规则中配置座席需要在回访的对话中进行自我介绍, 说明工号, 表示感谢的表达。表示自我介绍, 说明工号, 表示感谢的语义则需要句子管理以及语义和关键词管理的界面进行配置。您可以通用引用一连串句子来组成对话逻辑, 以实现完整的对话规则的配置。

系统支持通过页面添加的方式管理对话规则。

操作步骤

步骤1 使用租户管理员账号登录客户服务云, 选择“配置中心 > 质量管理 > 质检规则”, 选择“对话规则”页签进入对话规则主页面。

步骤2 单击“新增规则”, 配置规则信息。

图 2-214 新建对话规则

- **基本信息:** 配置项包括: 规则名称、描述、规则类型、计分方式、规则分数、规则方式、对话逻辑匹配个数。
- **触发条件:** 配置项包括: 通话发话开始时间、通话发话结束时间。

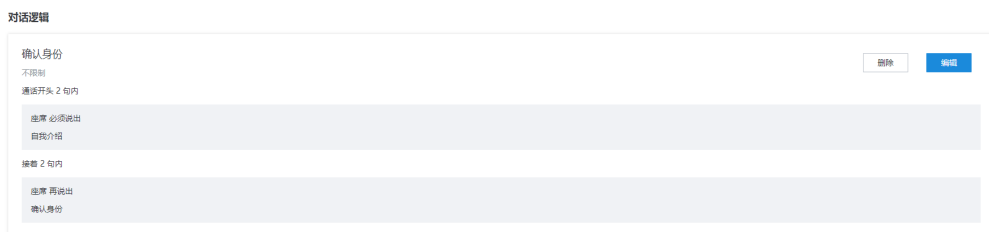
步骤3 配置对话逻辑。

1. 单击“+新增对话逻辑”，根据页面提示填写对话逻辑名称、重复次数。
2. 单击“+新增对话内容”，增加对话内容，并在新增的对话内容中选择通话位置、对话角色、对话规则、句子分类、句子。
3. 单击“⊕”图标，增加句子分类和句子。单击“⊖”图标，删除句子分类和句子。单击“删除”，删除对话内容。
4. 单击“预览”。可以预览新增的对话逻辑。单击预览界面的“编辑”，重新编辑此对话逻辑。单击预览界面的“删除”，删除不用的对话逻辑。

图 2-215 新增和编辑对话逻辑



图 2-216 预览对话逻辑



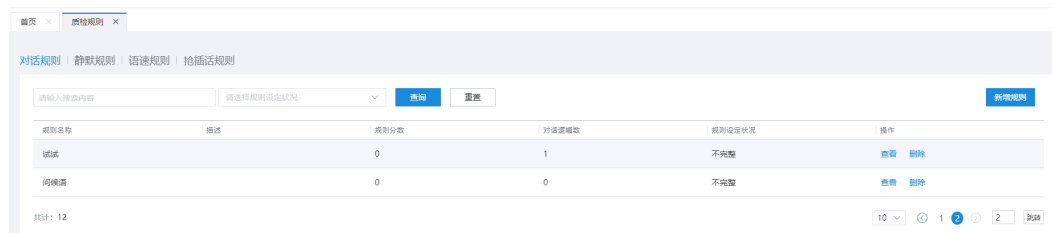
步骤4 单击“保存”，保存对话规则，返回主页面。

----结束

后续操作

您可以在对话规则列表展示页面单击“查询”，通过输入的条件进行查询，通过“重置”，重置查询条件，单击“查看”，重新编辑对话规则。单击“删除”，删除不要的对话规则。

图 2-217 对话规则列表展示页面



2.10.5.3.3 配置语速规则

语速规则中配置了该规则的基本信息，质检条件以及例外句子，当出现违规时，有说出对应例外句子不视为违规。

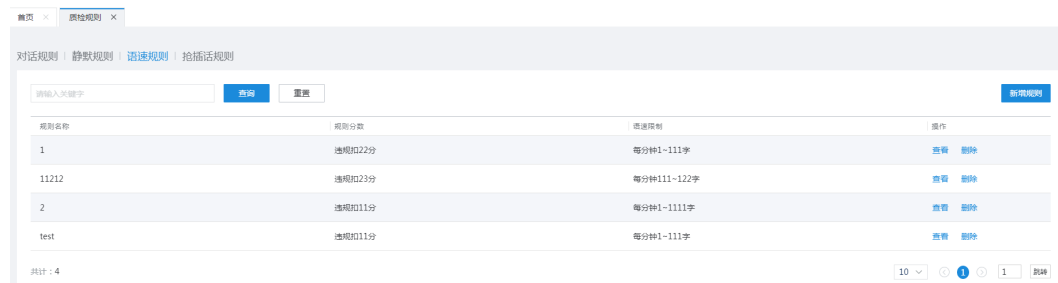
背景信息

您可以为不同的业务场景配置不同的语速规则，后续可在业务场景配置中进行引用。系统支持通过页面添加的方式管理语速规则。

操作步骤

- 步骤1** 使用租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 质检规则”，选择“语速规则”页签进入语速规则主页面。

图 2-218 语速规则列表展示页面



- 步骤2** 单击“新增规则”，配置规则信息。

图 2-219 新建语速规则

基本信息

* 规则名称	* 规则分数
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	例：违规扣10分
* 语速最小限制	* 语速最大限制
<input type="text"/>	<input type="text"/>
例：每分钟为100-120字	例：每分钟为100-120字

触发条件

通话发生开始时间 <input type="text"/>	通话发生结束时间 <input type="text"/>
-------------------------------	-------------------------------

例外设置

当语速低于最小限制时，客户有说出以下句子 +添加句子

序号	句子分类	句子	操作
1	分类A	告知客户可预期的等待	删除
2	分类B	请选择句子	删除

当语速大于最高限制时，客户有说出以下句子 +添加句子

序号	句子分类	句子	操作
暂无数据			

- 基本信息：配置项包括：规则名称、规则分数、语速最小限制、语速最大限制。
- 触发条件：配置项包括：通话发话开始时间、通话发话结束时间。

- 步骤3** 配置例外设置。

1. 单击“+添加句子”，填写句子分类、句子内容。
2. 单击“删除”。可以删除新增的句子。

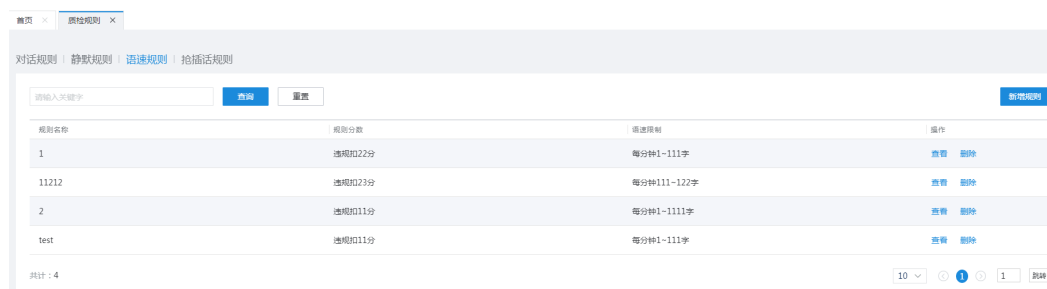
步骤4 单击“保存”，保存语速规则，返回主页面。

----结束

后续操作

您可以在语速规则列表展示页面单击“查询”，通过输入的条件进行查询，通过“重置”，重置查询条件，单击“查看”，重新编辑语速规则。单击“删除”，删除不要的语速规则。

图 2-220 语速规则列表展示页面



2.10.5.3.4 配置抢插话规则

抢插话规则中配置了该规则的名称，重叠次数限制，重叠秒数限制，扣分分数以及质检条件。

背景信息

当座席和客户说话发生了重叠，我们称为座席抢插话。您可以为不同的业务场景配置不同的抢插话规则，后续可在业务场景配置中进行引用。抢插话规则通过分析通话过程中重叠通话的次数，时长来判定是否符合此规则，在此规格不合规时，可以对当前通过进行扣分。

系统支持通过页面添加的方式管理抢插话规则。

操作步骤

- 步骤1** 使用租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 质检规则 > 抢插话规则”。
- 步骤2** 单击“新增规则”，配置规则信息。

图 2-221 新增或编辑抢插话规则



- 基本信息：配置项包括：规则名称、规则分数、重叠秒数、重叠次数。
- 触发条件：配置项包括：通话发话开始时间、通话发话结束时间。

步骤3 单击“保存”，保存抢插话规则，返回主页面。

----结束

2.10.5.4 设置质检评分

您可自定义质检评分档次，应用于您的智能质检任务。本节介绍如何设置质检评分。

业务场景

质检训练师为保险行业模板在线设置质检评分，该评分项的起始分数为80分，下限分数为0分，上限分数为100分。

操作步骤

步骤1 使用租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 质检评分配置”，打开质检评分设置界面。

步骤2 单击“新增”，添加质检评分设置。

步骤3 配置评分内容。

设置“设置档名称”、“起始分数”、“下限分数”、“上限分数”。

步骤4 单击“确认”，保存评分配置。

步骤5 选择新增的质检评分设置，单击“应用”，再进行通话录音的智能质检就会应用该质检评分设置。

----结束

2.10.5.5 配置业务场景

支持配置质检业务场景，每个质检业务场景包含多个质检规则，系统基于业务场景实现智能质检。

背景信息

业务场景是多条质检规则的集合，一个业务场景可以设定一个条件，符合条件的通话会被质检，一条质检规则可以属于多个业务场景，例如属于业务部门的通话运行A业务场景，业务场景修改后不会重新质检过去质检过的通话，只会应用在新的通话。

业务场景具有状态，只有“已开启”状态的业务场景才能用于智能质检实施。配置人员可手工切换业务场景状态。

系统既支持通过页面添加的方式维护业务场景，也支持离线导入的方式维护业务场景。

离线场景时，您可以在线下填写Excel模板，单独导入业务场景、语义、关键词、敏感词、句子、规则等用于指定智能质检任务的元素。

📖 说明

业务上没有关联关系的数据，支持单个导入。例如导入敏感词，如果关联句子，就要配置对应句子数据，不关联就可以直接导入敏感词。

Excel模板使用时注意事项如下：

- 按照页签维度，一个页签对应一个元素的配置项，导入模板时，只会更新有内容的页签对应的配置项。

如下所示编辑模板内容，模板包含如下页签：

- business-scenario：填写业务场景内容
- intent-category：填写句子内容
- intent-corpus：填写语义内容
- intent-rule-corpus：填写关键字内容
- sensitive-group-word：填写敏感词内容
- dialog-rule：填写对话规则基本内容
- dialog-flow：填写对话规则逻辑内容
- dialog-sentence-group：填写对话规则句子内容
- silence-rule：填写静默规则内容
- speed-rule：填写语速规则内容
- interruption-rule：填写抢插话规则内容

- 每个页签中根据名称进行标识，如果名称与系统中同类元素不相同，则添加该配置项；如果名称相同，则无法添加该配置项。

📖 说明

若业务场景的名称在系统中已存在，则更新系统中同名的业务场景。

- Excel中每列的列名可根据实际情况修改，但是不能删除，且每列的排序必须固定，不能前后移动，否则导入会出现问题。
- Excel中请关注是否存在特殊字符，例如表示超文本标记的“<>”，可能会导致导入失败。

操作步骤

场景一：在线添加业务场景

- 步骤1** 使用租户管理员账号登录客户服务云，单击“配置中心 > 质量管理 > 业务场景”，打开业务场景管理界面。
- 步骤2** 单击“新增”，添加业务场景。
- 步骤3** 在“新增业务场景”界面输入“名称”、“描述”，选择“通话发生开始时间”和“通话发生结束时间”，选择交互类型中的“语音类型”或“文本类型”，勾选“质检规则”，单击“保存”。
- 步骤4** 在弹出的提示框中单击“确定”，关闭新增业务场景界面。

----结束

场景二：离线导入业务场景

- 步骤1** 从前台界面下载导入模板文件。

步骤2 如下所示填写导入模板的页签内容。

须知

各页签中的内容会导入系统中对应配置页面中，如果配置界面存在同名数据则会导入失败。

表 2-67 【business-scenario】业务场景的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
场景名称	业务场景名称（必填）	-
场景描述	业务场景描述	-
忽略敏感词	是否忽略敏感词（必填） <ul style="list-style-type: none">● 0：不忽略● 1：忽略	1
场景状态	业务场景是否启用（必填） <ul style="list-style-type: none">● 0：不启用● 1：启用	1
通话开始时间	通话发生开始时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
通话结束时间	通话发生结束时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
对话规则	需要配置的对话规则，对话规则要求在“dialog-rule”sheet页签进行数据配置	-
静默规则	需要配置的静默规则，静默规则要求在“silence-rule”sheet页签进行数据配置	-
语速规则	需要配置的语速规则，语速规则要求在“speed-rule”sheet页签进行数据配置	-
抢插话规则	需要配置的抢插话规则，强插话要求在“interruption-rule”sheet页签进行数据配置	-
交互类型	业务场景的交互类型，如果没有配置值，默认为语音类型。 <ul style="list-style-type: none">● 0：语音类型● 2：文本类型	0

表 2-68 【intent-category】句子的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
句子分类名称	句子分类的名称（必填）	-
句子名称	句子名称（必填）	-
句子分类用途	句子分类用途。 <ul style="list-style-type: none">• dialog_rule: 对话规则• speaker_identify_rule: 区分说话人角色规则	dialog_rule

表 2-69 【intent-corpus】语义的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
句子名称	句子名称（必填）	-
语料	语义的名称（必填）	-
语言	语义的国际化（必填） <ul style="list-style-type: none">• zh_CN: 中文• en_US: 英文	-
负例	是否为反义语料（必填） <ul style="list-style-type: none">• false: 同义语料• true: 反义语料	-
全匹配	语义内容是否需要全匹配（必填） <ul style="list-style-type: none">• false: 部分匹配• true: 全匹配	false

表 2-70 【intent-rule-corpus】关键字的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
句子名称	句子名称（必填）	-
语料	关键字名称（必填）	-
语言	关键字的国际化（必填） <ul style="list-style-type: none">• zh_CN: 中文• en_US: 英文	-
负例	是否为反义语料（必填） <ul style="list-style-type: none">• false: 正例标记• true: 反例标记	-

列名	填写描述	填写样例
全匹配	关键字内容是否需要全匹配（必填） <ul style="list-style-type: none">• false: 部分匹配• true: 全匹配	false

表 2-71 【sensitive-group-word】敏感词的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
敏感词分类名称	敏感词分类的名称（必填）	-
敏感词	敏感词的名称（必填）	-
分值	规则分数，表示违规扣分，合规不扣分（必填） 取值范围-100~0，且为整数。当取值为空时，自动赋值0。当取值为小数时，向下取整。	-5
座席例外	句子名称。 多个句子可以使用“ ”连接。	句子名称1 句子名称2
客户例外	句子名称。 多个句子可以使用“ ”连接。	句子名称2

表 2-72 【rule-dialogue】对话规则的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
规则名称	对话规则的名称（必填）	-
规则描述	对话规则的描述	-
分数	规则分数（必填） 取值范围-100~100，且为整数。当取值为空时，自动赋值0。当取值为小数时，向下取整。 <ul style="list-style-type: none">• 当规则为扣分规则时，显示违规扣分• 当规则为加分规则时，显示合规加分• 当规则分数为0时，显示不计分	-5

列名	填写描述	填写样例
规则类型	规则类型（必填） <ul style="list-style-type: none">• normal: 一般• critical: 重要	normal
规则方式	规则方式（必填） <ul style="list-style-type: none">• positive: 正向规则，必须出现该规则才合规• negative: 反向规则，出现该规则时违规	negative
出现几个对话逻辑才合规	出现几个对话逻辑才合规（必填） 取值范围1~100，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	1
触发开始时间	通话发生开始时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
触发结束时间	通话发生结束时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-

表 2-73 【 dialog-flow 】 对话规则逻辑的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
对话逻辑名称	对话逻辑的名称（必填）	-
对话规则	对话规则的名称（必填）	-
表达式句子分组名称	所选的句子分组的名称（必填） 多个句子分组可以使用“ ”连接。	句子分组名称1 句子分组名称2

列名	填写描述	填写样例
句子分组表达式	句子分组的表达式。 <ul style="list-style-type: none"> • must: 必须说出 • must then: 必须说出 再说出 • must and: 必须说出 还要说出 • must and then: 必须说出 还要说出 再说出 • if after: 「如果说出」句子之前 一定要说的句子 • if after and: 「如果说出」句子之前 一定要说的句子 还要说出 • if after then: 「如果说出」句子之前 一定要说的句子 再说出 • if iand: 「如果说出」一定要说（不限制） • if iand and: 「如果说出」一定要说（不限制） 还要说出 • if iand then: 「如果说出」一定要说（不限制） 再说出 • if then not: 一定不能说出 • if then: 「如果说出」句子之后 一定要说的句子 • if then and: 「如果说出」句子之后 一定要说的句子 还要说出 • if then then: 「如果说出」句子之后 一定要说的句子 再说出 	if then not
对话逻辑最少重复次数	对话逻辑重复次数。 取值范围2~127，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	-

表 2-74 【dialog-sentence-group】对话规则句子的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
句子分组名称	句子分组的名称（必填）	-
对话规则名称	对话规则的名称（必填）	-
对话逻辑名称	对话逻辑的名称（必填）	-

列名	填写描述	填写样例
对话类型	对话规则的类型（必填） <ul style="list-style-type: none"> • must: 必须说出 • if: 如果说出 • must_say: 一定要说 • must_not_say: 一定不能说出 • then: 再说 • and: 还要说出 	-
可选	预留字段（必填） <ul style="list-style-type: none"> • true: 可选 • false: 必选 	-
角色	匹配角色，这个主要用于在对话规则里面是客户说还是座席说（必填） <ul style="list-style-type: none"> • any: 不限制 • staff: 座席 • customer: 客户 	any
位置	通话位置 <ul style="list-style-type: none"> • any: 不限制 • top: 通话开头 • bottom: 通话结尾 • set: 设定距离 	any
位置距离	通话位置距离，取值范围1 ~ 9999。且为整数。当取值为小数时，向下取整。 当位置填写“通话开头”或“通话结尾”或“设置距离”时，才需要配置此参数。	-
句子	所选的句子名称。 多个句子可以使用“ ”连接。	-

表 2-75 【silence-rule】静默规则的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
规则名称	静默规则的名称（必填）	-

列名	填写描述	填写样例
分数	规则分数（必填） 取值范围-100~0，且为整数。当取值为空时，自动赋值0。当取值为小数时，向下取整。	-5
静音连续几秒违规	静音连续几秒违规（必填） 取值范围1~2147483647，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	3
静音几次以上违规	静音几次以上违规（必填） 取值范围1-2147483647，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	1
触发开始时间	通话发生开始时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
触发结束时间	通话发生结束时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
静音之前座席的例外设定	静音之前座席的例外设定，填写句子的名称，多个句子可以使用“ ”连接。	句子名称1 句子名称2
静音之前客户的例外设定	静音之前客户的例外设定，填写句子的名称，多个句子可以使用“ ”连接。	句子名称1 句子名称2
静音之后座席的例外设定	静音之后座席的例外设定，填写句子的名称，多个句子可以使用“ ”连接。	句子名称1 句子名称2

表 2-76 【speed-rule】语速规则的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
规则名称	语速规则的名称（必填）	-
分数	规则分数（必填） 取值范围-100~0，且为整数。当取值为空时，自动赋值0。当取值为小数时，向下取整。	-5
每分钟最少几字	少于该值，说明语速过慢，将会视为违规（必填） 取值范围1-220，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	180

列名	填写描述	填写样例
每分钟最多几字	多于该值，说明语速过快，将会视为违规（必填） 取值范围1-2147483647，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	300
触发开始时间	通话发生开始时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
触发结束时间	通话发生结束时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
超出最大语速限制时客户有说以下句子	超出最大语速限制时客户有说以下句子，填写句子的名称，多个意图中间用“ ”连接	句子名称1 句子名称2
低于最小语速限制时客户有说以下句子	低于最小语速限制时客户有说以下句子，填写句子的名称，多个意图中间用“ ”连接	句子名称1 句子名称2

表 2-77 【 interruption-rule 】 抢插话的页签内容说明

列名	填写描述	填写样例
规则名称	抢插话规则的名称（必填）	-
分数	规则分数（必填） 取值范围-100~0，且为整数。当取值为空时，自动赋值0。当取值为小数时，向下取整。	-5
重叠秒数	重叠秒数（必填） 取值范围1~10000，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	5
重叠次数	重叠次数（必填） 取值范围1~10000，且为整数。当取值为小数时，向下取整。	1
触发开始时间	通话发生开始时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-
触发结束时间	通话发生结束时间。 时间格式：yyyy/MM/dd HH:mm:ss	-

步骤3 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 业务场景”，打开业务场景管理界面。

步骤4 单击“导入”，选择业务场景导入文件。

导入失败会提示“文件导入失败，请检查数据。”，在弹出的提示框中单击“确定”，可重新选择业务场景文件进行导入。

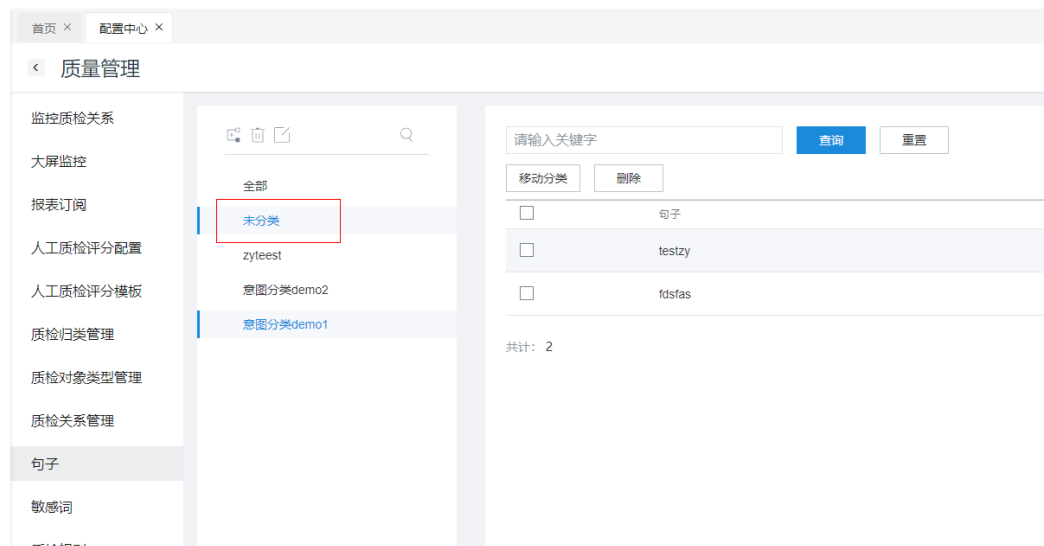


步骤5 单击“确认”，导入任务完成。

步骤6 （可选）选中业务场景，点击“导出”，提示是否下载，确认后，可将业务场景导出成功。

导出时选中的业务场景关联的对话规则不能包含未分类组下的句子和敏感词，否则导出Excel不能再成功导入。

图 2-222 未分类句子



说明

目前限制支持100条数据导出。

图 2-223 导出确认



----结束

2.10.5.6 查看智能质检结果

租户管理员可通过本任务，查询通话质检记录；上传通话文件后，查看智能质检和人工复核质检结果。


背景信息

租户管理员上传待质检的通话文件，智能质检系统通过后台对通话录音进行业务规则的判断，以确定客户或者座席是否存在通话录音上的违规现象，例如存在脏话，敏感词等，以提高质检效率。

操作步骤

步骤1 使用租户管理员账号登录客户服务云，选择“质检 > 通话质检列表”，进入“通话质检列表”界面。

初始化展示简要查询条件和已完成通话质检列表。


步骤2 单击“上传通话”按钮，上传待质检通话内容。“文件类型”选择“音频”或者“文本”，单击“”可以选择本机目录下的文件进行上传，之后填写其他信息，单击“确认”后进行上传。

说明

文本支持格式：csv，档案大小限制在1M以内。若存在中文请设置csv编码格式为UTF-8或使用模板文件进行上传。

步骤3 （可选）在“通话质检列表”界面，单击“等待质检列表”，可以由“已完成通话质检列表”切换到“等待通话质检列表”。

步骤4 单击表格中“查看”，跳转到“通话质检详情”页面，查看质检结果。

步骤5 单击左侧“”按钮，可以切换会话内容界面和通话资料界面，选择查看会话内容或者通话资料。

- 步骤6** 单击录音播放器中的“▶”，开始播放通话录音，单击“⏮”（快退）和“⏭”（快进）可以播放快退10秒或者快进10秒。
- 步骤7** 单击“音轨标记”，左侧播放器展示出红点标记，单击红点标记可以定位到违规的音轨位置；单击“取消音轨标记”，左侧播放器隐藏红点标记。
- 步骤8** （可选）输入框中可以实现模糊查询，关键字在下方会话框中高亮显示。通话资料标签页中，可以查看通话资料详情。
- 步骤9** （可选）单击“语者角色转换”并确认后，交换客户与座席角色，并重新质检刷新质检结果。
- 步骤10** （可选）单击座席或者客户后的“▶”，可播放对应的语音。
- 步骤11** 单击“切换质检场景”，右侧弹出质检场景选择页面。
选择一项后，主页面表格内容显示该质检场景详情
----结束

2.10.5.7 配置抽检计划

当质检主管需要对智能质检过的通话重新质检，创建人工抽检任务时，质检主管需先设置定时抽检计划。

背景信息

抽检计划设置是质检主管来设置一个定时的抽检计划，完成智能抽检工作，对于新增的抽检任务，可以指派质检员。

操作步骤

- 步骤1** 使用租户管理员账号登录客户服务云，选择“质检 > 抽检计划设置”，打开抽检计划设置管理界面。
- 步骤2** 单击页面中的“新增”按钮，开始新增抽检计划，并进行配置。
- 步骤3** 开始进行新增抽检计划配置。

图 2-224 新增抽检计划

设定抽检范围 指派质检员 设置周期

* 计划名称
4S店客服对话抽检任务

抽检范围条件设定

机器分数下限 20	机器分数上限 100
通话时长下限 (秒) 0	通话时长上限 (秒) 0
座席人员 zyxjune1	抽检状态 不限制
交互类型 音频	

抽检通话数量设定

* 最大抽检量 (笔)
1

抽检数量

此范围通话的 50 %

此范围通话的每位座席人员抽检 1-100 %

此范围通话的每位座席人员抽检 1-10000 笔

取消 下一步

图 2-225 指派质检员

新增抽检计划 ✕

— 设定抽检范围 — **指派质检员** — 设置周期 —

指派方式 平均分配 百分比

选定质检员 (1) 人	选定质检员 (1) 人 <input type="text"/>
质检人员 移除	liqingzjry 加入

上一步 取消 下一步

图 2-226 设置抽检计划周期

步骤4 单击“完成”即新增了一条定时抽检计划。

----结束

2.10.5.8 创建人工抽检任务

当需要对智能质检过的通话重新分配质检员进行人工质检时，质检主管创建人工抽检任务。

前提条件

- 已经完成了抽检计划的配置。
- 系统中当前已经有智能质检的通话记录。

背景信息

我的质检任务是对智能质检过的通话重新分配质检员进行人工质检，质检主管可以对质检任务进行查看、创建、编辑、删除、指派、预约、生效、终止等操作。

操作步骤

步骤1 使用租户管理员账号登录客户服务云，选择“质检 > 我的质检任务”，进入任务列表。

步骤2 单击“等待任务列表”，进入等待任务展示页面。单击“新建”，配置人工抽检任务。

至少要有一通通话数才能新建成功。

图 2-227 新建任务

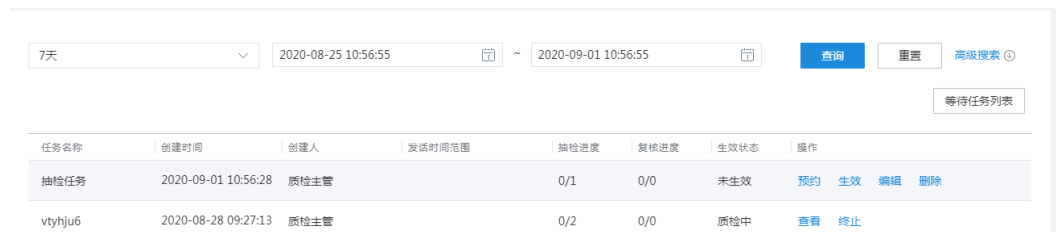
步骤3 单击“返回我的质检任务”，选择新建的人工抽检任务。单击“指派”，指派质检员对通话进行质检。

图 2-228 指派抽检人员



我的质检任务可以选择“预约”、“生效”、“编辑”、“删除”、“终止”操作。

图 2-229 质检任务管理



步骤4 在“我的质检任务”页面单击任务后的“查看”，进入基本任务详情页面，抽检完成的任务能指派复核人员对已完成质检任务进行复核。

图 2-230 任务详情页面



步骤5 在“基本任务详情”页面单击“查看”，进入通话质检详情页面，质检管理员能对通话详情进行查看，编辑抽检结果等操作。

----结束

2.10.5.9 文本和语音分析

2.10.5.9.1 文本分析配置

通过设置分析交互类型、分析百分比、待分析座席来开启语音/文本分析功能。

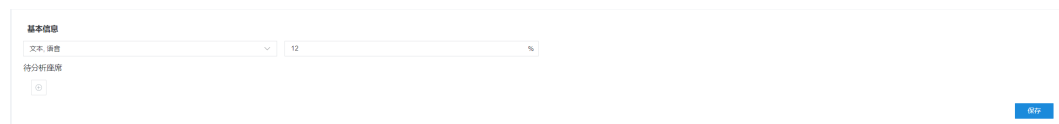
说明

要开启语音文本分析功能，必须在此页面配置分析类型（语音类型、文本类型），并且同时开启文本分析特性开关。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 文本分析配置”。

图 2-231 文本分析配置界面



步骤2 选择交互类型，可选择语音、文本、语音和文本。

步骤3 设置分析百分比，不设置默认100%，范围0~100，不支持小数。后台根据分析百分比判断是否开启语音/文本分析功能

步骤4 设置待分析座席，点击“+”号，弹出选择座席框

图 2-232 选择座席框界面



步骤5 点击“保存”按钮，保存文本分析配置

----结束

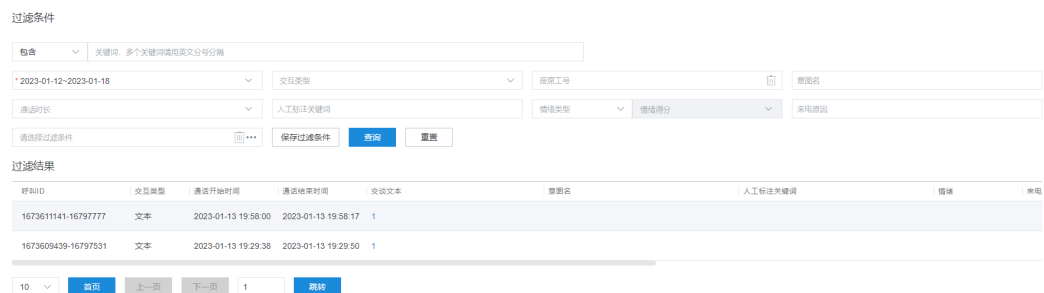
2.10.5.9.2 关键词检索

根据关键词及其他条件过滤文本语音分析后的质检结果。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“语音文本分析 > 关键词检索”。

图 2-233 关键词检索界面

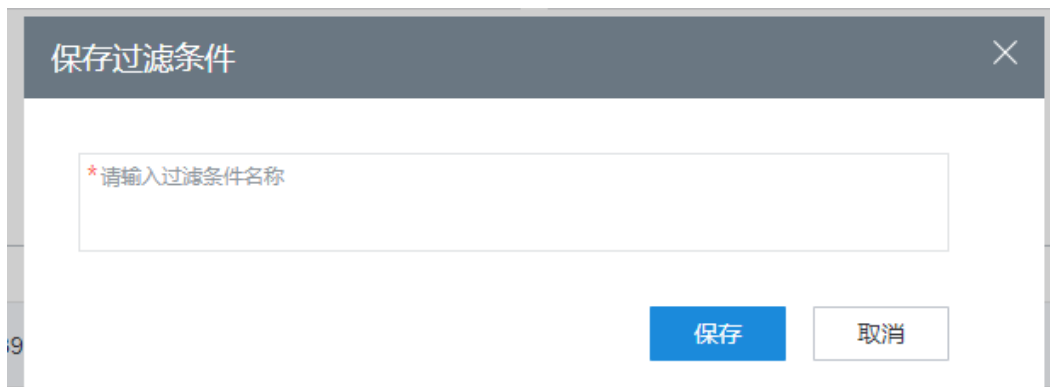


步骤2 选择查询时间：开始时间和结束时间，单击“查询”。默认为近7天。

说明

时间跨度小于等于31天。

步骤3 设置其他条件，单击“保存过滤条件”，设置过滤条件名称，可以将当前设置的所有过滤条件组合保存起来。



步骤4 单击过滤条件选择框的“...”按钮，可以选择保存的过滤条件。



----结束

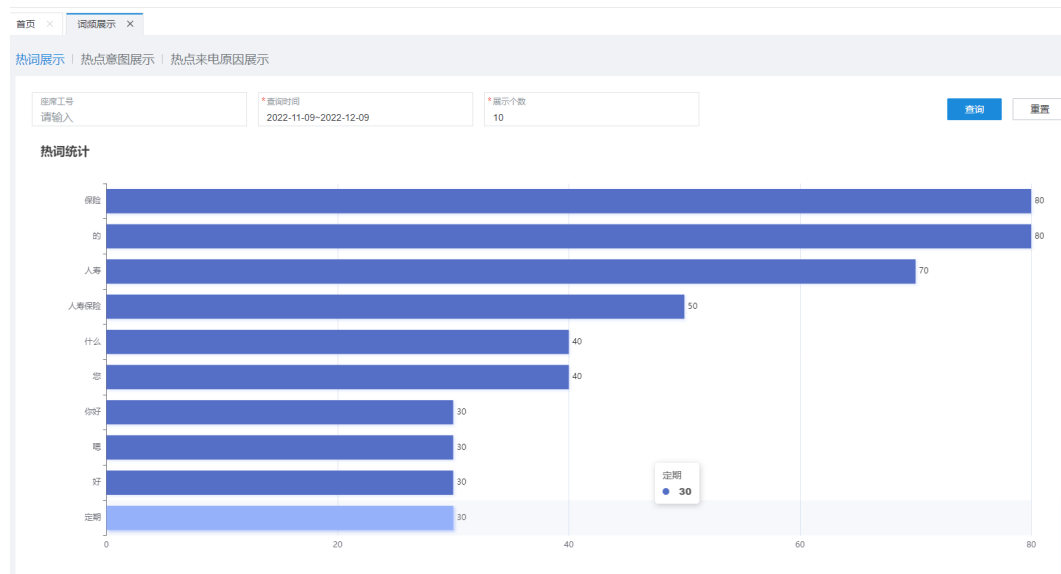
2.10.5.9.3 词频展示

词频展示是智能质检结束后，对通话中产生的热词统计查询。

操作步骤

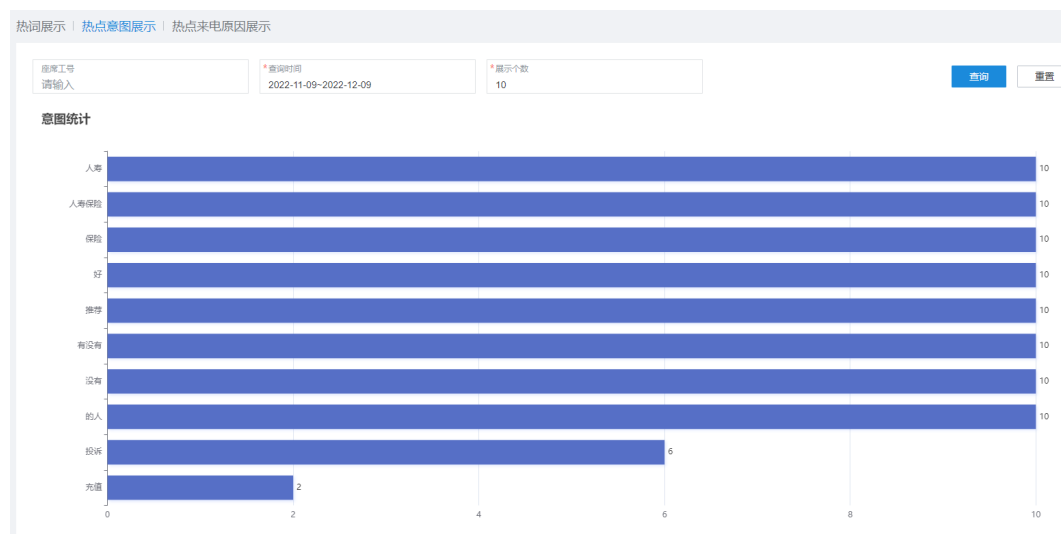
- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“语音文本分析 > 词频展示”。
- 步骤2** 单击“热词展示”页签，默认展示最近一个月热词统计柱状图，可输入座席工号、选择查询时间、查询个数进行条件过滤查询

图 2-234 热词展示界面



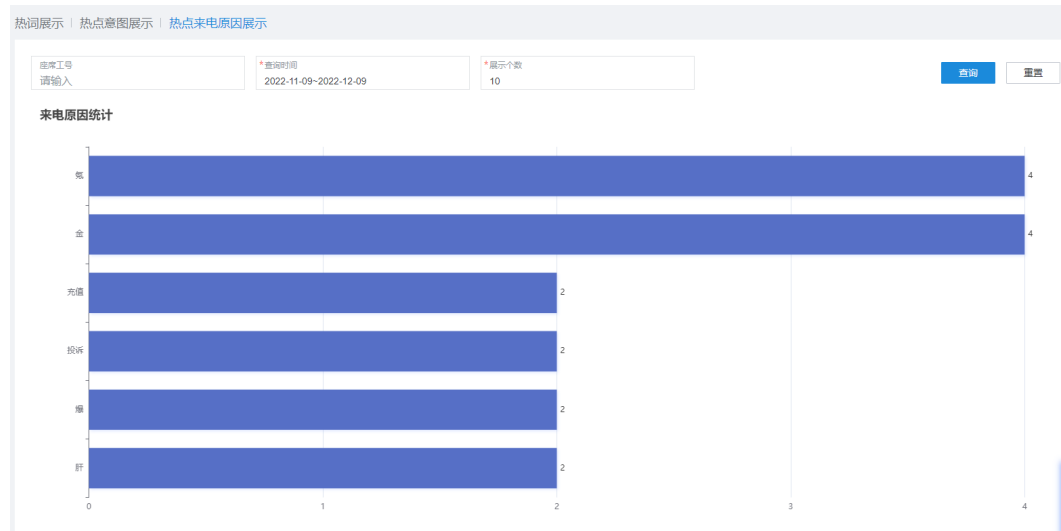
- 步骤3** 单击“热点意图展示”页签，默认展示最近一个月热点意图统计柱状图，可输入座席工号、选择查询时间、查询个数进行条件过滤查询

图 2-235 热点意图展示界面



- 步骤4** 单击“热点来电原因展示”页签，默认展示最近一个月热点来电原因统计柱状图，可输入座席工号、选择查询时间、查询个数进行条件过滤查询

图 2-236 热点来电原因展示界面



----结束

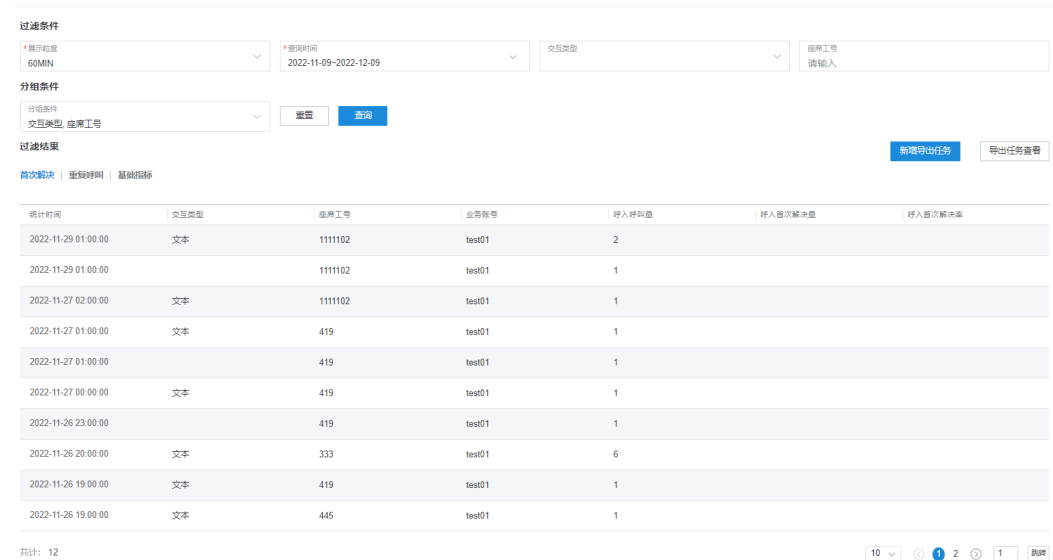
2.10.5.9.4 文本分析指标统计

文本分析指标统计是智能质检完成后，对通话记录进行统计查询

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“语音文本分析 > 文本分析指标统计”。

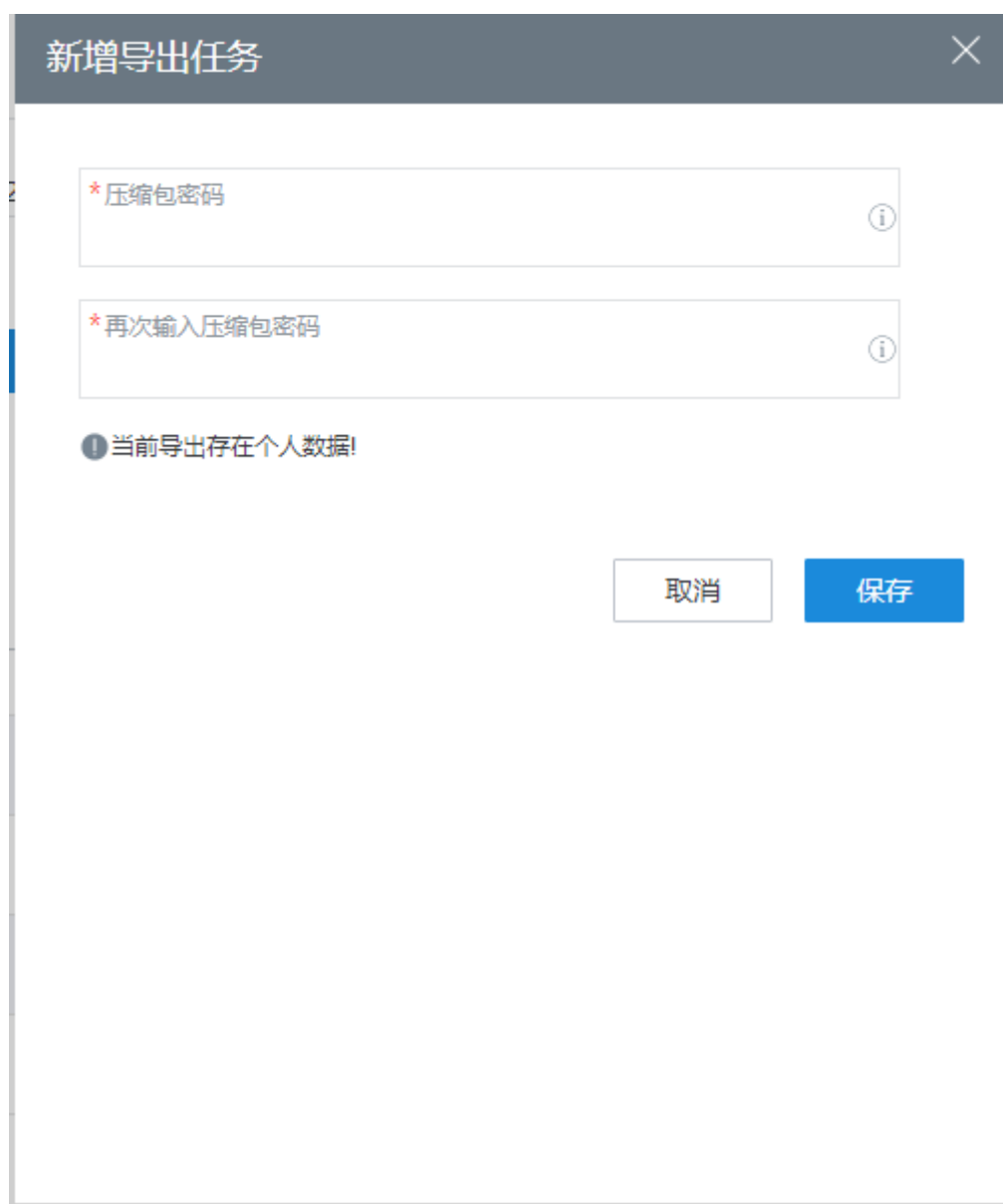
图 2-237 文本分析指标统计界面



步骤2 选择展示粒度、查询时间、交互类型、座席工号、分组条件，进行过滤查询过滤结果。

步骤3 单击“新增导出任务”按钮，进入新增导出任务界面，输入压缩包密码，单击“保存”

图 2-238 新增导出任务界面



步骤4 单击“导出任务查看”按钮，进入导出结果界面查看导出任务，单击“下载”，下载压缩包。

图 2-239 导出任务查看界面



说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

----结束

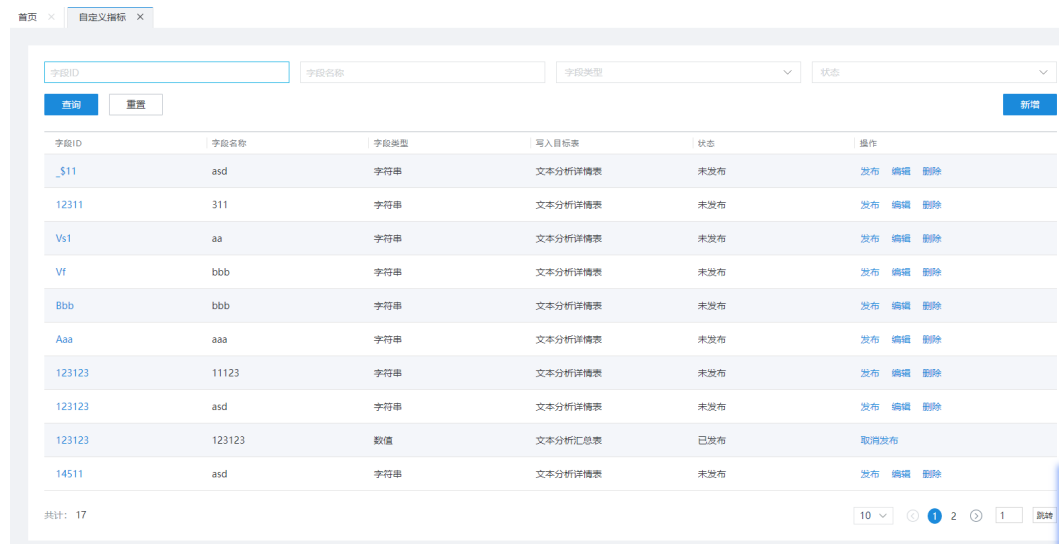
2.10.5.9.5 自定义指标

根据自定义的过滤条件和运算逻辑输出的指标，可用于指标类别的统计展示

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 文本分析指标定义”。

图 2-240 自定义指标管理界面

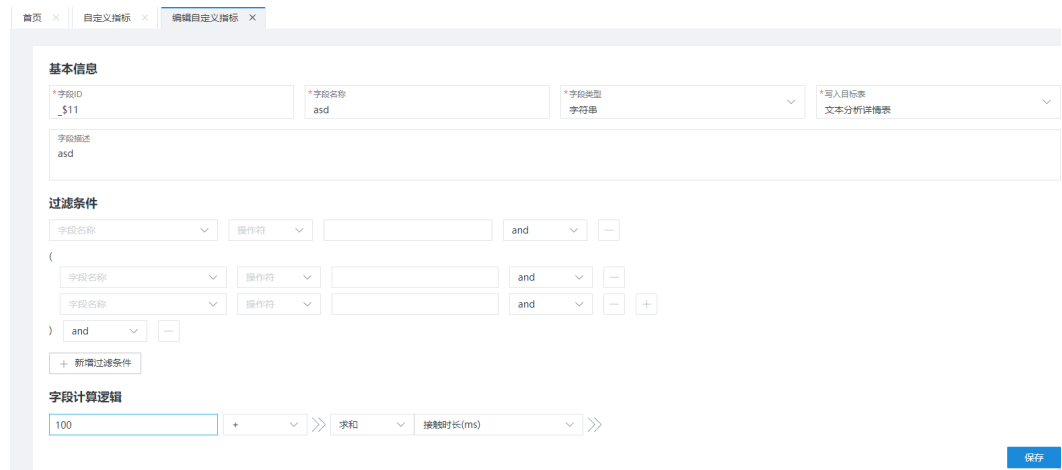


步骤2 选择查询：默认查询租户下所有的自定义指标，可选择字段ID、字段名称、字段类型、状态进行条件查询。

步骤3 单击“新增”，进入新增自定义指标界面，单击“编辑”，进入编辑自定义指标界面，单击“删除”，删除自定义指标，单击“发布”，发布自定义指标，单击“取消发布”，取消发布自定义指标。

步骤4 输入基本信息（字段ID、字段名称、字段类型、写入目标表、字段描述），可选择新增过滤条件（新增条件、新增括号和条件）、填写字段计算逻辑，单击“保存”创建自定义指标。

图 2-241 编辑自定义指标界面



----结束

2.10.5.9.6 指标类别管理

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“语音文本分析 > 指标类别管理”。

图 2-242 指标类别管理界面

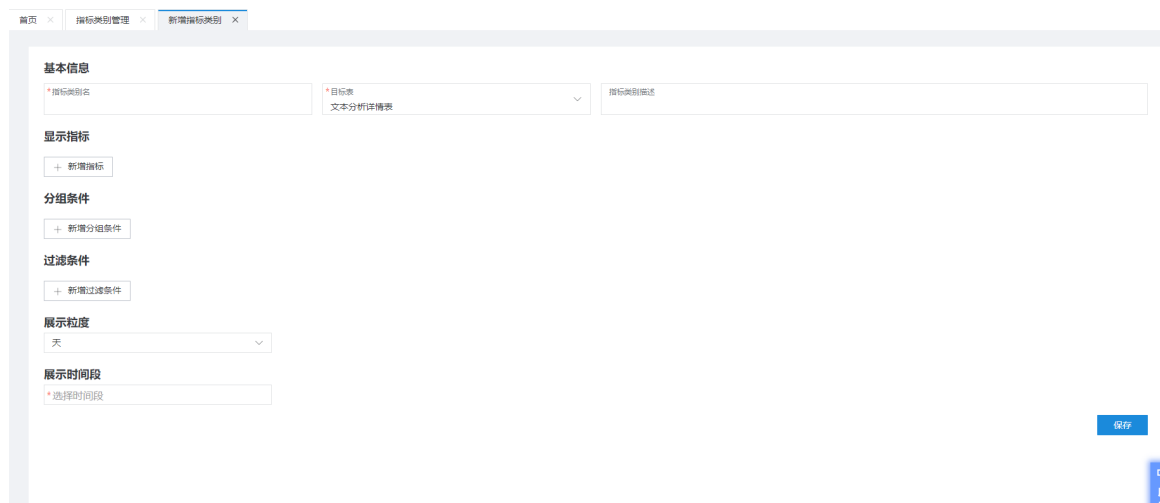


步骤2 选择查询：默认查询租户下所有的指标类别，可选择指标类别名、展示粒度、状态进行条件查询。

步骤3 单击“新增”，进入新增指标类别界面，单击“编辑”，进入编辑指标类别界面，单击“删除”，删除指标类别，单击“发布”，发布指标类别，单击“取消发布”，取消发布指标类别。

步骤4 输入基本信息（指标类别名、目标表、指标类别描述），选择新增显示指标（新增基础指标、新增自定义指标），选择分组条件，选择新增过滤条件（新增基础条件、新增自定义条件、新增括号和基础条件、新增括号和自定义条件），选择展示粒度（15min、30min、60min、天），选择展示时间段（当天、最近7天、最近31天、自定义时间段），单击“保存”创建指标类别。

图 2-243 新增指标类别界面



步骤5 点击“发布”按钮后，再点击指标统计按钮，弹框展示当前指标类别的数据

图 2-244 指标类别统计界面

The screenshot shows a statistics window titled '指标类别统计-111'. It displays a table of data for the last month, with a '刷新' (Refresh) button. The table has 8 columns: '统计时间', '通话的交互...', '座席工号', '1', 'Test2', 'Test3', '客户情绪得分', and '座席平均...'. The data is as follows:

统计时间	通话的交互...	座席工号	1	Test2	Test3	客户情绪得分	座席平均...
2022-12-14 00:00:00	文本	460	1	15000	8000	99	2
2022-12-11 00:00:00	语音	1111105	1	44	11	99	4
2022-12-10 00:00:00	语音	1111104	1	11	11	99	1
2022-12-10 00:00:00	语音	1111102	1	11	11	99	1
2022-12-09 00:00:00	语音	1111104	1	22	11	99	2

At the bottom, there is a summary '共计: 5' and a pagination control showing '10' items per page, with the first page selected.

----结束

2.11 管理通知中心

本章节介绍如果管理通知中心，完成各项通知。

须知

通知中心支持发送华为云短信。若要使用该功能，请先参见[2.11.2 配置短信](#)，完成短信配置。

2.11.1 配置公告类型

租户管理员配置公告类型，用于区分公告通知，便于收件人区分。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 通知类型”，进入类型配置页面。
 - 步骤2** 选择“公告类型配置”，单击“新建”，打开新建公告类型页面。
 - 步骤3** 配置公告类型参数。
 - 公告类型名称：自定义名称，长度不超过128个字符。
 - 默认失效时间（天）：优先级包括一般、紧急、特急、故障。
 - 描述：自定义描述说明，长度不超过256个字符。
 - 步骤4** 单击“完成”，完成公告类型创建。
 - 步骤5** （可选）单击某一公告类型操作列的“编辑”，可修改对应的公告类型的名称、默认失效时间和描述。
（可选）单击某一公告类型操作列的“删除”，可删除对应的公告类型
- 结束

2.11.2 配置短信

租户管理员可以配置短信参数，实现通知中心发送华为云短信，租户管理员配置发送方短信号码，实现使用公共号码发送短信网关短信。

前提条件

使用该功能需开通华为云短信服务，购买地址为：[消息&短信 MSGSMS](#)。

背景信息

当华为云短信侧的“app标识”、“app密钥”等信息发生变化时，请同步修改AICC侧配置，修改方式：选择“配置中心 > 接入配置 > 短信配置”，单击“编辑”，更新app标识、app密钥等信息。

华为云短信配置操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 短信配置”。
- 步骤2** 选择“华为云短信配置”，单击“编辑”，进入编辑模式。
- 步骤3** 输入短信配置参数。
 - app标识

- app密钥
- app接入地址
- 签名通道号

说明

以上参数均从开通的华为云服务中获取。

- 是否启用证书校验
 - yes表示开启证书校验，需从华为云短信侧获取证书文件，并在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传。
 - no表示不启用证书校验，存在对端身份仿冒风险，有安全隐患，请谨慎使用。
- 证书文件：仅在开启证书校验时展示，请选择在“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”中上传的华为云短信证书。

步骤4 单击“保存”，完成配置。

----结束

短信号码配置操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 短信配置”。

步骤2 选择“短信号码配置”，进入短信号码配置页面。

步骤3 单击“新增”，进入“新增短信号码”页面，添加发送方号码。

步骤4 配置“发送方国家码”、“短信号码”。

步骤5 单击“完成”，短信号码配置完成。

----结束

2.11.3 配置网关

租户管理员通过配置网关参数实现短信和邮件通知功能。

2.11.3.1 配置短信网关

租户管理员通过配置短信网关，实现发送和接收短信的功能。

背景信息

当对接短信网关的用户密码发生变化时，请同步修改AICC侧配置，修改方式：选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，单击待修改列的网关对应的“编辑”，单击消息协议参数配置，输入修改后的登录口令。

操作步骤

步骤1 以租户管理员帐号登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，设置网关信息。

步骤2 单击“新建”，进入增加网关配置页面。配置新增网关参数。

图 2-245 配置网关类型参数

- 网关名称：自定义网关名称。
- 配置类型：短信。
- 协议类型：smpp。

步骤3 单击“下一步”，进入网关地址对接配置页面。

进行网关地址对接参数配置，页面包含基础配置和高级配置，基础配置需要用户手动填入，高级配置缺省填入，用户用户根据需要额外填写配置项。

- 基础配置为用户需要填写的配置项。

图 2-246 配置网关地址对接参数

表 2-78 基础配置参数说明

参数名称	参数描述
SMG地址	必填项。 短信网关的IP地址。 示例：10.10.10.10。
SMG端口	必填项。 短信网关的端口号。
登录名	登录网关的帐号（使用网关模拟器时可不填写）。
登录口令	登录网关的密码（使用网关模拟器时可不填写）。
收发模式	必填项。 表示协议设备是用于发送短信，还是用于接收短信。 默认值：收发短信，取值范围： <ul style="list-style-type: none"> - 收发短信：表示该协议设备即用于处理从SMSC接收到的消息又用于发送短信。 - 接收短信：表示该协议设备用于处理从SMSC接收到的消息。 - 发送短信：表示该协议设备用于发送短信。

参数名称	参数描述
SMPP PDU 类型	必填项。 短信发送时使用的SMPP PDU类型。 默认值：submit_sm，取值范围： - submit_sm - data_sm
默认发送号码	必填项。 网关配置的允许发送号码段。 取值范围： - 字母（a~z、A~Z） - 数字（0~9） - 特殊符号（+、-） 例如：该参数设置为“130”，则该链路只允许以130开头的发送号码进行消息发送。 多个号码之间以“;”分隔。
默认接收号码	必填项。 网关配置的允许接收号码段。 取值范围： - 字母（a~z、A~Z） - 数字（0~9） - 特殊符号（+、-） 例如：该参数设置为“130”，则该链路只允许发送以130开头的接收号码信息。 多个号码之间以“;”分隔。

- 高级配置包含ESME连接配置和消息协议参数配置两项，如图2-247，缺省填入，用户可根据自身需要额外修改。单击“确认”。

图 2-247 网关地址对接配置-高级配置

表 2-79 高级配置参数说明

参数名称	参数说明
ESME连接配置	
客户端端口	<p>必填项。</p> <p>指定CC-Notification服务器一个未被占用的端口，用于与短信网关建立连接。当短信网关需要指定客户端端口时，需要设置该参数。</p> <p>默认值：0，表示CC-Notification系统随机分配一个端口。取值范围：0~65535。</p>
上行消息接收端口	<p>接收上行消息的端口号。</p> <p>默认值：0，表示由CC-Notification自动分配。取值范围：0~65535。</p>
心跳间隔（毫秒）	<p>文本框</p> <p>为了维持CC-Notification与短信网关的长连接，需要定期向短信网关发送心跳消息。用于设置发送心跳消息的间隔时间。</p> <p>默认值：30000，单位：毫秒。取值范围：1~10位数字，取值必须大于“事务超时时间（毫秒）”，小于“接收超时时间（毫秒）”。</p>

参数名称	参数说明
心跳无响应最大连接次数	文本框 连续心跳无响应次数大于该参数值时，CC-Notification将断开与网关的连接。 0~5位数字。 输入 默认值：3
重发次数	设置重发的最大次数。 默认值：0，取值范围：0-10位数字。 CC-Notification发送心跳消息后，如果在事务超时时间内未得到心跳响应，则CC-Notification将等待一段时间（即“重发等待时间（毫秒）”的值），然后重新发送心跳消息。
重发等待时间（毫秒）	CC-Notification收到短信网关返回的短信发送失败的应答消息后，等待多长时间重发该短信。 默认值：0，取值范围：0-10位数字。
接收超时时间（毫秒）	必填项。 短信设备和网关建立连接后，允许没有数据传输的最长时间。如果在接收超时时间内，短信设备没有收到对端设备的数据，则连接自动断开。 默认值：180000，取值范围：1-10位以内数字，取值必须大于“心跳间隔（毫秒）”和“事务超时时间（毫秒）”。 为了保证不出现无效连接，接收超时时间不能设置为“0”。
接收最大错误包数	一个设备上连续收到错误包的消息数量。 默认值：10，取值范围：0-10位以内数字。 如果连续收到设置数量的错误数据包，则表明这个链路有故障，该链路将被断开。
滑窗大小	必填项。 标识CC-Notification系统的瞬间并发处理能力。 默认值：16，一般设置为16的倍数。取值范围：2-5位以内数字。 用于限制CC-Notification的消息发送量，防止发送量过大时，系统压力过大而导致SMSC侧发生异常。
事务超时时间（毫秒）	短信设备发送一个消息后，等待对端响应的最大时长。如果在此时间内，对端没有发送对这个消息的响应，则短信设备不再等待。 默认值：6000，单位：毫秒。取值范围：0-10位以内数字，取值必须小于“心跳间隔（毫秒）”和“接收超时时间（毫秒）”。
最大消息长度（字节）	必填项。 协议规定的整个消息的长度。 默认值：2048，单位：字节。取值范围：1-5位以内数字。

参数名称	参数说明
超长短信拆分方式	必填项。 短信内容超过“最大内容长度（字节）”时短信的拆分方式。 默认值：禁止拆分，取值范围： <ul style="list-style-type: none">- 禁止拆分：对于超长短信不执行发送，并在CC-Notification侧抛出异常。- 不拆分：不判断短信是否超长，直接执行发送。- 物理拆分：将超长短信按“最大内容长度（字节）”进行分段，拆分成多条独立的短信发送。- 超长拆分：将超长短信拆分成多条连锁短信发送，即系统在拆分后的短信中添加子消息组合控制信息。支持连锁短信的终端可以将这些子消息重新组合成一条完整的短信。
最大内容长度（字节）	必填项。 根据协议规定的消息的内容长度。在对长消息进行拆分时，以该参数为标准进行拆分。 默认值：140，单位：字节。取值范围：1-5位以内数字。
发送线程池最小数	必填项。 使用协议栈发送消息时，线程池的最小启动线程数。 默认值：20，取值范围：1-5位以内数字。
发送线程池最大数	必填项。 使用协议栈发送消息时，线程池能达到的最大线程数。 默认值：200，取值范围：1-5位以内数字。
发送线程池队列长度	必填项。 在发送线程池中，等待线程处理队列的长度。 默认值：2000，取值范围：1-5位以内数字。
接收线程池最小数	必填项。 状态报告接收线程的最小数量。接收线程池要以发送线程池为参考进行配置，不要求完全相等。 默认值：20，取值范围：1-5位以内数字。
接收线程池最大数	必填项。 状态报告接收线程的最大数量。 默认值：200，取值范围：1-5位以内数字。
接收线程池队列长度	必填项。 状态报告接收线程的队列长度。 默认值：2000，取值范围：1-5位以内数字。

参数名称	参数说明
最大接收速率	使用协议接收消息的最大速率。 取值范围： - 空 - 正数 取值为空时，“最大发送速率”、“超流量处理策略”必须一致为空。
最大发送速率	使用协议发送短信的最大速率。 取值范围： - 空 - 正数 取值为空时，“最大接收速率”、“超流量处理策略”必须一致为空。
超流量处理策略	超流量发送处理策略。 取值范围： - 空 - 正数 取值为空时，“最大接收速率”、“最大发送速率”必须一致为空。
长短信合并模式	必填项。 长短信合并模式。 默认值：GSM用户数据头，取值范围： - GSM用户数据头 - SMPP参数
消息协议参数配置	
ESME类型	标识ESME（External Short Message Entity）的类型。 取值范围：字符串长度≤13。 详细取值建议参考SMPP协议bind消息system_type字段的说明。
ESME地址类型编号	扩展短信实体的地址类型编号。 取值范围：2 ⁸ 以内的正整数。 详细取值建议参考SMPP协议bind消息addr_ton字段的说明。
ESME地址编码方式	扩展短信实体的地址编码方式。 取值范围：0~10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议bind消息addr_npi字段的说明。

参数名称	参数说明
ESME地址范围	扩展短信实体的地址编码方式。 取值范围：字符串长度<=15。 详细取值建议参考SMPP协议bind消息address_range字段的说明。
服务类型	网关指定的用于指明短信的SMS应用服务。 取值范围：字符串长度<=500。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm/data_sm消息service_type字段的说明。
源地址编码类型	必填项。 指定SMPP SubmitMessage中源地址的编码类型。 默认值：0，取值范围：1-10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm/data_sm消息source_addr_ton字段的说明。
源地址编码方案	必填项。 指定SMPP SubmitMessage中源地址的编码方案。 默认值：0，取值范围：1-10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm/data_sm消息source_addr_npi字段的说明。
目的地址编码类型	必填项。 指定SMPP SubmitMessage中目的地址的编码类型。 默认值：0，取值范围：1-10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm/data_sm消息dest_addr_ton字段的说明。
目的地址编码方案	必填项。 指定SMPP SubmitMessage中目的地址的编码方案。 默认值：0，取值范围：1-10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm/data_sm消息dest_addr_npi字段的说明。
信息类型	必填项。 表明该消息的类型。 默认值：0，取值范围：1-10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm/data_sm消息esm_class字段的说明。

参数名称	参数说明
信息格式	必填项。 短信内容的编码方式。 默认值：ASCII串，取值范围： - ASCII串：一个字符占一个字节。 - 二进制信息。 - UCS2编码：ISO/IEC-10646，所有消息字符都占两个字节。
协议标识	必填项。 GSM协议的编号。 默认值：0，取值范围：1-10位数字。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm消息data_coding字段的说明。
返回状态确认报告	必填项。 定义返回哪些状态报告。 默认值：2，取值范围： - 0：不接收状态报告。 - 1：返回失败和成功的状态报告。 - 2：返回失败的状态报告。
替换标识	必填项。 是否替换现存的源地址、目标地址字段都相同的短信。 默认值：不替换，取值范围： - 不替换。 - 替换。
默认消息ID	必填项。 预定义短信ID，是消息中心管理者建立的预定义短信的索引。 默认值：0，取值范围：字符串长度<=500。 详细取值建议参考SMPP协议submit_sm消息sm_default_msg_id字段的说明。

步骤4 单击“确认”，完成短信网关配置。

----结束

后续操作

- 重建网关。
 - a. 选择“配置中心 > 系统管理 > 网关监控”。
 - b. 单击“重建”。
- 断开连接失败的网关。

- a. 选择“配置中心 > 系统管理 > 网关监控”。
- b. 单击“断开”。

2.11.3.2 配置邮件网关

租户管理员通过配置网关，实现客户服务云发送和接收邮件的功能。

背景信息

当对接邮件网关的用户密码发生变化时，请同步修改AICC侧配置，修改方式：选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，单击待修改列的网关对应的“编辑”，单击网关地址对接配置，输入修改后的用户密码。

操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，设置网关信息。

步骤2 单击“新建”，进入增加网关配置页面。进行新增网关配置。

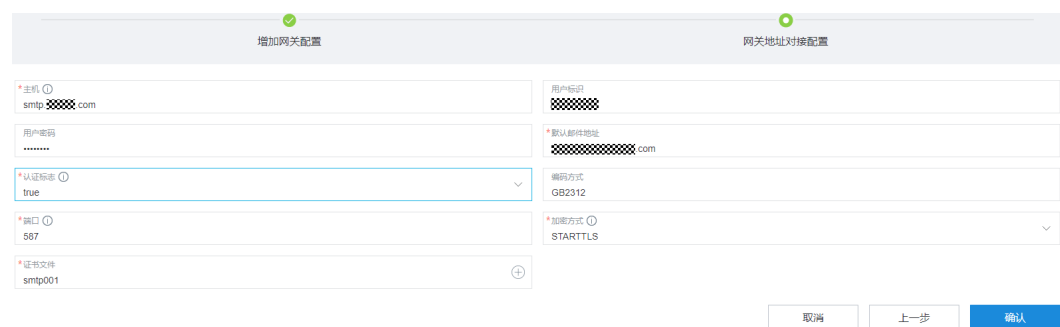
图 2-248 配置网关参数



- 网关名称：自定义网关名称。
- 配置类型：邮件。
- 协议类型：
 - SMTP：用于发送邮件。
 - POP3：用于接收邮件。
 - IMAP：用于接收邮件。

步骤3 单击“下一步”，进入网关地址对接配置页面。进行网关地址对接参数配置。

图 2-249 配置网关地址对接参数



📖 说明

- 认证标志说明：
使用false有安全风险，建议使用true，开启密码认证。
- 加密方式说明：
NONE表示明文传输，存在信息泄露的风险。
STARTTLS是不安全的协议，使用不安全协议会有一定的安全风险。推荐使用TLS协议。
TLS协议默认为TLSv1.2协议。

----结束

后续操作

- 重建网关。
 - a. 选择“配置中心 > 系统管理 > 网关监控”。
 - b. 单击“重建”。
- 断开连接失败的网关。
 - a. 选择“配置中心 > 系统管理 > 网关监控”。
 - b. 单击“断开”。

2.11.3.3 监控网关

租户管理员可以通过监控网关界面查看网关状态，并可进行重建和断开的操作。

操作步骤

步骤1 重建网关。

1. 选择“配置中心 > 系统管理 > 网关监控”。
2. 单击“重建”。

步骤2 断开连接失败的网关。

1. 选择“配置中心 > 系统管理 > 网关监控”。
2. 单击“断开”。

----结束

2.11.3.4 通知配置设置

租户管理员通过通知配置设置国家码、短信号码、以及网关流量阈值，配置网关流量阈值来达到流量控制的目的。

操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”，进入网关设置界面。

步骤2 单击“设置”，进入通知配置页面。如下图所示进行配置，参数说明请参见表2-80。

图 2-250 通知配置设置界面

通知配置设置

* 国家码
中国

* 短信号码
1202

是否开启接收上行短信功能

* 流量限制类型
每天总发送阈值

每天总发送阈值
1000

取消 完成

表 2-80 通知配置设置页面关键参数说明

参数名称	描述
国家码	对应国家的电话号码区号。
短信号码	短信发送号码值。
是否开启接收上行短信功能	是否开启接收渠道上行短信功能，渠道比如有华为云，默认不开启。
流量限制类型	流量限制类型，分为两种类型： 每天总发送阈值。 每天单媒体发送阈值。
每天总发送阈值	短信和邮件单日总发送最大值。
每天短信发送阈值	短信单日总发送最大值。
每天邮件发送阈值	邮件单日总发送最大值。

步骤3 单击“完成”，保存配置内容。

----结束

2.11.4 配置变量


租户管理员配置变量后，配置通知模板时可使用配置的变量，使用通知模板发送通知时可应用变量。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 通知模板变量”。

步骤2 单击“创建”，打开新建变量页面。

步骤3 配置变量参数。

- 名称：必填，自定义名称，变量名称只能包含英文、数字、_和.，长度不超过100个字符。
- 描述：变量说明，长度不超过200个字符。
- 类型：
 - 模板变量：如果这个变量是某一个模板特有的，类型请选择模板变量。
 - 公共变量：如果这个变量是给所有模板都使用，类型请选择公共变量。
- 模板：类型为模板变量时，配置当前参数。单击，选择对应模板。模板配置请参见[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 变量值：变量的默认值，支持字母，数字，空格，-；@.，不超过500个字符。

步骤4 单击“完成”，变量配置完成。

----结束

2.11.5 管理员配置通知模板

租户管理员可以配置通知模板，用于常用通知发送时引用。

背景信息

- 通知模板支持插入变量，您可以预先配置一些变量。配置变量详情请参见[2.11.4 配置变量](#)。
- 配置好的通知模板，可被管理员发送通知时直接引用。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 >> 工作台配置 >> 通知模板”。


步骤2 单击“新建”，打开新建页面。

步骤3 配置模板基本信息。

- 模板名称：自定义模板名称，长度不超过200个字符。
- 通知类型：
 - 站内信和邮件只支持内部通知。
 - 短信同时支持内部通知和外部通知。

- 组织机构：从[配置组织机构](#)中选择已经创建好的组织机构。

步骤4 配置模板通知内容。

- 站内信：
 - a. 通知发送方式选择“站内信”。
 - b. 单击“收件人”，选择一个或多个收件人。支持根据业务帐号和名称查询。
 - c. “标题”和“内容”中输入通知信息具体内容。
 - d. （可选）单击“插入变量”，插入已配置的变量。变量配置请参考[2.11.4 配置变量](#)。
- 短信：
 - a. 通知发送方式选择“短信”。短信通知支持外部通知，选择外部通知时，收件人只支持手动输入。
 - b. 单击“收件人”，选择一个或多个收件人。支持根据业务帐号和名称查询。
 - c. 配置通知模板类型。
 - 华为云短信：配置数据需与华为云短信配置数据一致。
 - 1) 华为云模板ID：开通并登录华为云，开通发送短信服务，获取其中的模板ID。
 - 2) 签名名称：开通并登录华为云，开通发送短信服务，获取其中的签名名称。
 - 3) 变量个数：变量个数不超过10个。
 - 4) 变量设置：单击“+新增变量”，增加与输入的变量个数相同的变量。
选择变量的“类型”、输入变量的“描述”、输入符合要求的“默认值”。
新增多个变量时，变量类型不唯一，可重复选择。
 - 短信网关
 - 1) 短信模板内容：必填，长度不超过4096字符。
 - 2) 插入变量：单击选择已配置的变量。变量配置请参考[2.11.4 配置变量](#)。
 - c. 配置通知模板类型。
- 邮件
 - a. 通知发送方式选择“邮件”。
 - b. 单击“收件人”，选择一个或多个收件人。支持根据业务帐号和名称查询。
 - c. （可选）单击“抄送人”，选择一个或多个抄送人。支持根据业务帐号和名称查询。
（可选）单击“密送人”，选择一个或多个密送人。支持根据业务帐号和名称查询。
 - d. “标题”和“内容”中输入通知信息具体内容。
 - e. （可选）单击 ，选择本地文件作为邮件附件，单击“上传”，上传文件。
文件类型支持：doc、docx、xls、xlsx、txt、png、jpg、xml、json、csv、bmp、zip、ppt、pptx。
文件大小不超过10M，文件上传个数限制为10个。

- f. (可选) 单击“插入变量”，插入已配置的变量。变量配置请参考[2.11.4 配置变量](#)。

步骤5 单击“生成模板”，通知模板配置完成。

----结束

2.11.6 配置消息接收路由

租户管理员可以通过创建邮件消息路由将网关配置中默认接收邮箱中的邮件存放到客户服务云的收件箱，可以通过创建短信消息路由将收件地址中的短信存放到客户服务云的收件箱。



操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 接入配置 > 通知路由”。

步骤2 单击“创建”，进入创建页面。

步骤3 创建媒体类型为邮件的消息路由。

1. 配置参数：

- 媒体类型：选择“邮件”类型。
- 网关：单击，选择配置完成的邮件网关。具体配置请参考[2.11.3.2 配置邮件网关](#)。
- 实现方式：根据业务需要自行选择。方式包括：
 - 收件箱：邮件消息直接放到收件人地址邮箱。
 - 服务调用：调用case的接口，将邮件转发给case，自动生成工单。
- 收件人：“实现方式”选择“收件箱”时，需要配置当前参数。单击，选择收件人。

说明

收件人指可以查看收件箱的用户。


- 服务名称：“实现方式”选择“服务调用”时，需要配置当前参数。参数值包括：“智能创建工单”。
- 重试次数：“实现方式”选择“服务调用”时，需要配置当前参数。重试次数范围：0-3。

2. 单击“完成”，邮件消息路由完成配置。

步骤4 创建媒体类型为短信的消息接收路由。

1. 配置参数。

- 媒体类型：选择“短信”类型。
- 收件地址：
 - 短信类型为msp，收件地址为手机号码，支持填入多个号码，以英文逗号分隔，长度<=1024个字符；
 - 短信类型为华为云，收件地址为短信配置的签名通道号。具体请参考[签名通道号配置](#)。

- 实现方式：根据业务需要自行选择。方式包括：
 - 收件箱：短信消息直接放到收件人地址。
 - 服务调用：调用满意度调查的接口，进行满意度调查。
- 收件人：“实现方式”选择“收件箱”时，需要配置当前参数。单击，选择收件人。

说明

收件人指可以查看收件箱的用户。

- 服务名称：“实现方式”选择“服务调用”时，需要配置当前参数。参数值包括：“满意度调查”。
 - 重试次数：“实现方式”选择“服务调用”时，需要配置当前参数。重试次数范围：0-3。
2. 单击“完成”，短信消息路由完成配置。

---结束



2.11.7 管理员发送通知

租户管理员发送内部通知。

前提条件

- 发送公告，请先确认在“配置中心 > 工作台配置 > 通知类型 > 公告类型配置”中，存在配置好的公告类型。若未配置，请参见[2.11.1 配置公告类型](#)进行配置。
- 发送华为云短信
 - 华为云短信需要服务器具有外网访问权限。
 - 确认已购买华为云短信服务，并在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置”中，配置完成。若未配置，请参见[2.11.2 配置短信](#)进行配置。
 - 确认已配置华为云短信通知模板，并在“配置中心 > 工作台配置 > 通知模板”中，配置完成。若未配置，请参见[2.11.5 管理员配置通知模板](#)进行配置。
- 发送短信网关短信
 - 请先在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置 > 短信号码配置”中，配置发送方短信号码。若未配置，请参见[2.11.2 配置短信](#)进行配置。
 - 确认在“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”中，存在配置好的短信网关。若未配置，请参见[2.11.3.1 配置短信网关](#)进行配置。
- 发送邮件，请先确认在“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”中，存在配置好的邮件网关。若未配置，请参见[2.11.3.2 配置邮件网关](#)进行配置。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，右上角单击，进入查看通知页面，单击，进入发送通知页面。
- 步骤2** 发送公告。
1. 选择发送模式为公告。

2. 单击“收件人”，进入收件人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
3. 单击“接收群组”，进入接收群组列表，选择需要通知的群组，单击“确认”。
4. 输入“标题”。
5. 单击“公告类型”，进入公告类型列表，选择公告类型，单击“确认”。
6. 选择“优先级”：一般、紧急、特急、故障。
7. 选择“发布时间”，即定时发送公告的时间，取值范围为：当前时间之后~2038/1/18。
8. （可选）若您勾选周期发送，请选择“发送频率”：每天、每周、每月，若选择了每周或每月请进一步选择周几发送，每月几号发送。
9. 选择“失效时间”。
10. 输入公告内容。
11. （可选）单击“保存”，可将未完成的站内信保存到草稿箱。
12. 核对信息无误后，单击“发送”。

步骤3 发送站内信。

1. 选择发送模式为站内信。
2. 单击“收件人”，进入收件人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
3. 输入“标题”。
4. （可选）单击引用模板，进入模板列表，选择一个已经配置好的站内信模板，单击“完成”。

说明

引用模板后支持修改收件人和变量值，内容不支持二次修改。

5. 输入站内信内容。
6. （可选）单击“保存”，可将未完成的站内信保存到草稿箱。
7. （可选）单击定时发送，选择自动发送的时间。
8. 核对信息无误后，单击“发送”。

步骤4 发送短信。


1. 选择发送模式为短信。
2. 发送华为云短信。
 - a. 单击“收件人”，进入收件人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
 - b. 单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的华为云短信模板，单击“完成”。
 - c. （可选）单击“定时发送”，选择自动发送的时间。
 - d. 核对信息无误后，单击“发送”。
3. 发送短信网关短信。
 - a. 单击“发送号码”，选择发送号码，单击“确认”。
发送号码在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置 > 短信号码配置”中添加
 - b. 单击“收件人”，进入收件人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
 - c. （可选）单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的华为云短信模板，单击“完成”。

📖 说明

引用模版后支持修改发送号码、收件人和变量值，内容不支持二次修改。

- d. 输入短信网关短信内容。
- e. （可选）单击定时发送，选择自动发送的时间。
- f. 核对信息无误后，单击“发送”。

步骤5 发送邮件。

1. 选择发送模式为邮件。
2. 单击“发件箱”下拉框，选择发件箱，发件箱是在网关配置中已配置的默认邮件地址。
3. 单击“收件人”，进入收件人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
4. （可选）单击“抄送人”，进入抄送人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
5. （可选）单击“密送人”，进入密送人列表，选择需要通知的人员帐号，单击“确认”。
6. 输入“标题”。
7. （可选）单击“”选择本地文件作为邮件附件，单击“上传”。
文件类型支持：doc、docx、xls、xlsx、txt、png、jpg、xml、json、csv、bmp、zip、ppt、pptx。
文件大小≤10M，文件上传个数限制为10个。
8. （可选）单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的邮件模板，单击“完成”。

📖 说明

引用模版后支持修改发件箱、收件人和变量值，内容不支持二次修改。

9. 输入邮件内容。
10. （可选）单击“定时发送”，选择自动发送的时间。
11. 核对信息无误后，单击“发送”。

---结束

📖 说明

- 租户管理员发送内部通知，收件人选择的是已绑定座席的员工。
- 抄送人和密送人为可选，若抄送人或密送人不存在，邮件可以成功发送，系统提示：有抄送人或密送人不存在。

2.11.8 话务员发送通知

话务员角色的员工可以发送内部通知给本租户下的其他员工。



前提条件

话务员发送通知需要配置以下权限，具体请参考[配置角色](#)。

- 话务员发送通知配置的权限为：“菜单权限 > 渠道配置 > 通知中心 > 话务员发送通知”。

- 话务员发送通知权限只能发送内部通知中的站内信，公告权限需要单独配置。配置的权限为：“操作权限 > 通知中心管理 > 发送公告”。并且话务员发送公告还需要联系租户管理员为其配置公告类型。

操作步骤

步骤1 以话务员角色登录客户服务云，选择右上角单击，进入查看通知页面，单击，进入发送通知页面。

步骤2 配置通知信息。

- 收件人：支持根据人员帐号发送通知。单击“收件人”，选择通知对象。
- （可选）接收群组：支持根据群组批量发送通知。单击“接收群组”，选择通知群组。
- 标题：自定义通知标题内容。
- 优先级：包括一般、紧急、特急、故障。
- 内容：通知的具体内容。

步骤3 单击“发送”，成功发送通知。

---结束


2.11.9 查看通知

租户管理员支持查看已发送的公告内容、收发的邮件信息、发送通知的记录以及未发送的草稿状态的通知内容。

前提条件

- 查看收件箱中的邮件，请先确认在“配置中心 > 接入配置 > 通知路由”中，存在配置好的邮件消息路由。若未配置，请参见[2.11.6 配置消息接收路由](#)进行配置。
- 查看收件箱中的华为云短信或短信网关短信，请先确认在“配置中心 > 接入配置 > 通知路由”中，存在配置好的短信消息路由。若未配置，请参见[2.11.6 配置消息接收路由](#)进行配置。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，右上角单击，进入查看通知页面。

步骤2 根据通知的类型查看您的通知，未读消息数量以红色显示。

- 系统公告
- 内部公告
- 发件箱
- 收件箱








说明

进入发件箱/收件箱中的邮件菜单，点击查看具体邮箱详情时，点击附件名称即可下载。
此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 回调记录

- 发送记录
- 草稿箱

步骤3 您可以对通知做如下操作：

- 单击 ，跳转到发送通知界面。
- 单击 ，可以根据通知标题搜通知，支持模糊查询。
- 单击 ，可刷新通知列表。
- 单击 ，可将未读的消息设置为已读。
- 单击 ，可删除所有已读的通知。
- 单击 ，可删除选中的通知。
- 单击 ，可根据通知状态筛选展示的通知。

----结束

2.12 管理客户中心

租户管理员或客服代表可以查看客户信息和客户的接触记录信息，也可以新增客户信息。

前提条件

客服代表有“客户中心管理”的菜单权限。



租户管理员默认有。

操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“客户中心 > 客户中心管理”，进入客户中心管理页面。

步骤2 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询客户信息。

表 2-81 客户中心管理界面关键元素说明

元素属性	类型	说明
搜索姓名/ 手机号/邮 箱	文 本 框	查询条件，请输入待查询的姓名/手机号/邮箱 取值范围：字符串长度0~255
	按 钮	刷新界面。
	按 钮	导入客户信息

元素属性	类型	说明
批量删除	按钮	选择姓名，删除
新建	按钮	新增客户信息
姓名	标签	客户姓名。
手机号	标签	客户手机号码。
邮箱	标签	客户邮箱地址。
备注	标签	客户信息说明。
创建时间	标签	创建客户信息的时间。
更新时间	标签	更新客户信息的时间。
操作	按钮组	当前可执行的操作。 <ul style="list-style-type: none">查看：查看客户信息和客户的接触记录信息删除




步骤3 添加客户。

添加方式支持以下方式，请根据需要进行选择：

- 逐条新增
 - 单击“新建”，打开配置页面。
 - 配置客户信息。

表 2-82 新建客户界面关键元素说明

元素属性	类型	说明
姓名	文本框	客户姓名。 取值范围：字符串长度0~80

元素属性	类型	说明
性别	单选框	客户性别。 <ul style="list-style-type: none">▪ 男▪ 女▪ 资料不详
手机号	文本框	客户手机号码。 单击右侧“  添加”可以再配置两个手机号码。 取值范围：字符串长度0~20
邮箱	文本框	客户邮箱地址。 单击右侧“  添加”可以再配置一个邮箱地址。 取值范围：字符串长度0~128
公司	文本框	客户所属公司。 取值范围：字符串长度0~80
地址	下拉框	客户的联系地址。
详细地址	文本框	客户的详细联系地址。 取值范围：字符串长度0~80
渠道	下拉框 + 文本框	渠道信息。 <ul style="list-style-type: none">▪ 网页▪ whatsapp 请输入渠道输入客户登录渠道的账号，例如微信账号。 单击右侧“  添加”可以再配置一个渠道。 取值范围：字符串长度0~255
备注	文本框	客户信息说明。 取值范围：字符串长度0~80

- c. 单击“保存”。
- 批量导入



- a. 单击“”，打开配置页面。
- b. 单击“客户信息导入模板”，获取导入模板。
- c. 打开下载的模板文件，参考图2-415，配置导入数据内容。

图 2-251 添加数据

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	customerName	cellPhone	email	gender	country	province	city	area	additionalAddress	company	remark

- customerName不能为空，其他字段可以选填。
 - customerName、additionalAddress、company、remark长度建议不超过80。
 - cellPhone长度建议不超过20。
 - email长度建议不超过128。
 - gender的值必须为male、female或unknownSex。
 - country、province、city、area为地址中预置的地址名称，无效地址不录入。
- d. 添加完成后保存文件。
- e. 单击“”，选择配置好的.xlsx文件。
- f. 单击“保存”，上传客户信息。

----结束

2.13 配置智能外呼

租户管理员通过本章节可以完成配置智能自动外呼的配置，分类管理外呼任务，包括自动外呼和人工外呼，合理规划外呼任务。

2.13.1 外呼任务概述

由于业务需要，企业常常会主动拨打客户电话，进行服务回访、问卷调查、信息补充，产品推广等活动，以维系客户关系，提升客户满意度，或寻找商机。

客户服务云为企业完善的外呼管理平台，支持配置五种外呼任务类型，外呼任务类型说明如下：

表 2-83 外呼任务类型说明

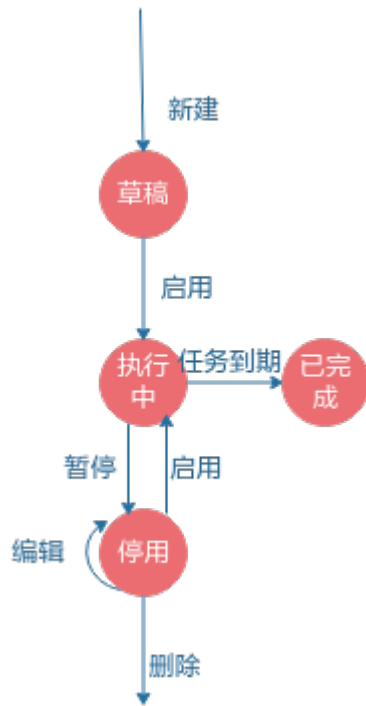
外呼任务类型	是否需要人工参与	适用场景	所需资源	优势
按键机器人外呼任务	否	具有标准话术流程的场景，例如回访、问卷调查、标准化信息收集等	IVR通道数	<ul style="list-style-type: none">• 无需人工参与，节约成本。• 直接使用IVR流程的放音、按键收号和路由功能来完成与客户的交互。

外呼任务类型	是否需要人工参与	适用场景	所需资源	优势
预测外呼任务	是	客户关怀、产品营销、寻找商机等	技能队列	<ul style="list-style-type: none">人工参与，更有亲和力，外呼内容更灵活。由系统根据接通率、拒接率等因子动态分配呼叫，确保呼出更有效率。
智能机器人外呼任务	否	具有标准话术流程的场景，例如回访、问卷调查、标准化信息收集等	开通智能IVR 具有TTS和ASR通道数	<ul style="list-style-type: none">无需人工参与，节约成本。直接使用智能IVR流程的语义识别技术，客户可直接说出结果，体验更佳，节省操作时间，缩短服务时长。
手动外呼任务	是	客户关怀、产品营销、寻找商机等	技能队列	<ul style="list-style-type: none">人工参与，更有亲和力。座席自行决定呼出数量。
预览外呼任务	是	用于需要提前了解客户背景信息的场景，例如催收业务等	技能队列	<ul style="list-style-type: none">人工参与，更有亲和力。座席有足够时间了解客户的背景信息，体检更佳。
预占外呼任务	是	提前占用坐席的外呼方式，用户接入后直接接通坐席，减少用户等待时间。	技能队列	<ul style="list-style-type: none">人工参与，更有亲和力。先占用人工坐席，用户接入后能够立马接通坐席，减少用户因等待挂机的概率。

您可根据各类外呼任务的适用场景和优势决定适用何种外呼任务来开始您的外呼工作。

客户服务云系统中维护的外呼任务具有状态，各状态与操作的关系如下所示：

图 2-252 外呼任务状态



2.13.2 创建外呼任务前准备

外呼任务创建前，租户管理员需要提前配置任务相关的参数，以便创建外呼任务过程中使用。

2.13.2.1 管理特殊日期

特殊日期用于设置日期方案，在创建自动类型外呼任务时需要用到的特殊日期方案。例如，某呼叫中心期望工作日外呼座席执行外呼的时间和周末、法定节假日不同，则可以将周末、法定节假日添加为特殊日期，方便创建自动类型外呼任务时选择。

背景信息

特殊日期有如下几类设置方式：

- 指定每周的某天或某几天，通常用来设置周末或工作日时间方案
- 指定具体的日期或日期段，通常用来指定某些临时调整的假期或者工作日时间方案
- 指定每年的某天或某几天，通常用来设置法定节假日时间方案

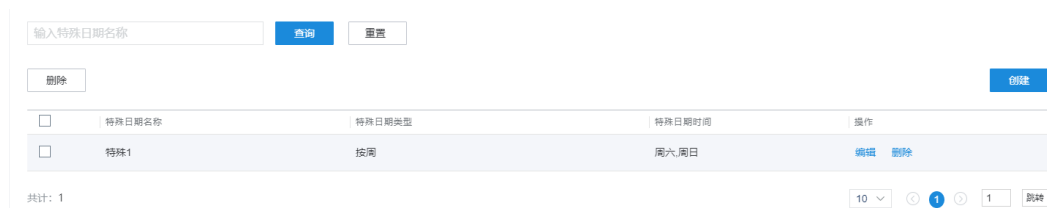
业务场景

某呼叫中心周六和周日均为特殊日期，不需要安排座席值班。

操作步骤

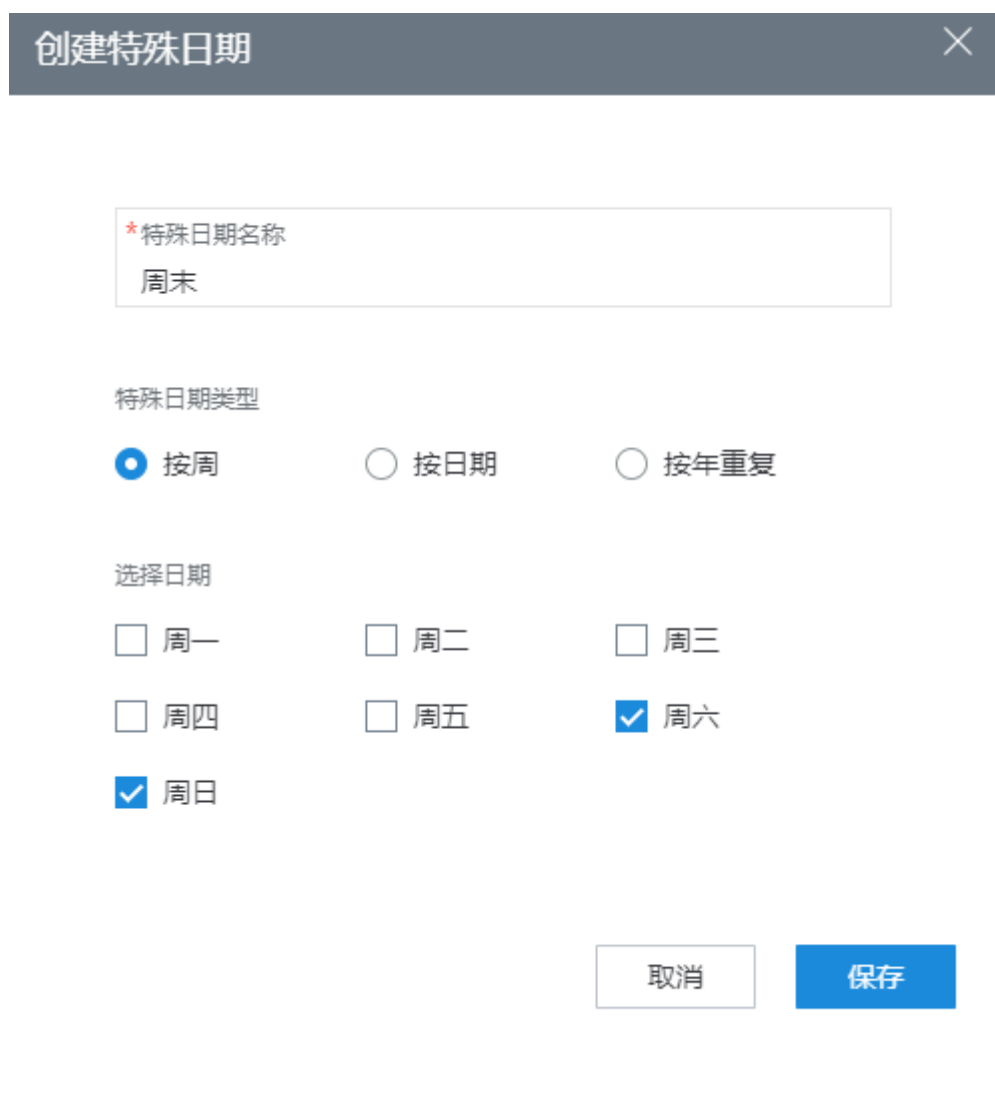
- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 >> 外呼任务 > 特殊日期管理”。

图 2-253 特殊日期界面



步骤2 单击“新建”，进行特殊日期的创建。

图 2-254 创建特殊日期界面



步骤3 选择“特殊日期类型”为“按周”，并勾选周六和周日。

该页面的各参数含义如下。

表 2-84 创建特殊日期（按周）说明

创建特殊日期（按周）属性	说明
特殊日期名称	请输入特殊日期名称。
特殊日期类型	请选择“按周”。
选择日期	选择周六和周日。 可多选。

表 2-85 创建特殊日期（按日期）说明

创建特殊日期（按日期）属性	说明
特殊日期名称	请输入特殊日期名称。
特殊日期类型	请选择“按日期”。
选择日期	请选择开始时间和结束时间。 结束时间必须大于等于开始时间。

表 2-86 创建特殊日期（按年重复）说明

创建特殊日期（按年重复）属性	说明
特殊日期名称	请输入特殊日期名称。
特殊日期类型	请选择“按年重复”。
选择日期	请选择开始时间和结束时间。 结束时间必须大于等于开始时间。

步骤4 单击“保存”，完成特殊日期创建。

---结束

2.13.2.2 管理外呼黑名单

针对不友好的客户，或已知的不能外呼的客户号码，可以将其号码添加到黑名单中，这样外呼任务将不会向这些号码执行外呼操作。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心>外呼任务>外呼黑名单管理”，进入黑名单管理页面。

外呼黑名单列表默认展示租间下已添加的外呼黑名单号码。

图 2-255 外呼黑名单界面

**步骤2** 配置外呼黑名单数据。

- 逐条新增
 - 单击“创建”，进入新增黑名单号码界面。

图 2-256 新增黑名单界面

新增黑名单号码

*号码
88880001

限制周期
每小时

限制次数
2

有效时长(小时)
20

备注
备注

取消 保存

表 2-87 黑名单新增元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
号码	黑名单号码。

元素/组件名称	元素/组件描述
限制周期	与限制次数共同作用，表示该黑名单号码在周期内允许外呼的次数。 可选值：每天，每小时。
限制次数	有效时长内每天或每小时允许外呼的次数。 取值范围：1-100，单位：次。
有效时长	黑名单有效的时间，1-120，单位：小时。例：输入1，则黑名单从创建成功开始1小时后失效。
备注	黑名单备注信息。

- b. 根据界面要求填写信息后，单击“保存”，黑名单新增成功。
- 批量导入
 - a. 单击“导入”，进入黑名单数据导入页面。

图 2-257 导入黑名单

导入黑名单
✕

*导入方式 文件导入 服务器导入

*解析方式 按模板

📄 下载黑名单模板


* 请选择要上传的文件 📁

📌 每次最多导入50000条数据

取消
确定

- b. 配置导入文件参数。

表 2-88 导入文件参数属性

导入文件参数	说明
导入方式	取值范围： <ul style="list-style-type: none">文件导入，该方式每次最多导入10000条数据。服务器导入，该方式每次最多导入500000条数据。
服务器	选择服务器导入方式时配置黑名单文件所在服务器地址。
文件地址	选择服务器导入方式时配置黑名单文件所在文件地址。
文件名	选择服务器导入方式时配置导入文件的名称，包含后缀。
解析方式	取值范围： <ul style="list-style-type: none">按模板：单击 ，下载导入文件模板。
请选择要上传的文件	选择文件导入方式时上传本地文件。

- c. 单击“确定”，导入外呼黑名单。
- d. 返回外呼黑名单管理页面，单击“导入结果”，查看导入数据情况。

步骤3 返回外呼黑名单列表界面，“输入号码”中输入需要查询的黑名单号码，单击“查询”，可查询符合的黑名单号码信息。

----结束

2.13.2.3 定义业务结果

业务结果即外呼业务处理结果情况，租户管理员定义常用业务结果类型，座席在外呼过程中根据业务执行情况标记业务结果。

背景信息

租户A对于外呼，在业务上有3种业务结果：

- 1: 成功
- 2: 失败
- 3: 待定

同时，失败下有2种业务状态：

- 1: 客户无意愿
- 2: 客户已购买

待定下也有2种业务状态

- 1: 非客户接听
- 2: 通话中断

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 外呼任务 > 外呼业务结果定义”，进入外呼业务结果定义界面。

图 2-258 外呼业务结果定义管理界面




步骤2 单击 ，进入创建业务结果界面，填写信息。

图 2-259 创建业务结果

*名称
操作业务

编码
01

描述
操作业务

保存 取消

步骤3 单击“保存”，完成业务结果创建。

步骤4 选择创建的业务结果，单击“新增子状态”，新增一条子状态。

图 2-260 新增子状态界面



新增子状态

请输入子业务结果名称

名称	编码	描述	操作
差	001		编辑 删除
一般	002		<input type="button" value="保存"/> 删除

共计: 2 10

步骤5 配置子状态内容，单击“保存”，新增子状态完成。

步骤6 (可选)已完成的子状态可以单击“编辑”，修改子状态名称和描述内容。

----结束

2.13.2.4 定义外呼数据属性

外呼属性定义，目的是为了创建自定义的属性，供外呼数据配置属性，可用于外呼筛选和外呼排序。

背景信息

租户可设置一些具体企业的业务信息，比如在外呼属性上定义客户姓名、欠费金额等。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 外呼任务 > 外呼数据属性定义”，进入外呼数据属性定义界面。

图 2-261 外呼数据属性定义管理界面



配置中心 > 外呼任务

创建

属性名称	属性编码	营销模式	属性类型	是否推送	是否必填	是否匿名化	发布状态	操作
职业0423	011110	外呼营销	字符串	是	否	是	已发布	
加密属性	20230509	外呼营销	加密	是	是	是	已发布	
职业0417	0417	外呼营销	字符串	是	否	是	已发布	
年龄	005	外呼营销	数字	是	是	否	已发布	
测试外呼数据	003	外呼营销	字符串	是	是	是	已发布	
phonenum	010	外呼营销	字符串	是	是	是	已发布	
手机营销	001	外呼营销	字符串	是	是	是	已发布	
多媒体营销2	004	多媒体营销	数字	是	是	是	已发布	
名字	007	多媒体营销	字符串	是	是	是	已发布	

步骤2 单击“创建”，配置属性信息。

图 2-262 创建属性界面

创建属性

*属性名称

*属性编码

*营销模式 外呼营销 多媒体营销

*属性类型 字符串 数字 加密

*是否推送座席 是 否

*是否必填 是 否

*是否匿名化 是 否

① 个人数据或者敏感数据需要加密存储和掩码展示

表 2-89 创建属性说明

创建属性说明	说明
属性名称	输入自定义属性名称，字符串长度≤20。
属性编码	输入自定义属性编码，字符串长度≤30。 支持数字、字母、-。使用字母作为属性编码时，外呼属性支持按字母顺序排序。
属性类型	选择属性类型： <ul style="list-style-type: none">• 字符串• 数字• 加密 说明 如果您要求的属性内容包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“属性类型”设置成加密，以确保数据安全。
是否推送座席	取值范围： <ul style="list-style-type: none">• 是，选择该值时外呼工作台会显示该属性。• 否
是否必填	取值范围： <ul style="list-style-type: none">• 是• 否

创建属性说明	说明
是否匿名化	取值范围： <ul style="list-style-type: none">• 是• 否 <p>说明 如果您要求的属性内容包含个人数据，例如客户的身份证号等信息，此处需要将“是否匿名化”设置成是，以确保数据安全。</p>

步骤3 单击“确定”，属性创建成功，状态属于未发布状态。

步骤4 (可选)如果您创建的数据属性有问题，可以在操作栏单击“编辑”，编辑属性内容。
(可选)如果您的数据属性不需要了，可以在操作栏单击“删除”，删除未发布的属性。

步骤5 选择已创建的数据属性，单击操作栏的“发布”，发布属性内容。

说明

已发布的数据属性不可以编辑和删除，请谨慎操作。

---结束

2.13.2.5 定义外呼结果

定义外呼结果，可以区分失败外呼任务原因。

背景信息

外呼系统对于失败的呼叫，根据失败的流程节点以及通信信令的不同，会区分记录原因码。原因码可以根据业务场景按序配置，将多个原因码汇聚成一个外显原因。外呼结果回推时，将按照外显原因返回。

外显原因和原因码的对应关系，系统出厂时会预置一套，客户可以根据需要进行自定义调整。

操作步骤

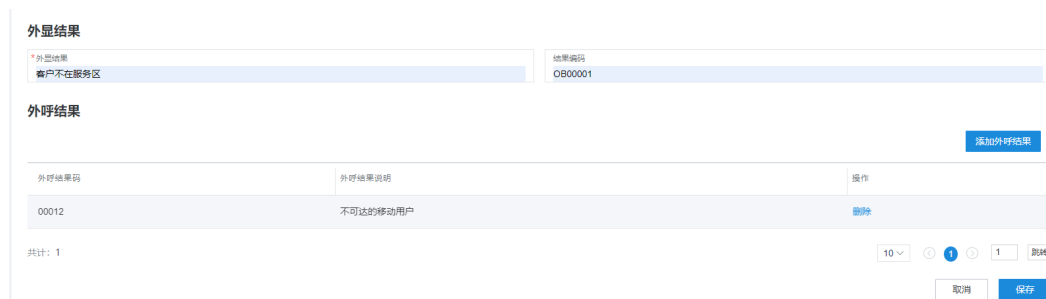
步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 外呼任务 > 外呼结果定义”，进入外呼结果定义界面。

图 2-263 外呼结果定义界面



步骤2 单击“创建”，进行外呼结果的创建。

图 2-264 创建外显结果界面



步骤3 配置外显结果内容，单击“添加外呼结果”，添加外呼结果内容。

图 2-265 添加外呼结果界面

<input type="checkbox"/>	外呼结果码	外呼结果说明
<input checked="" type="checkbox"/>	00000	呼出成功
<input checked="" type="checkbox"/>	00003	无资源
<input type="checkbox"/>	00004	被叫正在变更, 已经转移
<input type="checkbox"/>	00005	呼叫等待
<input type="checkbox"/>	00006	遇忙, 被叫正在转移

共计: 120

5 < 1 2 3 4 5 ... 24 > 1 跳转

取消 确定

步骤4 选择需要的外呼结果，支持多选，单击“确定”，添加外呼结果完成。

步骤5 单击“保存”，创建外呼结果定义完成。

---结束

2.13.2.6 创建外呼模板

外呼模板，目的是为了更简便的创建外呼任务。由于很多外呼任务除了时间和名称，其余参数配置大同小异，所以增加外呼模板的配置，可以在创建外呼任务的时候，直接使用现有的外呼模板，省却很多不必要的操作时间。

操作步骤

场景一：按键机器人外呼模板

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 外呼任务 > 外呼模板管理”，进入外呼模板列表界面。

图 2-266 外呼模板界面

模板名称	任务类型	状态	操作
test	手动外呼	已发布	暂停 删除
051103	手动外呼	已发布	暂停 删除
复杂	预测外呼	已发布	暂停 删除
051110	手动外呼	草稿	编辑 发布 删除
051105	手动外呼	已发布	暂停 删除
051104	手动外呼	已发布	暂停 删除
挂取条件	手动外呼	已发布	暂停 删除
模板02	手动外呼	已发布	暂停 删除
051108	手动外呼	草稿	编辑 发布 删除
051106	手动外呼	已发布	暂停 删除

步骤2 单击“新增按键机器人外呼模板”，进行外呼任务模板的创建。

图 2-267 新增按键机器人外呼模板界面

机器人外呼模板

1 任务信息 2 外呼策略

基本信息

* 模板名称

↑ 任务类型 智能机器人外呼 按键机器人外呼

* 主叫号码

* 按键机器人

优先级

问卷调查

外呼失败短信提醒模板

回调地址

任务描述

取消 下一步

步骤3 配置模板基本信息

1. 单击主叫号码，进入选择主叫号码界面，优先级默认3，支持下拉选择。

图 2-268 选择主叫号码

<input type="checkbox"/>	主叫号码	优先级
<input type="checkbox"/>	22221858	3
<input type="checkbox"/>	22221859	3
<input type="checkbox"/>	112222419	3

共 3 条 10 条/页 < 1 >

取消 确定

2. 勾选主叫号码，单击“确定”，完成主叫号码选择。

步骤4 设置外呼时间。

图 2-269 外呼时间界面

外呼时间

* 常规日期时间段: 00:00 - 23:59

添加时段

特殊日期:

特殊日期名称	类型	特殊时间	操作
3	按日期	2023-04-19-2023-04-20	删除

添加特殊日期

特殊日期时间段: 任务开始时间 - 任务结束时间

添加时段

取消 下一步

- 外呼时间设置：必填，至少配置一个外呼时间段设置。
- 特殊日期外呼时间段设置：可选，配置特殊日期的情况下，至少配置一个特殊日期外呼时间段。

+ 添加特殊日期

- 选择特殊日期：可选，单击 [+ 添加特殊日期](#)，进入添加特殊日期，具体配置参考 [2.13.2.1 管理特殊日期](#)，单击“确定”，返回外呼时间配置界面。

图 2-270 添加特殊日期界面



步骤5 单击“下一步”，进入外呼策略配置。

图 2-271 外呼策略配置界面



步骤6 单击“确认”，按键机器人外呼模板创建成功，

步骤7 返回外呼模板管理界面，新创建的模板属于草稿状态，选择创建的外呼模板，单击“发布”，模板状态更新为已发布。

步骤8 (可选)已发布的外呼模板如果需要修改，需先单击“暂停”，模板状态变更为暂停后，可单击“编辑”修改模板内容，编辑完成后，单击“发布”，变更模板状态为已发布。如果您不需要创建的外呼模板，可单击“删除”，删除模板。

----结束

场景二：创建手动外呼模板（独立部署模式下不支持改模板创建）

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 外呼任务> 外呼模板管理”，进入外呼模板列表界面。
- 步骤2** 单击“新增手动外呼模板”，进入手动外呼模板创建。

图 2-272 新增手动外呼模板

手动外呼模板

基本信息

* 模板名称

* 主叫号码

试呼次数

外呼失败短信提醒模板

问卷调查

分配座席

自动提取规则

- 步骤3** 根据需求填写基本信息内容，单击“保存”，手动外呼模板创建成功。

----结束

2.13.2.7 特殊名单管理

支持空号自动过滤，将外呼任务反馈的空号或系统音写入该特殊名单，由租户管理员判断是否迁入黑名单或忽略。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 特殊名单管理”，进入特殊名单列表界面。

外呼特殊名单列表默认展示租间下系统已加入的外呼特殊名单号码。

图 2-273 外呼特殊名单界面

Q 外呼号码 原因

已选择 0 条

<input type="checkbox"/>	号码	原因	操作
<input type="checkbox"/>	159072	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159078	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159084	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159090	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159096	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159102	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159108	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159114	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159120	空号	转移至黑名单 详评
<input type="checkbox"/>	159003	空号	转移至黑名单 详评

Total 69 < 1 2 3 4 5 6 7 > Go to

步骤2 特殊名单支持以下操作。

- 误判
 - a. 选择误判的特殊名单，单击“误判”。
 - b. 备注信息输入判断该号码为误判的理由。
 - c. 单击“保存”，外呼号码转出特殊名单列表。
- 转移至黑名单
 - a. 选择转为黑名单的特殊名单，单击“转移至黑名单”。
 - b. 单击“确定”，外呼号码转移至黑名单中。

步骤3 查询条件输入“号码”，可查询当前待审核的特殊号码信息。

----结束

2.13.2.8 配置外呼文件服务器

租户管理员可以配置外呼文件的服务器地址，方便存储外呼文件数据。

背景信息

在外呼任务下配置外呼数据导入时，支持选择从服务器导入，此时选择并配置当前外呼需要导入的SFTP服务器以及对应的文件信息，同时选择导入文件与数据的映射规则。

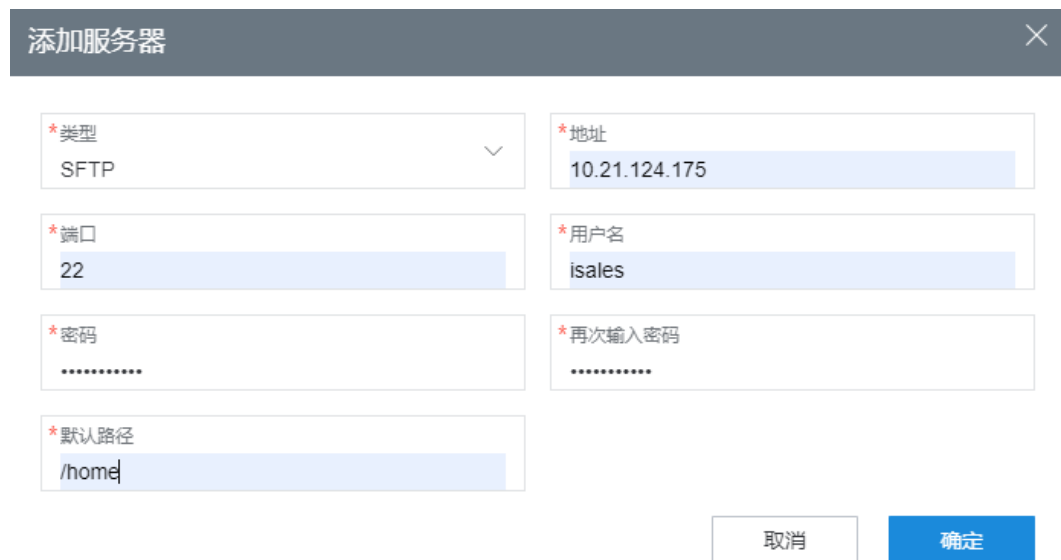
操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心> 外呼任务 > 外呼文件服务器”。

步骤2 单击“创建”，进行外呼文件服务器的创建。

文件服务器类型分为SFTP和OBS，您可以根据需要添加文件服务器。

图 2-274 添加 SFTP 文件服务器



The screenshot shows a dialog box titled "添加服务器" (Add Server) with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains several input fields for configuring an SFTP server:

- *类型** (Type): A dropdown menu with "SFTP" selected.
- *地址** (Address): A text input field containing "10.21.124.175".
- *端口** (Port): A text input field containing "22".
- *用户名** (Username): A text input field containing "isales".
- *密码** (Password): A password input field with masked characters ".....".
- *再次输入密码** (Re-enter password): A password input field with masked characters ".....".
- *默认路径** (Default path): A text input field containing "/home".

At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm).

- 类型：SFTP。
- 地址：外呼数据所在文件服务器地址。
- 端口：服务器端口号。
- 用户名：登录服务器使用的用户名，字符串长度≤30。
- 密码/再次输入密码：连接服务器使用的密码。
- 默认路径：以/开头的外呼数据所在位置路径。

图 2-275 添加 OBS 文件服务器

The screenshot shows a dialog box titled '添加服务器' (Add Server) with a close button in the top right corner. It contains six input fields arranged in a 3x2 grid. The first row has a dropdown menu for '*类型' (Type) with 'OBS' selected, and a text field for '*地址' (Address) containing '10.136.216.34'. The second row has a text field for '*桶' (Bucket) containing 'iSales', and a text field for '*AK' containing 'AK'. The third row has a password field for '*SK' with masked characters, and another password field for '*再次输入sk' (Re-enter sk) also with masked characters. At the bottom right, there are two buttons: '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm).

- 类型：OBS。
- 地址：外呼数据文件所在地址。
- 桶：OBS中存储对象的容器。
- AK/SK：OBS服务器的访问密钥，用于鉴权。购买OBS服务后获得。

步骤3 单击“确定”，保存外呼文件服务器配置。

----结束

2.13.2.9 导入映射规则

租户管理员配置规定外呼数据导入文件与数据的导入映射规则。

背景信息

在外呼任务下配置外呼数据时，支持选择从服务器导入，此时选择并配置当前外呼需要导入的SFTP服务器以及对应的文件信息，同时选择导入文件与数据的映射规则。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心> 外呼任务 > 数据导入映射规则”，进入规则列表界面。

步骤2 单击“添加”，创建外呼数据字段与导入文件中该字段所在列号的映射规则。

图 2-276 映射规则界面

The screenshot shows a '添加规则' (Add Rule) dialog box. It has a title bar with a close button. The content is organized into three expandable sections:

- 基本信息 (Basic Information):** Contains a text input for '规则名称' (Rule Name) with the value '映射规则', a dropdown for '营销模式' (Marketing Mode) with '外呼营销' (Outbound Marketing) selected, and a text area for '规则描述' (Rule Description) with the value '映射规则'.
- 号码数据 (Number Data):** Contains a text input for '外呼标识' (Outbound Identifier) with the placeholder '请输入A-EZ列中的序号' (Please enter the sequence number in the A-EZ column) and a '添加' (Add) button. Below it is a table with columns: '号码序号' (Number Sequence), '号码列号' (Number Column ID), '分类列号' (Category Column ID), '呼叫间隔列号' (Call Interval Column ID), and '操作' (Action). The table content is '无数据' (No data).
- 业务属性 (Business Attributes):** Contains a '添加' (Add) button. Below it is a table with columns: '属性名称' (Attribute Name), '属性列号' (Attribute Column ID), and '操作' (Action). The table content is '无数据' (No data).

At the bottom right, there are two buttons: '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm).

表 2-90 映射规则界面元素说明

元素/组件名称	元素/租间说明
基本信息：映射规则信息。	
规则名称	自定义规则名称。
营销模式	<ul style="list-style-type: none"> 外呼营销 多媒体营销
规则描述	映射规则的描述说明。
号码数据：外呼数据字段与导入文件中该字段所在列号的映射规则。	
外呼标识	导入文件中该字段所在列号。
号码列号	导入文件中该字段所在列号。
分类列号	导入文件中该字段所在列号。
呼叫间隔列号	导入文件中该字段所在列号。
业务属性：外呼数据属性字段与导入文件中该字段所在列号的映射规则。	
属性名称	选择已配置完成的属性。
属性列号	导入文件中属性所在列号。

元素/组件名称	元素/租间说明
操作	支持删除操作

步骤3 单击“确定”，完成配置。

----结束

2.13.3 管理外呼任务

租户管理员通过建立外呼任务，并向其中导入客户号码，达到对指定人群的外呼营销活动进行管理的目的。

2.13.3.1 新建按键机器人外呼/智能化外呼任务

本节介绍如何新建按键机器人外呼任务和智能化外呼任务。

前提条件

- 按键机器人外呼任务中，请提前配置并发布一个IVR主流程，具体配置可参考文档《操作指南》配置IVR流程章节；智能化外呼任务中，请提前配置并发布一个智能IVR主流程，具体配置可参考《操作指南》配置智能IVR章节。

📖 说明

独立部署模式下已在WAS上配置相应的IVR流程。

- 创建外呼任务前请先参考[2.13.2 创建外呼任务前准备](#)，完成相关配置内容。
- 处于试商用状态下的租间，您需要联系运维人员将您用于外呼的号码添加到您租间的白名单中。
- 外呼失败通知短信请先在“配置中心>>工作台配置>通知模板”中配置短信模板。具体配置请参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 配置回调地址时，请先向系统管理员提出申请，将回调地址加入地址白名单，申请通过后再进行配置。

背景信息

按键机器人外呼任务，即按键机器人外呼客户号码，呼通后接入到指定的IVR流程上，由IVR流程向客户放音，向客户收号，完成客户与IVR流程的交互。

按键机器人外呼任务分为2中新建方式：直接新建、从模板新建。

其中从模板创建选择配置好的外呼模板，外呼模板里预置了部分外呼任务的参数值，详情请参见[2.13.2.6 创建外呼模板](#)。

新创建后处于草稿态，您可以对草稿态的任务进行编辑、启动、删除和配置外呼数据的操作。

业务场景

某呼叫中心制定变更提醒外呼任务，旨在向客户播放产品重大变更的提醒语音，改外呼任务在工作日的工作时间内呼出，周末也呼出，如果遇客户忙，则重复拨打2次。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”。

步骤2 单击“新建按键机器人外呼”，从下拉的选择中选择创建方式，进行按键机器人外呼任务的创建。

支持以下两种方式，任选其中一种进行创建。

- 直接新建：单击“直接新建”，设置外呼任务的基本信息。

图 2-277 新建按键机器人外呼任务（基本信息）界面

步骤3 配置基本信息。

- 任务名称：自定义任务名称。
- 主叫号码：选择本租间下已有的主叫号码。新增的主叫号码数量不能超过100个。
- 任务开始时间：不早于当前时间。
- 任务结束时间：不早于任务开始时间。
- 任务类型：选择按键机器人外呼或者智能外呼。从模板新建的外呼任务该项内容默认为模板配置时的类型，不可更改。
- IVR流程：选择已设置并发布完成的IVR流程。
- 问卷调查：选择问卷时，支持根据版本号选择问卷。
- 外呼失败短信模板提醒：选择已配置完成的短信通知模板。具体可参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 优先级：选择1-5，数字越小优先级越高，任务同时启动的场景下，先呼叫优先级高的任务。
- 回调地址：配置客户侧接通呼叫或者挂机后回调的地址。

说明

回调地址为第三方地址，支持携带数据。携带的参数包括：
dataId,taskId,sessionId,calledNo,beginTime,vdnlId,failCode,callId,filePath,customFiled。
集成环境只支持外呼任务中配置回调地址。

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤4 配置外呼时间。**图 2-278** 外呼时间配置界面

外呼时间
* 常规日期时间段

任务开始时间 - 任务结束时间

+ 添加时段

特殊日期

特殊日期名称	类型	特殊时间	操作	
暂无数据				

+ 添加特殊日期

特殊日期时间段 + 添加时段

1. 在“外呼时间设置”区域设置工作时间的开始时间和结束时间，例如：
9:00~11:30
14:00~18:00
2. 单击下方的“添加特殊日期”，添加周末的时间方案。
3. 在“特殊日期外呼时间设置”区域设置00:00~23:59。
4. 配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤5 配置外呼策略。**图 2-279** 外呼策略配置界面

新建机器人外呼

任务信息 2 外呼策略 3 任务数据

任务策略

* 最大应答时长 (秒) 20

* 每次呼出数量 10

* 呼出间隔时长 (秒) 20

外呼数据属性筛选

表 2-91 智能外呼策略

外呼策略属性	说明
最大应答时长 (秒)	超过该值，则结束当前呼叫，准备进行下一次呼叫。 取值区间5-120，默认20。
呼出间隔时长 (秒)	启动外呼的时间间隔。 取值区间1-9999，默认10，建议3。

外呼策略属性	说明
每次呼出数量	每次呼出数量，默认1次。 该值需要根据您租间订购的IVR通道数定，不能超过您订购的最大IVR通道数。 如果呼出间隔时长超过3，则按照每次呼出数量/呼出间隔时长*3进行呼出。

📖 说明

呼出间隔时长（秒）和每次呼出数量不是按设置的内容以呼出间隔时长周期性一次呼出多少条数据，而应该理解为平均呼出间隔时间内呼出多少条数据。

例如：需要达到1分钟呼出60个呼叫的需求，下面两种方式效果类似。建议配置成呼出间隔时长 = 3，每次呼出数量 = 3。不建议配置成呼出间隔时长 = 60，每次呼出数量 = 60。

外呼为按键机器人外呼和智能外呼时，外呼数量计算为（每次呼出数量/呼出间隔时长）*3取整（大于1时才会呼出）；呼出间隔大于3时以3秒周期检测计算，小于3时以实际设置检测计算。

- Q1：怎么理解：呼出间隔大于3时以3秒周期检测计算，小于3时以实际设置检测计算？
A1：设置大于3秒，OBS最后还是以3s作为呼叫间隔。设置小于3秒则以实际设置值作为呼叫间隔。
- Q2：以呼出间隔时长 = 10，每次呼出数量 = 100为例，每10s是呼出100个，还是30个？
A2：外呼任务上设置的那个呼出间隔时长，如果大于3时，实际只是用来计算每次呼叫的数量，并不代表真实的呼叫间隔，呼出间隔时长 = 10时实际间隔已经变成3s，而按照（每次呼出数量/呼出间隔时长）*3这个公式计算的结果是30，所以最终执行是每3s呼出30个。
- Q3：如果呼出间隔时长 = 1，每次呼出数量 = 10，是不是就变成每1s呼出30个了？
A3：这种情况就是按实际的1s间隔呼出10个。
- Q4：如果外呼数量计算出来小于1会怎么处理？
A4：该情况下当次呼出间隔时间不会进行外呼，后面小数部分会累加，直至计算外呼数量大于1时才会进行外呼。

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤6 配置外呼逻辑，即：呼叫策略、外呼结果策略。

1. 配置呼叫策略：自定义预呼叫的客户号码的呼叫策略。分为呼叫方式、外呼过滤、呼叫排序3种配置，请根据[表2-92](#)进行配置。

图 2-280 外呼逻辑配置界面

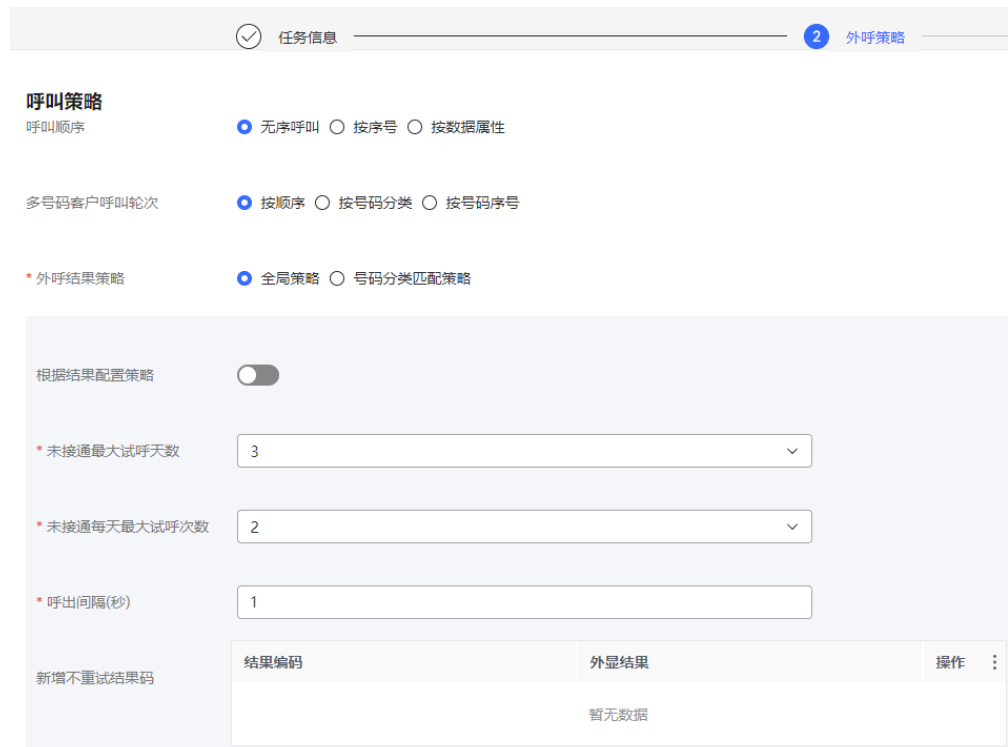


表 2-92 呼叫策略属性

呼叫策略属性	说明
呼叫方式：同一个客户多号码的呼叫方式	
按顺序	同一个客户多号码的按顺序呼叫方式。
按号码分类	可以选择已有的号码类型，或者新增新的号码类型，配置后优先拨打号码类型在前的号码。
按号码序号	可以输入号码序号，配置后优先拨打号码序号在前的号码。
外呼筛选：自定义筛选条件，当预呼叫的客户号码满足该条件时，才会进行外呼。其中加密的属性，不能作为筛选条件	

呼叫策略属性	说明
外呼数据属性筛选 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="添加条件"/>	单击添加属性。可选择属性和设置数量。
添加子条件	单击可添加子条件，额外添加筛选条件
呼叫排序：自定义预呼叫的客户号码呼叫顺序。	
添加属性	单击添加属性，选择属性并设置排序类型。 添加后可调整属性顺序。

2. 外呼结果策略：外呼时由于空号、客户忙线等异常情况未接通时，系统的处理方式。策略类型包括：全局策略和号码分类匹配策略。

- 全局策略

- 不开启“根据结果配置策略”：
配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”和“呼出间隔(秒)”。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-281 不开启根据结果配置策略



- 开启“根据结果配置策略”：
单击“添加策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“添加策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-282 开启根据结果配置策略



说明

呼出间隔，设置过大，可能会影响您的接通率等外呼运营指标，建议使用系统默认值。

- 号码分类匹配策略

- 默认号码类型：选择“是否根据结果配置”进行策略配置。
选择“否”的时候，可选择配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-283 不根据结果配置号码分类匹配策略



选择“是”的时候，可选择配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可单击“增加”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。

图 2-284 根据结果配置号码分类匹配策略



- 新增号码策略：单击“新增号码策略”，进入新增结果策略界面。该界面中，无论是否选择“根据结果配置策略”，都必须先配置“新增号码类型”的值，再继续配置。

不开启“根据结果配置策略”：开启新增号码类型，配置“新增号码类型”、“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-285 不开启根据结果配置策略。

The screenshot shows a dialog box titled "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results). It has a close button (X) in the top right corner. Under "号码类型" (Number Type), the "新增号码分类" (New Number Category) radio button is selected. A text input field contains "rtrr". The "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle switch is turned off. Below, there are two dropdown menus for "未接通最大试呼天数" (Maximum Number of Retries for Unanswered Calls) and "未接通每天最大试呼次数" (Maximum Number of Retries per Day for Unanswered Calls), both set to "请选择" (Please Select). At the bottom right, there are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

开启“根据结果配置策略”：配置“新增号码类型”，单击“新增结果策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“新增结果策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。

图 2-286 开启根据结果配置策略

The screenshot shows the same dialog box as Figure 2-285, but the "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle switch is now turned on. The "结果处理策略" (Result Processing Strategy) section is expanded, showing a table with two rows of configurations. The first row has "客户未接" (Customer Not Answered) as the result, 1 as the retry count, and 11 as the call interval. The second row has "客户拒接" (Customer Refused) as the result, 2 as the retry count, and 600 as the call interval. There is an "添加" (Add) button below the table. At the bottom right, there are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

结果	重试次数	呼出间隔(秒)	操作
客户未接	1	11	⋮
客户拒接	2	600	⋮

步骤7 (可选) 单击“另存为模板”，打开名称输入弹窗，填写模板名称，单击“确定”，可将当前配置存为一个外呼模板。

步骤8 单击“保存”，按键机器人外呼任务创建成功。

步骤9 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“外呼数据”，为外呼任务添加外呼数据。详情请参见[2.13.3.6.1 配置外呼数据](#)。

步骤10 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“启动”，外呼任务开始执行。

----结束

后续操作

当您需要修改外呼任务时，您可以单击“暂停”，暂停外呼任务。

任务暂停成功后，您可以单击“编辑”，修改外呼任务。其中主叫号码修改步骤如下：

1. 单击“主叫号码”，进入选择主叫号码页面，默认展示已选择的主叫号码。

图 2-287 选择主叫号码

<input type="checkbox"/>	主叫号码	优先级	操作	:
<input type="checkbox"/>	708708	3	删除	
<input type="checkbox"/>	77775002	3	删除	
<input type="checkbox"/>	77775001	3	删除	

2. 单击“新增”，选择其他主叫号码。已选择的主叫号码不支持再次选择。新增的主叫号码数量不能超过系统管理员配置的“主叫号码最大数量”的值。

图 2-288 新增主叫号码

选择主叫号码 ×

<input type="checkbox"/> 主叫号码	优先级	⋮
<input type="checkbox"/> 708708	请选择	▼
<input type="checkbox"/> 77775001	请选择	▼
<input type="checkbox"/> 77775002	请选择	▼

共 3 条 < 1 > 前往 页

- 单击“确定”，主叫号码选择完成。返回选择主叫号码页面，单击“确定”，主叫号码配置完成。

当您需要查看任务结果时，您可以单击“某个任务”进入外呼任务详情，在外呼任务详情页面点击外呼结果，查看针对每一个客户的外呼结果。

在外呼结果页面，您可以：

- 单击“详情”可查看您所配置的该客户的全部被叫号码的所有外呼结果
- 单击“业务结果”，可对呼叫完成的外呼号码进行备注标记。
- 单击“导出”，可导出任务结果。
- 单击“查看导出结果”，可查看导出结果，支持下载。

📖 说明

此处导出下载的数据中，包含个人数据，获取后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2.13.3.2 新建预测外呼任务

为确保外呼任务的效率，保证外呼在不引起用户反感的前提下能够尽可能多的呼通客户，系统根据多种算法，动态的调整外呼业务代表的呼叫数量，自动分配，节省业务代表的操作。

前提条件

- 创建外呼任务前请先参考[2.13.2 创建外呼任务前准备](#)，完成相关配置内容。
- 至少有一个语音类型的技能队列，配置方法参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。技能队列已经与需要外呼的座席关联，关联方式参考为分配的[2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列](#)章节。
- 处于试商用状态下的租间，您需要联系运维人员将您用于外呼的号码添加到您租间的白名单中。

- 外呼失败通知短信请先在“配置中心 >> 工作台配置 > 通知模板”中配置短信模板。具体配置请参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 配置回调地址时，请先向系统管理员提出申请，将回调地址加入地址白名单，申请通过后再进行配置。

背景信息

预测外呼依赖的是算法，系统提供四种算法帮助呼叫中心自动计算各座席的待分配的呼叫数：

- **经验预测算法：**通过实时监控统计摘机率和平均通话时长及排队数量等参数，控制呼出速度，间接控制排队数量来达到能接受的呼损条件下座席利用率最高。
该算法适用于座席数多（15个以上），**外呼过程相对平稳，所有因素服从正态分布**（摘机率、通话时长、工作态座席数、整理时长、排队等待时长等客观因素非剧烈变化且可统计）。
- **座席利用率算法：**通过控制座席利用率以及控制呼损率，来动态调整分配到业务代表的呼叫数。
- **外呼接通率算法：**通过控制呼损率、用户等待时间以及外呼接通率来动态调整分配到业务代表的呼叫数。
- **摘机率算法：**根据当前统计的摘机率进行预测外呼，对座席数及通话时长的跳变具有很快的收敛性，能有效的降低这种跳变带来的呼损。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入管理任务界面。

步骤2 单击“新建按键机器人外呼”，选择创建方式，进入新建按键机器人外呼页面。

支持以下两种方式，任选其中一种进行创建。

- **直接新建：**单击“直接新建”，进入基本信息配置页面。

图 2-289 新建预测外呼任务（基本信息）界面

基本信息	
* 任务名称	<input type="text"/>
* 任务类型	<input type="radio"/> 预览外呼 <input checked="" type="radio"/> 预测外呼 <input type="radio"/> 预占外呼
任务模板	<input type="text" value="可选择从模板创建外呼任务"/>
* 主叫号码	<input type="text" value="请选择主叫号码"/>
* 任务起止时间	<input type="text" value="任务开始时间"/> - <input type="text" value="任务结束时间"/> <input type="button" value="📅"/>
* 技能队列	<input type="text" value="请选择"/>
* 优先级	<input type="text" value="1"/> <input type="button" value="v"/>
问卷调查	<input type="text" value="请选择"/>
外呼失败短信提醒模板	<input type="text" value="请选择"/>
回调地址	<input type="text"/>
任务描述	<input type="text"/>

步骤3 配置基本信息。

- 任务名称：自定义任务名称。
- 主叫号码：选择本租间下已有的主叫号码。新增的主叫号码数量不能超过100个。
- 任务开始时间：不早于当前时间。
- 任务结束时间：不早于任务开始时间。
- 任务类型：选择预测外呼。从模板新建的外呼任务该项内容默认为模板配置时的类型，不可更改。
- 技能队列：选择已有的技能队列。技能队列配置可参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。
- 问卷调查：选择已发布的、类型为人工问卷的调查问卷。支持选择不同版本号的调查问卷。
- 外呼失败短信模板提醒：选择已配置完成的短信通知模板。具体可参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 优先级：选择1-5，数字越小优先级越高，任务同时启动的场景下，先呼叫优先级高的任务。
- 回调地址：配置客户侧接通呼叫或者挂机后回调的地址。

说明

回调地址为第三方地址，支持携带数据。携带的参数包括：
dataId,taskId,sessionId,calledNo,beginTime,vdnlId,failCode,callId,filePath,customFiled。
集成环境只支持外呼任务中配置回调地址。

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤4 配置外呼时间。**图 2-290** 外呼时间配置界面

外呼时间

* 常规日期时间段 -

[+ 添加时段](#)

特殊日期

特殊日期名称	类型	特殊时间	操作	⋮
暂无数据				

[+ 添加特殊日期](#)

特殊日期时间段 [+ 添加时段](#)

1. 在“外呼时间设置”区域设置工作时间的开始时间和结束时间，例如：
9:00~11:30
14:00~18:00
2. 单击下方的“添加特殊日期”，添加周末的时间方案。
3. 在“特殊日期外呼时间设置”区域设置00:00~23:59。
4. 配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤5 根据表2-93，配置外呼策略。以下列出各算法的核心关键参数及其含义。**须知**

如下参数配置需要多次验证和调优，初始情况下您不确定如何设置，可先采用系统推荐配置，并根据后续的外呼效果再一次进行调整。

图 2-291 外呼策略配置界面

任务策略

* 预测外呼的算法 经验预测算法 座席利用率算法 外呼接通率算法 摘机率算法

* 最大应答时长 (秒)

* 最大平均通话时长

* 最小平均通话时长

* 呼出速度

外呼数据属性筛选

表 2-93 预测外呼策略

算法分类	外呼策略属性	说明
经验预测	呼出速度	用于表达呼出快慢的预测因子阈值，系统根据经验模型计算。 建议针对不同的项目类型以及拨测结果，预测阈值根据不同的平均通话时长进行配置，100秒以下的项目建议配置成70，100~140秒的项目建议配置40，140~180的项目配置成20。
座席利用率	最低呼损率	呼损率表示排队过程中挂机的呼叫数/用户的摘机的总呼叫数。 此处设置为最低呼损率的阈值。 当系统计算呼损率高于该值，时将减少当前座席的分配的呼叫数，避免呼损率继续增加。
	座席利用率	座席利用率阈值。 当系统计算座席利用率高于该值，则将减少当前座席的分配的呼叫数，避免呼损率继续增加。
	座席利用率的计算方法	用于选择座席利用率的分子部分是否包含工作态时长（即整理态时长）。
外呼接通率	最低呼损率	呼损率表示排队过程中挂机的呼叫数/用户的摘机的总呼叫数。 此处设置为最低呼损率的阈值。 当系统计算呼损率高于该值，时将减少当前座席的分配的呼叫数，避免呼损率继续增加。
	外呼接通率	接通的呼叫数占全部呼叫数的比值，此处为阈值。 当低于该接通率设置时，将减少分配到该座席的呼叫数。
	用户等待时间	用户的最长等待时间，单位秒。此处为阈值，如果高于该接通率设置时，系统将减少该座席的呼叫数，避免用户长时间等待。
摘机率	计算因子	摘机率计算因子，系统在分配呼叫到座席时，如果同时有多个符合路由规则的座席，则优先分配给摘机率高的座席。

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤6 配置外呼逻辑，即：呼叫策略、外呼结果策略、业务结果策略。

1. 配置呼叫策略：自定义预呼叫的客户号码的呼叫策略。分为呼叫方式、外呼过滤、呼叫排序3种配置，请根据表2-94进行配置。

图 2-292 外呼逻辑配置界面



表 2-94 呼叫策略属性

呼叫策略属性	说明						
呼叫方式：同一个客户多号码的呼叫方式							
按顺序	同一个客户多号码的按顺序呼叫方式。						
按轮次	同一个客户多号码的呼叫轮次方式。 分为按号码分类、按号码序号两种形式。						
按号码分类	<p>可以选择已有的号码类型，或者新增新的号码类型，配置后优先拨打号码类型在前的号码。 新增的号码类型支持所有外呼任务选择该类型。 一次只能新增一个号码分类，多个号码分类需多次添加。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>添加轮次 ×</p> <p><input type="radio"/> 选择已有号码分类 <input type="radio"/> 新增号码分类</p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="确定"/></p> </div>						
按号码序号	<p>可以输入号码序号，配置后优先拨打号码序号在前的号码。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>按轮次 <input type="radio"/> 按顺序 <input type="radio"/> 按号码分类 <input checked="" type="radio"/> 按号码序号</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>轮次</th> <th>号码序号</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;">↑ ↓ 删除</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="button" value="添加"/></p> </div>	轮次	号码序号	操作	1	<input type="text"/>	↑ ↓ 删除
轮次	号码序号	操作					
1	<input type="text"/>	↑ ↓ 删除					
外呼筛选：自定义筛选条件，当预呼叫的客户号码满足该条件时，才会进行外呼。其中加密的属性，不能作为筛选条件							
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>外呼筛选属性 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input type="button" value="添加属性"/></p> </div>	单击添加属性。可选择属性和设置数量。						
添加子条件	单击可添加子条件，额外添加筛选条件						

呼叫策略属性	说明									
呼叫排序：自定义预呼叫的客户号码呼叫顺序。										
添加属性	<p>单击添加属性，选择属性并设置排序类型。 添加后可调整属性顺序。</p> <p><input type="radio"/> 无呼呼叫 <input type="radio"/> 按序号 <input checked="" type="radio"/> 按数据属性</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>属性名称</th> <th>排序方式</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VVIP</td> <td>升序</td> <td>🗑️</td> </tr> <tr> <td>测试111</td> <td>降序</td> <td>🗑️</td> </tr> </tbody> </table>	属性名称	排序方式	操作	VVIP	升序	🗑️	测试111	降序	🗑️
属性名称	排序方式	操作								
VVIP	升序	🗑️								
测试111	降序	🗑️								

2. 外呼结果策略：外呼时由于空号、客户忙线等异常情况未接通时，系统的处理方式。策略类型包括：全局策略和号码分类匹配策略。

- 全局策略

- 不开启“根据结果配置策略”：

配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”和“呼出间隔(秒)”。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-293 不开启根据结果配置策略



- 开启“根据结果配置策略”：

单击“添加策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“添加策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。

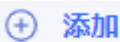
单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-294 开启根据结果配置策略



说明

呼出间隔，设置过大，可能会影响您的接通率等外呼运营指标，建议使用系统默认值。

— 号码分类匹配策略

- 默认号码类型：选择“是否根据结果配置”进行策略配置。
选择“否”的时候，可选择配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-295 不根据结果配置号码分类匹配策略



选择“是”的时候，可选择配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可单击“增加”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。

图 2-296 根据结果配置号码分类匹配策略



- 新增号码策略：单击“新增号码策略”，进入新增结果策略界面。该界面中，无论是否选择“根据结果配置策略”，都必须先配置“新增号码类型”的值，再继续配置。

不开启“根据结果配置策略”：开启新增号码类型，配置“新增号码类型”、“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-297 不开启根据结果配置策略。

The screenshot shows a dialog box titled "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results). It has a close button (X) in the top right corner. Under "号码类型" (Number Type), the "新增号码分类" (New Number Classification) radio button is selected. A text input field contains "111". The "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle switch is turned off. Below it, there are two dropdown menus: "未接通最大试呼天数" (Maximum Number of Retries for Unanswered Calls) set to "2" and "未接通每天最大试呼次数" (Maximum Number of Retries per Day for Unanswered Calls) set to "3". At the bottom right, there are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

开启“根据结果配置策略”：配置“新增号码类型”，单击“新增结果策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“新增结果策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。


图 2-298 开启根据结果配置策略

The screenshot shows the same dialog box as Figure 2-297, but the "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle switch is now turned on. Below the toggle, there is a table for "结果处理策略" (Result Handling Strategy). The table has four columns: "结果" (Result), "重试次数" (Retries), "呼出间隔(秒)" (Call Interval (s)), and "操作" (Action). There are two rows of data:

结果	重试次数	呼出间隔(秒)	操作
客户未接	2	11	⋮
客户拒接	3	22	⋮

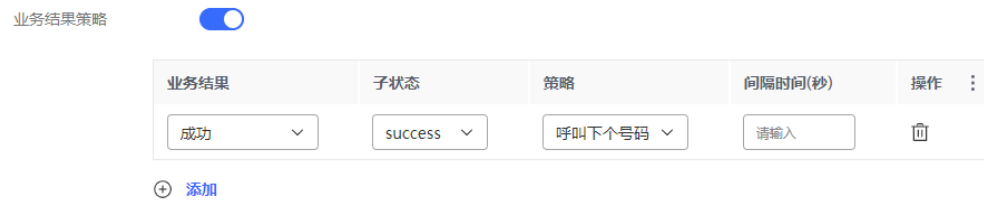
Below the table is a blue "添加" (Add) button. At the bottom right, there are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

3. 业务结果策略：外呼时根据返回的业务结果，设置呼叫策略

- 单击 ，选择启用业务结果策略。
- 单击“新增业务策略”。
- 选择“业务结果”、“子状态”、“策略”、“间隔时间(秒)”，单击“保存”，业务策略配置完成。

d. 多条业务策略需单击“新增业务策略”逐条增加。

图 2-299 业务结果策略



配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤7 （可选）单击“另存为模板”，打开名称输入弹窗，填写模板名称，单击“确定”，可将当前配置存为一个外呼模板。

步骤8 单击“保存”，预测外呼任务创建成功。

步骤9 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“外呼数据”，为外呼任务添加外呼数据。详情请参见[2.13.3.6.1 配置外呼数据](#)。

步骤10 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“启动”，外呼任务开始执行。

----结束

后续操作

当您需要修改外呼任务时，您可以单击“暂停”，暂停外呼任务。

任务暂停成功后，您可以单击“编辑”，修改外呼任务。其中主叫号码修改步骤如下：

1. 单击“主叫号码”，进入选择主叫号码页面，默认展示已选择的主叫号码。

图 2-300 选择主叫号码



- 单击“新增”，选择其他主叫号码。已选择的主叫号码不支持再次选择。新增的主叫号码数量不能超过系统管理员配置的“主叫号码最大数量”的值。

图 2-301 新增主叫号码



- 单击“确定”，主叫号码选择完成。返回选择主叫号码页面，单击“确定”，主叫号码配置完成。

当您需要查看任务结果时，您可以单击“某个任务”进入外呼任务详情，在外呼任务详情页面点击外呼结果，查看针对每一个客户的外呼结果。

在外呼结果页面，您可以：

- 单击“详情”可查看您所配置的该客户的全部被叫号码的所有外呼结果
- 单击“业务结果”，可对呼叫完成的外呼号码进行备注标记。
- 单击“导出”，可导出任务结果。
- 单击“查看导出结果”，可查看导出结果，支持下载。

说明

此处导出下载的数据中，包含个人数据，获取后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2.13.3.3 新建预览外呼任务

预览外呼，是先推座席（这里并不是呼叫座席），由系统向座席推送一个客户。座席预览了客户信息后，再执行呼叫（手动执行）。

前提条件

- 创建外呼任务前请先参考[2.13.2 创建外呼任务前准备](#)，完成相关配置内容。
- 至少有一个语音类型的技能队列，配置方法参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。技能队列已经与需要外呼的座席关联，关联方式参考为分配的[2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列](#)章节。
- 处于试商用状态下的租间，您需要联系运维人员将您用于外呼的号码添加到您租间的白名单中。
- 外呼失败通知短信请先在“配置中心 >> 工作台配置 > 通知模板”中配置短信模板。具体配置请参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 配置回调地址时，请先向系统管理员提出申请，将回调地址加入地址白名单，申请通过后再进行配置。

背景信息

普通的预测外呼，是先呼客户再呼座席，呼叫信息达到座席时，客户已经在线等待，测试座席并没有足够的时间了解客户的背景信息。

预览外呼，则是先推座席（这里并不是呼叫座席），由系统向座席推送一个客户。座席预览了客户信息后，再手动执行呼叫。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入管理任务界面。
- 步骤2** 单击“新建按键机器人外呼”，选择创建方式，进入新建按键机器人外呼页面。
支持以下两种方式，任选其中一种进行创建。
 - 直接新建：单击“直接新建”，进入基本信息配置页面。

图 2-302 新建预览外呼任务（基本信息）界面

基本信息

* 任务名称

* 任务类型 预览外呼 预测外呼 预占外呼

任务模板

* 主叫号码

* 任务起止时间 -

* 技能队列

* 优先级

问卷调查

外呼失败短信提醒模板

回调地址

任务描述

- 从模板新建：单击“从模板新建”，打开模板选择弹窗，选择需要的模板，进入基本信息。

图 2-303 选择预览外呼模板界面

选择模板

请输入模板名称

模板名称	外呼类型	
<input type="radio"/> 转测4智能模版	智能机器人外呼	
<input type="radio"/> zyxZNCE1	智能机器人外呼	
<input type="radio"/> zytestZC3ZNMb1	智能机器人外呼	
<input type="radio"/> ZYXmbzc3	智能机器人外呼	
<input type="radio"/> zyyauto1	智能机器人外呼	
<input type="radio"/> 智能转测4	智能机器人外呼	
<input type="radio"/> 预测模版	预测外呼	

共 7 条 < 1 > 前往 页

步骤3 配置基本信息。

- 任务名称：自定义任务名称。
- 主叫号码：选择本租间下已有的主叫号码。新增的主叫号码数量不能超过100个。
- 任务开始时间：不早于当前时间。
- 任务结束时间：不早于任务开始时间。
- 任务类型：选择预览外呼。从模板新建的外呼任务该项内容默认为模板配置时的类型，不可更改。
- 技能队列：选择已有的技能队列。技能队列配置可参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。
- 问卷调查：选择已发布的、类型为人工问卷的调查问卷。支持选择不同版本号的调查问卷。
- 外呼失败短信模板提醒：选择已配置完成的短信通知模板。具体可参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。

- 优先级：选择1-5，数字越小优先级越高，任务同时启动的场景下，先呼叫优先级高的任务。
- 回调地址：配置客户侧接通呼叫或者挂机后回调的地址。

📖 说明

回调地址为第三方地址，支持携带数据。携带的参数包括：
dataId,taskId,sessionId,calledNo,beginTime,vdnlId,failCode,callId,filePath,customFiled。
集成环境只支持外呼任务中配置回调地址。

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤4 配置外呼时间。

图 2-304 外呼时间配置界面

外呼时间
* 常规日期时间段

任务开始时间 - 任务结束时间

+ 添加时段

特殊日期

特殊日期名称	类型	特殊时间	操作
暂无数据			

+ 添加特殊日期

特殊日期时间段 + 添加时段

1. 在“外呼时间设置”区域设置工作时间的开始时间和结束时间，例如：
9:00~11:30
14:00~18:00
2. 单击下方的“添加特殊日期”，添加周末的时间方案。
3. 在“特殊日期外呼时间设置”区域设置00:00~23:59。
4. 配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤5 配置外呼策略。输入呼出间隔时长、每次呼出数量、预览超时时长、自动呼叫时长，单击“下一步”。

步骤6 配置外呼逻辑，即：呼叫策略、外呼结果策略、业务结果策略。

1. 配置呼叫策略：自定义预呼叫的客户号码的呼叫策略。分为呼叫方式、外呼过滤、呼叫排序3种配置，请根据表2-95进行配置。

图 2-305 外呼逻辑配置界面



表 2-95 呼叫策略属性

呼叫策略属性	说明						
呼叫方式：同一个客户多号码的呼叫方式							
按顺序	同一个客户多号码的按顺序呼叫方式。						
按轮次	同一个客户多号码的呼叫轮次方式。 分为按号码分类、按号码序号两种形式。						
按号码分类	<p>可以选择已有的号码类型，或者新增新的号码类型，配置后优先拨打号码类型在前的号码。 新增的号码类型支持所有外呼任务选择该类型。 一次只能新增一个号码分类，多个号码分类需多次添加。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>添加轮次 ×</p> <p><input type="radio"/> 选择已有号码分类 <input type="radio"/> 新增号码分类</p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="确定"/></p> </div>						
按号码序号	<p>可以输入号码序号，配置后优先拨打号码序号在前的号码。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>按轮次 <input type="radio"/> 按顺序 <input type="radio"/> 按号码分类 <input checked="" type="radio"/> 按号码序号</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>轮次</th> <th>号码序号</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;">↑ ↓ 删除</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="button" value="添加"/></p> </div>	轮次	号码序号	操作	1	<input type="text"/>	↑ ↓ 删除
轮次	号码序号	操作					
1	<input type="text"/>	↑ ↓ 删除					
外呼筛选：自定义筛选条件，当预呼叫的客户号码满足该条件时，才会进行外呼。其中加密的属性，不能作为筛选条件							
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>外呼筛选属性 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input type="button" value="添加属性"/></p> </div>	单击添加属性。可选择属性和设置数量。						
添加子条件	单击可添加子条件，额外添加筛选条件						

呼叫策略属性	说明									
呼叫排序：自定义预呼叫的客户号码呼叫顺序。										
添加属性	单击添加属性，选择属性并设置排序类型。 添加后可调整属性顺序。 <input type="radio"/> 无呼呼叫 <input type="radio"/> 按序号 <input checked="" type="radio"/> 按数据属性 <table border="1"><thead><tr><th>属性名称</th><th>排序方式</th><th>操作</th></tr></thead><tbody><tr><td>VVIP</td><td>升序</td><td>🗑️</td></tr><tr><td>测试111</td><td>降序</td><td>🗑️</td></tr></tbody></table>	属性名称	排序方式	操作	VVIP	升序	🗑️	测试111	降序	🗑️
属性名称	排序方式	操作								
VVIP	升序	🗑️								
测试111	降序	🗑️								

2. 外呼结果策略：外呼时由于空号、客户忙线等异常情况未接通时，系统的处理方式。策略类型包括：全局策略和号码分类匹配策略。

- 全局策略

■ 不开启“根据结果配置策略”：

配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”和“呼出间隔(秒)”。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-306 不开启根据结果配置策略

外呼结果策略 全局策略 号码分类匹配策略

根据结果配置策略

* 未接通最大试呼天数

* 未接通每天最大试呼次数

* 呼出间隔(秒)

新增不重试结果码

结果编码	外显结果	操作
暂无数据		



■ 开启“根据结果配置策略”：

单击“添加策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“添加策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-307 开启根据结果配置策略

根据结果配置策略

结果处理策略

结果	重试次数	呼出间隔(秒)	操作
暂无数据			

[+ 添加](#)

新增不重试结果码

结果编码	外显结果	操作
暂无数据		

[+ 添加](#)

说明

呼出间隔，设置过大，可能会影响您的接通率等外呼运营指标，建议使用系统默认值。

- 号码分类匹配策略

- 默认号码类型：选择“是否根据结果配置”进行策略配置。
选择“否”的时候，可选择配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-308 不根据结果配置号码分类匹配策略

* 外呼结果策略 全局策略 号码分类匹配策略

号码类型	是否根据结果配置	操作
> 默认	否	

[+ 添加](#)

选择“是”的时候，可选择配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可单击“增加”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。

图 2-309 根据结果配置号码分类匹配策略

果策略 全局策略 号码分类匹配策略

号码类型	是否根据结果配置	操作
> 默认	否	
> 111	是	🗑️

结果	重试次数	呼出间隔(秒)	操作
客户未接	2	11	🗑️
客户拒接	3	22	🗑️

[+ 添加](#)

- 新增号码策略：单击“新增号码策略”，进入新增结果策略界面。该界面中，无论是否选择“根据结果配置策略”，都必须先配置“新增号码类型”的值，再继续配置。

不开启“根据结果配置策略”：开启新增号码类型，配置“新增号码类型”、“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-310 不开启根据结果配置策略。

The screenshot shows a dialog box titled "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results). It has a close button (X) in the top right corner. Under "号码类型" (Number Type), there are two radio buttons: "选择已有号码分类" (Select Existing Number Category) and "新增号码分类" (Add New Number Category), with the latter selected. Below this is a text input field containing "111". The "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle is turned off. Below the toggle are two dropdown menus: "未接通最大试呼天数" (Maximum Number of Retries for Unanswered Calls) set to "2" and "未接通每天最大试呼次数" (Maximum Number of Retries per Day for Unanswered Calls) set to "3". At the bottom right are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

开启“根据结果配置策略”：配置“新增号码类型”，单击“新增结果策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“新增结果策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。


图 2-311 开启根据结果配置策略

The screenshot shows the same dialog box as Figure 2-310, but the "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle is now turned on. Below the toggle is a table for "结果处理策略" (Result Handling Strategy). The table has four columns: "结果" (Result), "重试次数" (Retries), "呼出间隔(秒)" (Call Interval (s)), and "操作" (Action). There are two rows of data:

结果	重试次数	呼出间隔(秒)	操作
客户未	2	11	⋮
客户拒	3	22	⋮

Below the table is a blue "添加" (Add) button. At the bottom right are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

3. 业务结果策略：外呼时根据返回的业务结果，设置呼叫策略

- 单击 ，选择启用业务结果策略。
- 单击“新增业务策略”。
- 选择“业务结果”、“子状态”、“策略”、“间隔时间(秒)”，单击“保存”，业务策略配置完成。

d. 多条业务策略需单击“新增业务策略”逐条增加。

图 2-312 业务结果策略

业务结果策略

业务结果	子状态	策略	间隔时间(秒)	操作
成功	success	呼叫下个号码	请输入	🗑️

[+ 添加](#)

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤7 （可选）单击“另存为模板”，打开名称输入弹窗，填写模板名称，单击“确定”，可将当前配置存为一个外呼模板。

步骤8 单击“保存”，预览外呼任务创建成功。

步骤9 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“外呼数据”，为外呼任务添加外呼数据。详情请参见[2.13.3.6.1 配置外呼数据](#)。

步骤10 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“启动”，外呼任务开始执行。

----结束

后续操作

当您需要修改外呼任务时，您可以单击“暂停”，暂停外呼任务。

任务暂停成功后，您可以单击“编辑”，修改外呼任务。其中主叫号码修改步骤如下：

1. 单击“主叫号码”，进入选择主叫号码页面，默认展示已选择的主叫号码。

图 2-313 选择主叫号码



- 单击“新增”，选择其他主叫号码。已选择的主叫号码不支持再次选择。新增的主叫号码数量不能超过系统管理员配置的“主叫号码最大数量”的值。

图 2-314 新增主叫号码



- 单击“确定”，主叫号码选择完成。返回选择主叫号码页面，单击“确定”，主叫号码配置完成。

当您需要查看任务结果时，您可以单击“某个任务”进入外呼任务详情，在外呼任务详情页面点击外呼结果，查看针对每一个客户的外呼结果。

在外呼结果页面，您可以：

- 单击“详情”可查看您所配置的该客户的全部被叫号码的所有外呼结果
- 单击“业务结果”，可对呼叫完成的外呼号码进行备注标记。
- 单击“导出”，可导出任务结果。
- 单击“查看导出结果”，可查看导出结果，支持下载。

📖 说明

此处导出下载的数据中，包含个人数据，获取后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2.13.3.4 新建手动外呼任务

手动外呼任务，即由指定技能队列中的座席人员手工锁定外呼任务并执行外呼，该任务适用于话术灵活且外呼业务代表时间相对灵活的场景。

前提条件

- 创建外呼任务前请先参考[2.13.2 创建外呼任务前准备](#)，完成相关配置内容。
- 至少有一个语音类型的技能队列，配置方法参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。技能队列已经与需要外呼的座席关联，关联方式参考为分配的[2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列](#)章节。
- 处于试商用状态下的租间，您需要联系运维人员将您用于外呼的号码添加到您租间的白名单中。
- 外呼失败通知短信请先在“配置中心 >> 工作台配置 > 通知模板”中配置短信模板。具体配置请参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”。

步骤2 单击“新建外呼任务”，选择“手动外呼”。

图 2-315 新增手动外呼界面

新建手动外呼

基本信息

- 任务名称
- 任务模板
- 主叫号码
- 任务开始时间 任务结束时间
- 试呼次数
- 外呼失败短信提醒模板
- 问卷调查
- 分配座席

📖 说明

- 支持选择不同版本号的调查问卷。
- 从模板新建的方式建立的外呼任务不支持修改任务类型，请确定外呼任务模板类型后创建外呼任务。

步骤3 配置手动外呼任务内容。

表 2-96 手动外呼任务参数说明

手动外呼任务属性	说明
基本信息	
任务名称	必填，自定义任务名称，不超过100个字符。
主叫号码	必填，选择外呼任务的主叫号码。 取值范围：租间下所有的接入码。
试呼次数	必填项，呼叫失败时允许人工再次发起呼叫，呼出次数达到阈值时，除非呼叫成功，否则不允许再次发起呼叫。 取值范围：1-6的正整数。
外呼失败短信提醒模板	可选，外呼任务失败时的短信通知内容。
已选座席	<p>单击，选择租间下已关联语音技能队列的座席工号，指定呼出任务的执行者。</p> <p>若勾选指定座席，可以具体选择座席，否则将已选的技能队列下的所有座席全部选择。</p> 
自动提取规则	
	<p>单击，启用自动提取规则。</p> <p>启用提取规则之后，手动外呼的时候指定的座席可以点击提取按钮，每次自动锁定符合条件的10条外呼数据，不需要每条单独点击锁定。</p> 
提取限制	
业务结果	选择已配置的业务结果。

手动外呼任务属性	说明
业务结果达成量	当前任务下已选择的标记为选择的业务结果的呼叫数量配额。 取值范围：正整数。
完成呼叫数	外呼任务完成时，需要呼叫的数量。 取值范围：1-100000的正整数。
座席单次可领取数据量	外呼任务未完成前，座席每次提取的外呼数据数量。 取值范围：正整数。
提取条件	
添加条件	支持与、或，二选一。 <ul style="list-style-type: none">与：必须满足所有条件或：满足任意一条条件即可
添加属性	单击添加属性。选择已配置的外呼数据属性。
添加子条件	单击可添加子条件，额外添加条件。

步骤4 （可选）单击“另存为模板”，打开名称输入弹窗，填写模板名称，单击“确定”，可将当前配置存为一个外呼模板。

步骤5 单击“保存”，完成新建。

步骤6 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“外呼数据”，为外呼任务添加外呼数据。详情请参见[2.13.3.6.1 配置外呼数据](#)。

步骤7 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“启动”，任务开始执行。

----结束

后续操作

当您需要修改外呼任务时，您可以单击“暂停”，暂停外呼任务。

任务暂停后，您可以：

- 单击“编辑”，修改外呼任务。

当您需要查看任务结果时，您可以单击“某个任务”进入外呼任务详情，在外呼任务详情页面点击外呼结果，查看针对每一个客户的外呼结果。

在外呼结果页面，您可以：

- 单击“详情”可查看您所配置的该客户的全部被叫号码的所有外呼结果
- 单击“业务结果”，可对呼叫完成的外呼号码设定业务结果并进行备注标记。
- 单击“导出”，可导出任务结果。

说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 单击“查看导出结果”，可查看导出结果，支持下载。

2.13.3.5 新建预占外呼

预占外呼，是先占座席，等待座席接通后，拉起座席和客户。

前提条件

- 创建外呼任务前请先参考[2.13.2 创建外呼任务前准备](#)，完成相关配置内容。
- 至少有一个语音类型的技能队列，配置方法参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。技能队列已经与需要外呼的座席关联，关联方式参考为分配的[2.4.1.3 为分配的工号关联业务账号和技能队列](#)章节。
- 处于试商用状态下的租间，您需要联系运维人员将您用于外呼的号码添加到您租间的白名单中。
- 外呼失败通知短信请先在“配置中心 >> 工作台配置 > 通知模板”中配置短信模板。具体配置请参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 配置回调地址时，请先向系统管理员提出申请，将回调地址加入地址白名单，申请通过后再进行配置。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入管理任务界面。

步骤2 单击“新建按键机器人外呼”，选择创建方式，进入新建按键机器人外呼页面。

支持以下两种方式，任选其中一种进行创建。

- 直接新建：单击“直接新建”，进入基本信息配置页面。

图 2-316 新建预占外呼任务（基本信息）界面

基本信息

* 任务名称

* 任务类型 预览外呼 预测外呼 预占外呼

任务模板

* 主叫号码

* 任务起止时间 -

* 技能队列

* 优先级

问卷调查

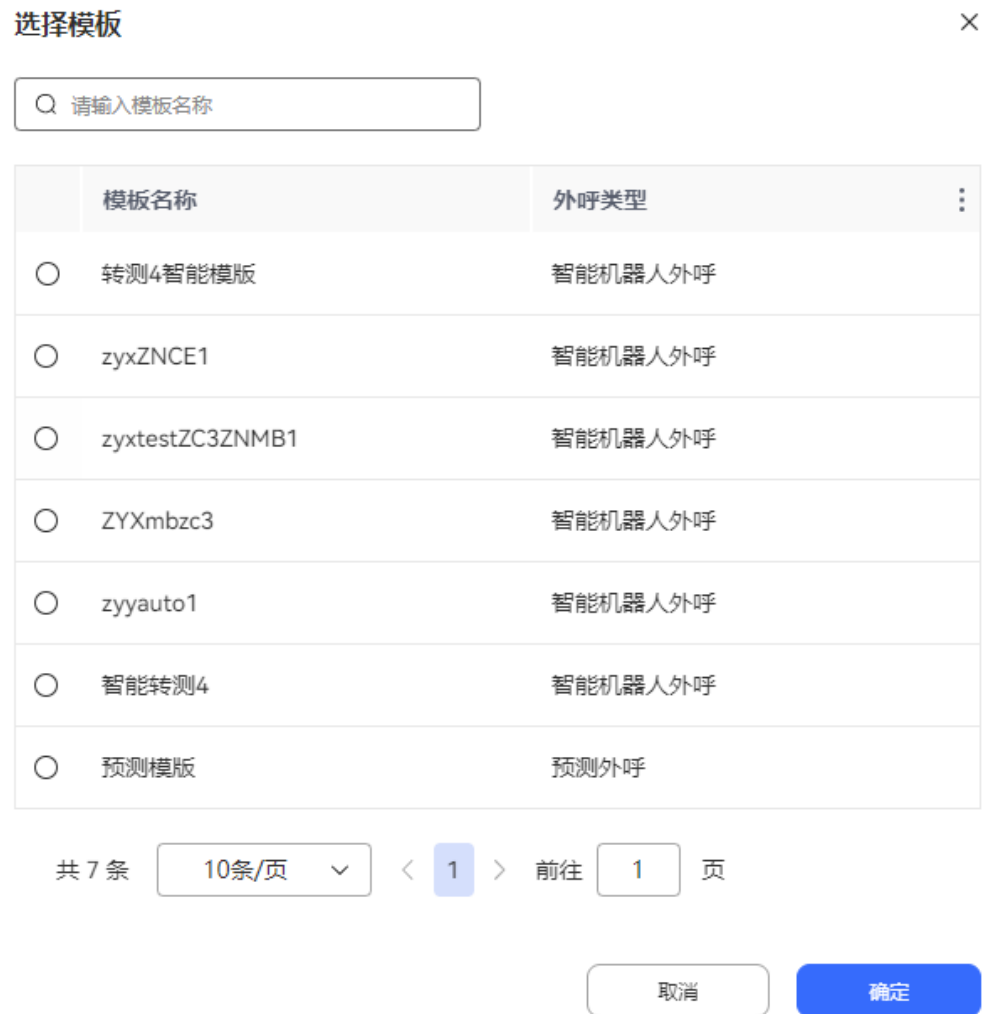
外呼失败短信提醒模板

回调地址

任务描述

- 从模板新建：单击“从模板新建”，打开模板选择弹窗，选择需要的模板，进入基本信息。

图 2-317 选择预占外呼模板界面

**步骤3** 配置基本信息。

- 任务名称：自定义任务名称。
- 主叫号码：选择本租间下已有的主叫号码。
- 任务开始时间：不早于当前时间。
- 任务结束时间：不早于任务开始时间。
- 任务类型：选择预占外呼。从模板新建的外呼任务该项内容默认为模板配置时的类型，不可更改。
- 技能队列：选择已有的技能队列。技能队列配置可参考[2.4.1.1 维护租间技能队列](#)。
- 问卷调查：选择已发布的、类型为人工问卷的调查问卷。支持选择不同版本号的调查问卷。
- 外呼失败短信模板提醒：选择已配置完成的短信通知模板。具体可参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。
- 优先级：选择1-5，数字越小优先级越高，任务同时启动的场景下，先呼叫优先级高的任务。
- 回调地址：配置客户侧接通呼叫或者挂机后回调的地址。

说明

回调地址为第三方地址，支持携带数据。携带的参数包括：
dataId,taskId,sessionId,calledNo,beginTime,vdnlId,failCode,callId,filePath,customFiled。
集成环境只支持外呼任务中配置回调地址。

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤4 配置外呼时间。

图 2-318 外呼时间配置界面

外呼时间

* 常规日期时间段

任务开始时间 - 任务结束时间

+ 添加时段

特殊日期

特殊日期名称	类型	特殊时间	操作
暂无数据			

+ 添加特殊日期

特殊日期时间段 + 添加时段

1. 在“外呼时间设置”区域设置工作时间的开始时间和结束时间，例如：
9:00~11:30
14:00~18:00
2. 单击下方的“添加特殊日期”，添加周末的时间方案。
3. 在“特殊日期外呼时间设置”区域设置00:00~23:59。
4. 配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤5 配置外呼策略。输入最大应答时长，单击“下一步”。开启外呼数据属性筛选按钮，可选择对应属性。

图 2-319 外呼策略配置界面

任务策略

* 最大应答时长 (秒) 20

外呼数据属性筛选

图 2-320 选择属性



步骤6 配置外呼逻辑，即：呼叫策略、外呼结果策略、业务结果策略。

1. 配置呼叫策略：自定义预呼叫的客户号码的呼叫策略。分为呼叫方式、外呼过滤、呼叫排序3种配置，请根据表2-97进行配置。

图 2-321 外呼逻辑配置界面



表 2-97 呼叫策略属性

呼叫策略属性	说明						
呼叫方式：同一个客户多号码的呼叫方式							
按顺序	同一个客户多号码的按顺序呼叫方式。						
按轮次	同一个客户多号码的呼叫轮次方式。 分为按号码分类、按号码序号两种形式。						
按号码分类	<p>可以选择已有的号码类型，或者新增新的号码类型，配置后优先拨打号码类型在前的号码。 新增的号码类型支持所有外呼任务选择该类型。 一次只能新增一个号码分类，多个号码分类需多次添加。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>添加轮次 ×</p> <p><input type="radio"/> 选择已有号码分类 <input type="radio"/> 新增号码分类</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="取消"/> <input type="button" value="确定"/> </p> </div>						
按号码序号	<p>可以输入号码序号，配置后优先拨打号码序号在前的号码。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>按轮次 <input type="radio"/> 按顺序 <input type="radio"/> 按号码分类 <input checked="" type="radio"/> 按号码序号</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>轮次</th> <th>号码序号</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;">↑ ↓ 删除</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="button" value="添加"/></p> </div>	轮次	号码序号	操作	1	<input type="text"/>	↑ ↓ 删除
轮次	号码序号	操作					
1	<input type="text"/>	↑ ↓ 删除					
外呼筛选：自定义筛选条件，当预呼叫的客户号码满足该条件时，才会进行外呼。其中加密的属性，不能作为筛选条件							
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>外呼筛选属性 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input type="button" value="添加属性"/></p> </div>	单击添加属性。可选择属性和设置数量。						
添加子条件	单击可添加子条件，额外添加筛选条件						

呼叫策略属性	说明									
呼叫排序：自定义预呼叫的客户号码呼叫顺序。										
添加属性	单击添加属性，选择属性并设置排序类型。 添加后可调整属性顺序。 <input type="radio"/> 无呼呼叫 <input type="radio"/> 按序号 <input checked="" type="radio"/> 按数据属性 <table border="1"><thead><tr><th>属性名称</th><th>排序方式</th><th>操作</th></tr></thead><tbody><tr><td>VVIP</td><td>升序</td><td>🗑️</td></tr><tr><td>测试111</td><td>降序</td><td>🗑️</td></tr></tbody></table>	属性名称	排序方式	操作	VVIP	升序	🗑️	测试111	降序	🗑️
属性名称	排序方式	操作								
VVIP	升序	🗑️								
测试111	降序	🗑️								

2. 外呼结果策略：外呼时由于空号、客户忙线等异常情况未接通时，系统的处理方式。策略类型包括：全局策略和号码分类匹配策略。

- 全局策略

■ 不开启“根据结果配置策略”：

配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”和“呼出间隔(秒)”。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-322 不开启根据结果配置策略

外呼结果策略 全局策略 号码分类匹配策略

根据结果配置策略

* 未接通最大试呼天数

* 未接通每天最大试呼次数

* 呼出间隔(秒)

新增不重试结果码

结果编码	外显结果	操作
暂无数据		

 添加

■ 开启“根据结果配置策略”：

单击“添加策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“添加策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。


单击 ，配置“新增不重试结果码”。当对同一客户的某次外呼结果与“新增不重试结果码”匹配时，即中止对该客户的所有号码的重呼。

图 2-323 开启根据结果配置策略



说明

呼出间隔，设置过大，可能会影响您的接通率等外呼运营指标，建议使用系统默认值。

- 号码分类匹配策略

- 默认号码类型：选择“是否根据结果配置”进行策略配置。选择“否”的时候，可选择配置“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-324 不根据结果配置号码分类匹配策略



选择“是”的时候，可选择配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可单击“增加”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。

图 2-325 根据结果配置号码分类匹配策略



- 新增号码策略：单击“新增号码策略”，进入新增结果策略界面。该界面中，无论是否选择“根据结果配置策略”，都必须先配置“新增号码类型”的值，再继续配置。

不开启“根据结果配置策略”：开启新增号码类型，配置“新增号码类型”、“未接通最大试呼天数”、“未接通每天最大试呼次数”。

图 2-326 不开启根据结果配置策略。

The screenshot shows a dialog box titled "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results). It has a close button (X) in the top right corner. Under "号码类型" (Number Type), there are two radio buttons: "选择已有号码分类" (Select Existing Number Category) and "新增号码分类" (Add New Number Category), with the latter selected. Below this is a text input field containing "111". The "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle is turned off. Below the toggle are two dropdown menus: "未接通最大试呼天数" (Maximum Number of Retries for Unanswered Calls) set to "2" and "未接通每天最大试呼次数" (Maximum Number of Retries per Day for Unanswered Calls) set to "3". At the bottom right are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

开启“根据结果配置策略”：配置“新增号码类型”，单击“新增结果策略”，配置“结果”、“重试次数”和“呼出间隔(秒)”。多个策略可多次单击“新增结果策略”，逐条增加，相同“结果”的策略不可重复添加。


图 2-327 开启根据结果配置策略

The screenshot shows the same dialog box as Figure 2-326, but the "根据结果配置策略" (Configure Strategy Based on Results) toggle is now turned on. Below the toggle is a table titled "结果处理策略" (Result Handling Strategy). The table has four columns: "结果" (Result), "重试次数" (Retries), "呼出间隔(秒)" (Call Interval (s)), and "操作" (Action). There are two rows of data:

结果	重试次数	呼出间隔(秒)	操作
客户未接	2	11	⋮
客户拒接	3	22	⋮

Below the table is a blue "添加" (Add) button. At the bottom right are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

3. 业务结果策略：外呼时根据返回的业务结果，设置呼叫策略

- 单击 ，选择启用业务结果策略。
- 单击“新增业务策略”。
- 选择“业务结果”、“子状态”、“策略”、“间隔时间(秒)”，单击“保存”，业务策略配置完成。

d. 多条业务策略需单击“新增业务策略”逐条增加。

图 2-328 业务结果策略

业务结果策略

业务结果	子状态	策略	间隔时间(秒)	操作
成功	success	呼叫下个号码	请输入	🗑️

[+ 添加](#)

配置完成后，单击“下一步”，继续配置外呼任务。

步骤7 （可选）单击“另存为模板”，打开名称输入弹窗，填写模板名称，单击“确定”，可将当前配置存为一个外呼模板。

步骤8 单击“保存”，预占外呼任务创建成功。

步骤9 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“外呼数据”，为外呼任务添加外呼数据。详情请参见[2.13.3.6.1 配置外呼数据](#)。

步骤10 返回“外呼任务管理”页签，选择创建的外呼任务，单击“启动”，外呼任务开始执行。

----结束

后续操作

当您需要修改外呼任务时，您可以单击“暂停”，暂停外呼任务。

任务暂停成功后，您可以单击“编辑”，修改外呼任务。其中主叫号码修改步骤如下：

1. 单击“主叫号码”，进入选择主叫号码页面，默认展示已选择的主叫号码。

图 2-329 选择主叫号码



- 单击“新增”，选择其他主叫号码。已选择的主叫号码不支持再次选择。新增的主叫号码数量不能超过系统管理员配置的“主叫号码最大数量”的值。

图 2-330 新增主叫号码



- 单击“确定”，主叫号码选择完成。返回选择主叫号码页面，单击“确定”，主叫号码配置完成。

当您需要查看任务结果时，您可以单击“某个任务”进入外呼任务详情，在外呼任务详情页面点击外呼结果，查看针对每一个客户的外呼结果。

在外呼结果页面，您可以：

- 单击“详情”可查看您所配置的该客户的全部被叫号码的所有外呼结果
- 单击“业务结果”，可对呼叫完成的外呼号码进行备注标记。
- 单击“导出”，可导出任务结果。
- 单击“查看导出结果”，可查看导出结果，支持下载。

📖 说明

此处导出下载的数据中，包含个人数据，获取后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2.13.3.6 配置外呼任务

每个外呼任务创建完成后，需要为其配置外呼数据，才可以正常执行任务内容，手动外呼任务支持配置预约外呼。

2.13.3.6.1 配置外呼数据

外呼数据，用于外呼任务执行时呼叫的客户号码。支持单个配置和批量导入，可根据客户数量选择。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”。
- 步骤2** 选择未发布的外呼任务，单击“外呼数据”，进入外呼数据配置页面。

表 2-98 外呼数据属性参数说明

外呼数据属性	说明
外呼标识	客户的唯一标识。 如果单个外呼标识中配置了多个可呼叫量，只要任意一个号码呼叫成功，即视为呼叫完成，不再继续呼叫该标识下的其他号码。
客户号码	客户号码
可呼叫量	同一个标识下可呼叫号码数量。
操作	当前可执行的操作。 <ul style="list-style-type: none">• 详情• 修改• 删除

- 步骤3** （可选）单击“配置属性”，参考[配置外呼数据属性](#)完成配置。
- 步骤4** 配置外呼数据。

外呼数据配置支持[采用逐条添加外呼数据](#)、[导入外呼数据](#)和[采用定时导入添加外呼数据](#)，可根据实际情况选择相应的数据配置方式。

步骤5（可选）选择已配置完成的外呼数据，单击“详情”，可查看外呼数据详细内容。单击“修改”，可修改除外呼标识外的其他配置项。单击“删除”，可逐条删除外呼数据。多条选择外呼数据，单击顶部“删除”，可批量删除外呼数据。

---结束

配置外呼数据属性

步骤1 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入外呼任务管理页面。

步骤2 选择未发布的外呼任务，单击“外呼数据”，进入外呼数据配置页面。

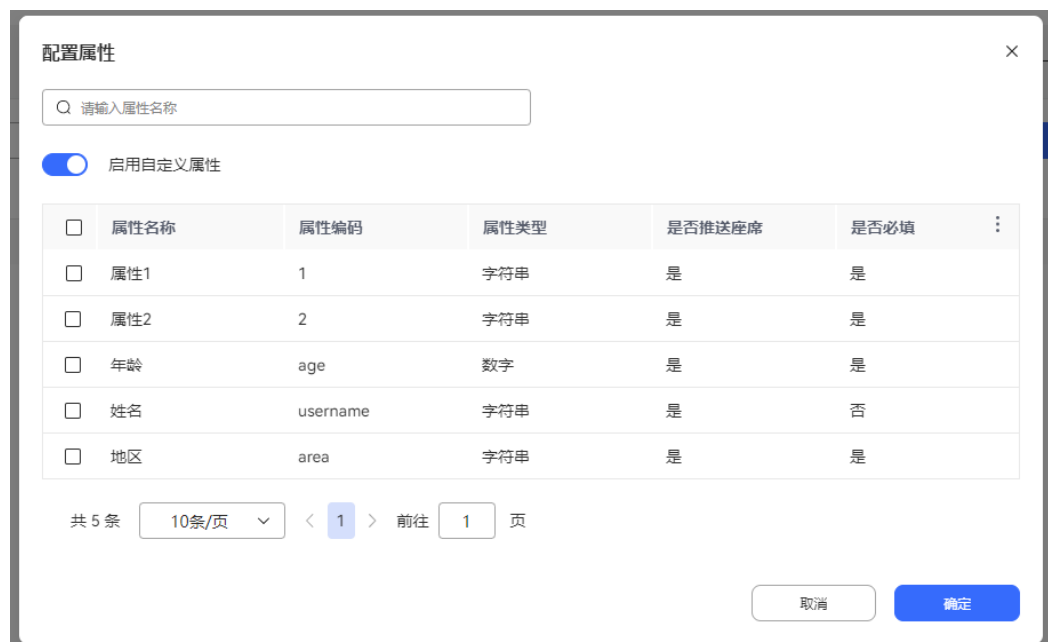
图 2-331 外呼数据界面



步骤3 单击“配置属性”。

1. 默认展示所有已定义完成的外呼数据属性，自定义属性的配置请参见[2.13.2.4 定义外呼数据属性](#)。
2. 单击 ，启用自定义属性。
3. 根据需求，选择需要配置的属性。

图 2-332 属性配置



说明

- 不开启“启用自定义属性”时，外呼数据不需要配置属性参数。
- 开启“启用自定义属性”但不选择任何属性时，外呼数据需要配置属性为必填属性的参数。
- 开启“启用自定义属性”选择需要的属性时，外呼数据只需要配置已选的属性参数。

步骤4 单击“确定”，完成“配置”。

说明

此处配置的外呼数据属性可以在外呼结果界面显示。

----结束

说明

外呼数据导入时，选择按模板导入，需要先关闭自定义属性选项，该模式下不支持外呼数据配置自定义属性。

导入外呼数据

步骤1 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入外呼任务管理页面。

步骤2 选择未发布的外呼任务，单击“外呼数据”，进入外呼数据配置页面。

步骤3 单击“导入”，配置导入参数。

图 2-333 导入

导入
✕

* 导入方式 文件导入 服务器导入

* 导入模式 追加 覆盖

* 服务器

文件地址①

* 文件名

* 数据是否过滤

* 解析方式 按模板 按规则


模板 ① [下载外呼数据模板](#)

每次最多导入500000条数据

取消
确定

表 2-99 导入外呼数据参数说明

导入外呼数据属性	说明
导入方式	文件导入的方式。 取值范围： <ul style="list-style-type: none"> ● 文件导入：本地上传外呼数据文件。 ● 服务器导入：通过远程服务器上传外呼数据文件。
导入模式	导入相同文件名的外呼数据时数据处理方式。 取值范围： <ul style="list-style-type: none"> ● 追加：不删除原文件，增加导入数据。 ● 覆盖：覆盖相同文件名的数据内容，上传新的文件数据。

导入外呼数据属性	说明																								
数据是否过滤	是否根据过滤添加筛选本次上传的外呼数据内容。 取值范围： <ul style="list-style-type: none"> 否，默认。 是。具体过滤规则参考 (可选)配置过滤规则。 																								
数据导入顺序	取值范围： <ul style="list-style-type: none"> 顺序 逆序 																								
解析方式	数据解析方式。 取值范围： <ul style="list-style-type: none"> 按模板 按规则 																								
下载外呼数据模板	外呼数据的“解析方式”为“按模板”时，单击下载模板。 当外呼任务选择的外呼逻辑的执行策略类型不同时，下载的外呼数据模板不同，不可混用，具体模板内容如下： 图 2-334 全局策略导入模板 <table border="1" data-bbox="580 1061 1118 1106"> <thead> <tr> <th>外呼标识</th> <th>被叫号码1</th> <th>号码1呼叫间隔</th> <th>被叫号码2</th> <th>号码2呼叫间隔</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>123456789</td> <td>123456789</td> <td>1</td> <td>456789123</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> 图 2-335 号码分类策略导入模板 <table border="1" data-bbox="580 1200 1118 1234"> <thead> <tr> <th>外呼标识</th> <th>被叫号码1</th> <th>号码1分类</th> <th>号码1呼叫间隔</th> <th>被叫号码2</th> <th>号码2分类</th> <th>号码2呼叫间隔</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>123456789</td> <td>123456789</td> <td>TM</td> <td>1</td> <td>456789123</td> <td>TO</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	外呼标识	被叫号码1	号码1呼叫间隔	被叫号码2	号码2呼叫间隔	123456789	123456789	1	456789123	1	外呼标识	被叫号码1	号码1分类	号码1呼叫间隔	被叫号码2	号码2分类	号码2呼叫间隔	123456789	123456789	TM	1	456789123	TO	1
外呼标识	被叫号码1	号码1呼叫间隔	被叫号码2	号码2呼叫间隔																					
123456789	123456789	1	456789123	1																					
外呼标识	被叫号码1	号码1分类	号码1呼叫间隔	被叫号码2	号码2分类	号码2呼叫间隔																			
123456789	123456789	TM	1	456789123	TO	1																			
映射规则	外呼数据的“解析方式”为“按规则”时，选择已配置的映射规则。 具体规则配置参考 2.13.2.9 导入映射规则 。																								
请选择要上传的文件	单击  ，选择本地文件。文件存放周期为7天。																								
服务器	文件“导入方式”为“服务器”导入时，外呼数据文件所在服务器地址。具体服务器配置参考 2.13.2.8 配置外呼文件服务器 。																								
文件地址	文件“导入方式”为“服务器”导入时，外呼数据文件所在服务器位置。																								
文件名	文件“导入方式”为“服务器”导入时，外呼数据文件名称，全称，包含文件后缀。																								

说明

导入的文档表格，请将表格的单元格格式设置为文本格式。文件导入方式一次支持50000条数据导入；服务器导入方式一次导入外呼数据条数最大支持50000条数据导入，建议一次不要超过50000条数据导入，否则可能影响外呼呼叫速率执行。

步骤4 在导入外呼数据弹窗中设置各参数，选择上一步制作的导入文件，单击“确定”。

步骤5 单击“导入结果”，查看导入结果：查看导入成功和失败的数量。单击“失败记录数”，可下载和查看失败的外呼数据，单击“重复记录数”，可下载和查看重复的外呼数据。

导入失败原因如下：最大号码数错误、分隔符错误、被叫号码为空、间隔时间为空、间隔时间超出范围、号码类型为空、号码类型不存在、黑名单号码。

📖 说明

采用服务器方式导入，当导入完成后（包括成功和失败），会将原始文件移动到新的目录下，目录是按日期创建的（配置外呼文件服务器的默认路径下创建日期目录），例如20230714。

请及时关注服务器的磁盘空间，防止磁盘空间满导致导入失败。

----结束

采用定时导入添加外呼数据

步骤1 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，单击“外呼数据”。单击“定时导入”。

图 2-336 定时导入

定时导入 ✕

* 执行时间 :

* 服务器

文件地址①

* 文件名

* 数据是否过滤

* 解析方式 按模板 按规则

模板 ① [📄 下载外呼数据模板 ↓](#)

每次最多导入500000条数据,任务状态为“草稿”或者“暂停”时,才能导入!

步骤2 单击“确定”，完成配置。

说明

定时导入，当导入完成后（包括成功和失败），会将原始文件移动到新的目录下，目录是按日期创建的（配置外呼文件服务器的默认路径下创建日期目录），例如20230714。

请及时关注服务器的磁盘空间，防止磁盘空间满导致导入失败。

----结束

采用逐条添加外呼数据

步骤1 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，在操作列单击“外呼数据”。单击“新建”。外呼数据配置列表展示如下表所示。

图 2-337 新建外呼数据

新建外呼数据

请输入外呼标识

被叫号码 属性

号码列表 呼叫失败重试呼叫间隔：当前号码距离上个号码呼叫的时间间隔

序号	客户号码	呼叫失败重试间隔(秒)	操作
1	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	自

取消 确定

属性内容配置可参考[2.13.2.4 定义外呼数据属性](#)。

步骤2 单击“保存”，系统提示：当前号码顺序为呼叫顺序，请再次确认数据无误。单击“是”，完成配置。

----结束

（可选）配置过滤规则

步骤1 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，在操作列单击“外呼数据”。

步骤2 单击“导入”，在导入外呼数据界面，“数据是否过滤”选择“是”，单击配置过滤规则。

图 2-338 导入外呼数据

导入

文件导入 服务器导入

追加 覆盖

覆盖导入会删除所有待呼叫数据，执行时间较长，请谨慎选择

数据是否过滤 否 是

[配置过滤规则](#)

导入顺序 时间 规则

解析方式 按模板 按规则

模板 下载外呼数据模板

每次最多导入50000条数据

图 2-339 过滤规则

过滤规则

过滤当前行重复数据

过滤当前导入批次重复数据

过滤最近已呼数据

* 最近已呼的时间 (天) 3

过滤指定业务结果数据

* 业务结果 结果01

子状态 结果01子

过滤尚未呼叫数据

过滤尚未呼叫完成数据

取消 确定

步骤3 选择要开启的过滤规则，单击“确定”，完成“配置”。

----结束

(可选) 添加水印

步骤1 选择“配置中心>系统管理>租户参数配置”，进入设置页面。

步骤2 设置菜单中选择“参数配置”，打开参数配置页面，选择“租户参数 > 统一公共配置”，打开公共配置项。

步骤3 配置水印参数。

- 是否启用页面水印：单击“编辑”，“参数值”选择“是”，单击“保存”。
- 页面水印字符：单击“编辑”，“参数值”输入显示的水印内容，单击“保存”。

步骤4 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，选择一条外呼任务，单击“外呼数据”，进入外呼数据管理页面查看水印结果。

图 2-340 外呼数据



----结束

2.13.3.6.2 查看外呼任务下预约详情

租户管理员可以查看所有外呼任务的预约情况。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”。
- 步骤2** 单击“预约详情”。查看当前外呼任务关联的预约外呼列表，列表展示如下表所示。

表 2-100 预约外呼列表字段

字段名称	说明
客户号码	预约的号码。
预约呼叫时间	预约的呼叫时间。如果已过预约时间仍未进行呼叫处理，则展示为红色；如果未来五分钟之内即将失效，则展示为黄色。
外呼执行人	呼叫此次预约外呼的座席账号
外呼时间	呼叫的时间
外呼状态	此次呼叫的状态标识 <ul style="list-style-type: none">待呼叫呼叫执行中呼叫完成
外呼结果	呼叫的结果 <ul style="list-style-type: none">呼出失败呼出成功退回
失败原因	呼叫失败的原因
业务结果	此次呼叫的业务结果
子状态	业务结果的子状态

字段名称	说明
业务描述	业务结果的描述信息
操作	<ul style="list-style-type: none">• 调整• 调整记录• 播放

步骤3 单击“查询”，您可查询符合条件的预约外呼。

表 2-101 预约外呼查询条件

查询条件属性	说明
客户号码	请输入客户号码 支持后缀模糊查询
呼出结果	呼叫的结果 <ul style="list-style-type: none">• 呼出失败• 呼出成功• 退回
任务名称	请输入关联的外呼任务名称 支持模糊查询
开始时间-结束时间	请选择呼出开始时间和呼出结束时间
查询归档数据	选择是否查询该外呼任务已归档的预约外呼数据
业务结果	选择业务结果，来源为该租户下已有的业务结果

步骤4 选中多条预约记录，您在界面右上角单击“调整”按钮，可进行批量调整坐席人员。

---结束

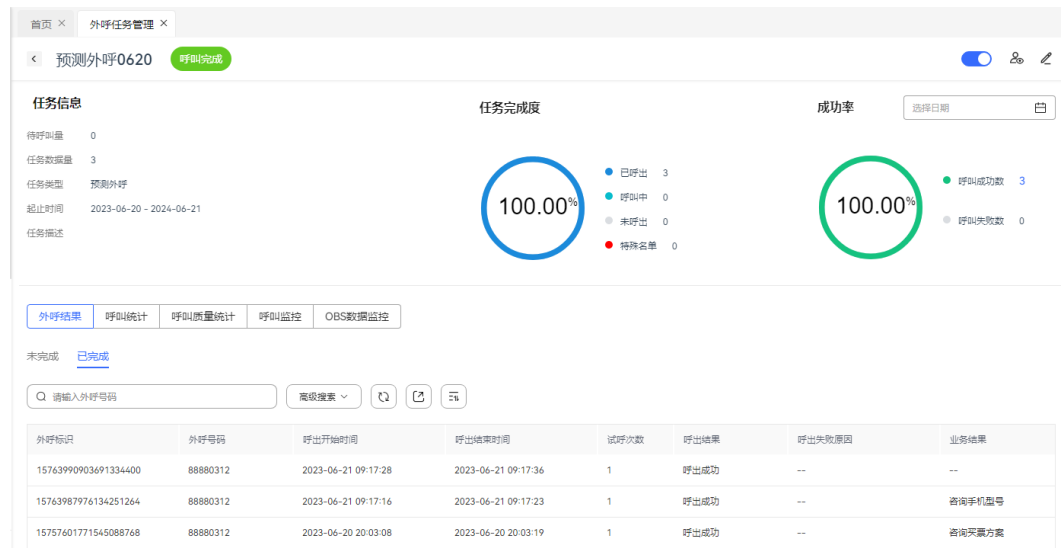
2.13.3.6.3 查看外呼结果

租户管理员可以查看所有外呼任务的执行结果

操作步骤

步骤1 选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，单击“某个任务”。在外呼任务详情页面点击外呼结果，查看针对每一个客户的外呼结果。

图 2-341 外呼详情页面->外呼结果



步骤2 点击“详情”，查看该次外呼的具体号码的呼叫明细，列表展示如下表所示。

表 2-102 外呼结果详情列表字段

字段名称	说明
外呼号码	号码。
外呼状态	此次呼叫的状态 <ul style="list-style-type: none"> ● 呼叫执行中 ● 呼叫完成
呼出开始时间	开始呼叫的时间。
呼出结束时间	结束呼叫的时间。
呼出结果	呼叫的结果 <ul style="list-style-type: none"> ● 呼出失败 ● 呼出成功 ● 退回
业务结果	此次呼叫的业务结果
子状态	业务结果的子状态
操作	对单条外呼结果的操作 <ul style="list-style-type: none"> ● 业务结果 ● 业务结果日志

说明

配置外呼数据属性中配置的外呼数据属性会展示在操作列后面。


步骤3 管理员可以单击任务行，进入外呼结果页面，点击“”，导出任务结果。

图 2-342 外呼结果导出



说明

当外呼类型为「智能外呼」且设置了智能问答意图时，导出时会提示设置zip密码。

---结束

后续操作

外呼任务结果页面支持展示水印。

步骤1 选择“呼叫中心配置 > 设置”，进入设置页面。

步骤2 设置菜单中选择“参数配置”，打开参数配置页面，选择“租户参数 > 统一公共配置”，打开公共配置项。

步骤3 配置水印参数。

- 是否启用页面水印：单击“编辑”，“参数值”选择“是”，单击“保存”。
- 页面水印字符：单击“编辑”，“参数值”输入显示的水印内容，单击“保存”。


步骤4 选择“ > 外呼任务 > 外呼任务管理”，选择一条外呼任务，单击“任务结果”，进入外呼任务结果页面查看水印结果。

图 2-343 外呼结果

The screenshot shows a search interface for outcall results. It includes several filter boxes for 'Outcall ID', 'Outcall Number', 'Start Time', 'End Time', 'Outcall Status', 'Outcall Result', 'Business Result', and 'Sub-status'. Below the filters are buttons for 'Reset', 'Query', 'Print', and 'View Results'. A table displays the results with columns: Outcall ID, Outcall Number, Outcall Status, Start Time, End Time, Call Count, Outcall Result, Outcall Failure Reason, Business Result, Sub-status, Business Description, and Action. A sample row shows a successful call with ID 111953529269 and number 68882033.

外呼标识	外呼号码	外呼状态	呼出开始时间	呼出结束时间	试呼次数	呼出结果	呼出失败原因	业务结果	子状态	业务描述	操作
111953529269	68882033	呼出完成	2022-05-23 09:58:10	2022-05-23 09:58:14	1	呼出成功	--	--	--	--	详情

----结束

2.13.3.6.4 查看问卷统计结果

租户管理员支持查看调查问卷答题情况。

前提条件

- 外呼任务配置了问卷调查。
- 外呼任务正在执行中或者已完成。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入任务管理界面。

图 2-344 任务管理界面

The screenshot shows the 'Task Management' interface. It includes a search bar for task names, a search button, and a 'Batch Operation' dropdown. Below is a table listing tasks with columns: Task Name, Task ID, Task Time, Task Type, Status, Task Quantity, Call Quantity, Success Rate (%), Start Task, and Action. The table lists various tasks, including automatic and manual outcalls, with their respective statuses and metrics.

任务名称	任务标识	任务时间	任务类型	状态	任务数据量	待呼叫量	成功率(%)	开启任务	操作
自动外呼060902	152315217	2023-06-09 ~ 2023-07-07	按键机器人外呼	● 已过期	1075	914	3.7	-	任务内容
自动外呼060904	164719249	2023-06-09 ~ 2023-07-07	按键机器人外呼	● 已过期	2110	1781	2.42	-	任务内容
自动外呼060903	195178511	2023-06-09 ~ 2023-07-07	按键机器人外呼	● 已过期	1057	728	3.32	-	任务内容
ssss	155445100	2023-06-08 ~ 2023-06-29	智能机器人外呼	● 已过期	0	0	0	-	任务内容
人工外呼0601	145881637	2023-06-05 ~ 2023-06-22	手动外呼	● 已过期	2	0	100	-	任务内容 预约详情
0528预测外呼	167753390	2023-06-01 ~ 2023-06-09	预测外呼	● 已过期	15	0	100	-	任务内容 预约详情
外呼结果导出测试-智能外呼	119515536	2023-05-30 ~ 2024-05-31	智能机器人外呼	● 呼叫完成	28	0	65.71	🔴	任务内容 编辑
自动外呼_新	135345644	2023-05-30 ~ 2024-01-29	按键机器人外呼	● 暂停	7	4	100	🔴	编辑 外呼数据
人工外呼032812	116344702	2023-05-28 ~ 2024-04-29	手动外呼	● 暂停	11	0	112.5	🔴	编辑 外呼数据 预约详情
0524测试	186595728	2023-05-24 ~ 2023-06-11	预测外呼	● 已过期	0	0	0	-	任务内容 预约详情 答卷统计

步骤2 选择正在执行的外呼任务，或者已完成的外呼任务，单击“答卷统计”，进入答卷统计界面。

----结束

2.13.3.7 批量管理外呼任务

外呼任务数量过多时，租户管理员可以批量处理外呼任务。

外呼任务的批量处理支持以下操作：

- **批量启动：**
只支持“草稿”状态或者“暂停”状态下的外呼任务进行“批量启动”操作。
- **批量暂停：**
只支持“执行中”状态和“呼叫完成”状态下的外呼任务进行“批量暂停”操作。
- **批量修改基本信息：**
基本信息修改后所选任务的基本信息都会更新为同一内容，请谨慎操作。修改内容包括：
 - 基本信息：“主叫号码”、“任务开始时间”、“任务结束时间”，“外呼失败短信提醒模板”。
 - 自动提取规则：当所选任务包含手动外呼类型的任务时，支持修改规则内容。
 - 不同类型的外呼任务只可以修改共有的参数。

说明

手动外呼任务和按键机器人外呼任务不能同时修改。

- **批量修改外呼时间：**
所选任务中包含手动外呼任务时，不支持进行“批量修改外呼时间”的操作。
- **批量修改外呼策略：**
 - 所选任务中包含手动外呼任务时，不支持进行“批量修改外呼策略”的操作。
 - 只支持批量选择相同类型的外呼任务进行修改。
- **批量修改外呼逻辑**
 - 所选任务中包含手动外呼任务时，不支持进行“批量修改外呼逻辑”的操作。
 - 只支持批量选择相同类型的外呼任务进行修改。
 - 按键机器人外呼、智能机器人外呼不支持业务结果策略配置。
 - 只支持批量选择“呼叫策略”中外呼方式相同的外呼任务进行修改。
 - 只支持批量选择“外呼结果策略”中策略类型相同的外呼任务进行修改。

2.13.4 查询智能机器人外呼通话记录

租户管理员可以查看外呼任务的通话记录情况。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，进入外呼任务管理页面。
- 步骤2** 找到非草稿态的智能机器人外呼任务，点击该任务进入外呼任务详情。
- 步骤3** 在外呼任务详情页面点击外呼结果，并选择已完成，查看外呼结果。
- 步骤4** 点击某条外呼结果的通话记录，查看通话记录内容。
- 步骤5** 单击“导出”，进行通话记录的导出。

说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

步骤6 单击“查看导出结果”，选择导出成功的记录，单击“下载”，获得导出文件。

----结束

后续操作

外呼结果导出文件支持水印展示。

步骤1 选择“配置中心 >>系统管理>租户参数配置”，进入设置页面。

步骤2 设置菜单中选择“参数配置”，打开参数配置页面，选择“租户参数 > 统一公共配置”，打开公共配置项。

步骤3 配置水印参数。

- 是否启用页面水印：单击“编辑”，“参数值”选择“是”，单击“保存”。
- 页面水印字符：单击“编辑”，“参数值”输入显示的水印内容，单击“保存”。

----结束

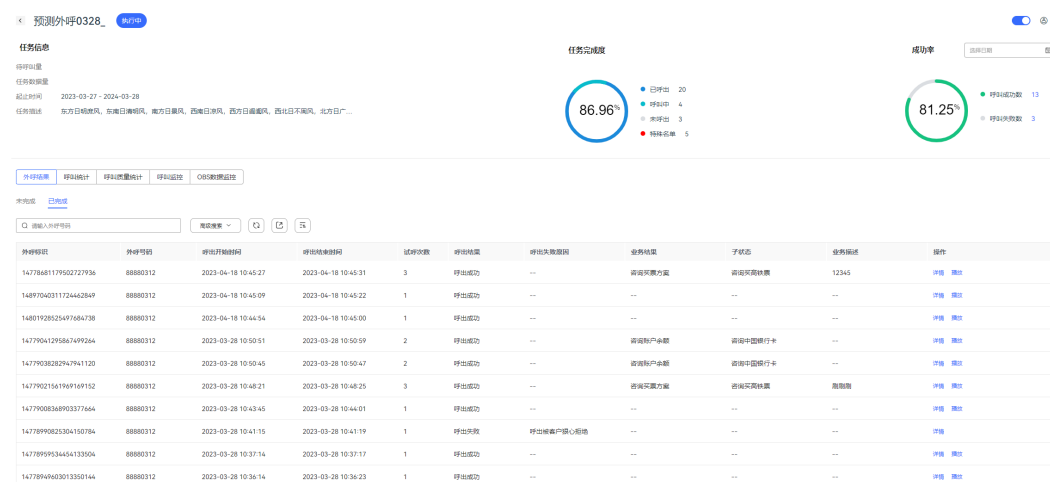
2.13.5 监控外呼任务

租户管理员可以监控外呼任务，选中并点击某个外呼任务进入外呼任务详情页面，左侧展示外呼任务基本信息，中间展示任务完成度，右侧展示任务成功率/反馈率，下侧展示呼叫统计、呼叫质量统计、呼叫监控、OBS数据监控信息。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼任务管理”，点击某个外呼任务进入外呼任务详情页面。

图 2-345 外呼任务详情页面

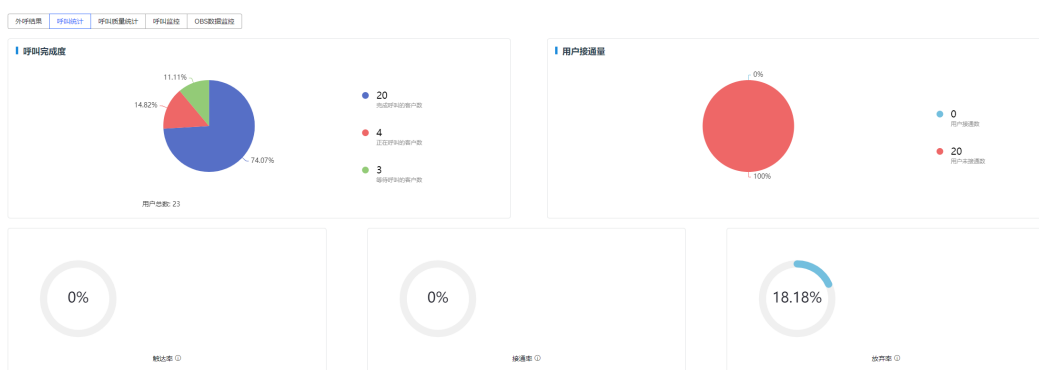


- **任务完成度**：查看外呼任务的执行情况：已经呼出样本数、呼叫中样本数、未呼出样本数、特殊名单样本数、完成度（已呼出数量/总数）。

- 成功率：已呼出的数据中成功与失败的情况统计。
 - 当成功率中呼叫成功数不为0时，单击成功数，出现弹窗，柱状图显示业务结果与数量。
 - 当成功率中呼叫失败数不为0时，单击失败数，出现弹窗，饼图显示外呼失败外显原因（详情参考2.13.2.5 定义外呼结果）与失败数量。
 - 选择日期：日统计。默认不选，即显示该任务全部的外呼结果统计；单击选择后，选择具体的统计日期。
- 反馈率：有效应答呼叫数与呼叫成功数的情况统计。点击下拉箭头切换为反馈率，（仅智能外呼存在）
 - 选择日期：日统计。默认不选，即显示该任务全部的反馈统计；单击选择后，选择具体的统计日期。

步骤2 查看呼叫统计。点击下侧呼叫统计进入。（仅预测、预览、预占外呼存在）

图 2-346 查看呼叫统计



- 显示外呼任务进度情况，包括用户总数（文字）、呼叫完成度（饼图）、用户接通数/用户未接通数（饼图）、触达率（环形图）、接通率（环形图）、放弃率（环形图）等。

步骤3 查看呼叫质量统计。点击下侧呼叫质量统计进入。（仅预测、预览、预占外呼存在）

图 2-347 呼叫质量统计



- 展示用户接通率和用户弃线率情况，包括用户接通率和用户弃线率（折线图），可以选择具体日期，不能选择早于任务开始时间和晚于今天的时间。

步骤4 查看呼叫监控。点击下侧呼叫监控进入。（仅预测外呼存在）

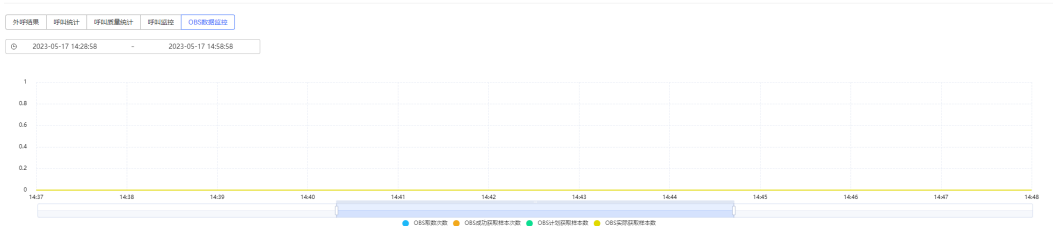
图 2-348 呼叫监控



- 显示该任务的监控图，监控图每15分钟刷新一次，以柱状图显示：接通量、座席接听量、排队等待数、放弃呼叫数、呼损量。

步骤5 查看OBS数据监控，点击下侧OBS数据监控进入（仅预测、预览、预占外呼存在）。

图 2-349 OBS 数据监控



步骤6 查看座席监控。点击右上角座席监控按钮，打开座席监控页面。

图 2-350 坐席监控



----结束

2.13.6 管理多媒体营销

由于业务需要，企业常常会主动进行短信回访，邮件推送等业务，以维系客户关系，提升客户满意度，或寻找商机。

客户服务云为企业提供多媒体营销平台，支持配置两种多媒体营销模式，营销模式如下：

表 2-103 多媒体营销类型说明

外呼任务类型	是否需要人工参与	适用场景	优势
短信营销任务	否	短信回访，短信营销等活动	无需人工参与，节约成本。
邮件营销任务	否	邮件推广，邮件通知，邮件回访等活动	无需人工参与，节约成本。

外呼任务类型	是否需要人工参与	适用场景	优势
WhatsApp营销任务	否	WhatsApp推广，WhatsApp渠道通知等活动。	无需人工参与，节约成本。

针对多媒体营销的目标客户创建多媒体营销任务，并且对多媒体营销任务进行管理。

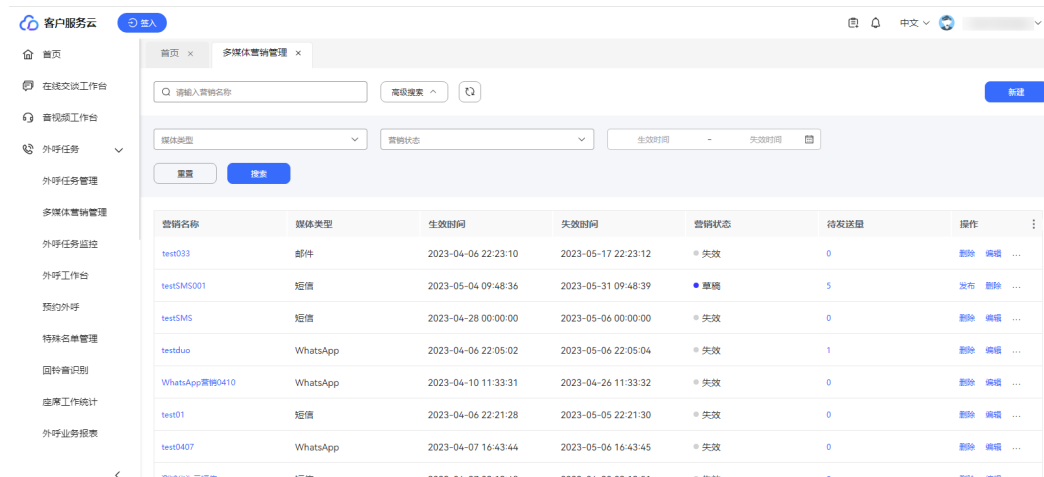
2.13.6.1 配置多媒体营销任务

多媒体营销任务支持短信营销和邮件营销，租户管理员可以根据需要配置。

操作步骤

- 步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 多媒体营销管理”。
- 步骤2 多媒体营销任务列表展示已经创建的多媒体营销任务

图 2-351 多媒体营销任务



- 步骤3 单击“新建”，进入新增多媒体营销页面。配置营销任务信息。

图 2-352 基础信息

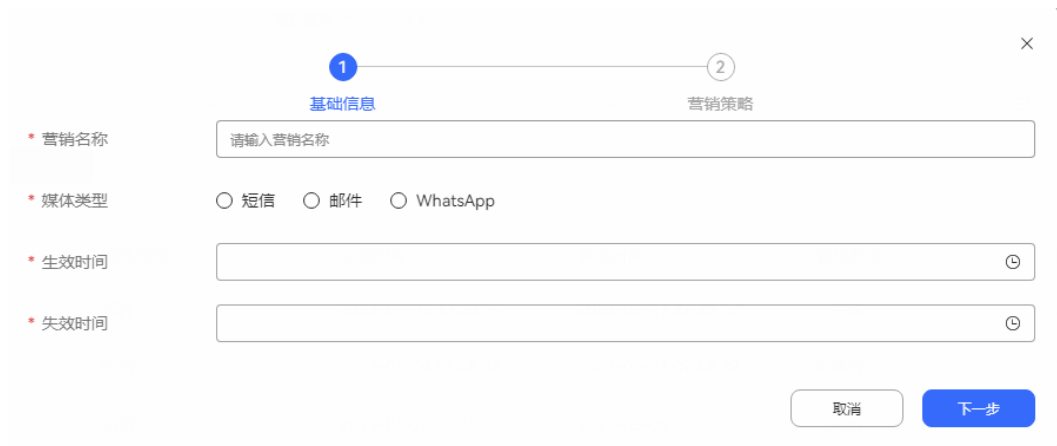


图 2-353 营销策略

多媒体营销任务的媒体类型包括：

- 短信：已短信的形式进行营销活动。支持华为云短信、短信网关的模板类型。
 - 营销通知模板配置请参考[2.11.5 管理员配置通知模板](#)章节。
 - 短信网关的模板类型需要配置网关，网关配置请参考[2.11.3.1 配置短信网关](#)章节。
 - 国家码默认有中国和巴西，如果需要增加国家码，请配置字典值。

配置方式如下

```
DELETE FROM SYS_DATADICT_ITEM WHERE rel_id = '88001202102081808';
INSERT INTO SYS_DATADICT_ITEM (rel_id, dict_code, item_code, item_name, be_code, order_no,
description, oper_id, oper_time, oper_org_id, ext1, ext2, ext3, ext4, ext5, be_id) VALUES
('88001202102081808', 'CCN.COUNTRY_CODE', '+55', '巴西', '101', '2', null, '101', null, '101', null,
null, null, null, null, null);
DELETE FROM SYS_DATADICT_ITEM_LANG WHERE rel_id = '8800120210208180801';
INSERT INTO SYS_DATADICT_ITEM_LANG (rel_id, item_rel_id, locale, item_name, be_id) VALUES
('8800120210208180801', '88001202102081808', 'zh_CN', '巴西', null);
DELETE FROM SYS_DATADICT_ITEM_LANG WHERE rel_id = '8800120210208180802';
INSERT INTO SYS_DATADICT_ITEM_LANG (rel_id, item_rel_id, locale, item_name, be_id) VALUES
('8800120210208180802', '88001202102081808', 'en_US', 'Brazil', null);
```

其中88001202102081808为自定义的字典值ID；8800120210208180801，8800120210208180801为自定义的字典国际化ID；巴西，+55，2 分别为自定义的国家，国家码，序号。

配置完后需要重启SUMAPP才可以生效。

- 邮件：已邮件的形式进行营销活动。
 - 营销通知模板配置请参考2.11.5 管理员配置通知模板章节。
 - 网关配置请参考2.11.3.1 配置短信网关章节。
- WhatsApp
 - WhatsApp渠道配置请参考2.8.8 配置WHATSAPP渠道。
 - WhatsApp模板消息配置请参考2.4.2.10 管理多媒体库。

步骤4 单击“保存”，多媒体营销任务新增成功。

步骤5 回到“多媒体营销管理”页签，单击“数据导入”，导入数据。

步骤6 回到“多媒体营销管理”页签，单击“发布”，营销任务发布成功。

----结束

后续操作

当您需要修改多媒体营销任务时，您可以单击“暂停”，暂停营销任务。

任务暂停后，您可以：

- 单击“编辑”，修改多媒体营销任务。
- 单击“删除”，删除多媒体营销任务。
- 单击“数据导入”，导入数据。
- 单击“查看营销结果”，查看多媒体营销任务执行结果。

2.13.6.2 查看多媒体营销结果

在多媒体营销任务列表界面，可以查看单个多媒体营销任务的结果。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 多媒体营销管理”。

步骤2 单击“查看多媒体营销结果”，进入营销结果页面。

图 2-354 多媒体营销结果



模板ID	接收者	媒体类型	发送状态	失败原因	发送时间	创建时间
16087A3397202350082	123456789	WhatsApp	● 发送成功	--	--	2023-05-08 20:10:05
16087A3397202350082	123123123	WhatsApp	● 发送成功	--	--	2023-05-08 21:18:13

您可以进行如下操作：

1. 根据发送状态查询：选择发送状态，单击“查询”。
2. 根据时间查询，选择开始时间和结束时间，单击“查询”。
3. 根据接收者查询：输入接收者号码、邮件，按回车键查询。

说明

开始时间不大于当前时间，最多查询三个月之内创建的数据，默认查询一个月内创建的数据。

----结束

2.13.6.3 配置多媒体营销数据

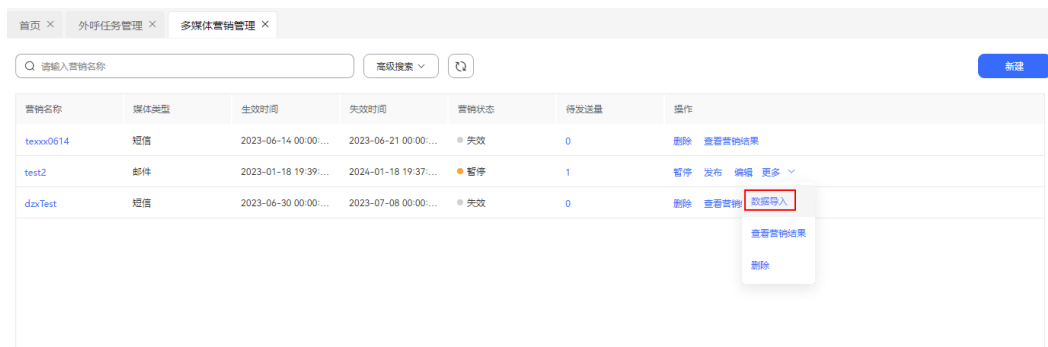
多媒体营销任务的营销数据支撑单个新增，也支持批量导入。

导入营销数据

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 多媒体营销管理”。

步骤2 当营销状态为草稿或暂停状态，单击“数据导入”，进入数据导入页面。区分按文件导入和服务器导入。

图 2-355 多媒体数据导入



若选择按模板导入，单击“下载营销数据模板”，系统预制模板内容如下图所示，根据不同模板添加，不同营销数据按行添加。

若选择按规则导入，则按配置的规则导入文件。

图 2-356 短信导入模板

接收者号码	name	sex
123456789	123456	男

图 2-357 邮箱导入模板

接收者地址	name
xxx@xxx.com	123456

说明

导入的文档表格，请将表格的单元格格式设置为文本格式。文件导入方式一次支持10000条数据导入；服务器导入方式一次导入外呼数据条数最大支持500000条数据导入，建议一次不要超过50000条数据导入，否则可能影响外呼呼叫速率执行。

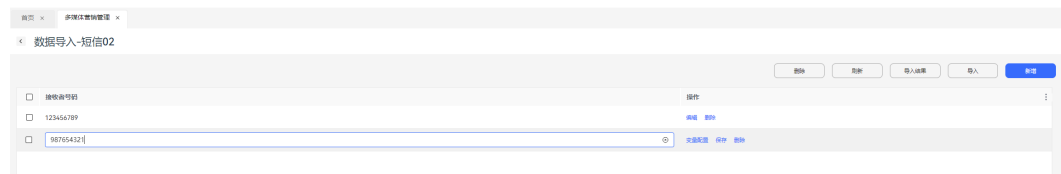
营销任务选择的模版有变量值时，下载导入的模版才会有对应的变量值

- 步骤3** 在导入营销数据弹窗中设置各参数，选择上一步制作的导入文件，单击“确定”。
- 步骤4** 单击“导入结果”，查看导入结果：查看导入成功和失败的数量。单击“失败记录数”，可下载和查看失败的外呼数据，单击“重复记录数”，可下载和查看重复的外呼数据。
- 结束

采用逐条添加营销数据

- 步骤1** 选择“外呼任务 > 多媒体营销管理”，在操作列单击“导入数据”。
- 步骤2** 单击“新增”，在文本框中输入接受者号码。操作栏单击“变量配置”，配置变量值。

图 2-358 新增多媒体营销数据



- 步骤3** 单击“保存”，完成配置。
- 步骤4** (可选)配置完成的多媒体营销数据，可以单击“编辑”，修改接受者号码，重新配置变量。

----结束

2.13.7 座席工作统计

根据外呼任务或者座席统计座席的工作量。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 座席工作统计”。

图 2-359 坐席工作界面

座席工号	业务账号	姓名	预约呼叫数	呼出总数	呼出成功数	完成问卷数	已处理呼叫数	通话总时长 (秒)	平均通话时长 (秒)	Barbara Holmes	A :
378	zl20230103	zl20230103	0	1	1	0	1	8	8	0	0

共 1 条 | 10 条/页 | < 1 > 前往 1 页

步骤2 选择筛选时间：开始时间和结束时间，选择待统计的外呼任务或者座席进行查询。

📖 说明

时间跨度小于等于7天。

外呼任务或者座席至少选择一个。


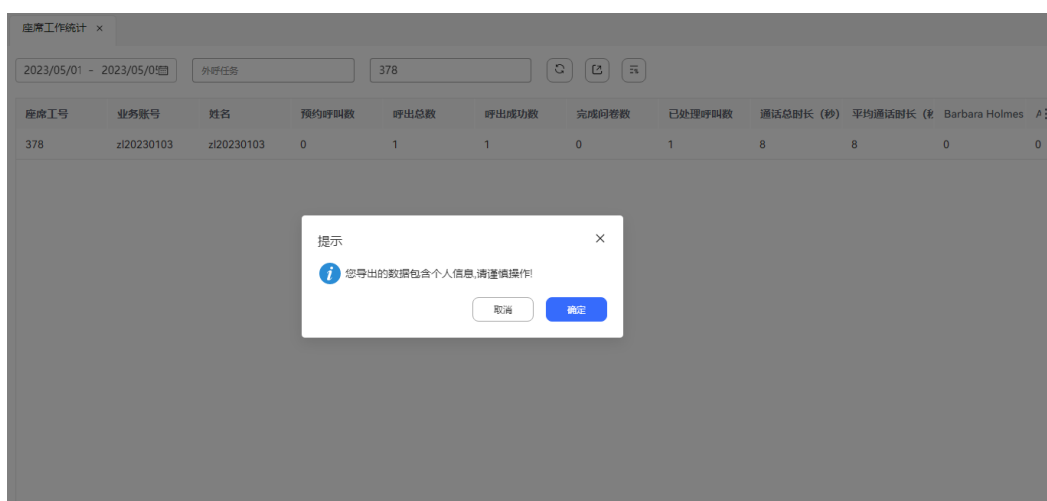
步骤3 查询成功，单击“导出”，提示【您导出的数据包含个人信息，请谨慎操作】如图2-360所示；点击确定后，提示【已成功创建导出任务列表，是否前往导出列表进行查看】。

图 2-360 导出数据包

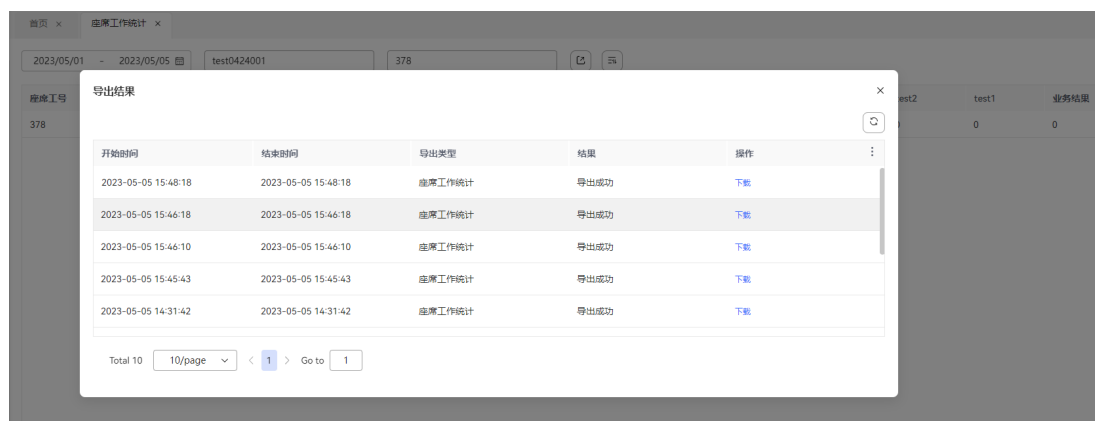


📖 说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

步骤4 点击【查看导出结果】，下载导出的csv文件

图 2-361 导出 csv 文件

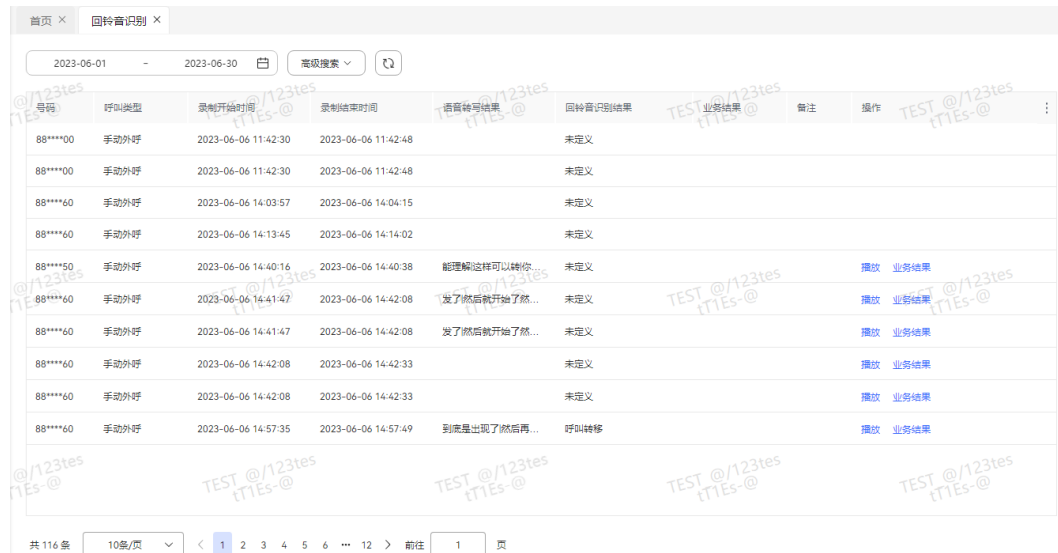


----结束

2.13.8 回铃音识别

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 回铃音识别”。

图 2-362 回铃音识别界面



号码	呼叫类型	录制开始时间	录制结束时间	语音转写结果	回铃音识别结果	业务结果	备注	操作
88****00	手动外呼	2023-06-06 11:42:30	2023-06-06 11:42:48		未定义			
88****00	手动外呼	2023-06-06 11:42:30	2023-06-06 11:42:48		未定义			
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:03:57	2023-06-06 14:04:15		未定义			
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:13:45	2023-06-06 14:14:02		未定义			
88****50	手动外呼	2023-06-06 14:40:16	2023-06-06 14:40:38	能理解这样可以转你	未定义			播放 业务结果
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:41:47	2023-06-06 14:42:08	发了然后就开始了然...	未定义			播放 业务结果
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:41:47	2023-06-06 14:42:08	发了然后就开始了然...	未定义			播放 业务结果
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:42:08	2023-06-06 14:42:33		未定义			播放 业务结果
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:42:08	2023-06-06 14:42:33		未定义			播放 业务结果
88****60	手动外呼	2023-06-06 14:57:35	2023-06-06 14:57:49	到底是出现了然后再...	呼叫转移			播放 业务结果

- 开始时间：选择需要查询的开始时间。
- 结束时间：选择需要查询的结束时间
- 外呼号码：客户被叫号码。
- 状态：包括待确认、已确认。

步骤2 选择开始结束时间后会查询出数据并显示数据(结束日期不能早于开始日期，日期范围不能跨月)。

步骤3 点击高级搜索后会显示外呼号码和状态的查询条件，输入外呼号码或下拉框选择状态后点击搜索查询

步骤4 选择查看回铃音识别结果，单击“播放”，播放当前话单的通话记录。

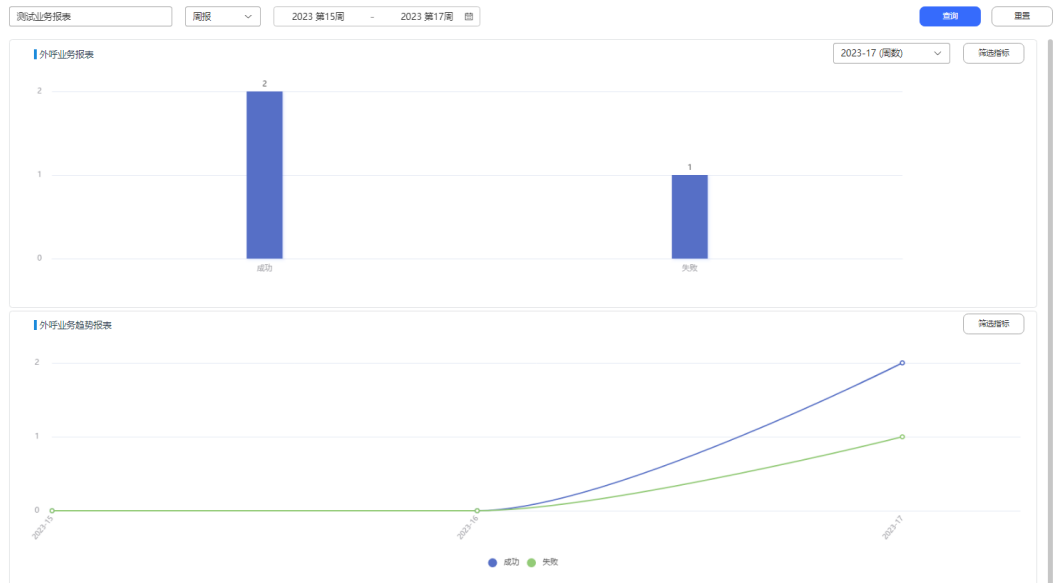
步骤5 单击“业务结果”，编辑当前数据的业务结果后更新的业务结果会显示在列表中。

----结束

2.13.9 外呼业务报表

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 外呼业务报表”。

图 2-363 外呼业务报表界面



- 外呼任务：外呼任务的名称。
- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择日期（时间选择器换算成对应的周数）。
 - 月报：选择年份和月份。

步骤2 选择报表类型，单击“查询”。

- 日报：选择开始日期、结束日期。结束日期不能早于开始日期，日报只能查询31天的数据，最大结束日期必须小于当天。
- 周报：周报年份可以选择当前和上一年，开始和结束周数跨度不能超过12周，结束周数最大只能选择当前日期所在周数。
- 月报：月报年份可以选择当前和上一年，开始和结束月跨度不能超过6个月，结束月份最大只能选择当前日期所在月份。

步骤3 选择查看某些业务结果报表柱状图，选择某个日期、周数、月份。点击筛选指标，展示可供选择的业务结果，业务结果最大可选择8个。

步骤4 选择查看某些业务结果报表趋势折线图，点击筛选指标，展示可供选择的业务结果，业务结果最大可选择5个。

步骤5 查看子业务结果报表数据

- 点击柱状图中某业务结果的柱子下钻到该业务结果的子业务结果报表图。
- 点击折线图中某业务结果的折线下钻到该业务结果的子业务结果趋势图。

----结束

2.14 管理问卷

问卷调查即以问题的形式系统的记载调查内容，管理员配置问卷后可用于其他业务进行调查统计。

2.14.1 配置问卷

问卷包括人工问卷、IVR问卷以及智能实训，租户管理员统一配置后支持根据场景使用问卷进行调查统计。

问卷类型包括：

- 轻量版问卷：只支持IVR流程使用，问卷配置只支持单个问题以及固定数量的选项。
- 标准版问卷：支持智能外呼、IVR流程以及智能实训业务使用，支持多元化配置问卷内容。

前提条件

轻量版问卷中的分析功能请先确定租间已完成“调测指南 > 功能调测 > 调测推送话单文件与满意度结果至kafka和ElasticSearch功能”的调测任务。

轻量版问卷操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“问卷调查 > 问卷配置”，进入问卷配置界面。

图 2-364 轻量版问卷管理



步骤2 (可选)单击 ，支持切换问卷版本，根据需求自行选择需要的问卷版本。

步骤3 单击“新建调查问卷”，进入新增问卷配置页面。

- 满意度问卷：只支持创建单个满意度问卷，且不支持删除。
 - a. 创建满意度问卷，配置问卷名称。

图 2-365 新增满意度问卷



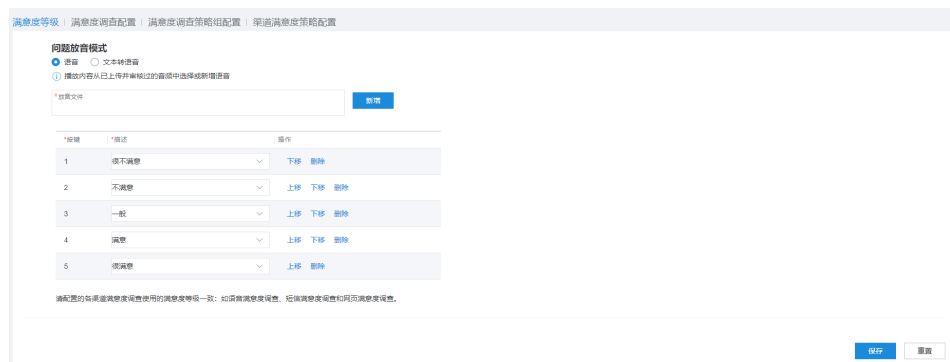
新增满意度问卷

* 问卷名称

取消 创建

- 单击“创建”，保存问卷信息。
- 返回问卷管理页面，选择已创建的满意度问卷，单击“编辑”，配置问卷内容。
- 选择“满意度等级”，配置问卷满意度等级。
需要配置IVR流程的语音文件。

图 2-366 满意度等级配置



满意度等级 | 满意度调查配置 | 满意度调查策略配置 | 渠道满意度策略配置

问题放音模式
 语音 文本转语音
播放内容从已上传并审核通过的音频中选取或新增语音

上传文件

等级	描述	操作
1	很不满意	下移 删除
2	不满意	上移 下移 删除
3	一般	上移 下移 删除
4	满意	上移 下移 删除
5	很满意	上移 删除

请配置与渠道满意度调查使用的满意度等级一致：如语音满意度调查，仅限满意度调查和网页满意度调查。

保存 重置

- 单击“放音文件”，可以选项已上传且审核成功的语音文件。
- 单击“新增”，支持上传本地语音文件，系统管理员审核成功后，可以使用。
- 其他具体配置请参考[2.4.3.2 配置满意度调查](#)。

须知

- 满意度问卷发布成功后，“配置中心 > > 工作台配置 > 满意度调查设置”不支持修改。满意度问卷未创建或者未发布状态下，不影响“配置中心 > > 工作台配置 > 满意度调查设置”内容的配置。
- 满意度问卷未发布时，“满意度调查设置”参数项配置与问卷中满意度调查配置不一致时，以满意度问卷中的配置为准。

- IVR问卷
 - a. 配置IVR问卷，具体配置请参考表2-104。

图 2-367 调查问卷内容配置

调查问卷内容配置

问卷名称*

问卷题目*

问卷选项*

按钮	描述	操作
1	<input type="text"/>	删除 添加

问卷语音* 语音 文本转语音

①播放内容从已上传并审核通过的录音中选择

放音文件

表 2-104 配置调查问卷元素说明

元素名称	元素说明
问卷名称	长度不超过32个字符，只支持中文字符、英文字符以及数字。
问卷题目	长度不超过256个字符。
问卷选项	支持最多9个选项。
描述	长度不超过32个字符。
操作	支持以下操作： <ul style="list-style-type: none">▪ 添加▪ 删除
问卷语音	
语音类型	语音文件类型包括： <ul style="list-style-type: none">▪ 语音▪ 文本转语音
放音文件	选择IVR中上传并审核成功的语音文件。
新增	上传新的语音文件。只支持场景为IVR的语音文件，具体配置请参考2.5.2 配置语音文件。

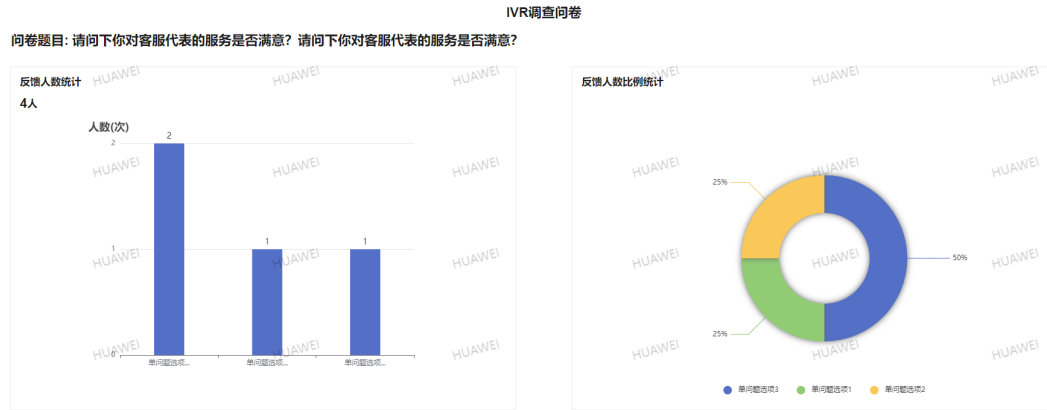
- b. 单击“保存”，IVR问卷配置成功。

步骤4 返回问卷管理页面，选择已创建的问卷，单击“发布”。发布成功后，IVR流程管理侧会自动创建并发布同名的IVR流程以供使用。

步骤5 (可选) 选择满意度问卷, 单击“修改名称”, 支持更新问卷名称。

步骤6 单击“分析”, 支持查看当前问卷在IVR流程侧使用情况, 包括“反馈人数统计”和“反馈人数比例统计”。

图 2-368 IVR 调查问卷统计结果



----结束


标准版问卷操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云, 选择“问卷调查 > 问卷配置”, 进入问卷配置界面。

图 2-369 问卷配置

问卷编号	问卷名称	问卷类别	问卷场景类型	问卷版本	版本状态	位置	操作
1653294403585337882	业务技能实训调查	智能实训问卷	智能实训	v1	制订	当前库	查看历史 归档
16532942106957479150	满意度调查	IVR问卷	IVR问卷	v1	制订	当前库	查看历史 归档
16532932767944746485	业务调查	人工问卷	人工问卷	v1	发布	当前库	查看历史 归档

共计: 3

步骤2 (可选) 单击 ，支持切换问卷版本, 根据需求自行选择需要的问卷版本。

步骤3 配置问卷类别。


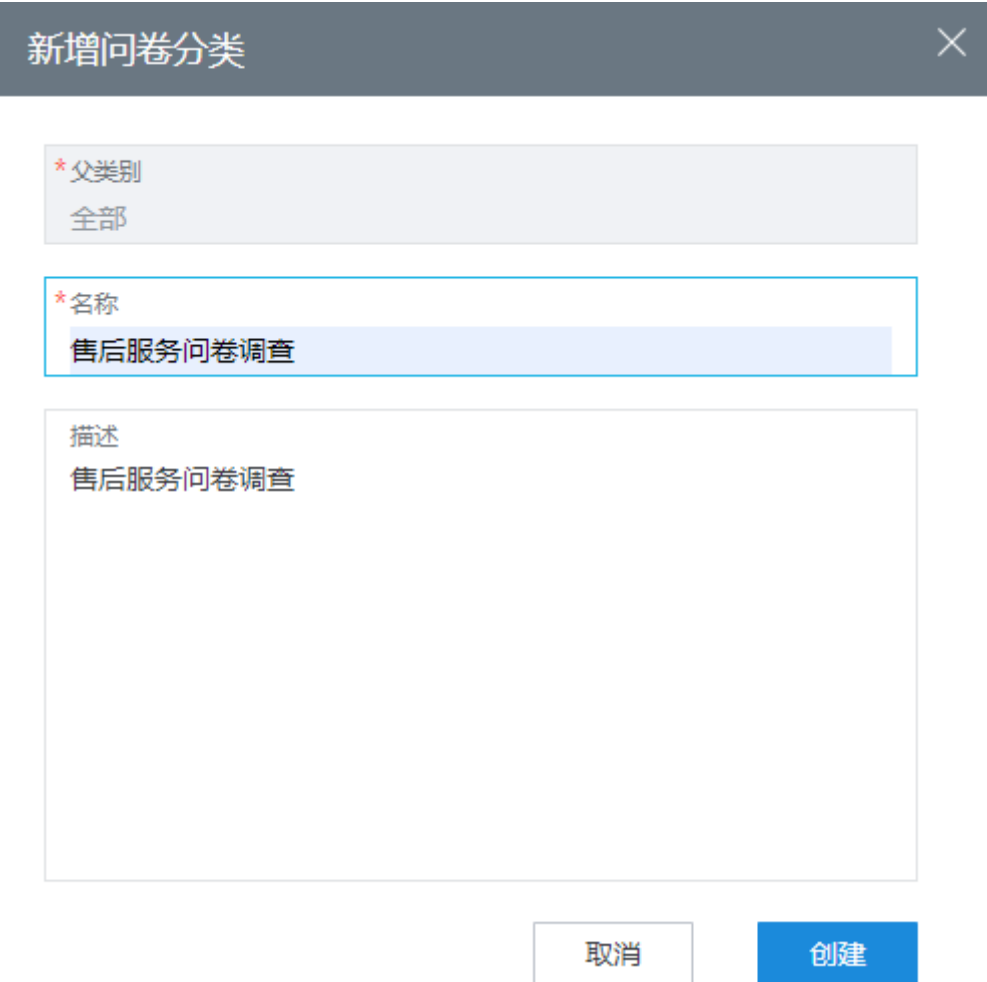
1. 选择默认全部类别, 单击 ，进入新增问卷分类界面。
2. 配置问卷类别。

图 2-370 新增问卷分类



新增问卷分类

*父类别
全部

*名称
售后服务问卷调查

描述
售后服务问卷调查

取消 创建

3. 单击“创建”，保存问卷类别。

步骤4 配置问卷。

1. 选择新增的问卷类别，页面右侧单击“新增”，进入新增问卷界面。
2. 配置问卷内容。

图 2-371 新增问卷

The screenshot shows a form for adding a questionnaire. It contains the following fields and values:

- 问卷名称: 售后服务问卷调查
- 问卷类别: 未选
- 关键字: 未选
- 所属组织机构: 默认组织
- 问卷场景: 人工问卷
- 问卷布局类型: 非页面

Buttons: 取消, 保存

- 问卷名称: 问卷的名称, 必填, 长度不超过32个字符。
- 问卷类别: 必填, 已创建的问卷类别。
- 关键字: 问卷关键字。
- 所属组织机构: 必填, 选择已创建的组织机构。支持通过组织机构进行问卷分类。
- 问卷场景: 必填, 取值范围: 人工问卷、IVR问卷、智能实训、人工与IVR问卷。
- 页面布局类型: 必填, 取值范围: 非页面、页面。根据问卷场景选择, IVR问卷和智能实训只支持非页面类型, 不支持修改。

3. 单击“保存”, 保存问卷配置。

步骤5 新增问卷完成后直接进入问卷配置页面

- “问卷布局类型”为页面时, 需先配置页面。
 - a. 单击“页面列表”, 进入页面配置。

图 2-372 页面管理

页面编号	序号	页面名称	备注	操作
1259579020106862353	1	产品质量		编辑 删除 问题列表
127248126209719503	2	服务满意度		编辑 删除 问题列表

- a. 单击新增, 进入新增页面界面, 填写页面基本信息。

图 2-373 新增页面

新增页面

* 页面标题
售后服务问卷调查

描述
描述长度限制在256字以内

取消 创建

- c. 单击“创建”，新增页面完成。
- d. 选择创建的页面，单击“问题列表”，为单个页面配置问卷问题，具体配置可参考[配置问卷问题](#)。
 - “问卷布局类型”为非页面时，进行下一步配置问卷问题操作。

步骤6 单击“问题列表”，配置问卷问题。

1. 单击“新增”，进入新增问题页面。
2. 配置问题内容。

图 2-374 新增人工问卷问题

序号	选项文本	选项类型	提示	操作
1	选项	普通		删除

图 2-375 新增 IVR 问卷问题

序号	选项文本	选项类型	提示	操作
无数据				

图 2-376 新增智能实训问题

正确答案	权重(%)	类型/标准	编辑资料
正确	50		配置

3. 单击“保存”，完成问题配置，返回问卷问题列表页面。

步骤7 （可选）问卷的问题列表支持次序调整，单击“调整次序”，进入次序调整页面，选择需要调整的问题，单击“上移”、“下移”，移动问题所在位置，单击“确认”，完成问题列表调整。

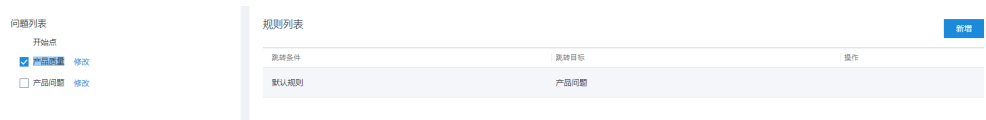
图 2-377 调整次序



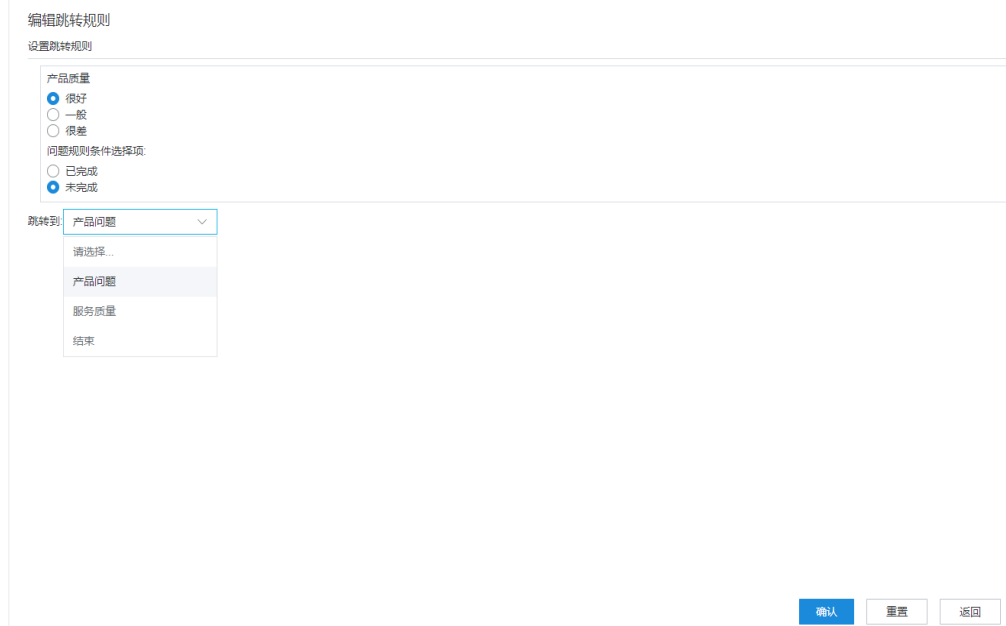
步骤8 配置问题执行规则。

1. 返回问题列表页面，单击“问题管理”，进入问题执行管理页面。

图 2-378 问题执行规则管理



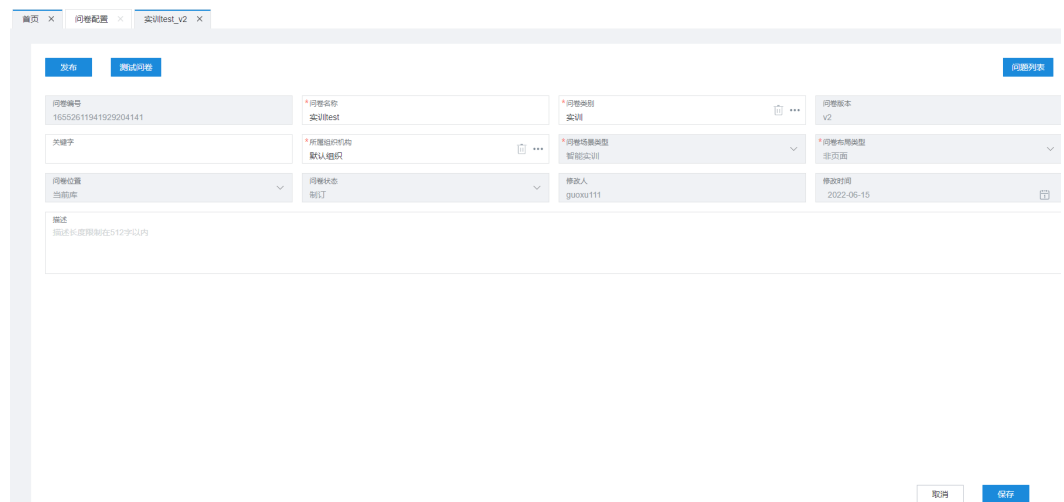
2. 每个问题拥有一个默认规则，不支持“编辑”和“删除”操作。问题执行规则可根据需求自定义添加，单击“新增”，支持增加多个规则，自定义的问题规则支持“编辑”和“删除”操作。
3. 编辑规则，选择问题选项，设置跳转规则。



4. 单击“确认”，保存问题执行规则内容。

步骤9（可选）进入问卷详情页面，问卷正式发布前，单击“测试问卷”，支持发布前测试问卷执行情况。

图 2-379 问卷详情



步骤10 单击“发布”，正式发布问卷内容。

----结束

后续操作

已发布的问卷支持以下操作：

- 单击“停用”，当前版本问卷停用，不支持其他模块使用。
- 单击“新版本”，复制当前版本问卷所有内容至新版本问卷。

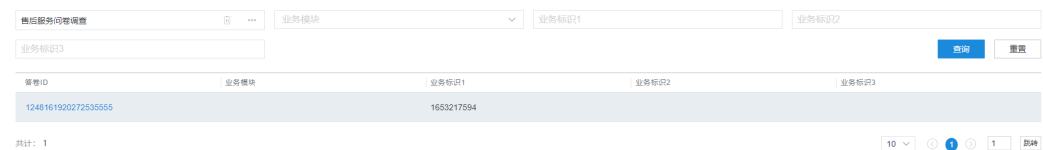
2.14.2 查询答卷结果

支持查询已发布的问卷关联的业务场景。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“问卷调查 > 答卷查询”，进入答卷查询页面。

图 2-380 答卷查询



步骤2 查询条件中选择“问卷”，单击“...”，选择需要查询的问卷。

图 2-381 选择问卷



说明

单击问卷版本对应的版本号，可查询对应版本问卷的答卷详情。

步骤3 单击“查询”，查询问卷关联的业务场景。

步骤4 单击“答卷ID”，支持查看问卷答题详情。

----结束

2.14.3 统计答卷结果

调查问卷支持查询答卷详情统计，统计结果以答题比率形式展示。


操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“问卷调查 > 答卷统计”，进入答卷统计页面。

图 2-382 答卷统计

标题	问题类型	内容	答题比率
产品质量	单选	产品质量	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%
产品质量	单选	本产品质量如何?	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%
产品质量	单选	本产品质量如何?	已回答总数 1 回答率 100% 未回答总数 0 未回答率 0%
产品质量	单选	本产品质量如何?	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%
产品质量	单选	本产品质量如何?	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%
产品质量	单选	产品质量	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%
售后服务问题调查	单选	售后服务问题调查	已回答总数 undefined 回答率 undefined 未回答总数 undefined 未回答率 undefined
产品质量	单选	本产品质量如何?	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%
服务态度	单选	服务态度	已回答总数 0 回答率 0% 未回答总数 1 未回答率 100%

步骤2 根据查询条件，单击“查询”，查询问卷答卷详情。

步骤3 单击 ，支持查询问题选项答题详情。

----结束

2.15 管理智能实训

智能实训任务是通过已发布的智能IVR流程对座席定期进行任务培训考试，检查座席业务技能情况。

2.15.1 管理实训任务

租户管理员配置智能实训任务，座席根据需求自行选择参与实训任务培训。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“业务培训 > 实训任务管理”，进入实训任务管理页面。

步骤2 单击“新建”，进入新增实训任务配置页面。

步骤3 配置实训任务基本信息。

图 2-383 基本信息

图 2-383 展示了“基本信息”配置页面。页面顶部有进度条，当前步骤为“基本信息”。下方包含多个输入框和选择框，用于配置任务名称、主叫号码、任务开始/结束时间、实训问卷、问卷作答最大次数、任务号码、IVR流程、优先级和任务描述。底部有一个“下一步”按钮。

- 问卷作答最大次数：输入正整数，取值范围1-100。不填写数值的情况下默认该问卷答卷次数不受限制。
- 实训问卷：选择已发布的智能实训类型的问卷。
- IVR流程：选择已发布的智能IVR流程。

步骤4 单击“下一步”，进入对象管理页面。

图 2-384 对象管理

图 2-384 展示了“对象管理”配置页面。页面顶部有进度条，当前步骤为“对象管理”。下方包含搜索框、查询按钮、重置按钮、删除按钮和添加按钮。下方是一个表格，用于管理对象，表格中显示“无数据”。底部有“上一步”和“下一步”按钮。

单击“添加”，选择需要参与实训任务的座席账号。

步骤5 单击“下一步”，进入外呼时间配置页面。

图 2-385 外呼时间

图 2-385 展示了“外呼时间”配置页面。页面顶部有进度条，当前步骤为“外呼时间”。下方包含“外呼时间设置”和“特殊日期外呼时间设置”两个部分。每个部分都有一个表格，用于配置外呼时间段。表格中显示了开始时间、结束时间和操作按钮。底部有“上一步”和“下一步”按钮。

说明

外呼时间设置必须配置一个外呼时间段的值。

步骤6 单击“下一步”，进入外呼策略配置页面。

图 2-386 外呼策略



步骤7 单击“保存”，外呼任务配置完成。

步骤8 返回任务管理页面，选择配置的实训任务，单击“启动”，启动实训任务。

----结束

后续操作

实训任务支持以下操作：

- 单击“暂停”，支持停止执行实训任务。
- 单击“编辑”，支持修改实训任务内容全部信息。
- 单击“任务结果”，支持查看当前任务的呼叫结果列表。

图 2-387 任务结果



实训任务结果支持导出查看，单击“导出”执行创建导出任务。单击“查看导出结果”，选择“结果”为“导出成功”的导出任务，单击“下载”，把实训任务结果数据导出到本地。

📖 说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 单击“关联问卷”，支持查看相关问卷详情。

图 2-388 关联问卷

停用 新版本 测试问卷 问卷列表

问卷编号: 16552611941929204141 | 问卷名称: 实训test | 问卷类型: 实训 | 问卷版本: v1

关键字: | 所属组织: 默认组织 | 问卷动态类型: 智能实训 | 问卷发布类型: 非页面

问卷位置: 当前本 | 问卷状态: 发布 | 修改人: guojm111 | 修改时间: 2022-06-15

描述: 请在此处填写问卷的说明文字

取消 保存

- 单击“结果分析”，支持查看问卷题目答题详情。

图 2-389 结果分析

任务详情

任务标识: 1836013922 | 任务名称: 实训任务01 | 样本总量: 1 | 已完成样本量: 1

剩余量: 0 | 完成率: 100%


答卷统计详情

问卷编号: 1263105677914936322 | 问卷名称: 实训test | 问题数量: 4 | 问卷总分: 100

答卷总数: 5 | 平均分: 44.40 | 错题平均得分: 34.40 | 操作平均得分: 10.00

问题得分明细

标题	问题类型	内容	分值	答题次数	满分次数	平均分	错题平均得分	操作平均得分	平均耗时
问题01	选择题	问题内容01b8ab3ba	20	4	2	12.88	12.88	0.00	30.00
T2	选择题	222222222	20	3	2	16.67	16.67	0.00	40.00
WENT103	选择题+操作	WENT103 XXXXXXXXXX	40	2	1	35.00	20.00	15.00	60.00
T4	选择题+操作	T44444444444444444444	20	3	2	16.64	10.17	6.67	20.00

- 单击 ，支持实训任务的基本信息、任务对象、任务时间、任务策略进行单项修改。

2.16 配置知识库

此章节介绍知识库相关配置，租户管理员配置知识，以供座席使用参考。

2.16.1 配置栏目

栏目类似于文件夹，用于挂接知识文件，根栏目下只能挂接栏目，其他栏目下可挂接子栏目或者知识。

前提条件

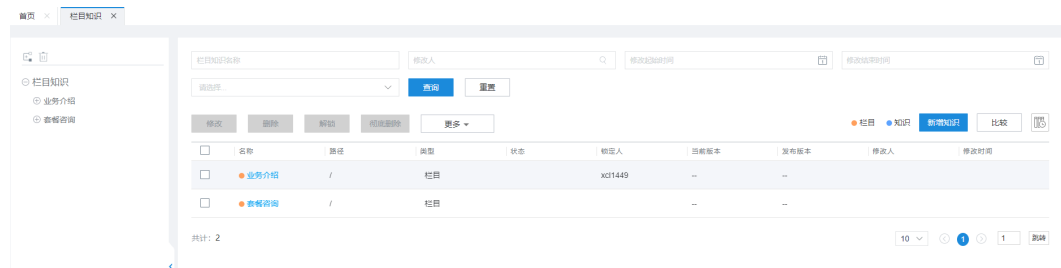
已配置栏目涉及到扩展属性，可以参考[4管理扩展属性](#)。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“知识库 > 知识栏目”。

步骤2 单击“栏目知识”，查看栏目分类。

图 2-390 栏目知识



左侧：栏目树，展示知识采编人员已经创建的栏目树。

右上侧：栏目知识查询条件，用于知识采编人员根据条件过滤查询栏目知识信息。

右下侧：展示查询的结果，可以选中查询结果，点击上面的按钮对选择的记录进行操作。

步骤3 单击 ，进入 **图 新增正常栏目** 基本界面。

图 2-391 新增正常栏目

新增栏目

* 栏目名称
业务知识栏目

栏目路径
/

维护群组
业务群组

预览群组
管理群组, 业务群组

* 栏目类型
 正常栏目 历史栏目

* 是否展示
 是 否

* 有效期开始时间
2023-05-18 14:56:44

* 有效期结束时间
2024-05-18 14:56:47

* 过期处理方式
 标识 删除 转移至历史栏目

* 业务有效期开始时间
2023-05-19 14:56:54

* 业务有效期结束时间
2024-05-17 14:56:58

* 业务状态
 普通 热点 新业务 更新业务 过期

扩展信息

* 栏目下知识是否需要审核发布
 是 否

* 是否继承父栏目属性
 是 否

扩展属性 选择属性

表 2-105 新增栏目界面元素

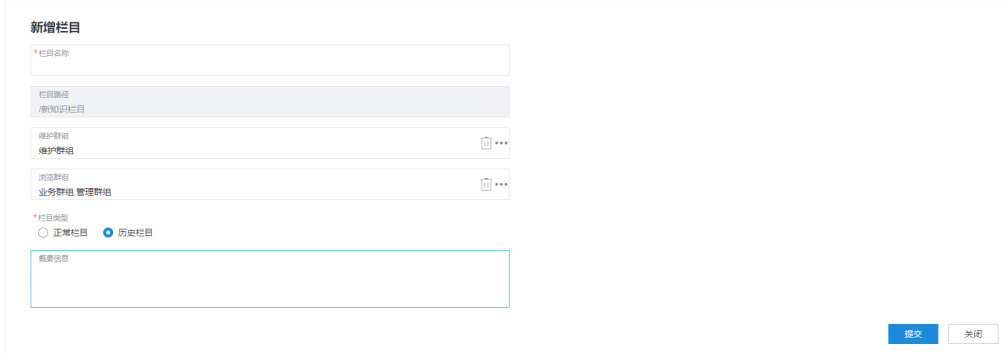
元素/组件名称	元素/组件描述
栏目名称	必填，长度不超过80个字符

元素/组件名称	元素/组件描述
栏目路径	当前新增/修改栏目所属路径
维护群组	选择当前栏目支持可维护人员所在群组。
浏览群组	选择当前栏目支持可浏览人员所在群组。
栏目类型	栏目的类型，取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 正常栏目● 历史栏目
是否展示	栏目或者知识发布后是否在知识主页展示，取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 是● 否
有效期开始时间/ 有效期结束时间	必填。
过期处理方式	选择过期栏目的处理方式，取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 标识：过期后，修改栏目状态为过期，栏目或知识名称上自动追加[过期]● 删除：将栏目或知识删除到回收站。（遵循栏目和知识/子栏目同时删除时，只将父栏目放入回收站的逻辑规则）● 转移至历史栏目：将栏目或知识移至指定的栏目下
业务有效期开始时间	必填。
业务有效期结束时间	必填。
业务状态	栏目的业务状态，取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 普通● 热点● 新业务● 更新业务● 过期
概要信息	长度不超过256个字符。
栏目下知识是否需要审核发布	栏目下新增知识时是否需要审核发布
是否继承父栏目属性	当前栏目是否继承父栏目属性。
扩展属性	展示当前栏目的属性信息。
选择属性	选择扩展属性，属性范围为 2.16.4 管理扩展属性 中已配置并启用的属性。

步骤4 按照页面要求配置栏目信息。

- 栏目类型：新增栏目类型为“正常栏目”，需要配置栏目属性，最终配置的栏目在知识主页菜单栏展示，新增栏目类型为“历史栏目”，请参考图 [新增历史栏目配置](#)，历史栏目在知识主页不展示。

图 2-392 新增历史栏目



- 业务状态：用于设置栏目知识的业务状态，存储数据使用。
- 是否继承父栏目属性：新增栏目时，是否继承父栏目属性，如果父栏目有扩展属性，并且这里选择“是”，则自动将父栏目具有的扩展属性填入进来。

步骤5 核对信息无误后，单击“提交”，知识栏目新增完成。

步骤6 (可选)如果您的栏目设置的不合适，可在左侧“栏目知识”中，选中需要修改栏目的上级栏目，然后在右侧管理界面中，勾选需要配置的栏目，选择“修改”、“删除”等其他操作进行栏目更新配置。

----结束

2.16.2 采编知识

租户管理员在知识栏目配置完成后，配置知识采编，设置知识种类，完善知识内容。

前提条件

租户开通了知识库的特性功能，操作员具有“知识库 > 栏目知识”的菜单权限，当前租户下已经存在配置完成的栏目，配置知识涉及到扩展属性，请参考[4管理扩展属性](#)。

2.16.2.1 采编普通知识

介绍普通类型知识如何配置内容。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“知识库 > 知识 > 栏目”。

步骤2 单击“新增知识”，进入知识采编页面。

图 2-393 知识基本信息

知识基本信息

知识内容

知识扩展信息

* 知识名称
业务概述

* 知识路径
浏览群组
业务群组

* 知识类型
 普通知识 问答知识

* 是否展示
 是 否

* 有效期开始时间
2023-05-19 14:53:23

* 有效期结束时间
2023-06-18 14:54:02

* 过期处理方式
 标识 删除 转移到历史栏目

* 业务有效期开始时间
2023-05-19 14:53:33

* 业务有效期结束时间
2023-06-18 14:53:39

* 业务状态
 普通 热点 新业务 贵新业务 过期

基本信息

关键字
多个关键字用英文分隔


关联知识

* 发布方式
 直接发布 审核发布

* 是否更新索引
 是 否

附件

步骤3 按照页面要求配置普通知识基本信息，其中“知识类型”选择普通知识。

- 浏览群组：选择当前知识支持可浏览人员所在群组。
- 业务状态：用于设置栏目知识的业务状态，存储数据使用。
- 是否更新索引：知识发布后是否同步该知识到搜索引擎，选择“是”，则在知识发布后，同步知识信息到VSearch搜索引擎，选择“否”，发布后不同步。
- (可选)附件：在弹出的“上传附件”页面，单击“”上传需要的附件内容，确认附件信息无误后，单击“上传”关闭界面，也可以单击“关闭”取消附件上传。

说明

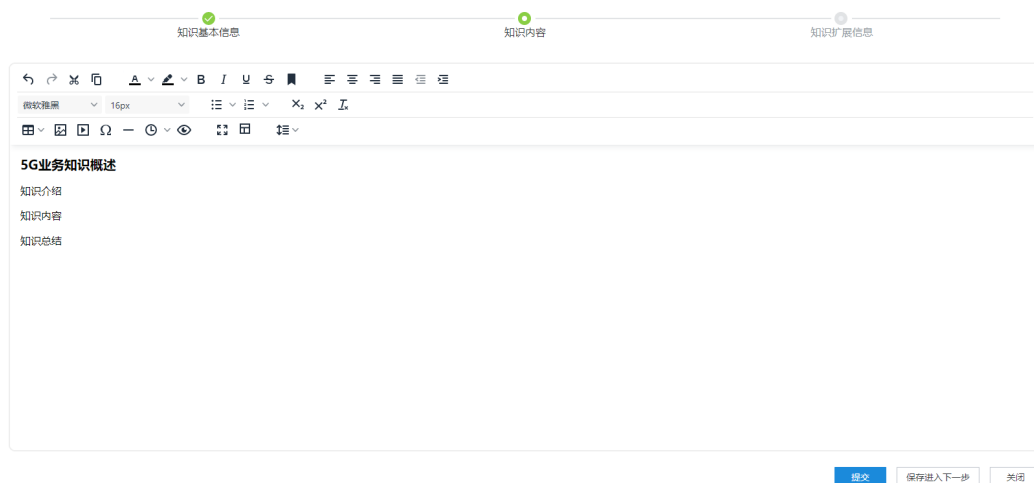
附件只支持以下格式：doc、docx、ppt、pptx、xls、xlsx、pdf、png、jpg、gif，附件大小不能超过10M。


步骤4 核对知识信息无误后，单击“保存进入下一步”。

步骤5 在弹出的操作成功提示界面，单击“确认”关闭当前窗口，进入知识内容配置界面。

步骤6 输入知识内容，可在工具栏中配置内容格式，请参考图 [普通知识内容](#)。

图 2-394 普通知识内容






-  : 插入/编辑多媒体。不支持本地视频上传。
 - 普通：配置多媒体信息地址，设置宽高。多媒体信息地址为可以下载的媒体资源地址。



- 内嵌：配置多媒体内嵌代码。
- 高级：配置多媒体代替地址和封面(图片地址)。多媒体代替地址为可以下载的媒体资源地址，封面使用可预览图片的地址。



-  : 插入特殊符号，包含货币、文字、引用、数学、拉丁语扩充、符号、箭头类型的符号，以供使用。
-  : 预览，可以在编辑知识内容过程中，提前预览该知识在知识主页中的展示效果。
-  : 内容模板，引用已发布的内容模板。

说明

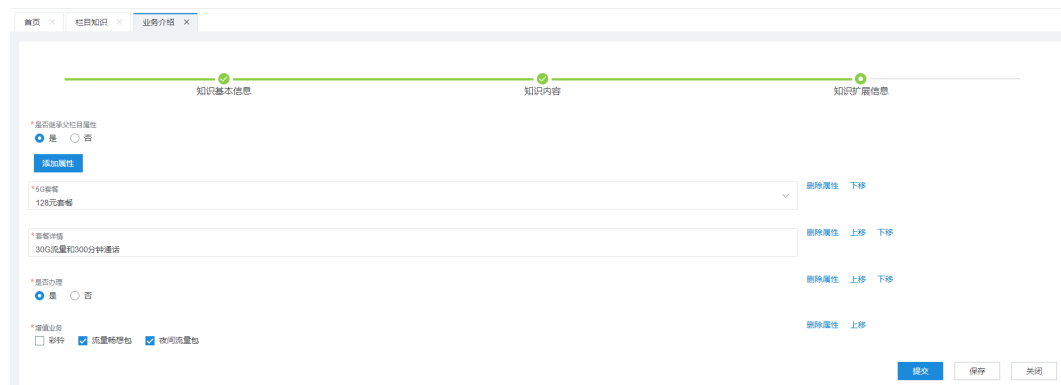
- 使用内容模板后，自主编辑的内容会被覆盖，请谨慎操作。
- 使用内容模板后，展示内容模板相关的编辑规范。编辑规范窗口支持移动和收起操作，不支持关闭编辑规则窗口。



步骤7 确认输入信息内容无误后，单击“保存进入下一步”。

步骤8 在弹出的操作成功提示界面，单击“确认”关闭当前窗口，进入知识扩展信息界面。

图 2-395 知识扩展信息



步骤9 配置知识扩展信息。

- 添加属性：在弹出的“扩展属性”页面选择扩展信息，单击“保存”选择扩展信息，也可以单击“关闭”取消扩展属性选择，已选择的扩展属性，可以单击“删除属性”，删除不需要的扩展属性，也可以单击“上移”、“下移”，选择属性展示位置。

步骤10 核对信息无误后，单击“提交”，普通知识采编完成。

---结束

2.16.2.2 采编问答知识

介绍问答类型知识如何配置内容。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“知识库 > 知识栏目”。

步骤2 单击“新增知识”，进入知识采编页面。

步骤3 配置问答知识基本信息，其中“知识类型”选择“问答知识”。

步骤4 配置规则与普通知识相似，请参考[采编普通知识](#)。

步骤5 单击“保存”，保存知识基本信息，进入知识内容配置界面。

图 2-396 问答知识内容

步骤6 配置问答知识，单击“保存进入下一步”。

步骤7 操作成功提示界面，单击“确认”，进入知识扩展信息界面。

图 2-397 知识扩展属性

步骤8 配置知识扩展信息。

- 添加属性：在弹出的“扩展属性”页面选择扩展信息，单击“保存”选择扩展信息，也可以单击“关闭”取消扩展属性选择，已选择的扩展属性，可以单击“删除属性”，删除不需要的扩展属性，也可以单击“上移”、“下移”，选择属性展示位置。

步骤9 核对所有信息无误后，单击“提交”，问答知识采编完成。

----结束

说明

修改知识类似新增知识，在栏目知识页面选中一个知识后，再点击修改按钮，打开知识界面，如上操作步骤4-9操作即可，其中知识类型不可修改，其他知识基本信息可以修改。

2.16.3 审核知识

配置完成的知识内容，需要相关人员审核的知识会通过词节内容，指导操作员审批操作知识。

前提条件

租间开通了知识库的特性功能，操作员具有“知识审核”的菜单权限，当前用户存在待审核的任务。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“知识库 > 知识审核”。

步骤2 默认展示所有待审核的知识，您可以根据条件选择知识名称、提交人、任务起始时间、任务截止时间查询知识，也可以直接选择展示的知识进行审核。

图 2-398 知识审核



步骤3 单击“知识名称”，进入审核界面，输入审核备注，单击“通过”或者“驳回”，确认审核结果。

步骤4 批量勾选待审核的知识，单击“批量审核通过”或者“批量审核驳回”。

步骤5 确认界面中，输入审核原因，单击“确认”，完成知识审核。

----结束

2.16.4 管理扩展属性

知识采编人员登录AICC系统后，在进行新增栏目或者知识采编前，可以在知识扩展属性界面进行属性的定义，然后在“栏目知识”管理界面新增或者修改栏目知识时，给不同的栏目知识关联不同的扩展属性。

前提条件

租间开通了知识库的特性功能，操作员具有“知识扩展属性管理”的菜单权限。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 知识库管理 > 知识扩展属性”。

- 步骤2** 单击“新增”，进入新增扩展属性界面。
- 步骤3** 配置扩展属性，单击“保存”，扩展属性配置完成。
- 步骤4** 新增的扩展属性，状态为“草稿”，选择输入方式为“下拉列表”的扩展属性，单击“详情”，进行扩展属性详情配置。

图 2-399 扩展属性详情

扩展属性详情✕

属性标题 增值业务	输入方式 下拉列表
--------------	--------------

新增

字典值	操作
彩铃	删除 下移
流量畅享包	删除 上移 下移
夜间流量包	删除 上移

取消保存

- 步骤5** 配置属性字典值，单击“保存”，扩展属性详情配置完成。
- 步骤6** 选择配置完成的扩展属性，单击“启用”，扩展属性配置完成。

说明

启用成功的扩展属性只能停用，不可以删除和修改属性详情，停用的扩展属性可以重新启用。

----结束

后续操作

- 输入方式：“单选框”、“复选框”，重复操作**步骤 4**配置扩展属性详情。
- 输入方式：文本输入，单击“启用”即可。

2.16.5 管理咨询表

咨询表，即存放用以支持业务咨询信息的表。座席处理业务时支持查询咨询表内容帮助解决业务需求。

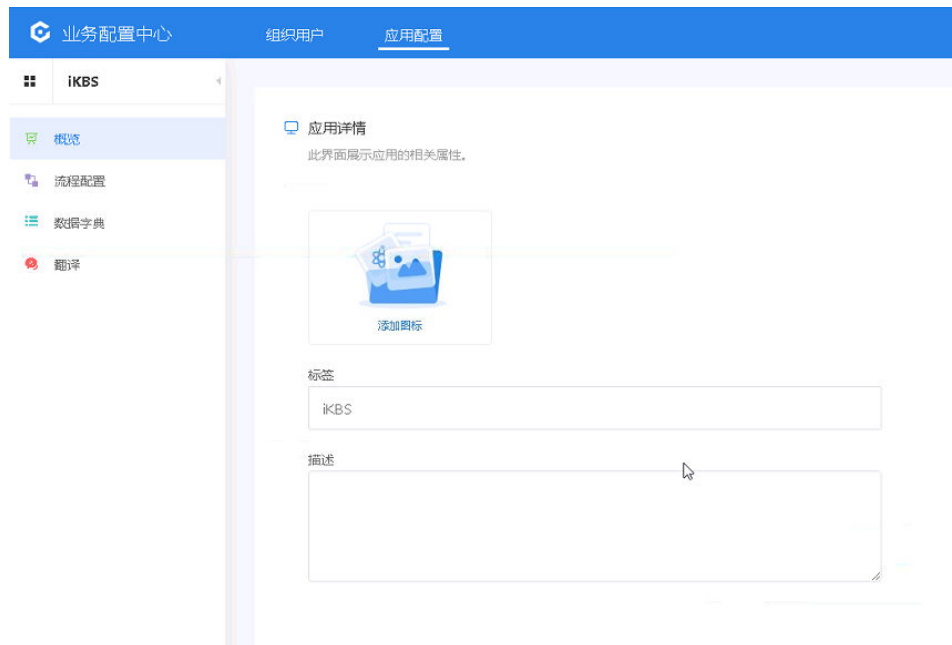
2.16.5.1 管理咨询表模板

租户管理员支持创建咨询表模板，用于咨询表创建管理。

前提条件

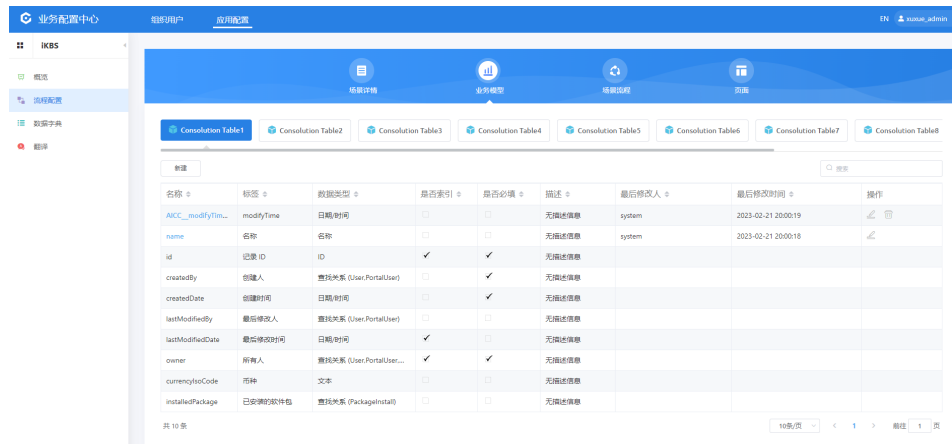
- 系统已完成集成APPCube功能调测。
- 自定义咨询表字段值。
 - a. 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 知识库管理 > 咨询表模板”。
 - b. 单击“配置”，进入APPCube侧进行咨询表配置。

图 2-400 业务配置中心



- c. 选择“流程配置 > 业务模型”，进入咨询表列表界面。

图 2-401 业务模型界面



- d. 咨询表为预置表，默认存在两个字段。选择需要新增字段的咨询表，单击“新建”，配置新增字段值。
- e. 根据页面提示选择字段类型、配置字段详情。其中字段名称会根据标签内容自动填充，也支持修改。
- f. 单击“下一步”，保存新增字段值。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 知识库管理 > 咨询表模板”，打开咨询表模板管理界面。

图 2-402 咨询表模板列表



咨询表支持自定义字段，单击“配置”进行咨询表字段设置，具体可参考[前提条件](#)。

步骤2 单击“新增”，打开新增模板页面，配置咨询表模板。

图 2-403 新增咨询表模板

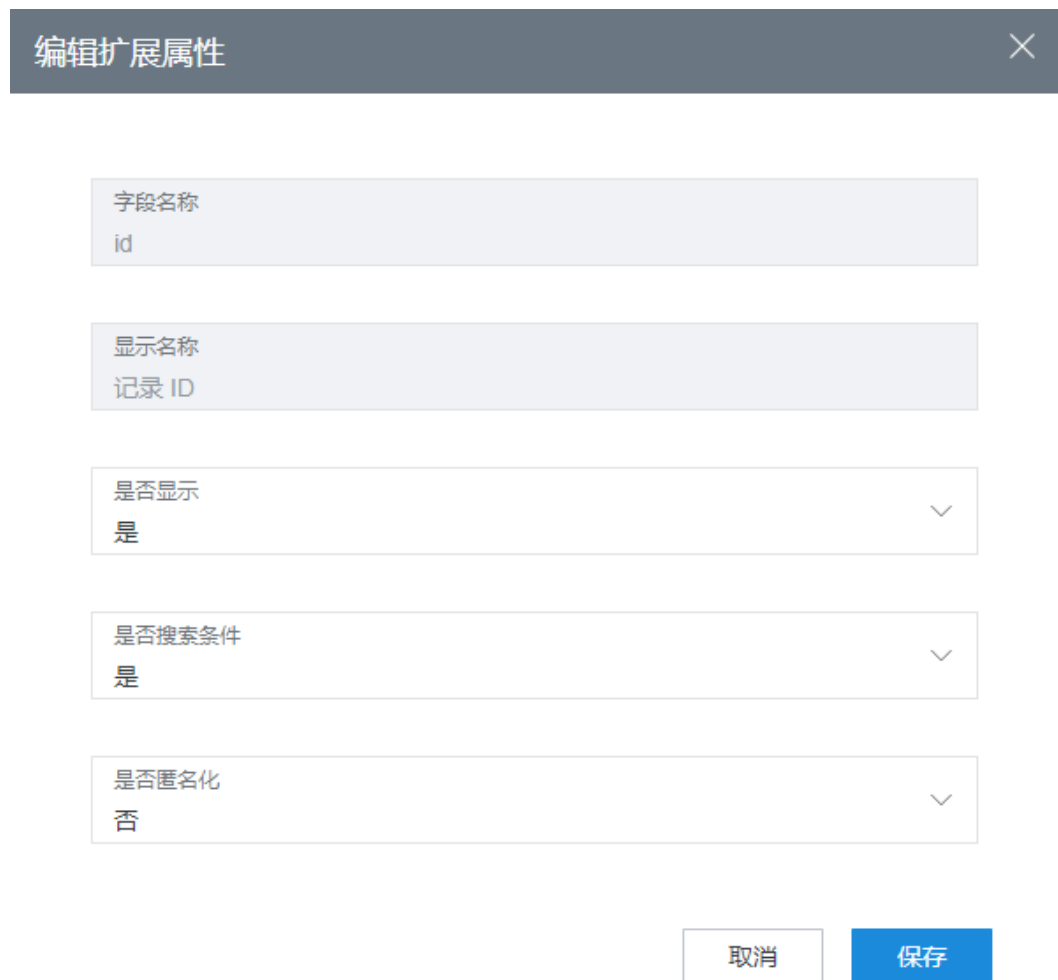


- “模板名称”：必填，咨询表模板的名称。

- “对应咨询表”：必填选择需要的咨询表。
- “模板状态”：必填，咨询表模板的所属状态。取值范围：
 - 草稿：每个咨询表支持创建多个草稿状态的咨询表模板。
 - 启用：每个咨询表只支持创建一个启用状态的咨询表模板。
- 模板描述：咨询表模板的描述说明。
- 对应咨询表字段列表：选择对应咨询表后自动生成。

步骤3 选择一个字段，单击“修改”，打开编辑扩展属性界面，配置咨询表字段扩展属性。

图 2-404 编辑扩展属性



编辑扩展属性

字段名称
id

显示名称
记录 ID

是否显示
是

是否搜索条件
是

是否匿名化
否

取消 保存

- 字段名称：只读。
- 显示名称：只读。
- 是否显示：咨询表字段列表展示时，是否展示该字段内容。
- 是否搜索条件：咨询表字段列表展示时，是否作为查询条件展示。
- 是否匿名化：咨询表字段列表展示时，是否选择匿名化展示。涉及个人数据和敏感数据的字段请选择匿名化展示。

步骤4 单击“保存”，配置扩展属性完成，返回新增模板页面。

步骤5 （可选）咨询表字段支持修改展示位置，选择字段，单击“上移”、“下移”更新字段展示位置。

步骤6 单击“保存”，完成咨询表模板创建。

----结束

后续操作

选择已创建的咨询表模板，支持以下操作：

- 单击“删除”，可批量删除咨询表模板。
- 单击“修改”，可修改除对应咨询表外的其他模板配置内容，模板状态支持更新为废弃状态。

2.16.5.2 管理咨询表数据

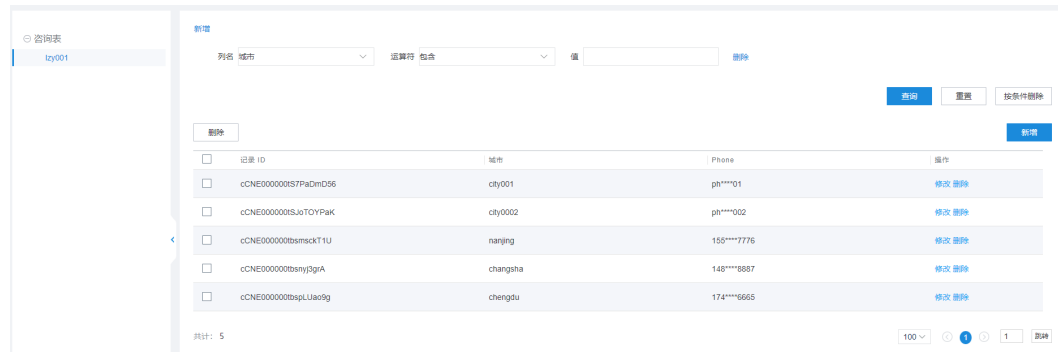
租户管理员支持配置咨询表数据内容。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 知识库管理 > 咨询表管理”，进入咨询表管理页面。

- 左侧展示启用状态的咨询表模板列表。
- 右侧展示咨询表数据内容。默认展示100条数据。

图 2-405 咨询表管理






步骤2 选择需要配置的咨询表模板，右侧单击 **新增**，进入新增咨询表数据页面。

步骤3 输入咨询表对应字段数据值，单击“保存”，完成咨询表数据配置。

图 2-406 新增咨询表数据

---结束

后续操作

- 按条件管理咨询表数据：
 - 单击 ，增加查询条件，最多支持新增10条查询条件。
 - 选择查询条件，单击 ，支持删除查询条件。
 - 配置查询条件，单击“按条件删除”，支持按特定条件删除字段数据值。
 - 配置查询条件，单击“查询”，支持按条件查询字段数据值。
 - 单击“重置”，支持一键清空条件内容。
- 选择已配置的数据值，单击 ，支持批量删除。
- 已配置的数据值：
 - 单击“删除”，支持逐条删除字段数据值。
 - 单击“修改”，支持更新字段数据值内容。

2.16.6 管理内容模板

内容模板用于知识采编时引用，包括知识内容和编辑规范。

操作步骤

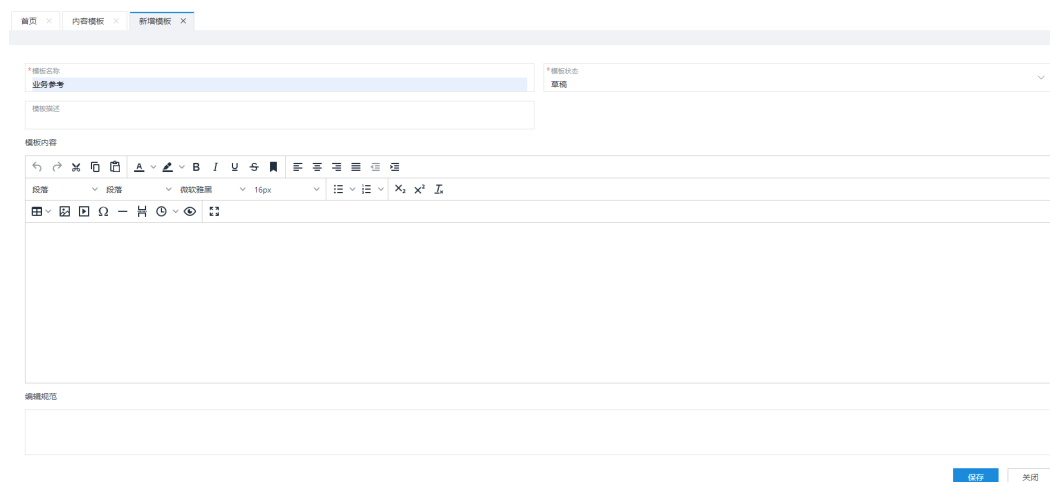
- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 知识库管理 > 内容模板”，进入内容模板管理界面。

图 2-407 内容模板管理



步骤2 单击“新增”，进入新增模板界面，配置模板信息。

图 2-408 新增内容模板



步骤3 单击保存，内容模板新增成功。

----结束

后续操作

内容模板支持导入导出，每次支持最多10条模板内容操作。

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 知识库管理 > 内容模板”，进入内容模板管理界面。

步骤2 单击“导入”，进入文件选择界面。

图 2-409 导入模板

导入模板

* 文件名

提示: 重复上传相同文件, 更改文件名或切换文件上传
1. 只能上传.xlsx文件; 2. 文件最大支持20M; 3. 最多只能导入10条数据

* 导入方式
 同名覆盖 直接新建

[下载导入模板](#)

步骤3 选择模板数据文件, 单击“确定”, 上传文件。

📖 说明

导入前可先下载导入模板文件, 按照规定格式编辑模板内容, 然后上传文件。

----结束

2.16.7 管理回收站

在“栏目知识”菜单删除的栏目或知识会进入回收站, 知识采编人员可以对回收站中的记录进行删除、恢复、清空操作。

前提条件

租间开通了知识库的特性功能, 操作员具有“回收站”的菜单权限, 回收站中有被删除的栏目知识记录。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云, 选择“知识库 > 回收站”。

步骤2 在查询结果中选中要恢复的记录, 单击“恢复”。

图 2-410 回收站基本信息

栏目知识名称 栏目知识类型 删除起始时间 删除结束时间

回收站

<input type="checkbox"/>	名称	路径	类型	操作员	删除时间
<input checked="" type="checkbox"/>	4G简介	/业务介绍	普通知识	xc1449	2021-06-03 14:28:36

步骤3 在弹出的确认框中，单击“是”，确认恢复已删除的知识。

📖 说明

删除操作与恢复操作步骤一样，只有操作结果不同，删除操作是将选中的记录以及对应的栏目知识都从数据库中删除掉。清空回收站操作不用进行任何选择，直接单击“清空回收站”，确认清空即可。

---结束

2.17 配置公共资源

2.17.1 修改策略信息

租户管理员可直接修改租间中的座席呼叫策略，无需再联系运维人员，修改的策略信息包括：呼叫分配方式、休息排队策略、座席久不应答呼叫是否释放、座席久不应答呼叫是否示忙。

前提条件

无

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 租户基本信息”，进入租间基本信息页签。

步骤2 在“策略信息”中，单击“编辑”，进入编辑模式。

图 2-411 修改策略信息界面

The screenshot shows a configuration interface with the title '策略信息' and buttons for '保存' and '取消'. It contains four dropdown menus:

- 策略分配方式: 技能最佳分配
- 休息排队策略: 先申请者优先休息
- 座席久不应答呼叫是否释放: 否
- 座席久不应答呼叫是否示忙: 是

步骤3 根据表2-106，修改策略信息。

表 2-106 策略信息参数说明

参数名称	参数说明	取值范围
呼叫分配方式	选择呼叫分配方式	<ul style="list-style-type: none">最佳分配平均分配技能多者优先分配 缺省值：最佳分配 参数说明请参见：表 2-107

参数名称	参数说明	取值范围
休息排队策略	选择休息排队策略	<ul style="list-style-type: none"> 先申请者优先休息：当有休息名额时，系统将根据“谁先申请休息谁优先休息”的原则，判断当前哪位业务代表休息。 当天休息时间比例少者优先休息：当有休息名额时，系统将根据“当天休息时间比例少者优先休息”的原则，判断当前哪位业务代表休息。 当天休息时间比例=(当天历史签入周期的休息时长+当前签入周期的休息时长)/(当天历史签入周期的签入时长+当前签入周期的签入时长) 缺省值：先申请者优先休息
座席久不应答呼叫是否释放	选择座席久不应答呼叫是否释放	<ul style="list-style-type: none"> 否 是 缺省值：否
座席久不应答呼叫是否示忙	选择座席久不应答呼叫是否示忙	<ul style="list-style-type: none"> 否 是 缺省值：是

表 2-107 呼叫分配方式说明

呼叫分配方式	如何理解	场景举例	如何处理
最佳分配	采用此方式时，呼叫优先被分配给满足呼叫技能需求且技能最少的业务代表。 当有多个满足要求的业务代表时，系统随机地将呼叫分配给一个业务代表处理。	某虚拟呼叫中心在某时刻，有下列三个空闲业务代表： <ul style="list-style-type: none"> 业务代表A：拥有技能1、技能2 业务代表B：拥有技能1 业务代表C：拥有技能1、技能2、技能3 	技能队列1中最先被服务的呼叫优先分配给业务代表B。

呼叫分配方式	如何理解	场景举例	如何处理
平均分配	采用此方式时，系统根据业务代表空闲程度轮流地将呼叫分配给空闲时间最长的业务代表处理。		技能队列1中最先被服务的呼叫分配给空闲时间最长的业务代表。
技能多者优先分配	采用此方式时，呼叫优先被分配给满足呼叫技能需求且技能最多的业务代表。 当有多个满足要求的业务代表时，系统随机地将呼叫分配给一个业务代表处理。		技能队列1中最先被服务的呼叫优先分配给业务代表C。

步骤4 单击“保存”，完成配置。

----结束

2.17.2 查看对接参数

对接参数即本租间的AK/SK鉴权信息，当租户通过API接口管理平台调用客户服务云时，可以使用AK/SK来获取Token。

前提条件

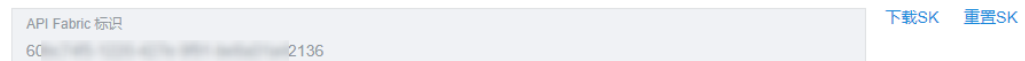
已联系运营人员获取了对接参数。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 租户基本信息”，进入租间基本信息页签。

步骤2 选择“对接参数”项，查看API Fabric标识。

对接参数



步骤3 (可选)单击“下载SK”，可下载SK至本地。单击“重置SK”，输入当前用户密码后，可重置SK。

📖 说明

- SK信息只能下载一次，若超过一次则提示用户重置SK。
- 重置SK，输入当前用户密码错误三次则会锁定当前用户10分钟，请10分钟后重试重置SK。

----结束

后续操作

单击下载SK，可下载SK至本地。

单击重置SK，输入当前用户密码后，可重置SK。

说明

- SK信息只能下载一次，若超过一次则提示用户重置SK。
- 重置SK，输入当前用户密码错误三次则会锁定当前用户10分钟，请10分钟后重试重置SK。

2.17.3 配置参数

租户管理员可以对租户参数进行配置，以控制系统的运行方式和系统的功能规则。参数的详细说明可参考“描述”栏中的内容理解。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置”，打开参数管理页面。

图 2-412 参数配置



表 2-108 租户参数说明

参数名称		描述
统一公共配置	公共类	是否启用页面水印
		是否启用页面水印。
	用户号码匿名化规则	用户号码匿名化规则。可选：中间4位匿名化；只保留后4位。
	页面水印字符	页面水印字符。

参数名称		描述
		<p>是否启用文件水印</p> <p>是否启用文件水印。 水印展示包括以下几个导出文件：</p> <ul style="list-style-type: none"> 外呼结果导出文件、通话记录导出文件支持展示水印。 接触记录导出文件支持展示水印。 录音质检导出文件支持展示水印。
		<p>文件水印字符</p> <p>文件水印具体展示内容。</p>
接续管理	呼叫控制	<p>座席电话显示号码策略</p> <p>座席电话来电显示号码策略。可选：显示系统主叫；显示客户号码。</p>
		<p>质检员是否接听来话</p> <p>质检员是否接听来话。可选：不接听来话；接听来话。</p>
		<p>Web是否集成控制OpenEye软电话</p> <p>Web是否集成控制OpenEye软电话。可选：否；是。 实现该功能，租户本地需要安装OpenEye。</p>
		<p>座席应答方式</p> <p>座席应答方式。可选：座席自配置；统一自动接听；统一手动接听。</p>
		<p>座席手动拒接后呼叫处理</p> <p>座席手动拒接后呼叫处理。可选：呼叫回原队列、座席示忙；呼叫释放、座席空闲。</p>
		<p>Web集成OpenEye视频画面配置</p> <p>Web集成OpenEye视频画面配置，Web开启集成控制OpenEye软电话才有效。配置值如括号中的内容(0,0,800,380, PiP, Fit)。(0,0)标识视频位置X坐标和Y坐标，屏幕左上角为坐标原点；(800,380)标识窗口宽度和高度；PiP标识视频画面排列配置，可选PiP：画中画，SbS：并列；Fit标识视频画面展示模式，可选Fit：视频原比例适配窗口两边留黑，Cut：视频原比例充满窗口裁剪画面。</p>
		<p>视频录制模式</p> <p>视频录制模式。可选：三方画面等大；客户画面最大；座席画面最大；第三方画面最大</p>
	座席状态	<p>通话结束后座席状态</p> <p>通话结束后座席自动进入的状态。可选：空闲态；整理态。</p>
		<p>签入后的座席状态</p> <p>签入后座席自动进入的状态。可选：空闲态；整理态；示忙态。</p>
		<p>座席休息超时是否强制结束休息</p> <p>座席休息超时是否强制结束休息。可选：否；是</p>

参数名称		描述	
		座席休息超时给主管发送站内信模板	座席休息超时给主管发送站内信模板，请配置为站内信通知模板ID。若未配置，座席休息超时将不发送站内信通知给主管
		座席签入技能方式	座席签入技能方式。修改参数后刷新页面使配置生效。 说明 <ul style="list-style-type: none"> 若租户级参数“座席签入技能方式”值为“座席自配置”，取决于座席级参数“座席签入技能方式”值。 若租户级参数“座席签入技能方式”值为“统一自动”或“统一指定”，则直接取决于此参数值。
	日志跟踪	需要输出日志的座席工号	需要输出日志的座席工号，以逗号分隔，如101, 102, 103。
		座席输出日志的级别	座席接续操作输出日志的级别。
	接触记录	允许查询接触记录的时间跨度	允许查询接触记录的时间跨度，默认为7天。
座席工作台	随路数据是否展示	随路数据是否展示。可选：不展示；展示。	
服务渠道配置	公共类型	是否开启系统默认欢迎语（除邮件渠道外）	是否开启系统默认欢迎语（除邮件渠道外）。
		座席并发处理多媒体会话数	座席并发处理多媒体会话数。
		第三方接口调用失败率统计周期	默认值为5，范围为1-30，单位为分钟，调用第三方接口统计一定时间内失败率。
		第三方接口调用失败率告警阈值	默认值为20%，范围为1%-100%。调用第三方接口失败率达到配置阈值（%）时告警。
		客户访问资源的URL有效时长	默认值为3，范围为0-7，单位为天，客户访问资源的URL有效时长。
		多媒体是否开启新特殊名单	多媒体是否使用新特殊名单功能。可选：否；是。

参数名称		描述
	社交媒体审批人账号	无缺省值 输入社交媒体审批人账号值，不配置则不审核。 说明 审批人账号只能配置为当前租户下的员工账号，并且要为该员工增加企业账号运营的菜单权限。
	社交媒体视频上传大小限制	单位MB，默认值为200，最大可配500。
	社交媒体图片上传大小限制	单位MB，默认值为1，最大可配4。
	运营人员消息分配阈值	运营人员已有未处理消息条数大于阈值不分配，默认值为5，最大可配20。
	运营人员单次消息分配条数	单次分配给运营人员的消息条数，默认值为10，最大可配20。
Web渠道	Web渠道接收的位置消息使用的地图类型	Web渠道接收到的位置消息，在Web客户端和座席工作台展示时使用的地图类型
邮件渠道	邮件发送正文的最大字节数	默认值为2，范围为1-10，单位为MB，邮件发送正文的最大字节数。
	邮件抄送人最大个数	默认值为20，范围为0-50，在总长度不超过4096个字符的前提下邮件抄送人个数。
	邮件密送人最大个数	默认值为20，范围为0-50，在总长度不超过4096个字符的前提下邮件密送人个数。
	邮件转发人最大个数	默认值为20，范围为1-50，在总长度不超过4096个字符的前提下邮件转发人个数。
	邮件草稿每个座席最大个数	默认值为20，范围为1-50，允许每个座席新增的邮件草稿最大个数。
	邮件渠道内嵌图片最大大小	默认值为300，范围为0-1024，单位为K，邮件座席编辑回复邮件时内嵌图片的大小。
	邮件渠道内嵌图片最大个数	默认值为10，范围为0-20，邮件座席编辑回复邮件时内嵌图片的最大个数。
Whatsapp渠道	Whatsapp渠道接收的位置消息使用的地图类型	Whatsapp渠道接收到的位置消息，在座席工作台展示时使用的地图类型。

参数名称		描述	
		Whatsapp Webhook密码认证有效期	默认值为90，范围为7-365，单位为天，Whatsapp渠道对接Infobip时，用于认证接收到的请求时使用的webhook密码有效期。
	Line渠道	Line渠道接收的位置消息使用的地图类型	Line渠道接收到的位置消息，在Line客户端和座席工作台展示时使用的地图类型。
		生成访问Line的accessToken的有效期	默认值为30，范围为1-30，单位为天，生成访问Line的accessToken的有效期。
	微信渠道	微信渠道接收的位置消息使用的地图类型	微信渠道接收到的位置消息，在微信客户端和座席工作台展示时使用的地图类型。
	5G渠道	5G渠道接收的位置消息使用的地图类型	5G渠道接收到的位置消息，在座席工作台展示时使用的地图类型。
智能外呼	公共类	记录外呼接口调用日志	是否记录外呼接口调用日志，若记录，默认存放1个月调用记录，最大存放3个月
	管理配置	外呼结果推送目标地址	向第三方推送外呼结果时，第三方提供的接收地址。
	呼叫配置	人工外呼自动呼出开关	人工外呼是否启用自动呼出能力。
		人工外呼自动呼出时限	人工外呼时，座席空闲多少秒即执行自动呼出。 取值范围：1-120
通知中心	站内信	站内信是否通知APP	站内信是否通知APP：是：通知，否：不通知。
		站内信通知调用APP服务的AK	站内信通知调用APP服务，APP提供的ak。
		站内信通知调用APP服务的协议类型	站内信通知调用APP服务的协议类型，取值范围：http，https；http为不安全的协议，请使用安全的https协议。
		站内信通知调用APP服务的IP端口	站内信通知调用APP服务的IP端口，参考配置：IP:PORT。
		站内信通知调用APP服务的URL	站内信通知调用APP服务的URL，参考配置：/app/agent/gateway/v1/notice/enterpriseMessage。
		站内信通知循环调用App接口次数	站内信通知循环调用App接口次数，参考配置：3。

参数名称			描述
	邮件	租户管理员和租户接收到的邮件是否从邮件服务器上删除	租户管理员和租户接收到的邮件是否从邮件服务器上删除，默认值否，表示不删除。
外呼风险监控	公共类	手机号区域码	发送短信通知时，租户管理员手机号国际区域码。
IVR流程管理	IVR流程资源配置	IVR流程编排定时提示间隔	单位分钟，默认为5分钟，范围：1~30分钟。（IVR定时开关开启时有效）。 说明 在编辑IVR流程未保存时，超过设定的时间，界面展示提示语：您已长时间未保存，请及时保存。
		IVR定时提示开关	IVR定时开关是否开启，默认为关闭。

步骤2 根据“参数名称”和“描述”，选择需要修改的配置项参数，单击“编辑”，在“参数值”输入配置项的配置参数内容。

步骤3 单击“保存”，完成参数配置。

步骤4 (可选)“参数值”支持“刷新”和“重置”。

---结束

2.17.3.1 配置水印

租户管理员可以为页面和导出文件配置水印，用于保护租间下页面数据安全。

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置”

步骤2 选择“租户参数 > 统一公共配置 > 公共类”。

图 2-413 水印参数

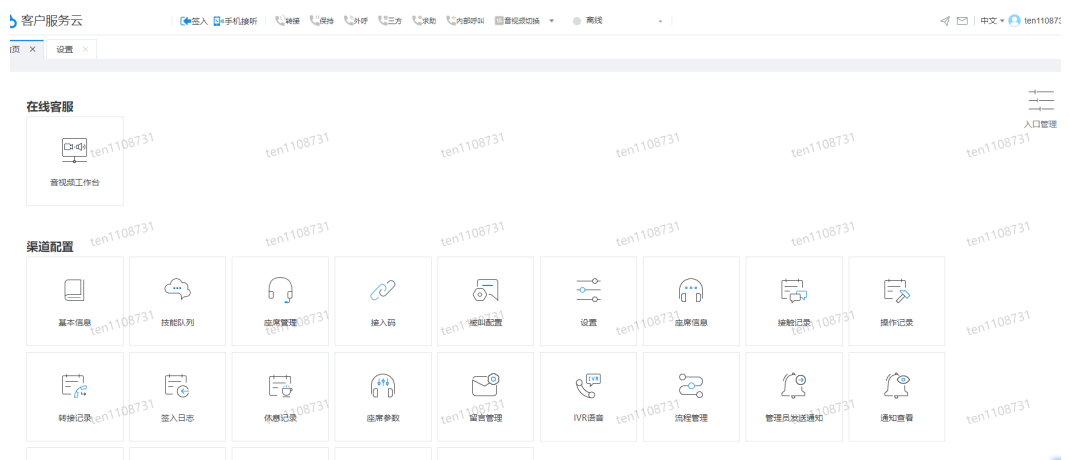


步骤3 配置参数。

- 是否启用页面水印：控制页面水印展示，默认关闭。开启后刷新页面展示水印字符，默认为业务账号。水印字符可通过租户级参数“页面水印字符”修改。
- 页面水印字符：页面水印字符内容。
- 是否启用文件水印：控制导出文件水印展示，默认关闭。开启后刷新导出文件展示水印字符，默认为业务账号。水印字符可通过租户级参数“文件水印字符”修改。水印展示包括以下几个导出文件：
 - 外呼结果导出文件、通话记录导出文件支持展示水印。
 - 接触记录导出文件支持展示水印。
 - 录音质检导出文件支持展示水印。
- 文件水印字符：导出文件水印展示字符内容。

步骤4 查看水印展示效果。

图 2-414 页面水印展示



----结束

2.17.4 添加特殊名单

客服代表可将恶意来话骚扰的客户加入黑名单，在黑名单中的客户来话通过流程控制其不转人工服务，不占用人工资源；将VIP客户加入红名单且配置了提醒消息，当红名单中的客户来话时会提醒座席。

操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 特殊名单管理”，进入特殊名单管理界面，选择“特殊名单”页签。

步骤2 添加级别管理。

1. 单击“级别管理”。
2. 单击“创建”，打开配置页面。
3. 配置级别管理信息。
 - 特殊名单类型：类型包括黑名单和红名单。
 - 级别名称：字符串长度≤100。
 - 限制模式：包括呼入、呼出、呼入和呼出。
 - 限制时长（小时）：取值范围0-8760，单位小时。
 - 状态：包括可用和不可用。
 - 说明：字符串长度≤256。

步骤3 添加特殊名单提醒。

1. 单击“特殊名单提醒”。
2. 单击“新增”，打开配置页面。
3. 配置特殊名单提醒信息。
 - 特殊名单类型：类型包括黑名单和红名单。
 - 特殊名单级别：级别管理中启用的特殊名单级别名称。
 - 提醒消息：字符串长度≤1024。

步骤4 添加特殊名单。


添加方式支持以下方式，请根据需要进行选择：

- 逐条新增
 - a. 单击“特殊名单”。
 - b. 单击“新增”，打开配置页面。
 - c. 配置特殊名单信息。
 - 用户号码：
字符串长度≤100
 - 电话号码
 - 邮箱地址
邮箱格式，示例：123@huawei.com
 - 特殊名单类型：类型包括黑名单和红名单。

- 特殊名单级别：级别管理中启用的特殊名单级别名称。
 - 生效时间：用户号码开始在特殊名单中生效的时间。取值范围为大于当前时间且小于2038-01-19的时间。
 - 失效时间：用户号码开始在特殊名单中失效的时间。默认自动设置为与生效时间间隔“级别管理”中设置的“限制时长（小时）”，可手动修改，取值范围为大于当前时间且小于2038-01-19的时间。
 - 加入原因：加入黑名单原因，字符串长度<=1024。
- d. 单击“完成”，保存特殊名单。
- 批量导入
 - a. 单击“特殊名单”。
 - b. 单击“导入”，打开配置页面。
 - c. 单击选择导入的特殊名单类型。
类型包括黑名单和红名单。
 - d. 单击“下载特殊名单导入模板”，获取导入数据模板。
 - i. 打开下载的模板文件，参考图2-415，配置导入数据内容。

图 2-415 添加数据

用户号码	级别	生效时间	失效时间	加入原因
		yyyy/MM/dd HH:mm	yyyy/MM/dd HH:mm	

- 用户号码：
字符串长度<=100
 - 电话号码
 - 邮箱地址
邮箱格式，示例：123@huawei.com
 - 特殊名单级别：级别管理中启用的特殊名单级别名称。
 - 生效时间：用户号码开始在特殊名单中生效的时间，取值范围为大于当前时间且小于2038-01-19的时间。
 - 失效时间：用户号码开始在特殊名单中失效的时间，取值范围为大于当前时间且小于2038-01-19的时间。
 - 加入原因：加入黑名单原因，字符串长度<=1024。
- ii. 添加完成后，另存为.xlsx文件。
- e. 单击 ，选择配置好的.xlsx文件。
- f. 单击“完成”，上传特殊名单。
- 如果导入的用户在选择的特殊名单类型下已存在，则会导入失败，需要手动在页面上新增特殊名单。

步骤5 添加完成后，特殊名单列表会展示新添加的用户号码信息。

📖 说明

特殊名单添加完成后，可被IVR流程配置中的信息查询图元使用。

因为短信和邮件渠道配置开启离线消息后对于发送失败的消息会在5分钟后重发一次，所以黑名单失效时间到期后会收到失效时间前5分钟内发送的短信和邮件。

----结束

后续操作

租户管理员还可对用户号码进行如下操作：

📖 说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 特殊名单界面

转历史：选择用户号码，将其临时从特殊名单中去除，保留到历史特殊名单中。

删除：选择用户号码，删除数据

修改：选择用户号码，修改其生效时间、失效时间、加入原因

导出：选择用户号码，导出数据。不选择用户号码则会导出满足查询条件的所有数据，每次最多导出10000条。满足查询条件的所有数据超过10000条时会导出失败，需要重新选择查询条件再导出。

- 历史特殊名单界面

恢复：选择用户号码，将其重新添加到特殊名单中

删除：选择用户号码，删除数据

导出：选择用户号码，导出数据。不选择用户号码则会导出满足查询条件的所有数据，每次最多导出10000条。满足查询条件的所有数据超过10000条时会导出失败，需要重新选择查询条件再导出。

2.17.5 设置渠道特殊名单

租户管理员可以根据特殊名单级别限制指定或全部渠道类型。

前提条件

已根据[步骤2](#)创建了限制模式为**黑名单**的特殊名单级别。

操作步骤


步骤1 选择“配置中心 > 资源管理 > 渠道特殊名单设置”，单击“新增”。

步骤2 设置渠道特殊名单。

- 特殊名单级别：选择特殊名单级别。
选择后自动关联特殊名单类型名称、限制模式、限制时长（小时）、状态。
- 限制渠道类型：当前仅支持限制Email渠道、短信渠道。
- 应用方式：包括全部、指定渠道
- 限制渠道：限制渠道类型配置为指定渠道时需要配置，选择一个系统中的已配置的渠道。

📖 说明



- 单击 ，可限制多条指定渠道。
- 在同一级别下，同一个渠道类型的具体渠道不能重复。
- 在同一级别下，同一个渠道类型如果选择全部限制方式，则不允许增加其他具体渠道。

步骤3 单击完成，保存设置。

----结束

2.17.6 管理证书

租户管理员可导入和管理自己的证书，便于后期管理。

前提条件

已获取证书文件以及证书相关信息。

获取方式如下：

- 命令行方式

步骤1 在windows 10或者linux机器上执行如下命令

```
echo -n | openssl s_client -connect IP:PORT 2>&1 | sed -ne '/-BEGIN  
CERTIFICATE-/,/-END CERTIFICATE-/p' > yourcert.pem
```

例如：生成华为邮件服务器证书

```
echo -n | openssl s_client -starttls smtp -connect smtp.huawei.com:587 2>&1 | sed -  
ne '/-BEGIN CERTIFICATE-/,/-END CERTIFICATE-/p' > smtp.pem
```

或者

```
echo -n | openssl s_client -connect popscn06.huawei.com:995 2>&1 | sed -ne '/-  
BEGIN CERTIFICATE-/,/-END CERTIFICATE-/p' > pop.pem
```

📖 说明

其他格式证书文件（如：jks、cer、crt等）可以转换生成。

----结束

- 浏览器方式

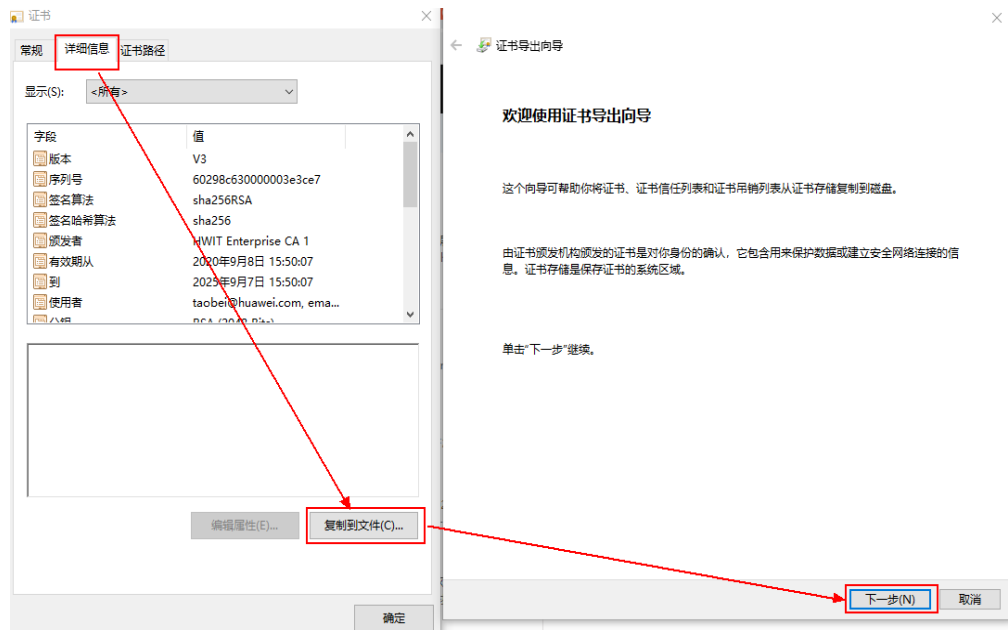
步骤1 输入浏览器地址，通过点击URL地址栏前面的“查看网址信息”获取证书文件。

例如：获取华为邮件服务器证书。

1. 浏览器输入“<https://dggpro-b.paas.huawei.com/cloudauth/?redirect=https%3A%2F%2Fcn02%2Eemail%2Ehuawei%2Ecom%3A%2Fowa>”打开华为网页版邮箱，使用域账号登录。
2. 登录后可以查看邮箱服务器地址，点击URL地址栏前面的“查看网址信息”->点击证书（有效）



3. 进入“证书路径”，选中根节点证书，单击“查看证书”。
在证书链中，网站的子站点均可以使用根证书进行认证，因此推荐使用根证书，减少证书维护工作量。
4. 在证书文件信息中，选择“详细信息”->“复制到文件”->“下一步”。（PS：也可以选择“证书路径”，导出根证书或者二级证书等，导出方式类似）



5. 选择一种证书格式->点击“下一步”



← 证书导出向导

导出文件格式

可以用不同的文件格式导出证书。

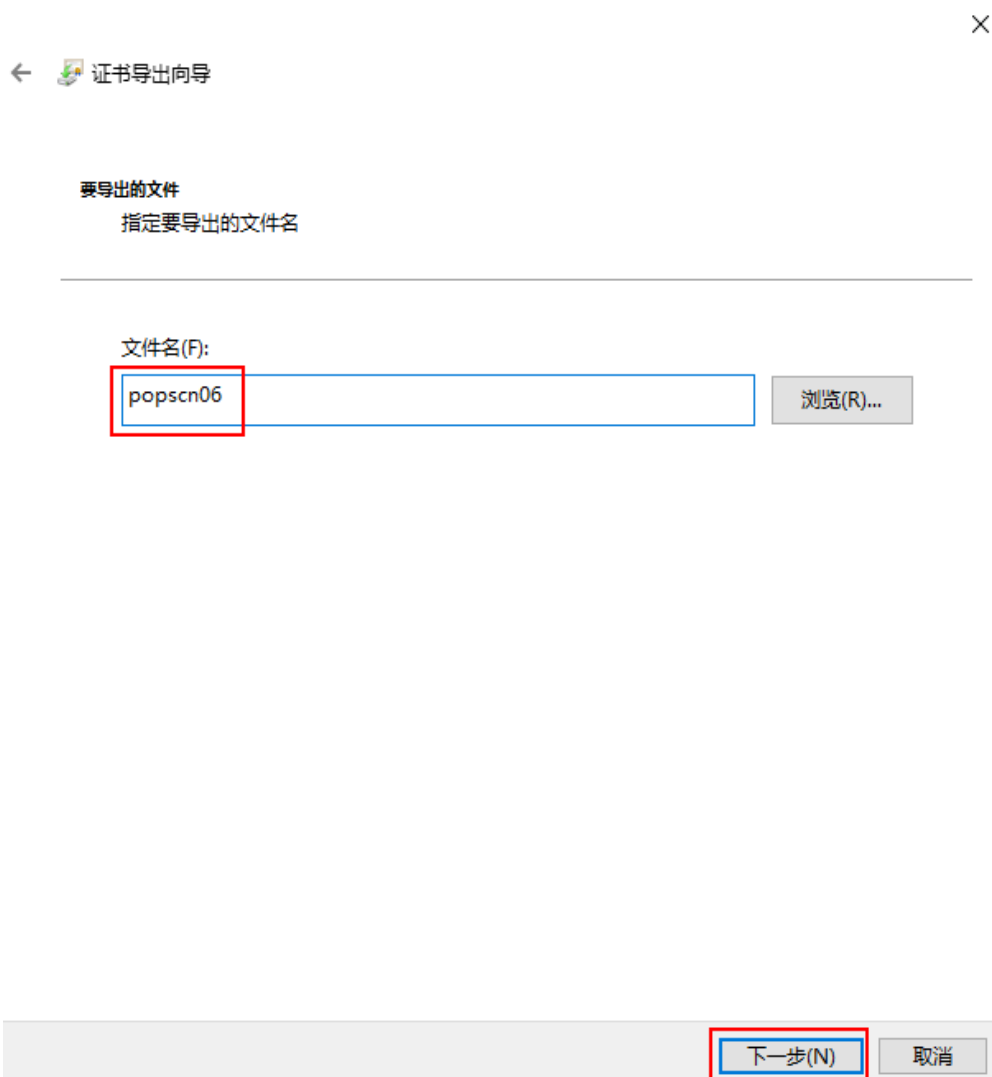
选择要使用的格式:

- DER 编码二进制 X.509 (.CER)(D)
- Base64 编码 X.509(.CER)(S)
- 加密消息语法标准 - PKCS #7 证书(.P7B)(C)
 - 如果可能，则包括证书路径中的所有证书(I)
- 个人信息交换 - PKCS #12(.PFX)(P)
 - 如果可能，则包括证书路径中的所有证书(U)
 - 如果导出成功，删除私钥(K)
 - 导出所有扩展属性(A)
 - 启用证书隐私(E)
- Microsoft 系列证书存储(.SST)(T)

下一步(N)

取消

6. 输入导出的证书文件名，点击“下一步”



7. 点击“完成”即可生成证书文件，文件名为证书文件的完整路径。



----结束

操作步骤

步骤1 租户管理员使用账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 证书管理”。

步骤2 单击“创建”，进入新增证书界面。

参数说明请参见《AICC 特性描述》手册中的“租户自运营 > 管理证书”章节内容。



步骤3 单击“完成”，完成配置。证书上传成功，等待十分钟后方可生效。

----结束

后续操作

证书上传成功后，单击操作列的“编辑”，可更新证书。

2.17.7 配置邮件座席特殊名单规则

租户管理员配置邮件座席特殊名单即邮箱地址黑名单，用于屏蔽不需要接收的邮件，且座席无法对已屏蔽的邮箱发送邮件（包括收件人，抄送，密送）。

前提条件

已配置邮件渠道，可参见[2.8.6 配置Email渠道](#)。



操作步骤



步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 邮件座席特殊名单管理”。

步骤2 单击“新建”，打开新增邮件座席特殊名单规则。配置规则参数。

图 2-416 新增邮件特殊名单规则

表 2-109 新增邮件特殊名单规则元素说明

元素属性	说明
是否启用	配置完成后，是否启动规则。 默认启用，保持默认值。
规则名称	自定义规则名称。
规则描述	可选，描述说明。
应用渠道	设置应用的邮件渠道。 <ul style="list-style-type: none"> ：开启，选择一个应用的邮件渠道 ：关闭，应用到所有邮件渠道 默认开启。

元素属性	说明
有效期	设置规则有效期。 <ul style="list-style-type: none">：开启，设置有效期。<ul style="list-style-type: none">开启时起始时间和结束时间至少选择一个。不选择结束时间表示从开始时间到最大有效期都生效，最大有效期为2038-1-18 23:59:59。不选择起始时间表示从当前开始生效。：关闭，立即生效，有效期设置为最大值，有效期为当前时间~2038-1-18 23:59:59 默认开启。
内容	已添加的邮箱黑名单列表。 一个规则最多可添加10个黑名单邮箱地址。
删除	单击，删除已配置的邮箱地址黑名单内容。
邮箱地址	需要屏蔽的邮箱地址。
添加	单击，把“邮箱地址”中输入的内容加入到“内容”的列表中。

步骤3 单击“完成”，保存新建的邮件座席特殊名单规则。

----结束

2.17.8 配置短信座席特殊名单规则

租户管理员配置短信座席特殊名单规则即手机号码黑名单，用于屏蔽不需要接收的短信，且座席无法对已屏蔽的手机号码发送短信。

前提条件

已配置SMS渠道，可参见[2.8.9 配置SMS渠道](#)。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 资源管理 > 短信座席特殊名单管理”。

步骤2 单击“新建”，打开新增短信座席特殊名单规则，配置规则参数。

图 2-417 新增短信特殊名单

新增

是否启用

*规则名称
短信路由规则

规则描述

应用渠道 *短信渠道
smsqin

有效期 起始时间 2022-08-04 10:12:15 结束时间 2022-08-11 10:12:17



内容	操作
8	删除

手机号码

注：
1.手机号码可输入通配符，“*”表示匹配0到多个字符，“?”表示匹配0到1个字符
例如“*9988”表示拒绝接收所有“9988”结尾的手机号码发送的短信
例如“132*”表示拒绝接收所有“132”开头的手机号码发送的短信
2.“*”会屏蔽所有手机号码发送的短信，请谨慎使用

表 2-110 新增短信特殊名单规则元素说明

元素属性	说明
是否启用	配置完成后，是否启动规则。 默认启用，保持默认值。
规则名称	自定义规则名称。
规则描述	可选，描述说明。
应用渠道	设置应用的短信渠道。 <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/>：开启，选择一个应用的短信渠道<input type="checkbox"/>：关闭，应用到所有短信渠道 默认开启。

元素属性	说明
有效期	设置规则有效期。 <ul style="list-style-type: none">：开启，设置有效期。<ul style="list-style-type: none">开启时起始时间和结束时间至少选择一个。不选择结束时间表示从开始时间到最大有效期都生效，最大有效期为2038-1-18 23:59:59。不选择起始时间表示从当前开始生效。：关闭，立即生效，有效期设置为最大值，有效期为当前时间~2038-1-18 23:59:59 默认开启。
内容	已添加的手机号码黑名单列表。 一条规则最多可添加10个黑名单手机号码。
删除	删除已配置的手机号码黑名单内容。
手机号码	需要屏蔽的手机号码。
添加	单击，把“手机号码”中输入的内容加入到“内容”的列表中。

步骤3 单击“完成”，保存新建的短信座席特殊名单规则。

---结束

2.17.9 配置资源转储任务

租户管理员创建资源转储任务，实现业务资源数据转移至指定位置存储。

前提条件

- 租户已开通资源转储特性。
- 已购买对象存储服务（OBS），购买地址：<https://www.huaweicloud.com/intl/zh-cn/product/obs.html>。
- 若要使用转储资源在线查阅功能，还需开启“转储资源在线查阅”特性。并在华为云上购买云搜索服务（CSS），购买地址：<https://www.huaweicloud.com/intl/zh-cn/product/css.html>，参考https://support.huaweicloud.com/intl/zh-cn/css_faq/css_02_0106.html获取云搜索服务器证书，并上传至系统，上传方式请参见2.17.6 管理证书。
- 已向系统管理员提出申请且通过，将OBS服务器地址、OBS服务器代理地址、CSS服务地址以及CSS服务器代理地址加入地址白名单。

背景信息

- 当OBS侧的ak、sk或者OBS的代理用户密码发生变化时，请同步修改AICC侧配置，修改方式：选择“配置中心 > 系统管理 > 资源转储配置”，更新OBS的AK、SK和代理服务器的密码等信息。

- 当CSS服务或者CSS代理服务器的用户密码发生变化时，请同步修改AICC侧配置，修改方式：选择“配置中心 > 系统管理 > 资源转储配置”，更新CSS服务或者CSS代理服务器的用户密码等信息。
- 删除资源转储任务、资源转储服务器，已转储的资源无法在线查阅，需要前往购买的CSS服务上查看已转储的资源。

操作步骤

步骤1 新建资源转储服务器。

1. 单击“资源转储服务器配置”，进入菜单页面。
2. 单击右上角的“新建”，新建资源转储服务器，存放资源数据，数据包括：语音文件、报表数据、话单数据、接触记录、多媒体聊天数据、智能质检数据。

📖 说明

一个租间只能添加二十个资源转储服务器。

3. 自定义服务器名称，设置服务器类型为OBS服务器。
服务器名称不可重复。
4. 输入购买后的OBS信息，包括：OBS服务器地址、数据桶名称、AK、SK。
5. （可选）配置代理，输入代理服务器地址、代理服务器端口、用户名、密码。

📖 说明

当服务端可以直接访问外部网络，可跳过配置代理的步骤。

6. 单击“保存”，完成配置。

步骤2 （可选）新建云搜索服务器。

1. 单击“云搜索服务器配置”，进入菜单页面。
2. 单击右上角的“新建”，新建云搜索服务器。

📖 说明

一个租间只能添加一个云搜索服务器。

3. 自定义服务器名称，设置服务器类型为CSS服务器。
服务器名称不可重复。
4. 输入购买后的CSS信息，包括：CSS服务地址、CSS服务端口、集群登录用户名、密码。
5. （可选）配置代理，输入代理服务器地址、代理服务器端口、用户名、密码。

📖 说明

当服务端可以直接访问外部网络，可跳过配置代理的步骤。

6. 选择已经上传的云搜索服务器证书。

📖 说明

若关闭证书校验，存在对端身份仿冒风险。推荐启用证书校验。


7. 单击“保存”，完成配置。

步骤3 单击资源转储任务配置，创建获取资源数据的任务。

📖 说明

语音文件、报表数据、话单数据、智能质检数据，这四种任务，同一转储数据类型，同一转储间隔只能创建一个。

步骤4 新建获取语音文件任务。

1. 自定义任务名称，设置转储数据类型为语音文件。
任务名称不可重复。
2. 选择配置好的转储服务器，设置转储文件路径，例如：/data/voicefile，用于存放业务生成的语音文件。
3. （可选）设置“转储文件保持周期（月）”。取值范围1-60的整数，配置为空表示永久保存。
4. （可选）单击 ，启用云搜索服务。
将语音文件存放到OBS的KEY写入云搜索服务（CSS）中。
5. 单击保存，完成配置。

步骤5 新建获取报表数据任务。

1. 自定义任务名称，设置转储数据类型为报表数据。
任务名称不可重复。
2. 选择配置好的转储服务器，设置转储文件路径，例如：/data/reportdata，用于存放业务生成的报表数据。
3. 设置转储间隔：
 - 日：每次任务上传一天的数据
 - 周：每次任务上传从周一至周日一周的数据
 - 月：每次任务上传从月初至月末一月的数据
4. （可选）设置“转储文件保持周期（月）”。取值范围1-60的整数，配置为空表示永久保存。
5. 选择转储报表，支持多选，包括：
 - 虚拟呼叫中心性能报表
 - 虚拟呼叫中心性能按接入码统计报表
 - IVR流量报表
 - IVR流量按接入码统计报表
 - 技能队列性能报表
 - 技能队列性能按接入码统计报表
 - 座席性能汇总报表
 - 技能队列汇总报表
 - 座席外呼汇总报表
 - 座席接续操作详情报表
 - 应答过程中被放弃的呼叫汇总报表
6. 单击保存，完成配置。
7. 单击启用，启用任务。

步骤6 新建获取话单数据任务。

1. 自定义任务名称，设置转储数据类型为话单数据。
任务名称不可重复。
2. 选择配置好的转储服务器，设置转储文件路径，例如：/data/cdrdata，用于存放业务生成的话单数据。
3. （可选）设置“转储文件保持周期（月）”。取值范围1-60的整数，配置为空表示永久保存。
4. 单击保存，完成配置。
5. 单击启用，启用任务。


步骤7 新建获取接触记录任务，只能添加20个接触记录类型的任务。

1. 自定义任务名称，设置转储数据类型为接触记录。
任务名称不可重复。
2. 选择配置好的转储服务器，设置转储文件路径，例如：/data/contactrecord，用于存放业务生成的接触记录。
3. 设置转储间隔：
 - 日：每次任务上传一天的数据
 - 周：每次任务上传从周一至周日一周的数据
 - 月：每次任务上传从月初至月末一月的数据
4. 设置转储间隔初始日，当转储间隔为周或月时需要配置，清理接触记录。
 - 周：周一至周日
 - 月：正整数，1-28
5. （可选）设置“转储文件保持周期（月）”。取值范围1-60的整数，配置为空表示永久保存。
6. （可选）设置过滤条件
7. 选择导出数据字段，包括：
 - 接触记录列表展示字段：导出全部数据字段，不可自定义
 - 接触记录自定义导出字段：默认导出全部字段，可自定义
8. 单击保存，完成配置。
9. 单击启用，启用任务。

步骤8 新建多媒体聊天数据任务。

说明

单个租户下，一种渠道只允许有一条转储任务，如果有全渠道的，就不允许有其他多媒体聊天数据类型的转储任务，废弃任务不考虑。

1. 自定义任务名称，设置转储数据类型为多媒体聊天数据。
任务名称不可重复。
2. 选择配置好的转储服务器，设置转储文件路径，需要以/开头，例如：/data/multimedia，用于存放业务生成的多媒体聊天数据。
转储文件路径配置后，系统会自动给出转储文件在OBS上的存放路径，格式为：/ccfs/租间ID/填写的路径。
3. （可选）设置“转储文件保持周期（月）”。取值范围1-60的整数，配置为空表示永久保存。
4. （可选）单击 ，启用云搜索服务。

将聊天记录索引文件存放到OBS的KEY写入云搜索服务（CSS）中。

5. 设置转储多少天之前的聊天数据。
取值范围：纯数字，1-180，缺省值：30

说明

转储的数据采用的时间为设置的当天时间，例如设置为转储3天之前的聊天数据，那么转储的数据为前第三天的数据，前第4天及其之前的数据不会被转储。

6. 全选渠道类型。
7. 单击保存，完成配置。

步骤9 新建智能质检数据任务。

1. 自定义任务名称，设置转储数据类型为智能质检数据。
任务名称不可重复。
2. 选择配置好的转储服务器，设置转储文件路径，需要以/开头，例如：/data/multimedia，用于存放业务生成的智能质检数据。
转储文件路径配置后，系统会自动给出转储文件在OBS上的存放路径，格式为：/ccfs/租间ID/填写的路径。
3. （可选）设置“转储文件保持周期（月）”。取值范围1-60的整数，配置为空表示永久保存。
4. 设置转储多少天之前的智能质检数据。
取值范围：纯数字，15-90，缺省值：60

说明

转储的数据采用的时间为设置的当天时间，例如设置为转储3天之前的智能质检数据，那么转储的数据为前第三天的数据，前第4天及其之前的数据不会被转储。

5. 单击保存，完成配置。

----结束

后续操作

- 任务启动五分钟后，前往“配置中心 > 系统管理 > 资源转储任务记录”，可查看任务执行记录。
 - 任务执行失败，单击重新执行，可重新执行任务。
- 启用云搜索服务的任务启动后，前往“客户接触历史 > 转储资源”，可在线查看转储资源。

2.17.10 管理邮件签名

租户管理员通过管理邮件签名添加邮件签名后，配置邮件渠道时开启邮件签名开关，选择邮件签名，座席在回复和转发邮件时，将携带配置的邮件签名。本节介绍如何添加邮件签名。

操作步骤

- 步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 工作台配置 > 邮件签名”，打开邮件签名查询菜单。
- 步骤2 单击“创建”，进入创建邮件签名页面。

步骤3 配置邮件签名。

图 2-418 创建邮件签名

创建

* 签名名称
邮件签名1

签名描述

* 签名内容

← → 微软雅黑 16px B I U ABC I A 插入变量

有问题请联系\${employee.name}

取消 完成

- 签名内容：支持选择字体样式，支持插入变量：用户姓名。填写后单击“完成”。

说明

签名名称请确保租间内唯一，不支持特殊字符<=>/\ " eval和exec。

有变量的签名，在使用时会将变量替换为实际的用户姓名。

步骤4 （可选）创建后的邮件签名，可单击操作列的“编辑”、“查看”、“删除”对签名进行编辑、查看和删除。

（可选）勾选创建后的一个或多个邮件签名，单击“删除”可批量删除签名。

----结束

2.17.11 配置消息流控规则

租户管理员通过消息流控规则制定，完成对WhatsApp、短信消息控制。

前提条件

本租户下存在可用的WHATSAPP、SMS渠道。

背景信息

系统支持对用户发送WhatsApp、短信消息进行流控限制，在使用量达到阈值后触发告警，会自动发送系统公告告知用户。

操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 系统管理 > 消息流控”。

步骤2 单击“新建”，创建流控规则。

默认最多新增20条流控规则，若需要扩大，请联系运维人员处理。


步骤3 根据表2-111配置参数。

表 2-111 参数说明

属性	说明
名称	自定义名称，字符串<=128。
描述	自定义描述，字符串<=256。
渠道类型	选择渠道类型： <ul style="list-style-type: none">● WHATSAPP● SMS
流控对象	选择流控对象，本租户下的所有： <ul style="list-style-type: none">● WHATSAPP渠道● SMS渠道
周期类型	选择流控周期类型。 <ul style="list-style-type: none">● 每天● 每周● 每月● 时间范围：自定义时间范围。
请选择起始时间	请选择起始时间，周期类型为每周或每月时需要配置。 <ul style="list-style-type: none">● 每周：1-7● 每月：1-31
起始时间	选择起始时间和结束时间，周期类型为时间范围时需要配置。 时间跨度最大为90天
结束时间	
告警阈值（%）	自定义告警阈值。 0-100，缺省值：80
告警间隔时间（分钟）	自定义告警间隔时间。字符串长度<=10，只支持数字。
提示消息	自定义提示消息，字符串长度<=1024。
提示周期（分钟）	自定义提示周期。 <ul style="list-style-type: none">● 1-30● 数字

属性	说明
消息限制数量	自定义消息限制数量。 <ul style="list-style-type: none">取值范围：1-1000000000数字

步骤4 单击“完成”，完成配置。

步骤5 启用规则，单击 ，启用该规则。

----结束

2.17.12 配置 UC 集成

租花管理员通过配置客户服务云对接微软Teams的认证信息，并同步微软Teams在线状态专家，客户服务云座席可根据需要，向微软Teams侧专家发起呼叫转移/求助/三方通话。

前提条件


- 客户服务云前端与微软Teams对接完成。
- 根据<https://docs.microsoft.com/zh-cn/graph/auth-register-app-v2>，成功向Microsoft标识平台注册应用程序。
并获取如下信息：
 - 目录（租户）ID
 - 应用程序（客户端）ID
 - 应用程序（客户端）密码

背景信息

- 当前仅支持对接微软Teams。
- 当应用程序（客户端）密码发生变化时，请同步修改AICC侧配置，修改方式：选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > UC集成配置”，更新应用程序（客户端）密码。

操作步骤

步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > UC集成配置”，打开UC集成配置菜单。

步骤2 单击 ，打开“Microsoft Teams集成”开关。

步骤3 将获取的目录（租户）ID、应用程序（客户端）ID、应用程序（客户端）密码依次填入。

步骤4 单击“保存”，完成配置。

----结束

2.17.13 管理邮件消息

租户管理员通过此页面查看并管理客户邮件，同时可以转派邮件给指定员工。

前提条件

已配置可用的邮件渠道并接受了客户邮件。

操作步骤


步骤1 以租户管理员账号登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 邮件消息管理”。默认展示收件箱当天的所有邮件。

说明

查询出邮件记录后，选择邮件点击“下载”按钮，确认提示页面点击“是”按钮，即可下载导出附件。

此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

步骤2 为员工A创建收件箱目录。

1. 单击，创建一个目录，名称为员工A。
2. 单击“完成”。

步骤3 移动邮件至员工A目录。

1. 选择待移动邮件前的复选框。
2. 单击“移动”，选择已创建的员工A目录。
3. 单击“完成”。

步骤4 指派邮件给员工A进行处理。

1. 单击收件箱中的员工A目录。
2. 选择待指派邮件前的复选框。
3. 单击“指派”，进入配置页面。
4. 单击座席页签，选择某技能队列下的员工A。

说明

若选择技能队列页签下的技能队列，会随机分配给该技能队列下的某个座席。

5. 单击“确认”，完成配置。

指派成功后，处理人显示员工A。

步骤5 查看本租户下的所有邮件转发记录。

1. 单击转发记录页签。
2. 单击邮件标题，查看邮件内容详情。
不可编辑。

----结束

2.18 业务故障放通管理

本章节介绍业务故障的放通管理操作，指导操作员在业务故障的情况下紧急处理故障，保证业务正常。

2.18.1 座席放通

在故障模式下，AICC页面无法登录，需要使用CCGatewayBar进行访问，具体操作可参考[2.18.3 CC-Gateway应急接续条](#)。

2.18.2 IVR 放通

IVR业务放通指导操作。

步骤1 以租户管理员登录系统，新增一个故障提示音。

1. 选择“配置中心 > 资源管理 > 音视频资源管理”。
2. 上传语音，提交审批。

新增 ✕

*名称
故障音

*使用场景
故障音 ▼

语音文件选择

文件上传

请选择音频文件
C:\fakepath\27.mp3 📁

提示:重复上传相同文件,更改文件名或切换文件上传

目前仅支持wav格式的音频文件,文件大小不得超过2M.
音频文件格式:8bit, 8000Hz, 64kbps, 单声道

步骤2 语音文件上传后,联系系统管理员审批,待审批完成后进行下面操作。

步骤3 以租户管理员登录系统,设置故障提示音。

1. 选择“配置中心 > 系统管理 > 租户基本信息”
2. 选择开启故障提示音,选择上传的语音文件。



----结束

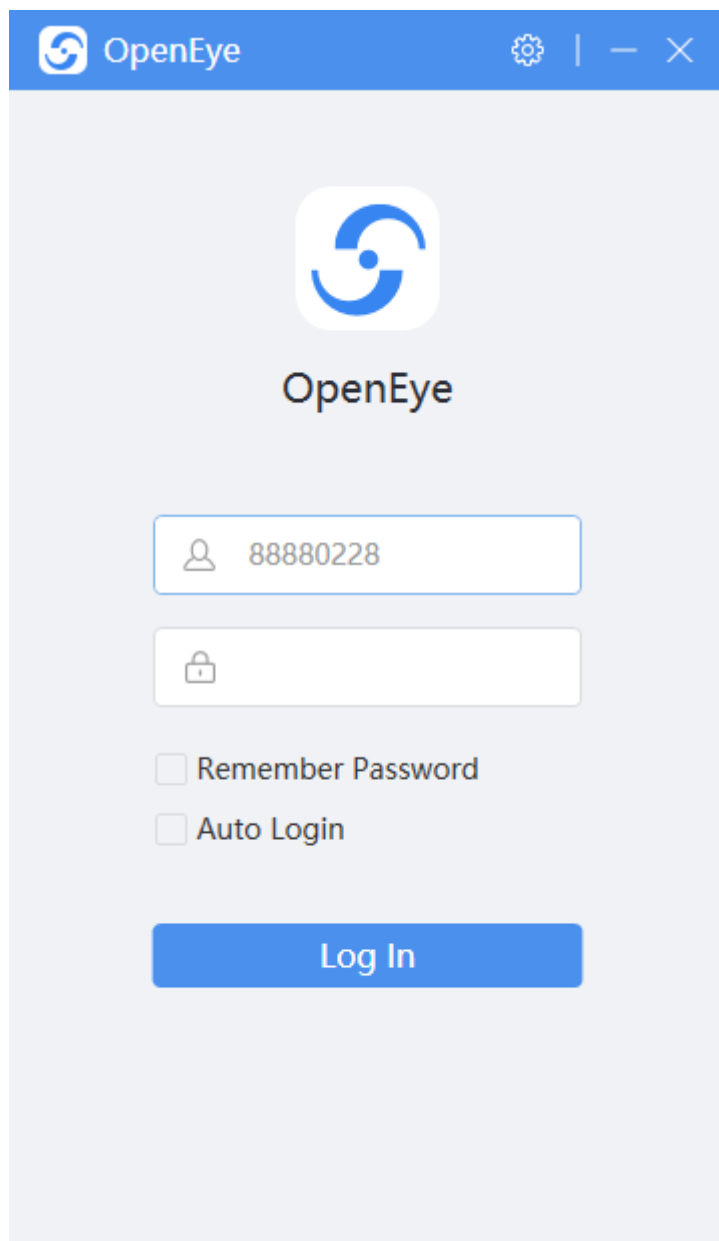
流程中转移到座席的，就会放故障提示音放通。

2.18.3 CC-Gateway 应急接续条

AICC接续条出现故障后，租户管理员可参考本节内容进程故障放通处理。

操作步骤

- 步骤1** 登录CC-Gateway后台服务器，修改配置文件“/home/elpis/tomcat/webapps/agentgateway/WEB-INF/config/basic.properties”里的配置项“SUPPORT_AGENT_FAULT_MODE”为ON，等待1分钟热加载配置项生效。
- 步骤2** 使用软电话“号码”和软电话“密码”登录软电话。

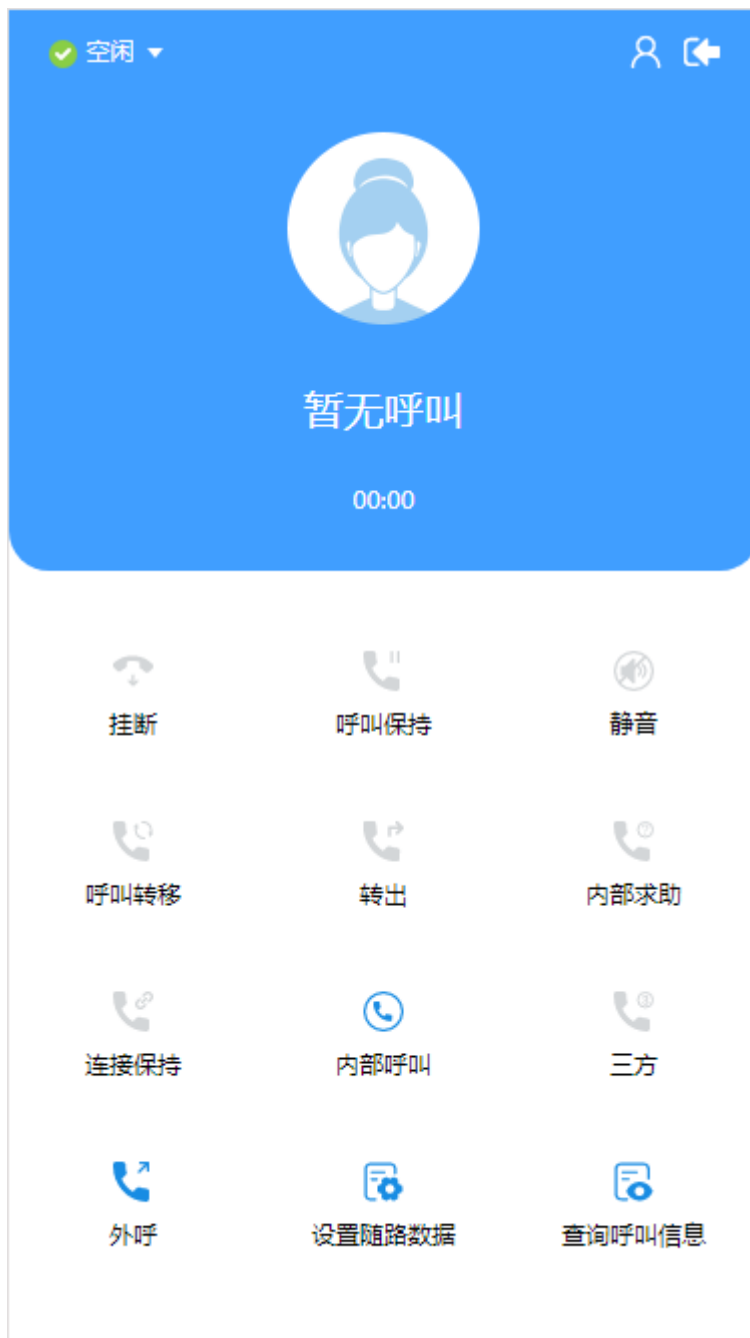


步骤3 打开浏览器访问“<https://ip:port/agentgateway/resource/ccbar/index>”地址打开前台登录页面，ip为CC-Gateway服务所在的IP，port为CC-Gateway服务的https端口。



The image shows a login interface titled "账号登录" (Account Login). It features three input fields: "工号" (Employee ID) with a person icon, "密码" (Password) with a lock icon, and "软电话号码" (Softphone Number) with a telephone handset icon. Below these fields is a blue "登录" (Login) button.

步骤4 输入“工号”，“密码”和软电话“号码”登录座席。



步骤5 修改座席状态。

1. 当座席需要处理其他事务（如内部讨论）时，执行工作操作，进入工作状态。



2. 当座席需要处理其他事务（如内部讨论）时，执行示忙操作，进入示忙状态。



不同的座席状态示忙的结果如表2-112所示。

表 2-112 示忙

座席状态	结果
空闲态	示忙成功，座席进入“忙碌”状态。
工作态	预申请示忙成功。 座席在退出工作态后，座席进入“示忙”状态。
通话态	预申请示忙成功。 座席结束通话后，座席进入“示忙”状态。

3. 当座席处理其他事务（如内部讨论）结束，执行退出工作/示闲操作，进入空闲态，可以继续接听客户呼叫。



4. 座席在需要喝水、上WC的时候，可以设置休息状态。





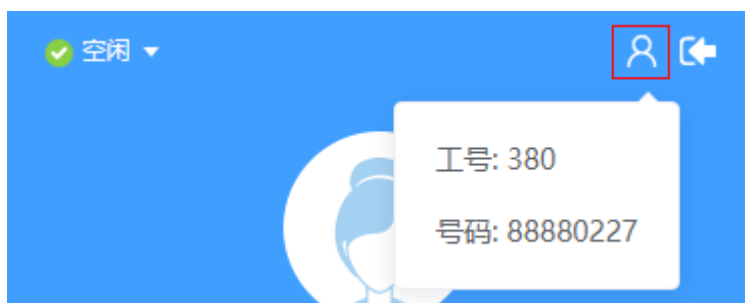
不同的座席状态请求休息的结果如表2-113所示。

表 2-113 请求休息

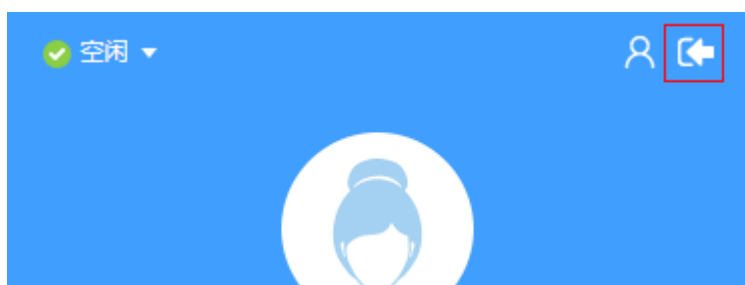
座席状态	结果
空闲态	请求休息成功，系统弹出座席开始休息的时间，点击确定之后，座席进入“休息”状态。
工作态	预申请休息成功。 系统弹出座席开始休息的时间，座席在退出工作态后，座席进入“休息”状态。

座席状态	结果
通话态	预申请休息成功。 系统弹出座席开始休息的时间，座席结束通话后，座席进入“休息”状态。

步骤6 查看座席信息。

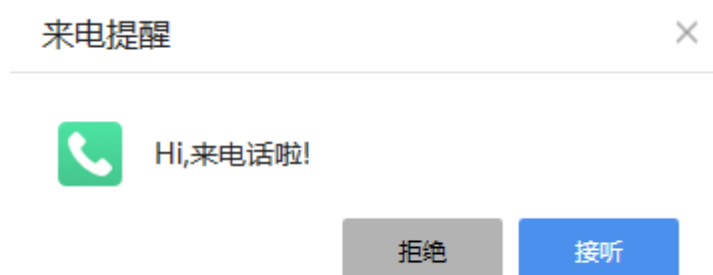


步骤7 签出座席。

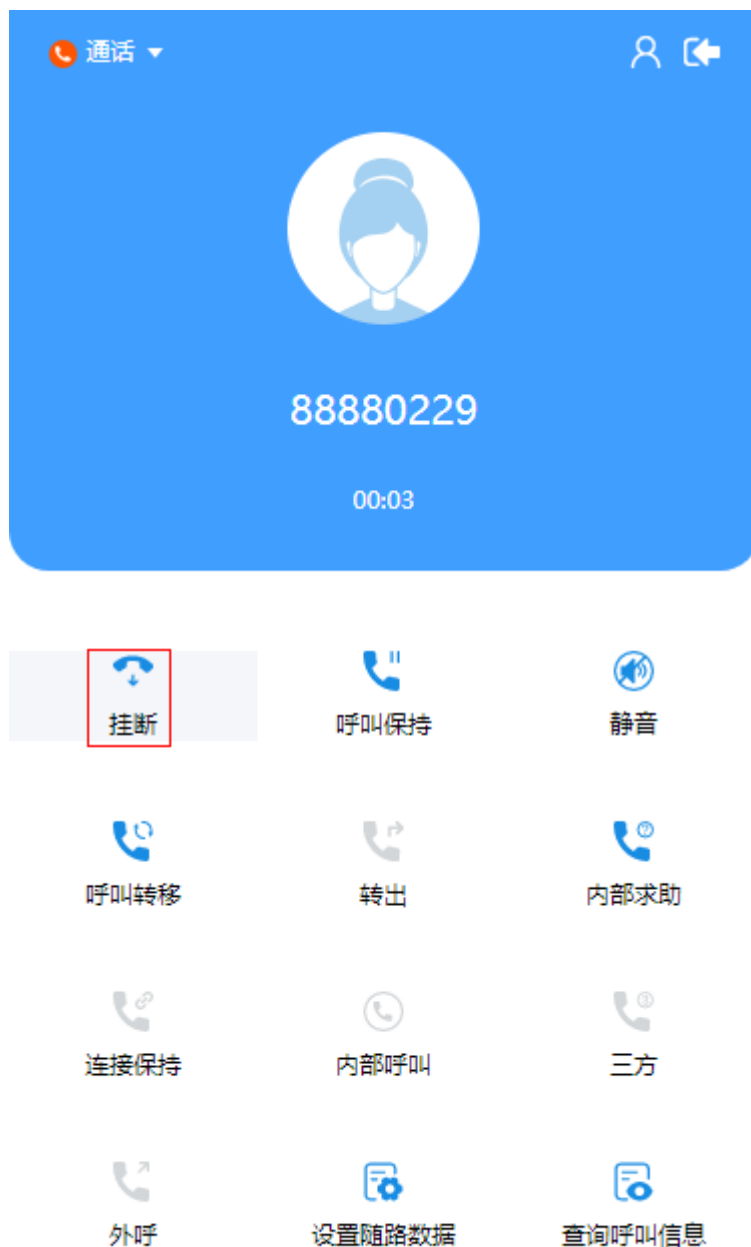


步骤8 接听来话。

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。

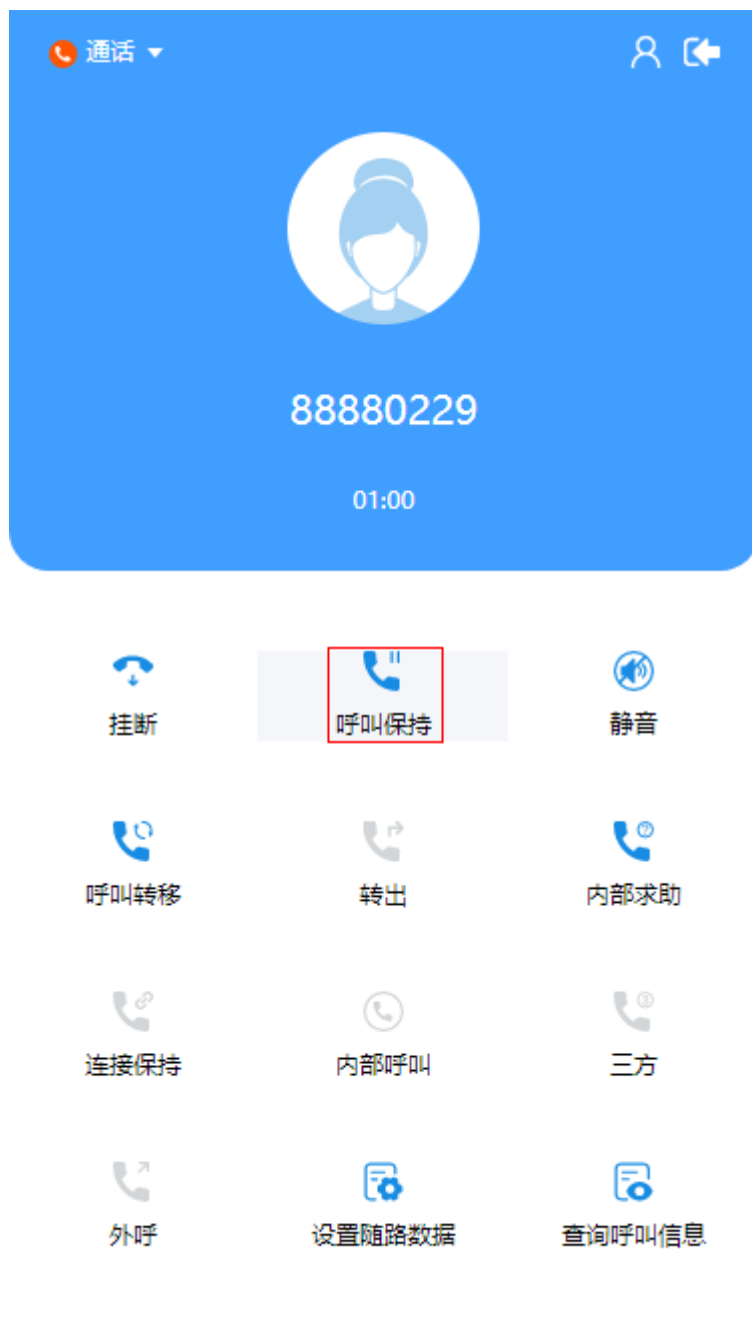


步骤9 释放呼叫。

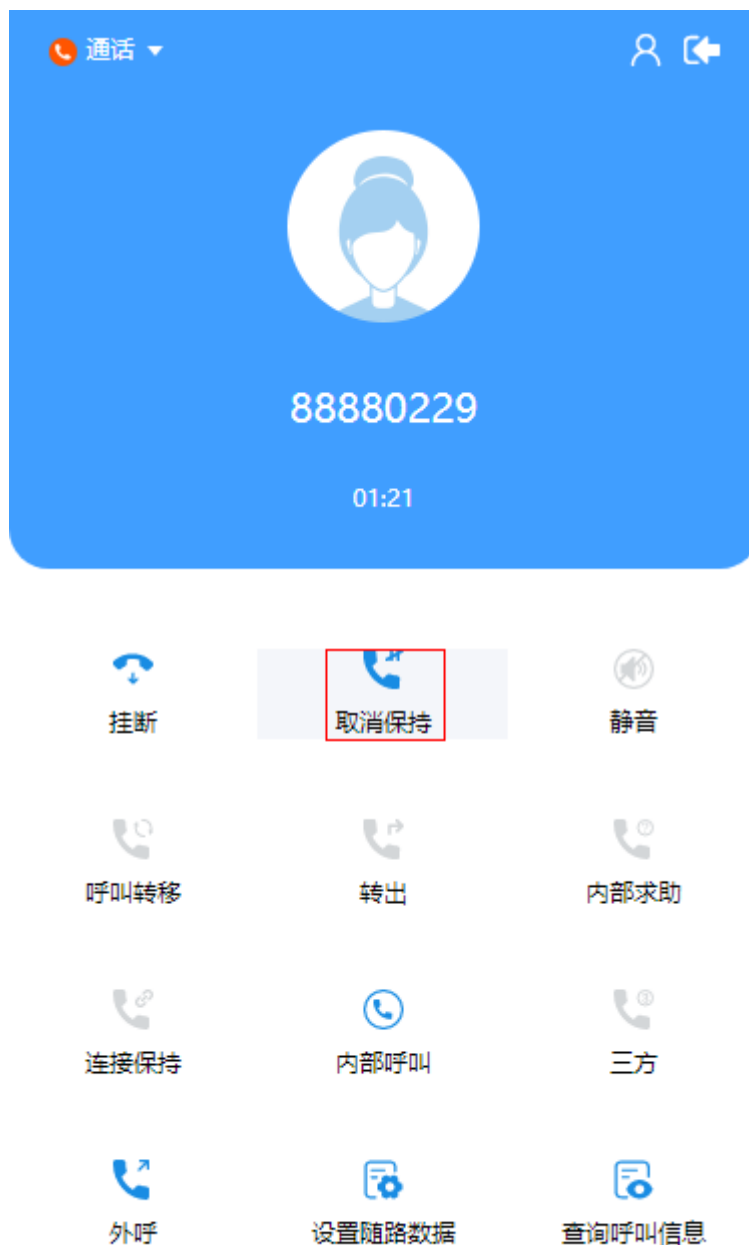


步骤10 保持/取消保持。

座席在通话过程中需要另外发起一个呼叫（咨询或讨论），可将当前通话保持，停止双方语音传输，通话双方不能听到对方声音，客户听保持音。

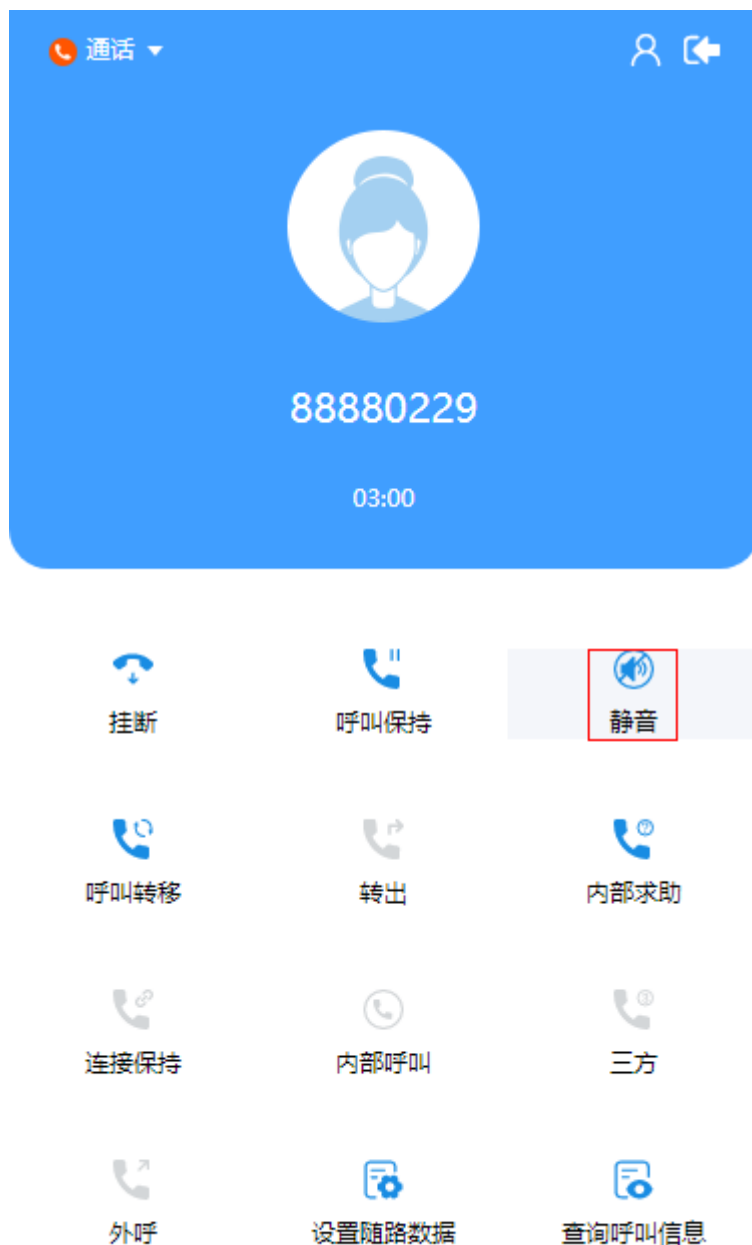


在咨询或讨论结束后，座席对呼叫取保持，开始双方语音传输，恢复通话。

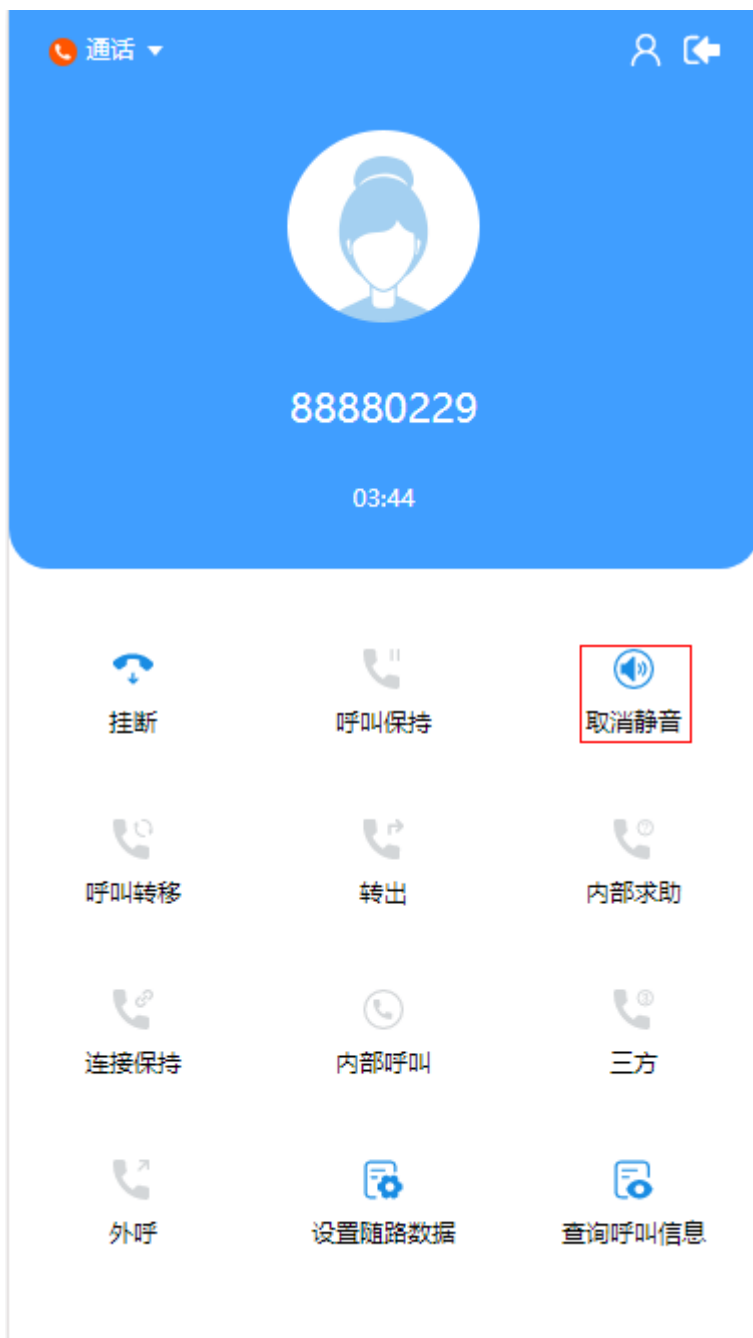


步骤11 静音/取消静音

静音是指座席让对方听不到自己声音，座席可以听到对方的声音。

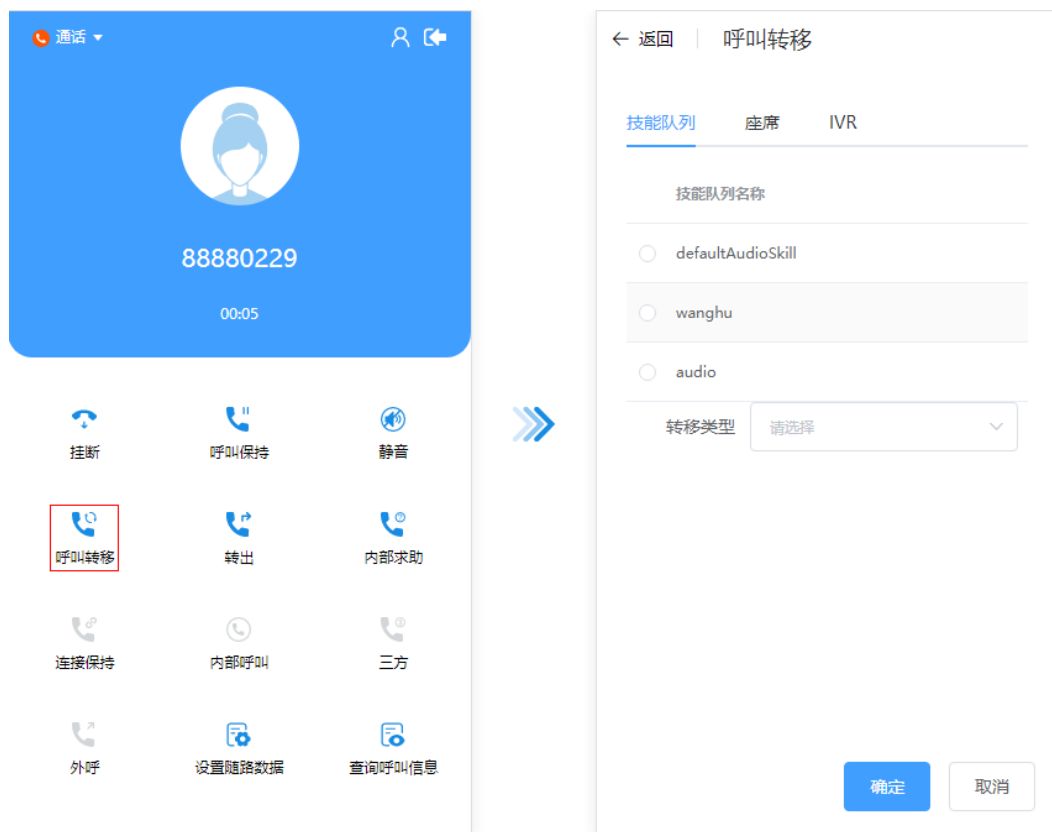


取消静音之后，双方可以听到对方的声音。



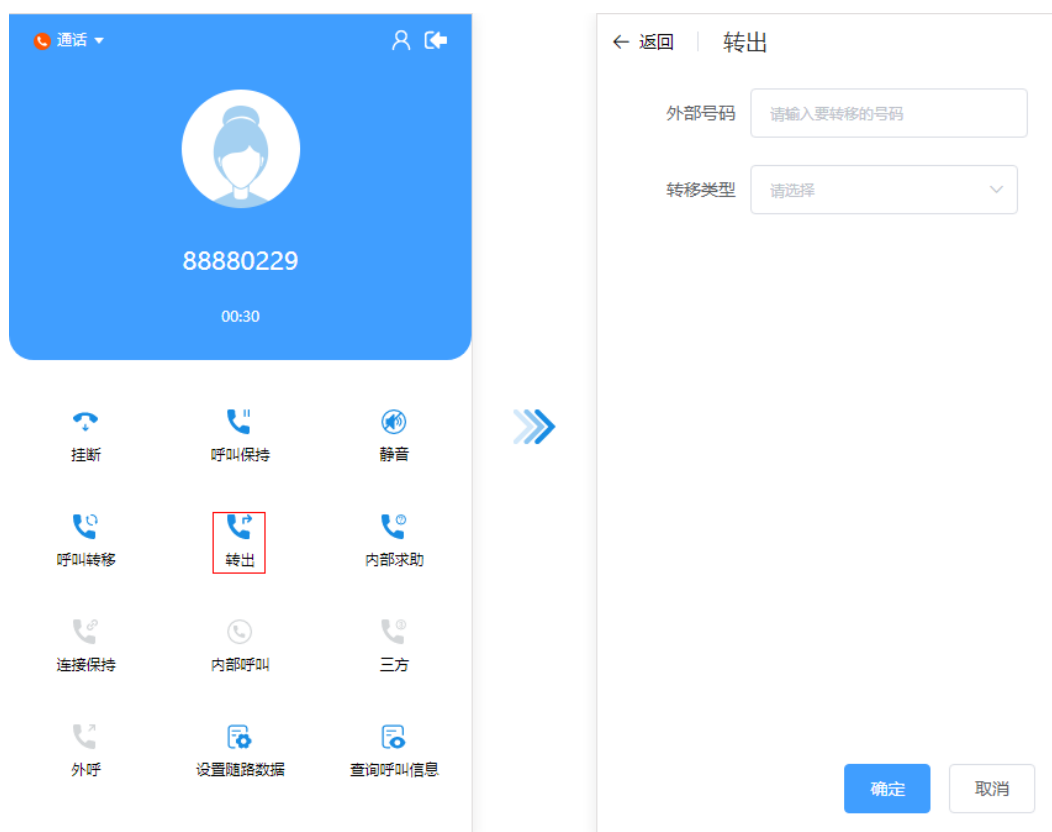
步骤12 呼叫转移。

座席把正在进行的通话转移给第三方，转移目的方可以是技能队列、座席或自动流程。



步骤13 转出。

座席把正在进行的通话转移给第三方，转移目的方是外部专家。

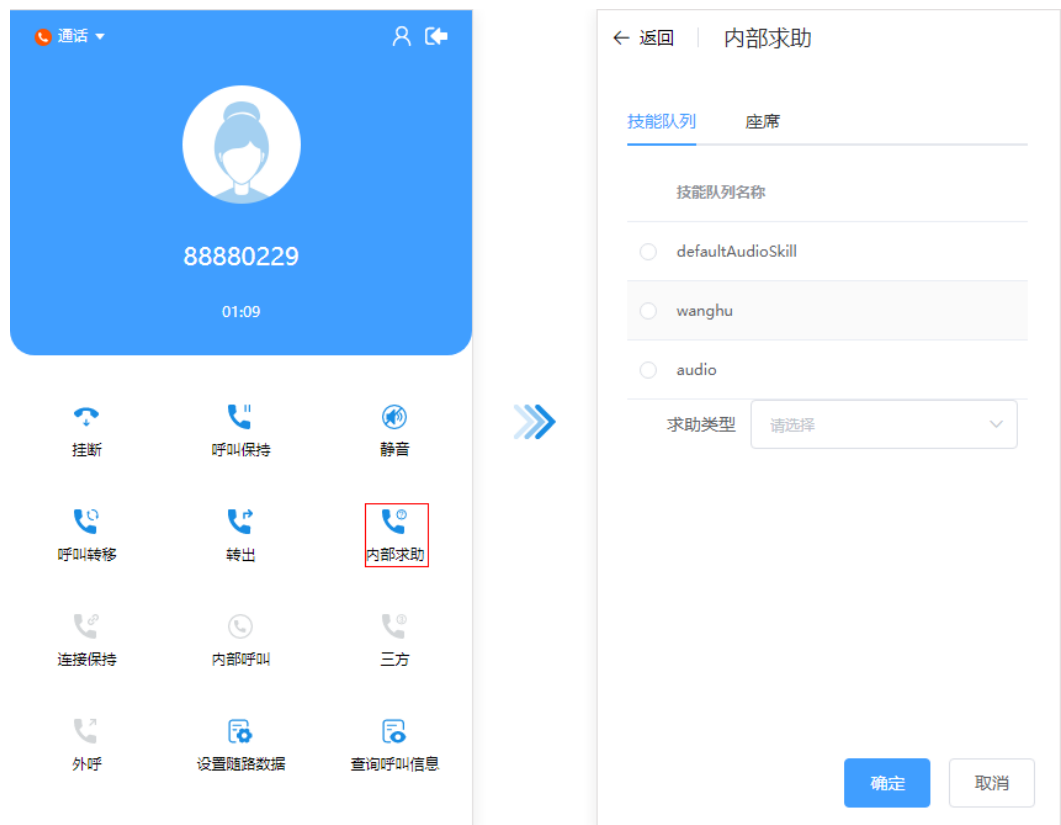


步骤14 内部求助。

座席A在接听客户电话时，如果要求助其他座席帮助解答客户问题，可以发起内部求助。内部求助分为两方求助和三方求助。

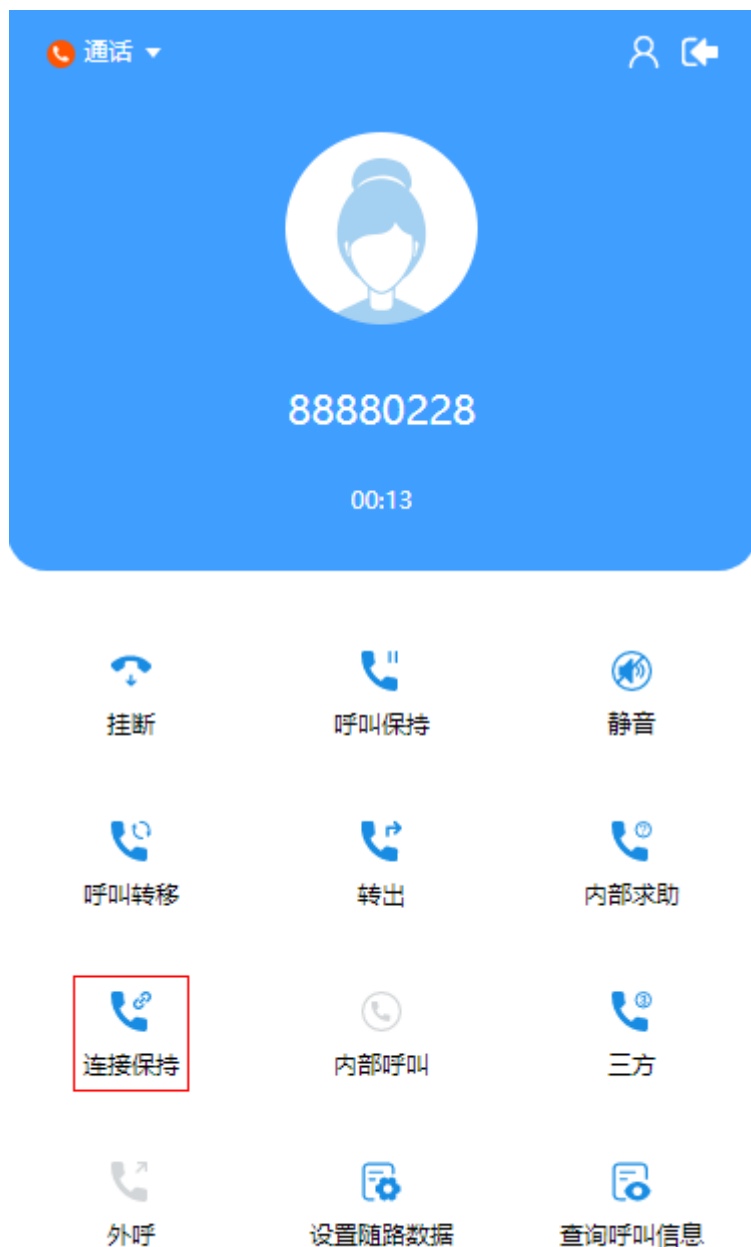
- 两方求助：客户的呼叫将被保持，座席A和被求助座席B通话。座席B释放通话，座席A回到与客户通话状态。
- 三方求助：客户、座席A和被求助座席B直接形成三方通话。三方通话中任何一方释放，另两方继续通话。

座席可以直接求助特定的座席，也可以求助技能队列，由系统分配一个被求助座席。



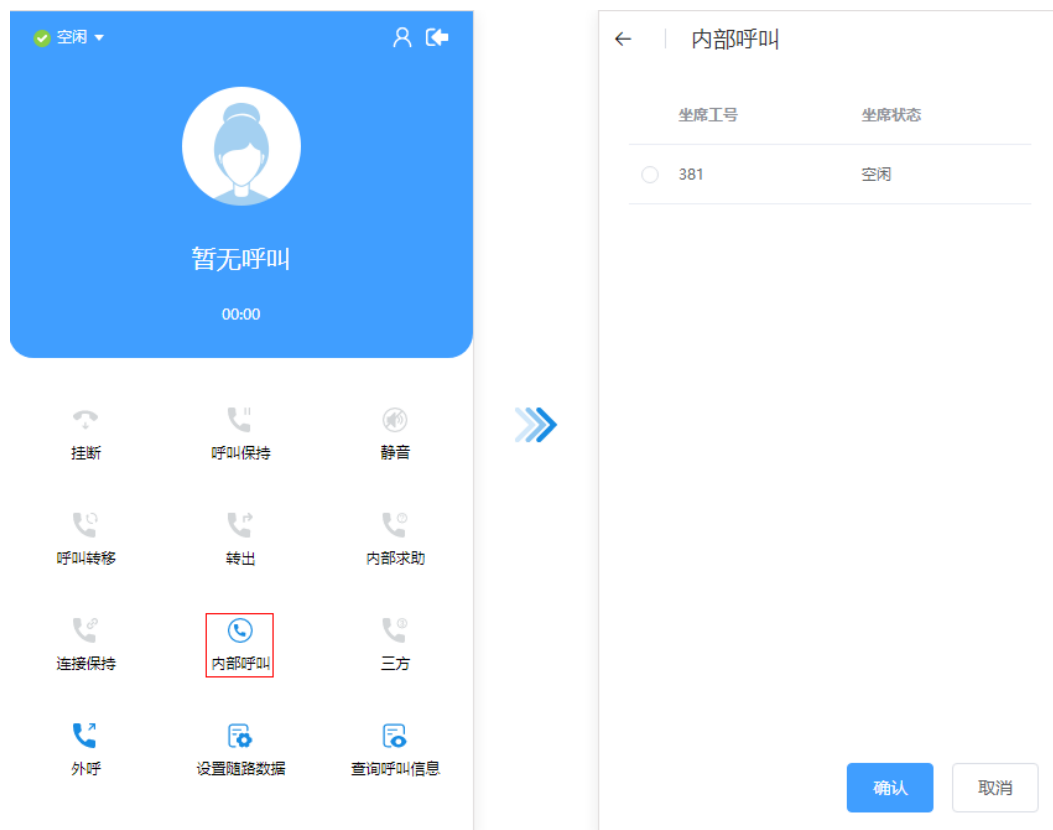
步骤15 连接保持。

座席与客户正在进行语音通话时，座席保持当前通话，座席可以呼叫第三方，然后将保持中的客户和第三方连接保持。



步骤16 内部呼叫。

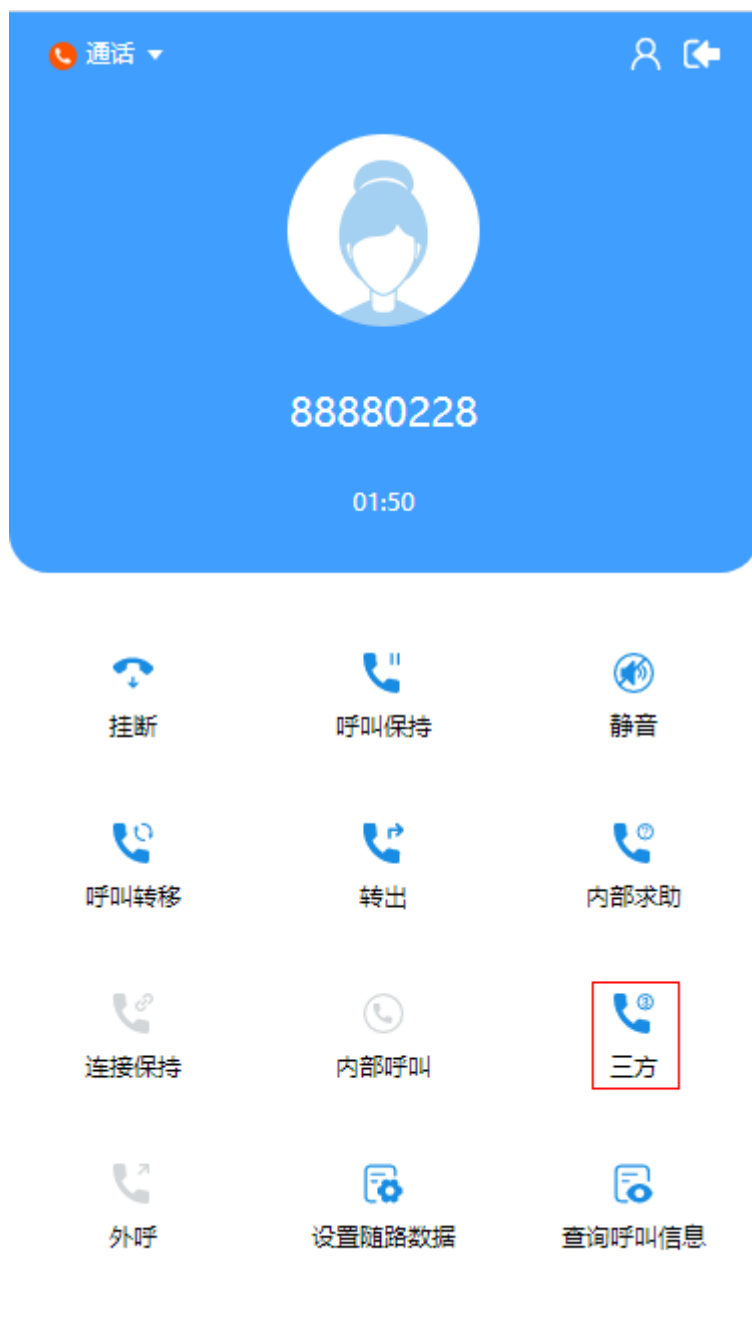
座席之间（包括质检员）需要内部沟通时，座席可以向对方发起内部呼叫，实现通话。



步骤17 三方通话。

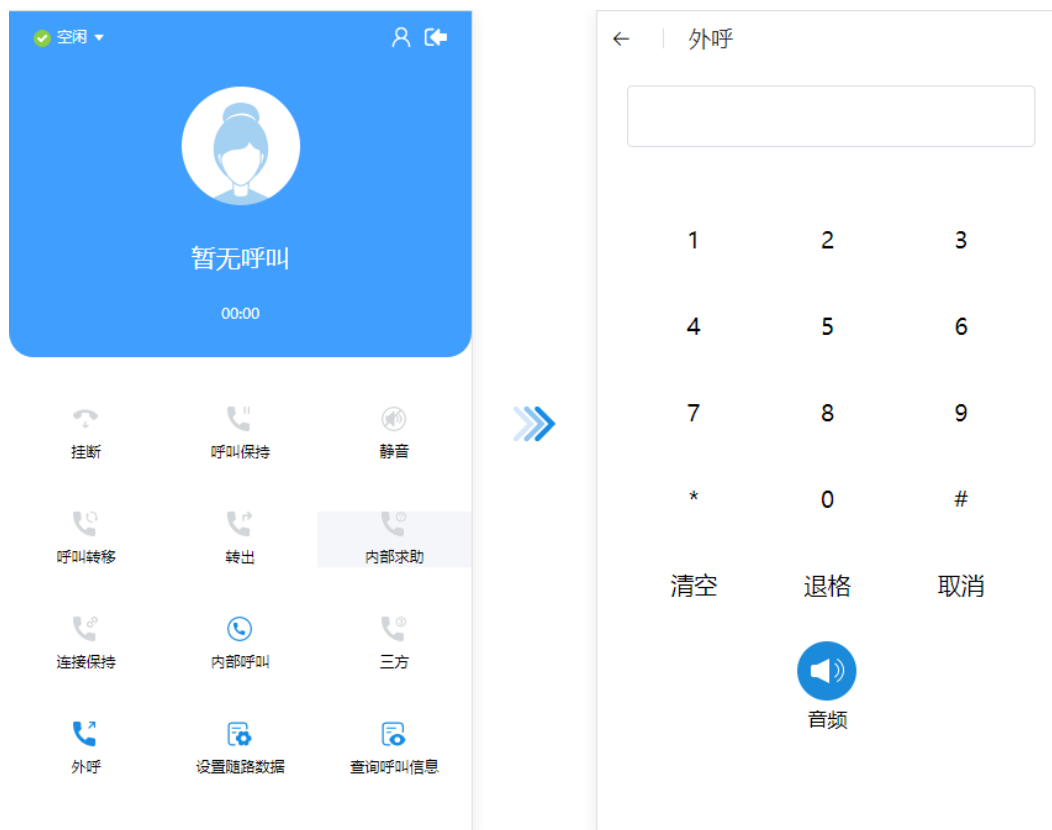
座席与客户正在进行语音通话，座席可以呼叫第三方（座席或外部专家）加入通话，形成三方通话，三方进行互相交流。

客户与座席A建立了通话，座席A将客户保持，座席A呼叫外部电话，座席A进行三方通话操作，形成客户、座席A与外部电话的三方通话。



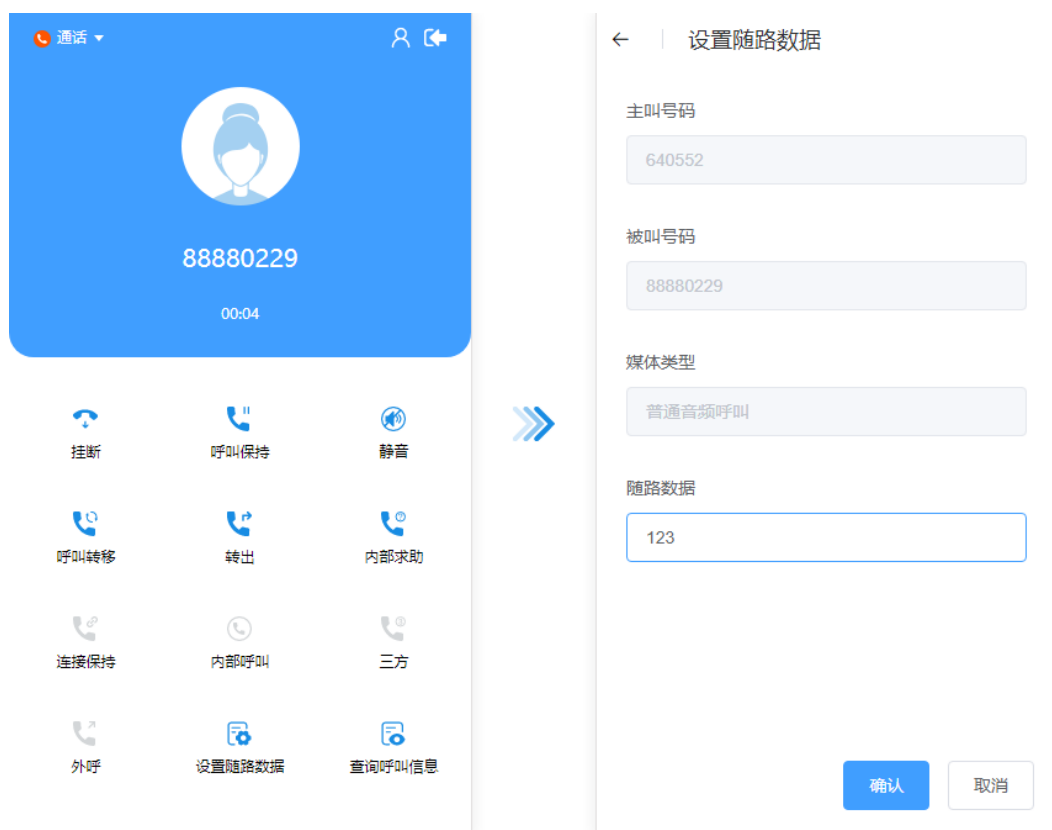
步骤18 外呼。

座席需要回访客户，或进行主动营销时，可以指定客户号码，进行手工呼出。



步骤19 设置随路数据。

座席在语音通话时，可以设置随路数据。



步骤20 查询呼叫信息。

座席在语音通话时，可以查询呼叫数据。



----结束

2.18.4 IVR 自动放通

IVR流程通过配置文件，设置租户的放通技能队列以及异常提示音。

操作步骤

步骤1 上传异常处理音到文件服务器。

本版本对IVR在线编排功能进行优化，预置系统或座席异常音，您需要将其上传到defaultIVR.ini中提到的路径中。

1. 从安装包中取出文件，文件路径在AICC_****_ConfigPkg.zip包中，解压压缩包，从“\aicc\ivrdefaultflow\voice”里面获取文件：
 - exceptionVoice.wav
 - faultVoice.wav
2. 以admin用户登录LMT客户端，在“对象导航树”页签右键单击“域* > 子网* > UAP*”，选择“启动MML”，查询UAP的文件服务器地址。
在“MML命令”页签执行LST FSCFG，查看文件服务器的IP地址。

```
+++ UAP9600 2021-04-02 18:12:38+00:00
O&M #399
%%LST FSCFG:;%
RETCODE = 0 Operation succeeded.

List file server configuration information
-----
File server index = 0
File server description = NULL
File server IP address = 192.168.1.100
IPv6 address = NULL
File server domain address = NULL
Transport type = UDP
(Number of results = 1)
```

在“MML命令”页签执行LST VOLCFG，查看盘符对应的路径。

```
+++ UAP9600 2021-04-02 18:15:36+00:00
O&M #403
%%LST VOLCFG:;%
RETCODE = 0 Operation succeeded.

LST VOLCFG1
-----
Volume symbol = y:
Volume index = 0
Fileserver directory = /share
NFS user ID = 65534
NFS group ID = 65533
Active file server index = 0
Standby file server index = 255
Specify as TTS/ASR/NLR service drive = NO
Enable disaster recovery file server = NO
File open mode = rw-rw-rw-
(Number of results = 1)
```

3. 登录UAP文件服务器，将步骤1.1中获取的语音文件放置到UAP文件服务器对应目录的/voice下。例如“/share/voice”。语音文件上传后，请修改文件权限为640，属组与UAP文件服务器对应目录保持一致。若无voice目录，请手动新建这个目录，并修改目录权限为750，属组与UAP文件服务器对应目录保持一致。
4. （若您已完成对接ASR/TTS后的相关配置，则不需要再进行此步骤）以cti用户登录CTI平台安装的服务器后台，在“\$home/cti/icddir/bin”路径下新建文件夹，如y盘符则新建文件夹“Y.”，并修改目录权限为750和属组为cti:icd。
5. （若您已完成对接ASR/TTS后的相关配置，则不需要再进行此步骤）切换到root用户，将UAP文件服务器挂载到CTI平台新建的文件夹下，执行如下命令：

```
# mount -t nfs -o soft,intr,rsize=32768,wsz=32768,timeo=50,retrans=5 ip:/share /home/cti/icddir/bin/Y:
```

其中ip:/share为UAP文件服务器的ip和目录，与步骤1.2保持一致。/home/cti/icddir/bin/Y:与步骤1.4保持一致。

步骤2 检查IVR服务器的defaultIVR.ini文件。

1. 以IVR安装用户（通常为cti）登录IVR服务器，进入“/home/cti/icddir/bin”目录，打开defaultIVR.ini。
2. 检查流程配置文件中的异常放通的技能队列defaultAudioSkill是否存在，如果不存在就修改，配置参数为：VDNID-技能队列名称。

```
SkillNameList="0-defaultAudioSkill"
```

3. 检查错误提示音和异常提示音的路径，如果与UAP侧配置的不一致，请修改。
ExceptionVoicePath="/Y:/voice/exceptionVoice.wav"
FaultVoicePath="/Y:/voice/faultVoice.wav"

说明

此处路径 Y:/voice需要根据环境实际路径配置。

步骤3 在“/home/cti/icddir/bin”目录，以cti用户重启所有的IVR进程。

执行如下命令依次重启所有的IVR进程。

```
</home/cti/icddir/bin>mdscmd
mdscmd bind to ip xxx.xxx.34.108
ICDV300R008CXX

Main Menu:
 0). Get Process State From MDS
 1). List All Process
 2). Add Process
 3). Modify Process Setting
 4). Delete Process
 5). Get Configuration From CCS
 6). Start Process
 7). Stop Process
 8). Start All Process
 9). Stop All Process
 a). Set Alarm Information
 b). Set Reference IP Address
 q). Quit
Please Select (0~9,a,b or q):
7
-----Request Stop Process-----
Please choose a Server:
icdcomm      0
omd          100
ccsapp       2400
cnfgsvr      60000
oas          989
nis          38
ctilink      21
ivr          301
webm         2200
aplogic64    201
ctiserver    2100
was          1001
obs          1203
ServerName>ivr
ProgID>301
Please confirm Y/N (default:N):
Confirm>Y
Submit Stop Process Request Success.
ProcName ProgID CurrentStatus CPU MemUsed MemLimit ProclD Status BindCPU MemoryAlert
ivr      301 WAIT_EXIT 1.80% 2482(M) 3000(M) 11737 --- 0 80

Press ENTER to return main menu

Main Menu:
 0). Get Process State From MDS
 1). List All Process
 2). Add Process
```

```
3). Modify Process Setting
4). Delete Process
5). Get Configuration From CCS
6). Start Process
7). Stop Process
8). Start All Process
9). Stop All Process
a). Set Alarm Information
b). Set Reference IP Address
q). Quit
Please Select (0-9,a,b or q):
6
-----Request Start Process-----
Please choose a Server:
icdcomm      0
omd          100
ccsapp       2400
cnfgsvr      60000
oas          989
nis          38
ctilink      21
ivr          301
webm         2200
aplogic64    201
ctiserver    2100
was          1001
obs          1203
ServerName>ivr
ProgID>301
Please confirm Y/N (default:Y):
Confirm>Y
Submit Start Process Request Success.
ProcName  ProgID  CurrentStatus  CPU  MemUsed  MemLimit  ProcID  Status  BindCPU  MemoryAlert
ivr       301    BEGIN_MONITOR  0.00%  0(M)    3000(M)  ??? ---   ???      80
```

----结束

2.19 护航浏览

2.19.1 新增网页协同敏感信息规则

客服代表可配置规则信息，将客户页面上的一些敏感信息进行屏蔽，在护航浏览时不会展示，保护客户信息。

前提条件

1. 租户已开通网页协同特性。
2. 客服代表为租户环境管理员角色

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 扩展与集成管理 > 网页协同敏感信息管理”，进入菜单页面。

步骤2 单击“创建”，进入配置界面。

步骤3 自定义“规则名称”。

取值范围：

- 字母数字下划线

- 字符串长度 ≤ 128

步骤4 选择“页面匹配类型”，请根据实际情况进行选择。

1. 通用匹配，即规则对该租户下协同浏览的所有页面生效。
如：对所有的密码输入框进行屏蔽，屏蔽提交按钮等。
2. 根据URL路径匹配，支持配置浏览器访问的URL的PATTERN，规则同Spring的AntPathMatcher。
?: 匹配单个字符
*: 匹配0个或者多个字符
**: 匹配0个或多个路径（也就是用/分割的多级路径）
如：https://localhost:63343/**
3. 根据页面ID匹配。比如无法通过“通用匹配”、“根据URL路径匹配”规则无法精确选中某个页面，可以采用页面ID匹配的方式。
通过在页面URL中携带cobrowse_page_id参数，精确进行匹配。

步骤5（可选）设置“页面匹配配置”，当页面匹配类型为“根据URL路径匹配”、“根据页面ID匹配”时，需要配置。

取值范围：字符串长度 ≤ 1024 。

步骤6 设置“页面元素选择器”，被设置的页面元素在护航浏览时会被屏蔽。

取值范围：

- 格式需要满足CCS选择器语法要求
- 字符串长度 ≤ 1024

如：#input

步骤7 单击“完成”，完成配置。

----结束

后续操作

规则创建完成后，可进行如下操作：

- 编辑
- 删除

2.19.2 查看网页协同会话记录

客服代表可查看网页协同相关的操作记录，包含房间号、座席工号、主叫信息、开始时间、结束时间。

前提条件

1. 租户已开通网页协同特性。
2. 客服代表拥有网页协同菜单权限。

背景信息

在第一个用户加入房间后生成一条记录，更新开始时间，在房间释放后更新结束时间。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 网页协同会话记录”，进入菜单页面，即可查看网页协同会话记录。

----结束

2.20 社交媒体运营

对接社交媒体（Facebook帖子、Twitter推文、YouTube视频），进行社交媒体运营。

2.20.1 运营企业账号

2.20.1.1 创建 YouTube 发布渠道

前提条件

已对接YouTube，如果尚未对接请参考如下步骤对接。

1. 申请开发者账号。
 - a. 打开 [GoogleCloud 控制台](#)，注册Google账号并登录。
 - b. 选择“选择项目 > 新建项目”，进入配置页面。

图 2-419 选择项目

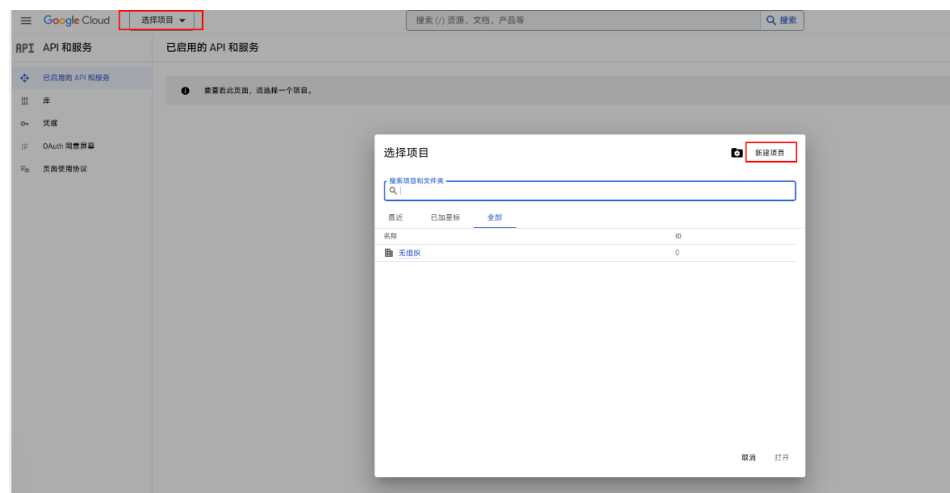
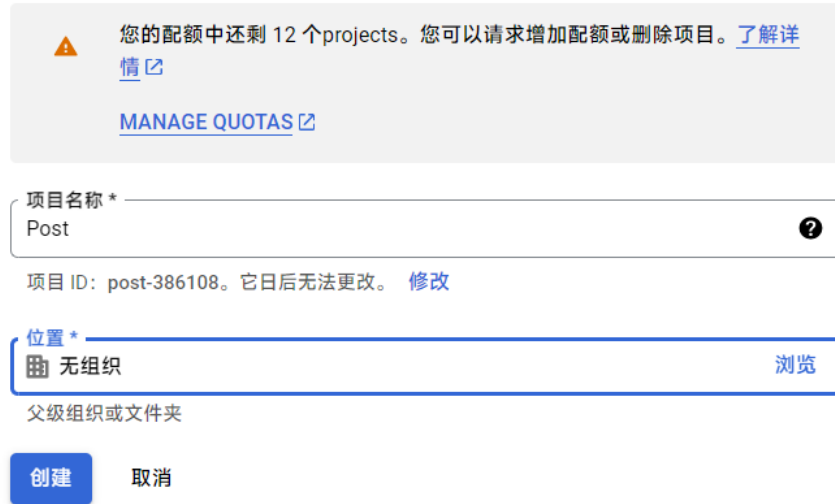


图 2-420 新建项目

新建项目



2. 启用YouTube。

- a. 返回Google控制台，选择“API和服务 > 已启用的API和服务”，进入配置页面。

图 2-421 已启用的 API 和服务



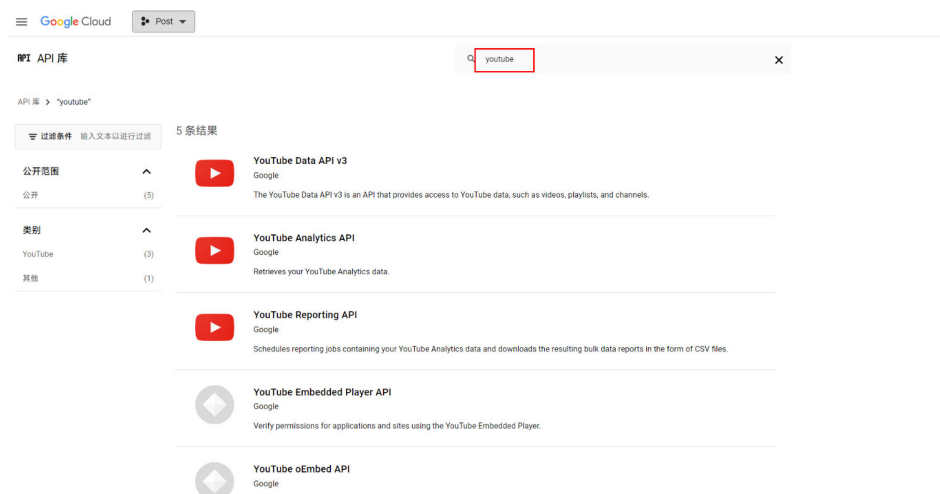
- b. 单击“启用 API和服务”。

图 2-422 启用 API 和服务



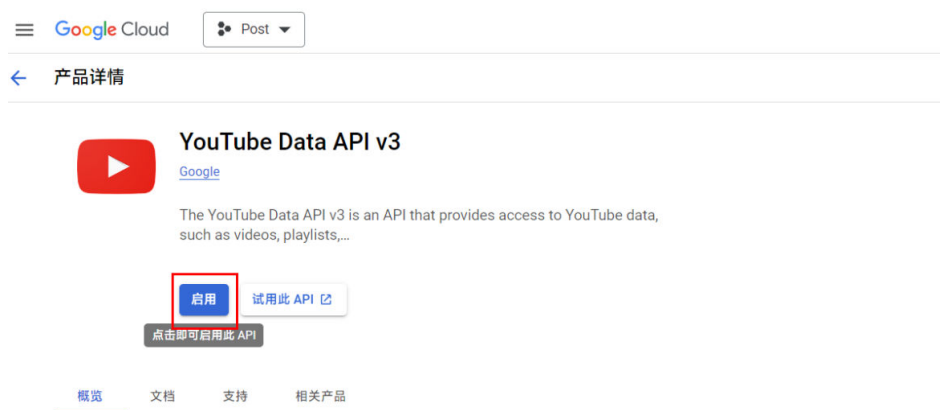
c. 查找YouTube。

图 2-423 查找 YouTube



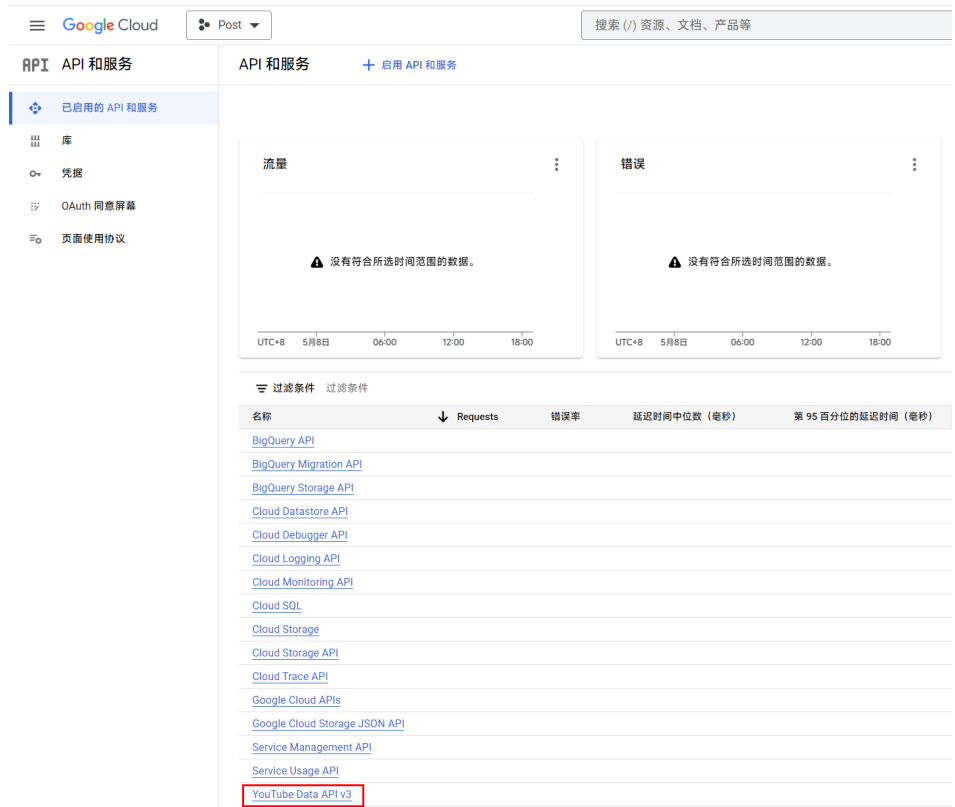
d. 找到并启用YouTube Data API v3。

图 2-424 启用 API



出现如下页面说明启用成功。

图 2-425 启用 API 成功



3. 创建凭据

- a. 返回Google控制台，选择凭证页签，单击“创建凭证”。

图 2-426 创建凭证



- b. 创建密钥。

图 2-427 创建密钥



对应AICC侧的API密钥。

4. 创建OAuth 同意屏幕。
 - a. 返回Google控制台，选择OAuth 同意屏幕页签。
 - b. 选择外部，单击“创建”。

图 2-428 创建 OAuth 同意屏幕



填写所有必填项，其他全部默认，直到步骤3 测试用户页面。

- c. 单击“ADD USERS”，添加测试用户。

图 2-429 添加测试用户



- d. 单击“保存并继续”，完成配置。

- e. 返回Google控制台，选择凭证页签，单击“创建凭证”，选择“OAuth 客户端 ID”。

图 2-430 选择 OAuth 客户端 ID



图 2-431 创建 OAuth 客户端 ID

← 创建 OAuth 客户端 ID

客户端 ID 用于向 Google 的 OAuth 服务器标识单个应用。如果您的应用多个平台上运行，那么每个平台都需要有自己的客户端 ID。如需了解详情，请参阅[设置 OAuth 2.0](#)。
[详细了解](#) [OAuth 客户端类型](#)。

应用类型 *
Web 应用

名称 *
Web 客户端 1

OAuth 2.0 客户端的名称。此名称仅用于在控制台中标识客户端，而不会显示给最终用户。

i 您在下面添加的 URI 的网域将自动添加到 [OAuth 同意屏幕](#) 作为 [已获授权的网域](#)。

已获授权的 JavaScript 来源 **i**

适用于来自浏览器的请求

+ 添加 URI

已获授权的重定向 URI **i**

适用于来自 Web 服务器的请求

URI 1 *
`https://developers.google.com/oauthplayground`

+ 添加 URI

注意：设置可能需要 5 分钟到几小时才会生效

创建 取消

添加重定向 URI <https://developers.google.com/oauthplayground>，注意最后的不能有斜杠

创建后自动生成客户端 ID 和密钥，分别对应 AICC 侧的客户端标识和客户端密钥。

5. 打开 [Google Developers](#)，选择 YouTube Data V3 的所有接口，输入刚创建的 OAuth 客户端 ID 和密钥，生成 API。

图 2-432 生成 API

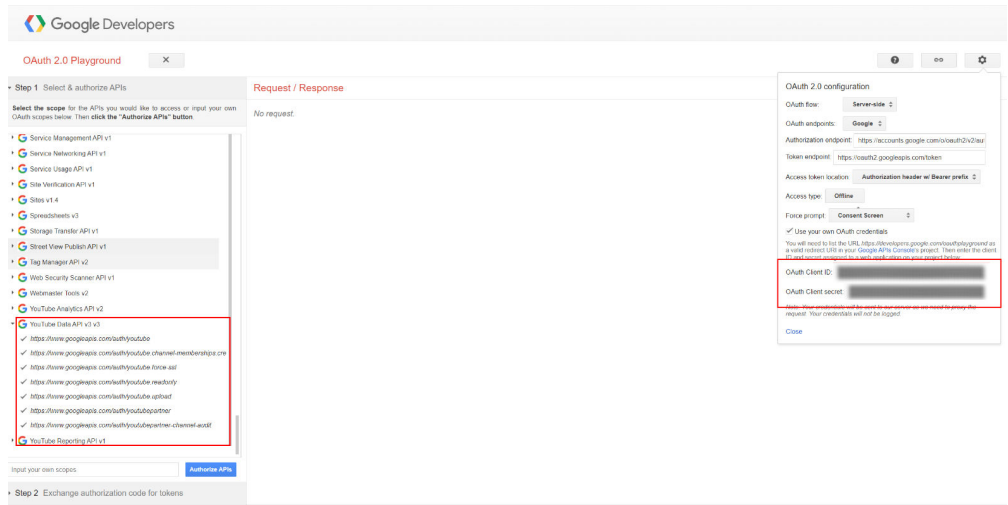
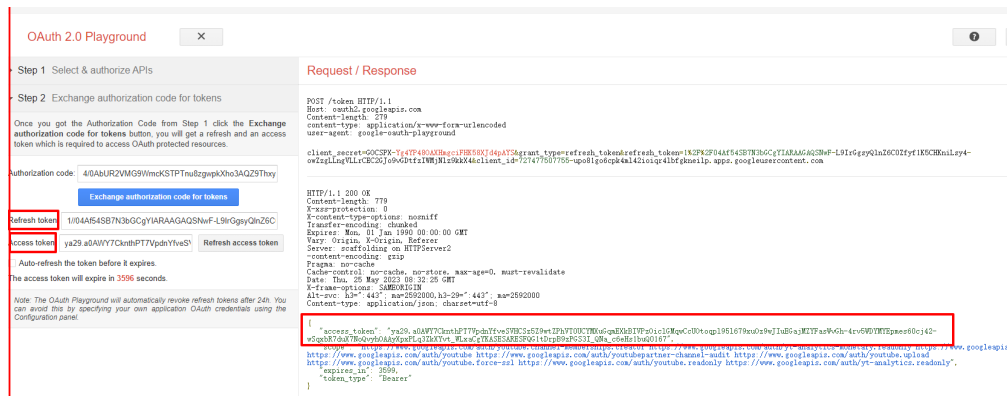


图 2-433 生成 Access token 和 Refresh token



6. 选择开发者账号登录Google，同意全部授权

“Post”想要访问您的 Google 帐号

xin799208@gmail.com

选择“Post”可访问哪些服务

全选

- 查看包含以下信息的列表：当前活跃的频道会员、其当前级别以及其成为会员的时间。[了解详情](#)
- 查看、修改及永久删除您的 YouTube 视频、评分、评论和字幕。[了解详情](#)
- 查看您的 YouTube 频道中关于 YouTube 合作伙伴试演的隐私信息。[了解详情](#)
- 管理您的 YouTube 视频。[了解详情](#)
- 查看您的 YouTube 帐号。[了解详情](#)
- 在 YouTube 上查看和管理您的资产和相关内容。[了解详情](#)
- 管理您的 YouTube 帐号。[了解详情](#)

请确保您信任Post

这么做可能会将您的敏感信息提供给此网站或应用。您可以随时在 [Google 帐号](#) 页面上查看或撤消访问权限。

[了解 Google 如何协助您安全地分享数据。](#)

[查看“Post”的隐私权政策和服务条款。](#)

7. 在YouTube中创建频道。

图 2-434 创建频道



进入YouTube首页，单击“您的频道”，随后出现在URL中的最后一段即频道ID，对应AICC侧频道标识。

背景信息

无。

操作步骤

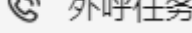
- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 外呼任务 > 企业账号运营”，进入菜单页面。
- 步骤2** 单击“渠道配置 > 新增渠道+”，进入配置页面。
- 步骤3** 根据表2-114，创建渠道。

表 2-114 创建渠道属性说明

属性	说明
渠道名称	自定义
渠道类型	请选择YouTube
频道标识	配置图2-434中创建的频道ID
API密钥	配置图2-427中创建的密钥
客户端标识	配置图2-431中生成的客户端ID
客户端密钥	配置图2-431中生成的客户端密钥
访问凭证	配置图2-433中生成的Access token和Refresh
刷新凭证	
ApiFabric标识	请联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口管理 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了refreshNorth接口并绑定了待配置WhatsApp渠道租间的APP，获取APP标识填到此处。
ApiFabric密钥	请联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口管理 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了refreshNorth接口并绑定了待配置WhatsApp渠道租间的APP，获取APP密钥填到此处。

- 步骤4** 单击“确认”，完成配置。

----结束

2.20.1.2 创建 Facebook 发布渠道

前提条件

已对接Facebook，如果尚未对接请参考如下步骤对接。

1. 访问<https://developers.facebook.com/apps>，使用Facebook开发者账号登录。如果没有开发者账号请先创建。
2. 创建应用。
 - a. 用例类型选择其他，应用类型选择商务，自定义应用名称，其他的保持默认。
 - b. 为应用添加产品Messenger，单击“设置”即可。



3. 新建公共主页并进行配置，随后对主页添加授权。



4. 获取主页ID和口令。



- 红框中的标号表示公共主页编号，对应AICC侧的“频道标识”。
- 口令对应AICC侧的“访问凭证”和“刷新凭证”。

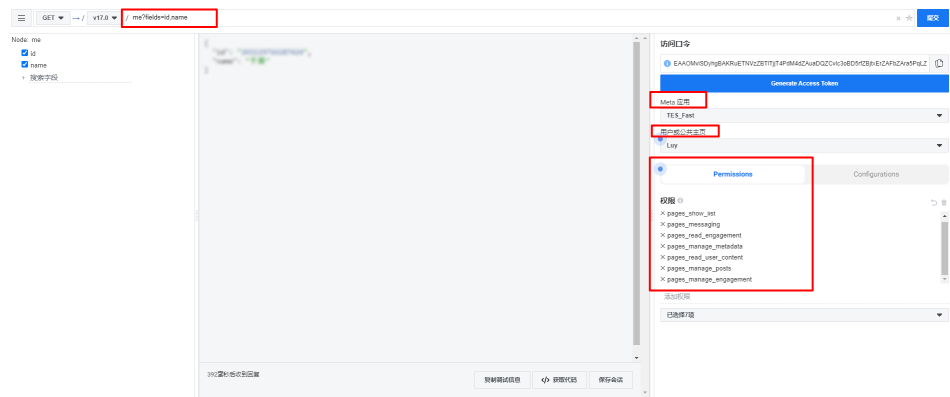
5. 获取已创建的应用编号和应用密钥。



- “应用编号”对应AICC侧的“客户端标识”
- “应用密钥”对应AICC侧的“客户端密钥”

6. 设置访问权限。

- a. 访问<https://developers.facebook.com/tools/explorer/>
- b. 将最上方的参数设置为：me?fields=id,name
- c. 设置“Meta 应用”为2中创建的应用。
- d. 设置“用户或公共主页”配置为3中添加的公共主页。
- e. 往“Permission”中添加如下权限：
 - pages_show_list
 - pages_messaging
 - pages_read_engagement
 - pages_manage_metadata
 - pages_read_user_content
 - pages_manage_posts
 - pages_manage_engagement
- f. 单击“提交”，权限添加成功。



7. 设置访问口令3个月的有效期。
 - a. 访问<https://developers.facebook.com/tools/debug/accesstoken>
 - b. 输入4获取的访问口令，单击“调试”。
调试成功显示如下信息：
 - 类型显示Page而非User
 - 到期日显示禁止
 - 数据访问权限已过期显示约3个月以后
 - 细化范围最少包含6中添加的权限。

访问口令信息	
应用编号	999173214423576 : TES_Fast
类型	Page
公共主页编号	109028652217226 : Luy
应用范围用户编号 Learn More	265119716187424 : 用户上次是通过 API N/A 安装此应用的
已签发	1686207792 (10 分钟前)
到期日	禁止
数据访问权限已过期	1693983845 (约 3 个月后)
有效	真
来源	Web
范围	pages_show_list, pages_messaging, pages_read_engagement, pages_manage_metadata, pages_read_user_content, pages_manage_posts, pages_manage_engagement
细化范围	
pages_show_list	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest
pages_messaging	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest
pages_read_engagement	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest
pages_manage_metadata	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest
pages_read_user_content	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest
pages_manage_posts	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest
pages_manage_engagement	109028652217226 : Luy , 104834838911403 : Ymtest

背景信息

无。

操作步骤

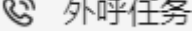
- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 外呼任务 > 企业账号运营”，进入菜单页面。
- 步骤2** 单击“渠道配置 > 新增渠道+”，进入配置页面。
- 步骤3** 根据表2-114，创建渠道。

表 2-115 创建渠道属性说明

属性	说明
渠道名称	自定义
渠道类型	请选择Facebook
频道标识	配置4中获得的公共主页编号
客户端标识	配置5中生成的应用编号
客户端密钥	配置5中生成的应用密钥
访问凭证	配置4中生成的口令
刷新凭证	

属性	说明
ApiFabric标识	请联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口管理 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了facebookNorth、facebookRefreshNoth、FacebookNorth接口并绑定了待配置WhatsApp渠道租间的APP，获取APP标识填到此处。
ApiFabric秘钥	请联系系统管理员在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 接口管理 > APP服务 > APP管理”，找到订阅了facebookNorth、facebookRefreshNoth、FacebookNorth接口并绑定了待配置WhatsApp渠道租间的APP，获取APP秘钥填到此处。
运营人员	分配当前租户下的员工来维护发布渠道。 一个渠道最多分配10个运营人员。

步骤4 单击“确认”，完成配置。

----结束

2.20.1.3 发布 YouTube 帖子

前提条件

已参考[2.20.1.1 创建YouTube发布渠道](#)创建了YouTube类型的发布渠道。

背景信息

- 发布或删除已发布的YouTube帖子默认不需要审核，当租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人，需要审批人审核通过后才能发布或删除。
- 发布YouTube帖子时，允许上传的视频大小受租户级参数“社交媒体视频上传大小限制”控制，单位MB，默认值为200，最大可配500。
- Youtube渠道仅支持上传视频。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 外呼任务 > 企业账号运营”，进入菜单页面。

步骤2 单击“发帖”，进入配置页面。

步骤3 参考[表2-116](#)，配置基本信息。

表 2-116 基本信息属性说明

属性	说明
主题	自定义，字符串长度<=100

属性	说明
内容	自定义，字符串长度≤5000
图片	暂不支持
视频（必选）	选择本地视频上传，视频大小不能超过租户级参数“社交媒体视频上传大小限制”配置的值 视频类型支持：mp4
发布渠道	选择YouTube
渠道信息-YouTube	
观众（必选）	请根据实际情况选择
标签（可选）	
许可（必选）	
类型（必选）	
公开范围（必选）	

步骤4 单击“下一步”。

步骤5 参考表2-117，配置发布信息。

表 2-117 发布信息属性说明

属性	说明
发布频道/Page	选择2.20.1.1 创建YouTube发布渠道中创建的YouTube类型的发布频道
发布类型	取值范围： <ul style="list-style-type: none">● 实时发布● 定时发布
预计发布时间	当发布类型配置为定时发布时需要配置。 设置一个未来时间。
审批人	自动展示审批人。仅当租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人才会展示。
备注	设置备注信息。取值范围：字符串长度≤500


如果需要在多个频道上发布，单击添加，可添加多个。

步骤6 单击“提交”，完成配置。

默认提交后，帖子自动发布。如果租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人，待审批人审核帖子并通过后，帖子才会发布。

----结束

后续操作

YouTube视频帖子发布后，可在“ 社交媒体 > 企业账号消息处理”中查看帖子发布详情，详情请参见[2.20.3 处理企业账号消息](#)。

2.20.1.4 发布 Facebook 帖子

前提条件

已参考[2.20.1.2 创建Facebook发布渠道](#)创建了Facebook类型的发布渠道。

背景信息

- 发布或删除已发布的Facebook帖子默认不需要审核，当租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人，需要审批人审核通过后才能发布或删除。
- 发布Facebook帖子时，允许上传的视频大小受租户级参数“社交媒体视频上传大小限制”控制，单位MB，默认值为200，最大可配500。
- 发布Facebook帖子时，允许上传的图片大小受租户级参数“社交媒体图片上传大小限制”控制，单位MB，默认值为1，最大可配置4。
- facebook不能发布空白贴，请至少选择一项（内容、图片、视频）

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 外呼任务 > 企业账号运营”，进入菜单页面。

步骤2 单击“发帖”，进入配置页面。

步骤3 参考[表2-116](#)，配置基本信息。

表 2-118 基本信息属性说明

属性	说明
主题	自定义，字符串长度≤100
内容	自定义，字符串长度≤5000
图片	选择本地图片上传，最大上传9张图片，单个图片大小不能超过租户级参数“社交媒体图片上传大小限制”配置的值。 图片类型支持： <ul style="list-style-type: none">pngjpggifbmptiff

属性	说明
视频	选择本地视频上传，仅支持上传1个视频，视频大小不能超过租户级参数“社交媒体视频上传大小限制”配置的值 视频类型支持：mp4
发布渠道	选择Facebook
渠道信息-Facebook	
允许嵌入	默认勾选，请根据实际选择

步骤4 单击“下一步”。

步骤5 参考表2-117，配置发布信息。

表 2-119 发布信息属性说明

属性	说明
发布频道/Page	选择2.20.1.2 创建Facebook发布渠道中创建的Facebook类型的发布频道
发布类型	取值范围： <ul style="list-style-type: none">实时发布定时发布
预计发布时间	当发布类型配置为定时发布时需要配置。 设置一个未来时间。
审批人	自动展示审批人。仅当租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人才会展示。
备注	设置备注信息。取值范围：字符串长度<=500

如果需要在多个频道上发布，单击添加，可添加多个。

步骤6 单击“提交”，完成配置。

默认提交后，帖子自动发布。如果租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人，待审批人审核帖子并通过后，帖子才会发布。

----结束

2.20.1.5 审核帖子

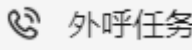
前提条件

- 租户级参数“社交媒体审批人账号”配置了审核人。
- 审核人账号具备企业账号运营的菜单权限。

背景信息

无。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 外呼任务 > 企业账号运营”，进入菜单页面。

步骤2 单击待审批页签，选择待审批状态的帖子，单击操作列的“审批”，进入审批页面。

步骤3 阅读帖子后，选择通过或驳回。

----结束

后续操作

可在“ 外呼任务 > 企业账号运营 > 审批历史”中查看审批历史。

2.20.2 处理多媒体消息

当运营人员管理的发布渠道，被他人提及时，运营人员能够收到消息提醒，并作出回应。

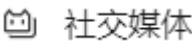
前提条件

1. 发帖人@了公共主页，并且发布渠道分配了运营人员。
2. 运营人员为当前租户下的员工并且具备社交媒体和离线消息处理的菜单权限。

背景信息

- 当前仅支持处理Facebook消息。
- 运营人员点开消息就视为已处理，页面操作只有通过链接前往帖子，刷新列表后已处理的消息不在页面中展示。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 社交媒体 > 多媒体消息处理”，进入菜单页面。

列表展示提及运营人员的帖子，发帖人统一显示为匿名用户。

步骤2 单击列表中的消息，大致查看发帖人的帖子内容。

- 单击“访问原文”，可跳转到社交媒体，详细阅读原文。

- 单击，暂不支持


- 单击，结束消息

----结束

2.20.3 处理企业账号消息

运营人员能够对已经发布的帖子进行维护，主要包括查看帖子点赞数、评论数，以及回复他人评论。


前提条件

- 租户管理员已在“ 外呼任务 > 企业账号运营”中发布了YouTube视频、Facebook帖子。
- 运营人员为当前租户下的员工并且具备社交媒体和企业账号运营的菜单权限。

背景信息

页面数据每30分钟自动刷新。对于新发布的帖子需要手动查询一下才会在列表中显示。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“ 社交媒体 > 企业账号消息处理”，进入菜单页面。

步骤2 单击列表中已发布的帖子，查看帖子详情。

参考表2-120，对帖子进行管理。

表 2-120 帖子操作说明

属性	说明
批量回复	批量回复帖子，再次单击可取消
评论	评论帖子
全部回复	评论人的总评论数大于1时展示，单击可查看总评论，再次单击可隐藏
回复	逐个回复帖子

说明

- 视频帖子支持播放
- 当前只支持文本和emoji表情。

----结束

2.21 管理工单配置

2.21.1 快速入门

通过2个任务，带您快速了解客户服务云的配置和功能。

客户服务云是面向未来数字化、智能化的客户服务云。

- 提供一站式客户服务解决方案，帮助企业快速建立自己的客户接触中心，让服务无处不在。
- 通过客户服务云，企业的客户可以从网站、移动终端、社交媒体等多种渠道接入人工服务获取最佳的服务体验。

为使您的体验更顺畅，请使用Chrome浏览器或Internet Explorer 11浏览和操作。

现在开始您的客户服务云体验之旅吧。

2.21.1.1 快速配置工单

华为客户服务云支持对工单进行复杂的流程编排以及多人协作处理，本节仅介绍支撑工单功能运转的最基础配置，帮助您快速上手操作。如您需要了解工单模板、工单关联任务、流程等个性化功能如何使用，请阅读《管理员指南》。


步骤1 使用管理员账号登录客户服务云。

当您所在企业申请客户服务云租户成功后，将会从华为获得管理员账号，请使用该账号登录。

须知

为确保您的数据安全，请在初次登录系统时及时修改账号初始密码。

步骤2 添加在线客服角色。


1. 选择“配置中心 > 员工中心 > 角色”。
2. 在左侧导航树中选择您当前的租间名称，单击“”。
3. 填写“角色名称”，单击“保存进入下一步”。
4. 单击“添加功能权限”，添加“工单管理”下的相关权限，您也可以根据需要添加其他权限，例如“用户管理”下的“密码修改”权限。
5. 单击“确定”，再单击弹出提示框中的“确定”。
6. 单击“下一步”。
7. 单击“完成”。

步骤3 添加工单处理人员账号。

1. 选择“配置中心 > 员工中心 > 员工”。
2. 在左侧导航树中选择“默认组织”的上级组织，单击“新建”。
3. 填写“账号”、“用户名”、“邮箱”和“家庭电话”，单击“保存进入下一步”。
4. 关闭“操作成功”对话框，选中上一步创建的工单角色，单击“保存进入下一步”。
5. 单击“完成”。

步骤4 添加工单类别。

1. 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单类型”。

2. 在左侧导航中单击 ，增加一个工单类别“投诉”，配置“渠道”为“网页”，填写“工单类型编码”，单击“保存”。


---结束

2.21.1.2 处理您的第一张工单


在您快速完成工单配置，并由在线客服侧创建第一张工单后，您可对您的工单进行处理。

步骤1 使用工单处理人员账号登录客户服务云。





首次登录需要修改密码，请根据界面提示设置新密码并重新登录。

步骤2 选择“ > 工单 > 工单工作台”。

步骤3 单击左侧“我的待办”后的向下箭头，选择“未分配”。

步骤4 选中左侧列表中的一条工单打开，在右侧浏览工单基本信息，单击右上角  认领工单。

步骤5 认领后您可对工单做如下处理：

- ：对工单内容进行编辑，适用于您与终端用户再次沟通澄清信息。
- ：将工单转给其他人员处理。
- ：将工单释放回“未分配”区域。
- ：关闭工单，适用于工单已解决或无需处理。
- 评论：添加您在处理工单时的备注信息。
- 添加附件：为当前工单添加的补充信息，例如客户反馈的故障截图等。
- 创建任务：当处理工单过程中，需要其他部门的人协助解决问题时，创建任务跟踪。在“创建任务”区域，配置“类型”、“标题”、“优先级”和“处理人”。

说明

一个工单可以创建多个任务。

- 问卷调查：如果您当前正在回访客户，邀请客户对工单处理情况进行评价，您可以将客户的评价结果填写在“问卷调查”中。

---结束

2.21.2 管理员指南

当租间申请成功后，您会拿到一个账号及其登录密码，该账号即为您的管理员账号，您可以使用管理员账号维护您客服中心的组织机构、员工信息，还能够配置在线客服以及工单的相关功能。

2.21.2.1 管理人员

客户服务云支持您为自己的客服中心维护组织机构以及员工，且不同员工可通过权限控制来完成不同的功能操作。

配置人员前，您需要了解一些基本概念。


- 组织：企业为了便于管理，按照职责建立的组织机构。每个组织机构下可以建立多个组织。例如：客服部、维护部。
- 角色：角色是工作权限的集合。当您把某个员工赋上某角色，这个员工就拥有了这个角色包含的所有权限。例如：客服、管理员、工单责任人、任务处理人。
- 功能权限：功能权限是将界面资源（如使用某菜单的权限）和界面操作（界面上的增、删、改、查等操作）抽象成权限，只有赋给员工的角色具备了某一功能权限，该员工才能够对该资源进行操作。功能权限属于静态类的资源，一般不会随资源内配置的数据进行变化。
- 员工：企业内部的人员。各人员被赋予各种角色后，可以对系统进行权限内的操作。

配置人员

您需要A部门新进员工Jack开通管理员权限，使Jack可以承担管理员的工作。

步骤1 配置组织。

步骤2 配置角色。

步骤3 选择“ > 用户管理 > 员工”，在左侧导航树中选择“A部门”后，单击“新建”。

步骤4 根据表2-121配置人员的基本信息。

表 2-121 配置人员基本信息


配置参数	配置参数解释及示例
帐号	人员的帐号。例如：j100006。
用户名	人员的名称。例如：Jack。
邮箱	员工的邮箱。
家庭电话	员工的家庭电话。


步骤5 单击“保存进入下一步”，单击“增加”，配置“业务管理员”角色。

步骤6 单击“保存进入下一步”，再单击“完成”。

---结束

配置组织

步骤1 选择“ > 用户管理 > 组织机构”。

步骤2 在左侧导航树中选择“A部门”的上级组织，单击。

步骤3 根据表2-122配置组织的基本信息后，单击“确认”。


表 2-122 参数配置

配置流程	配置参数	配置参数解释及示例
组织信息	组织名称	必填，组织的名称。例如：A部门。
角色	分配角色	该组织的角色。可先不配置。
员工	分配员工	该组织的人员。可先不配置。

----结束

配置角色

步骤1 选择“ > 用户管理 > 角色”。

步骤2 在左侧导航树中选择“业务管理员”的上级组织，单击。

步骤3 根据表2-123配置角色的基本信息、添加功能权限。

表 2-123 配置参数

配置流程	配置参数	配置参数解释及示例
角色信息	角色名称	角色的名称。例如：业务管理员。
功能权限	添加基础功能权限	功能权限是界面资源（如使用某菜单的权限）和界面操作（界面上的增、删、改、查等操作），只有添加功能权限。例如：全部勾选。
	任务转移	权限编号： 80011001002003 在任务详情页面增加判断，坐席是当前工单责任人或者具备工单任务转移权限时，在任务页面展示转移按钮

----结束

2.21.2.2 配置工单

华为的工单平台支持灵活的流程模板、工单模板配置，您可以为不同的工单类别配置不同的流程与模板。当工单需要多人同时协作完成时，工单平台支持为工单创建任务。

2.21.2.2.1 定制字段

如果您需要新增工单模板与业务流程的字段，则需要先到模型配置中将您的新增字段添加进去；如果您只需要删除现有页面上的某些字段，或变更页面格局，则可直接进入业务模块新增即可。

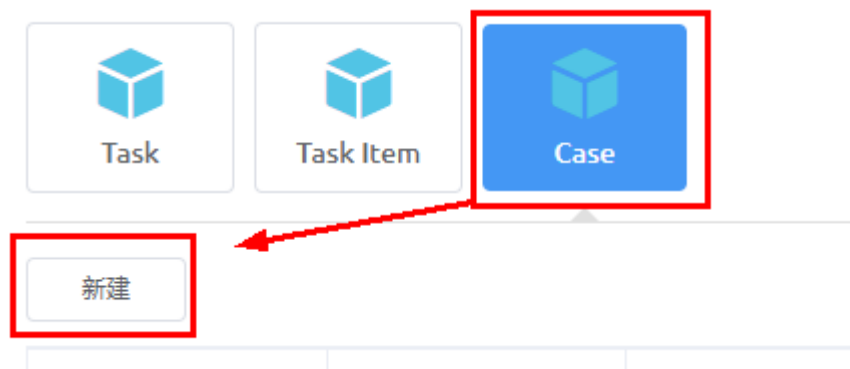
操作步骤

步骤1 以新增工单模板字段为例，单击导航栏中的“工单模板”，进入业务配置中心页面。

步骤2 点击目录中的流程配置，选中业务模型模块。



步骤3 选中case对象模型，点击新建。



步骤4 选择字段类型并输入字段详情，点击下一步保存。

----结束


2.21.2.2.2 配置业务流程

业务流程与任务类别关联，用于实现当工单需要其他部门协作处理时的场景，例如工单处理过程中涉及给客户礼品经费的审批，您可以创建一个人工审批流程，工单处理过程中涉及安装部门现场实施安装，则可以创建安装业务流程，以满足灵活的工单流程需要。

背景信息

如果您希望实现工单的复杂的流转流程，例如当工单类别为投诉时，自动派给专门处理投诉的客服人员，客服人员处理投诉后要有一个反馈环节，则可以通过配置业务流程来实现。

操作步骤

- 步骤1** 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单模板”。
- 步骤2** 在新页面左侧导航选择“流程配置”，并在右侧选择“场景流程”页签，单击“新建”。
- 步骤3** 在“新建流程”窗口输入业务流程的基于模板、标签、名称、描述。
 - 基于模板：选择一个模板，表示创建流程后系统自动按照模板生成一个流程，包含模板中已经定义的流程、节点。
 - 标签：业务流程的标识名称
 - 名称：业务流程的运行名称。
 - 描述：业务流程的描述。
- 步骤4** 单击“添加”，完成业务流程的创建。
- 步骤5** 编辑流程。
 - 单击新建流程数据“标签”栏的名称，进入编辑页面。
 - 对于第一次编辑的流程，先点击禁用图标，才能进行编辑。

3. （可选）如果您未使用模板创建，则需要先单击左侧图元拖拽至编辑区，绘制一个业务流程。本例中使用三个图元：Start图元、填写图元、End图元。绘制完成后如下所示，表示当前流程发起后需要分派一次任务，然后结束。



4. 单击start图元，启动方式选择“指定一个表单”，输入“表单标题”，单击“+”为start图元配置页面。
5. 填入标签、名称、描述，选择初始创建字段，这里以选择“Task Type Id”为例。点击保存。进入定制页面的编辑页面。

创建表单

* 标签

* 名称

描述

对象变量

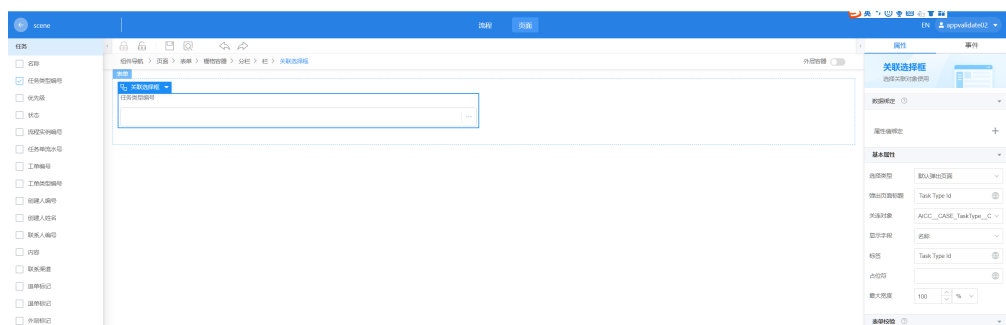
AICC_CASE_TaskInstance__CST

选择初始创建字段

<input type="checkbox"/> 名称	<input checked="" type="checkbox"/> Task Type Id
<input type="checkbox"/> Priority	<input type="checkbox"/> Status
<input type="checkbox"/> Process Instance Id	<input type="checkbox"/> Serial Number
<input type="checkbox"/> Case Instance Id	<input type="checkbox"/> Case Type Id
<input type="checkbox"/> Creator Id	<input type="checkbox"/> Creator Name
<input type="checkbox"/> Contact Id	<input type="checkbox"/> Content
<input type="checkbox"/> Contact Channel	<input type="checkbox"/> Recall Flag
<input type="checkbox"/> Return Flag	<input type="checkbox"/> Assignment Flag


取消 保存

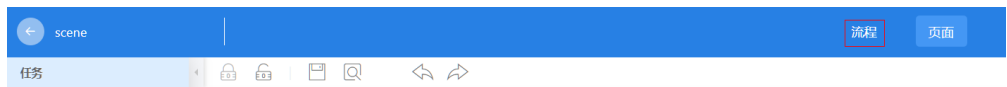
6. 在左侧的对象字段栏中，可以在左侧导航“任务”下选字段作为定制页面的内容，右侧导航栏一般由系统自动关联填写。



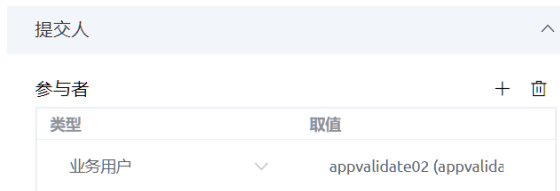
- a. 基本属性栏，一般由系统自动填写：
 - 选择类型：选择“默认弹出页面”。

- 弹出页面标题：选择“Task Type Id”。
- 关联对象：根据选择的字段自动填写。
- 显示字段：选择“名称”。
- 标签：选择“Task Type Id”。
- 占位符：可不填写。
- 最大宽度：可不填写。


7. 编辑完成后点击保存按钮 。
8. 点击右上角“流程”，再次进入流程编辑页面。



9. 选中“填写”图元，点击右侧提交人下面，参与者后面的“+”，选择该环节有权限处理任务的人员或组织。



步骤6 点击右上角启动图标  激活流程，使流程生效。

步骤7 点击左上角返回按钮 ，回到场景流程界面，对应标签下的启动版本显示版本号，即启动成功。




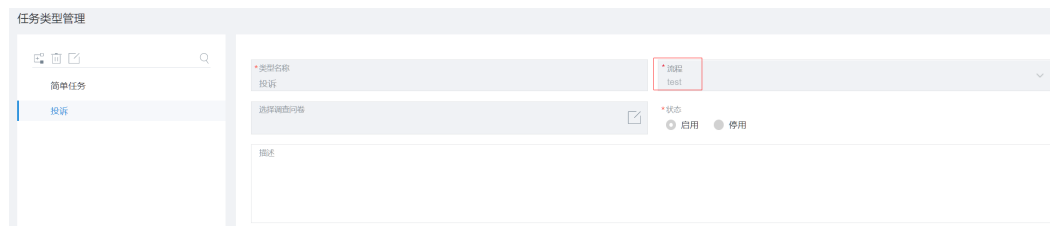
标签	名称	类型	最后修改人	最后修改时间	启用版本	操作
test	test	定制	appvalidate02	2022-12-07 11:42:04	1.0.1	管理版本
test1	test1	定制	appvalidate02	2022-12-07 11:11:33	--	管理版本
简单任务	AICC_simpleTask	预置	appvalidate02	2022-12-07 11:11:20	1.0.1	管理版本
默认流程模板	AICC_defaultModel	预置	system	2022-07-12 16:31:55	1.0.1	管理版本

---结束

流程激活后，可在配置任务类型时出现在“流程”下拉列表框中。

业务流程在工单中的应用

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 任务类别”，点击新增  按钮，为配置的“test”业务流程新增任务类型。



步骤2 选择“工单 > 工单工作台”。

步骤3 点击需要创建任务的工单，进入创建任务页面，创建完成后点击“提交”按钮。

- 类型：选择对应的任务类型。
- 标题：任务的标题。
- 优先级：低、中、高。
- 任务干系人：指定该任务的处理人。
- 任务内容：自定义，描述该任务的具体内容。
- 任务类型编号：业务流程配置的任务类型编号。

步骤4 选择“工单 > 任务工作台”。

步骤5 在“我的待办”中找到对应任务，在“处理任务”栏中进行任务处理，并“提交”。

----结束

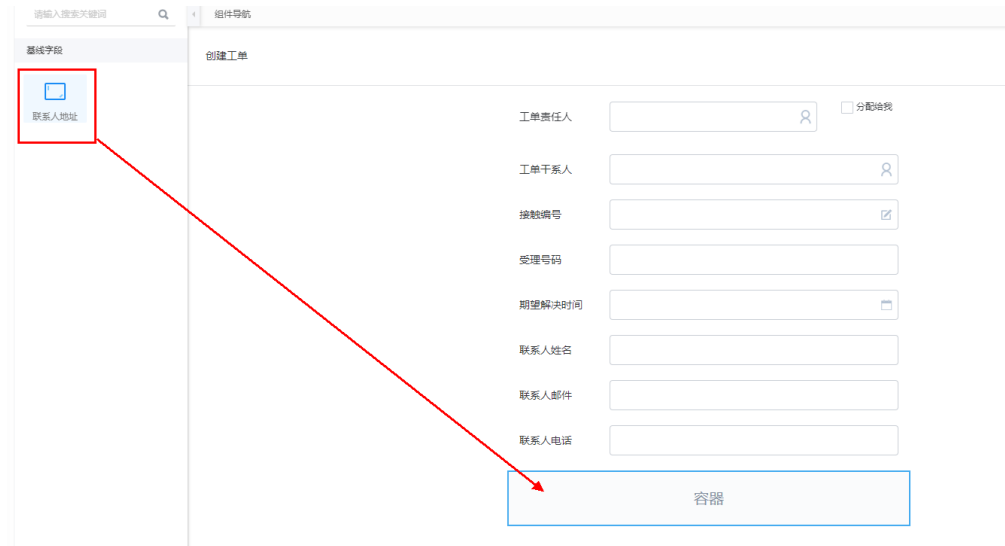
2.21.2.2.3 配置工单模板



工单模板用于展示您创建的工单上收集哪些信息以及这些信息的展示格式，包括新增、修改和查询工单时的页面展示格式，您可通过本任务定义工单模板上展示哪些字段，这些字段如何排列展示。

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单模板”。

步骤2 创建页面样式。

1. 单击左侧导航栏的“工单模板”。
2. 单击“新建”。
3. 输入名称、描述，并将“create case, edit case, view case”均勾选，并单击保存。
勾选“create case, edit case, view case”表示创建工单页面、编辑工单页面、查看工单详情页面均使应用当前模板。
4. 单击新增的工作模板后的“编辑”，进入编辑页面。
5. 将想要添加的字段拖入编辑栏。



6. 添加完后单击界面左上角的“”。
7. 返回“工单模板”界面，单击模板操作栏的激活。

----结束

添加完成后，您可以在“配置中心 > 工单配置 > 工单类型”中为工单类型关联工单模板。详细方法请参见[2.21.2.2.5 配置工单类型](#)。

2.21.2.2.4 配置任务类别

当工单涉及多部门协作共同处理时，您需要为工单关联任务，而任务必须设置任务类型。不同的任务类型可以关联不同的流程模板。

操作步骤


- 步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 任务类别”。
- 步骤2 在左侧导航单击，根据[表2-124](#)配置Task类型，单击“保存”。

表 2-124 任务类型属性

任务类型属性	说明
类型名称	任务类型名称。

任务类型属性	说明
流程	关联的流程。 待选流程可请参见 2.21.2.2.2 配置业务流程 。
描述	任务类型的描述。
选择问卷	问题解决后，任务的当前执行人可对客户进行回访，在此处关联的问卷中填写客户反馈。 问卷请在选择“配置中心 > 工单配置 > 工单问卷配置”中配置。
状态	是否启动该任务类型。 <ul style="list-style-type: none">• 启用：启动任务类型，才可以供配置Case类型时使用。• 停用：配置Case类型时无法使用该任务类型。

----结束

2.21.2.2.5 配置工单类型

为区别各种业务，您可以给工单分类，如“投诉管理”、“咨询建议”等，不同类别的工单可关联不同的流程，以满足您的业务需要。

配置示例

企业业务管理员需要配置服务质量的投诉类型，供客户投诉企业服务质量使用。例如：在“投诉”下新增“服务质量”的工单类别，“服务质量”的工单类别需要关联简单任务类型。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单类型”。




步骤2 在左侧导航中单击 ，增加一个工单类别“投诉”，根据[表2-125](#)配置“基本信息”，单击“保存”。

表 2-125 工单类别属性

名称	说明
类型名称	工单类别名称。例如：投诉。
全称	显示在创建工单以及工单详情页面的名称。
渠道	当前工单类别支持的渠道。包括：业务代表、网页、移动应用、电子邮件和社交媒体。
描述	工单类别的描述。

名称	说明
状态	是否启用该类型。 <ul style="list-style-type: none">• 启用：启用后，才可以供客服创建工单时选择使用。• 停用：停用后，该工单类别无法用于创建工单。
工单模板	在下拉框中选择。 不设置模板，则该类型工单创建后页面展示的内容为系统默认。 待选择的模板在“配置中心 > 工单配置 > 工单模板”中配置。
工单类型编码	请设置为易于您记忆和识别的编号，可在查询时使用。
选择调查问卷	问题解决后，工单的当前执行人可对客户进行回访，在此处关联的问卷中填写客户反馈。 问卷请在“配置中心 > 工单配置 > 工单问卷配置”中配置。
选择创单问卷	选择了当前工单类别创建工单，在工单提交前需要填写关联的调查问卷。该项通常用于对前台进行话术引导，获取后续流程中所需的关键信息。
选择工单内容模板	为工单类别关联内容模板后，使用该类别创建的工单，“内容描述”文本区域自动显示内容模板的内容。
选择用户	使用该工单类型创建的工单如果未选择处理人，则进入此处配置的用户用户的待办区。
选择组	使用该工单类型创建的工单如果未选择处理人，则进入此处配置的组的待办区。
RPA任务选择	为工单类别关联RPA任务。

步骤3 在左侧导航选择“投诉”，单击 ，增加一个工单类别“服务质量”，根据表2-125配置“基本信息”，单击“保存”。

步骤4 在“关联任务类型”页面，单击“编辑”，勾选“简单任务”并单击 ，单击“保存”，这样新创建的工单就成功关联简单任务。

步骤5 在“自动回复规则”页面，单击“编辑”，再单击“新增”，添加该类别下工单创建后，向哪些符合条件的用户发送提醒，填写完成后单击“保存”。

例如，做如下配置，表示当工单创建成功时，如果“工单渠道类型”是电子邮件，则向客户发送电子邮件。

工单自动回复规则配置

且满足下列筛选条件

Case Channel Type 是 电子邮件

*自动回复规则名称 电邮客户回复

*发送渠道 邮件

*标题 您的投诉已受理, 我们将会尽快为您处理

*正文 尊敬的!{contactName}, 我们已收到您的投诉, 我们将在24小时内给出解决方案, 感谢您的理解, 谢谢。

保存 取消

步骤6 选择“自动优先级规则”页面，单击“编辑”，再单击“添加优先级规则”，配置创建工单时工单默认优先级的筛选条件，如下所示。单击“保存”，在弹出提示框中单击“确定”。

例如，如下配置表示当创单问卷调查的某项结果选择是“1”，则“工单优先级”默认为“高”。

取消 保存

当满足以下条件时

Case Survey Result Id 是 1

优先级设置为

低 中 高

步骤7 单击“工单通知配置”的“新增”，添加工单进度提醒条件，如下所示，单击“保存”。

工单通知配置

*工单通知名称
工单关闭

*发送渠道
邮件

*工单操作
关闭

*主题
您提交的问题已解决，如有问题可继续向我们反馈。

*正文
尊敬的{contactName}，您提交的工单已处理完毕。

保存 取消

----结束

2.21.2.2.6 配置同类工单规则

创建工单成功后，根据自动回复规则向客户发送短信或邮件。新增加的规则优先匹配（即按表格从上至下的顺序匹配）。成功匹配一条规则后，不再进行后续匹配。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 同类工单规则”。

步骤2 单击右侧的“新建”进入配置界面，详细参考配置如下：

创建同类工单规则

*同类工单规则条件： ⊕ 白

工单 父工单编号 是 001

*同类工单规则名称
父工单编号相同


*触发阈值 ?
100

*管理员
test04

保存 取消

- 同类工单规则条件:根据工单实际需要,可制定不同的规则条件。
- 触发阈值:当同类工单数量超过阈值后会给管理员发送站内信提醒。

步骤3 单击“保存”保存相关配置

步骤4 单击新建规则条件“激活”列的按钮,使其显示为 

----结束

2.21.2.2.7 配置工单/任务/任务项 SLA

创建工单成功后,根据自动回复规则向客户发送短信或邮件。新增加的规则优先匹配(即按表格从上至下的顺序匹配)。成功匹配一条规则后,不再进行后续匹配。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单SLA”。

步骤2 单击右侧的“新建”,配置SLA的名称,单击“保存”。

步骤3 单击新建的SLA右侧的“编辑”,进入SLA的详细配置界面。

步骤4 配置SLA的详细信息如下图。

常规

*名称 报修流程	
描述	
*对象 工单	*工单类型 AAA
截止时限(分钟) 01 天 0 小时 0 分钟	SLA超时配置 预警阈值配置

- 对象:一个对象(工单、任务),流程、流程的环节。
- 类型:一个对象(工单、任务)类型。
- 截止时限(分钟):是否超过了SLA的时限是预警的依据。
- SLA超时配置:当SLA超时时,选择邮件、短信、站内信的方式发送通知给责任人和干系人,若无责任人和关系人,则发送给创建人。
- 预警阈值配置:设置SLA预警阈值,超过预警阈值,则发送通知给责任人和干系人,若无责任人和干系人,则发送给创建人。

步骤5 单击“确认”保存相关配置。

----结束

2.21.2.2.8 配置里程碑

里程碑：表示当超过里程碑设置的时间，需要执行的动作，此处设置的是当符合条件的任务超过了SLA设置时限未进入下一节点，则客户服务云将发送站内信给任务处理人。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 里程碑配置”。

步骤2 单击“新建”，创建里程碑。

图 2-435 里程碑配置

*里程碑名称	*对象类型 工单
*工单类型 612	*达成时间 0 天 0 小时 0 分钟
*预警时间 0 天 0 小时 0 分钟	*动作
描述	

开始条件
添加字段

达成条件
添加字段

- 里程碑名称：输入里程碑名称。
- 对象类型：选择工单或任务。
- 工单（任务）类型：选择一个已创建好的工单或任务类型。
- 达成时间：里程碑达成时间。
- 预警时间：里程碑预警时间。
- 动作：选择达到达成时间时系统需要执行的动作。
 - 工单：创建任务、发送通知、更新字段，支持多选。
 - 任务：发送通知、跟新字段，支持多选。
- 描述：描述内容。
- 开始条件：里程碑开始条件。
 - 属性：取值请参见对象参考中的任务对象CASE_TaskInsanse和工单对象CASE_CaseInstance。
 - 逻辑运算符：等于、小于、小于等于、大于等于、不等于。
 - 取值：输入或单击""选择。待选项请参见对象参考中的任务对象CASE_TaskInsanse和工单对象CASE_CaseInstance。
- 达成条件：里程碑达成条件。
 - 属性：取值请参见对象参考中的任务对象CASE_TaskInsanse和工单对象CASE_CaseInstance

- 逻辑运算符：等于、小于、小于等于、大于等于、不等于。
- 取值：输入或单击""选择。待选项请参见对象参考中的任务对象CASE_TaskInsanse和工单对象CASE_CaseInstance

步骤3 输入里程碑名称

----结束

2.21.2.2.9 查询里程碑

操作步骤

步骤1 选择“工单 > 里程碑查询”。

列表默认展示满足里程碑达成条件的工单（任务）处理情况，单击“工单（任务）名称”，可查看工单（任务）详情。

步骤2 选择你需要查询的类型：工单或任务，单击“工单”可选择切换。

步骤3 选择你需要查询的状态：待完成、已完成、预警还是超时。

步骤4 选择你需要查询的动作：

- 工单：创建任务、发送通知和更新字段。
- 任务：发送通知和更新字段。

步骤5 选择你需要查询的里程碑创建时间：最近1天、最近3天、最近7天、最近30天和自定义。

步骤6 选择你需要查询的任务活动：活动任务还是历史任务。

----结束

2.21.2.2.10 配置自定义节假日

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 节假日类型”。

步骤2 界面支持节假日类型增删查改，点击界面对应按钮即可。例如若需要新建节假日类型，则点击“新建”按键。

步骤3 设置完后，选择“配置中心 > 工单配置 > 自定义节假日”。

步骤4 选择你需要设置的月份，并点击对应月份的“修改”按键。

步骤5 选择对应的日期（同一个月份可以选中多个日期），并在月份表下面的基础信息栏填写“节假日类型”与“描述”。

说明

如果选中的日期想取消配置，请再次从月份表中点击该日期。

步骤6 点击“保存”。

步骤7 设置完后重新打开或加载“配置中心 > 工单配置 > 自定义节假日”。

步骤8 设置过的日期会变为红色，鼠标移到日期处会显示设置好的节假日名称。


----结束

2.21.2.2.11 配置任务外派

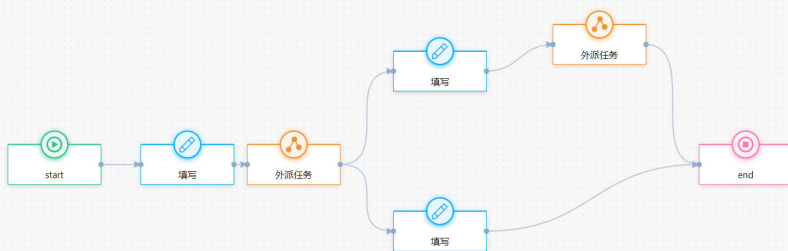
工单支持任务外派，当您需要将任务外派给第三方时，可以通过任务外派节点进行配置并支持外派回调。

配置任务外派业务流程

步骤1 配置任务外派整体流程图。

1. 租户管理员身份登录云客服，选择“配置中心 > 工单配置 > 任务流程”。
2. 在新页面左侧导航选择“流程配置”，并在右侧选择“场景流程”页签，单击“新建”。
3. 在“新建流程”窗口输入业务流程的基于模板、标签、名称、描述。
 - 基于模板：选择一个模板，表示创建流程后系统自动按照模板生成一个流程，包含模板中已经定义的流程、节点。
 - 标签：业务流程的标识名称，例如外派。
 - 名称：业务流程的运行名称。
 - 描述：业务流程的描述。
4. 单击“添加”，完成业务流程的创建。
5. 编辑流程。
 - a. 单击新建流程数据“标签”栏的名称，进入编辑页面。
 - b. 对于第一次编辑的流程，先点击禁用图标，才能进行编辑。
 - c. （可选）如果您未使用模板创建，则需要先单击左侧图元拖拽至编辑区，绘制一个业务流程。本例中使用三个图元：Start图元、填写图元、外派任务图元、End图元。绘制完成后如下所示，表示当前流程发起后需要完成对应外派任务，然后结束。

外派



步骤2 配置示例任务外派流程图中的图元，单击图元可以进行配置图元相关参数。

1. 外派图元
 - 输入参数：外派需要使用接口调用第三方的系统，需要输入目标和源。点击“新增行”即可添加对应参数。

- 输出参数：外派结果的返回，判断外派是成功还是失败。

表 2-126 外派图元参数

参数名称	参数说明
url	外派给第三方的请求url。
thirdParty	第三方的名称，用于aicc系统中展示跟踪。
rescode	外派返回值，0是成功，1是失败，可以根据成功失败走不同的流程分支。

参数配置示例：

输入参数 ^

* 目标	* 源
url	https://10.247.2.129:32000/s...
thirdParty	华为

[+ 新增行](#)

输出参数 ^

* 源	* 目标
rescode	rescode

[+ 新增行](#)

2. start图元

- 标签：业务流程的标识名称，例如外派。
- 描述：业务流程的描述。
- 启动方式：
 - 调用接口启动
 - 指定一个表单
- 流程撤回：勾选，设置流程不可撤销的条件。

参数配置示例：

基本信息 ^

* 标签

描述

启动方式 ^

* 启动方式

调用接口启动 指定一个表单

流程撤回 ^

流程是否可撤销

当通过以下元素后不允许撤销

3. 填写图元

a. 界面:

- i. 任务标题: 显示在任务界面的标题。
- ii. 任务描述: 显示在任务界面的描述。
- iii. 优先级: 显示当前的任务流程的优先级。
- iv. 表单页面: 选择页面类型。

b. 提交人: 点击右侧提交人下面, 参与者后面的“+”, 选择该环节有权限处理任务的人员或组织。

参数配置示例:

界面 ^

任务标题

任务描述

优先级

表单页面

提交人 ^

参与者 + 🗑

类型	取值
业务用户	xuyangye708 (xuyangye7

4. end图元：与start图元配置一致。
参数配置示例：

基本信息

* 标签

描述

启动方式

* 启动方式

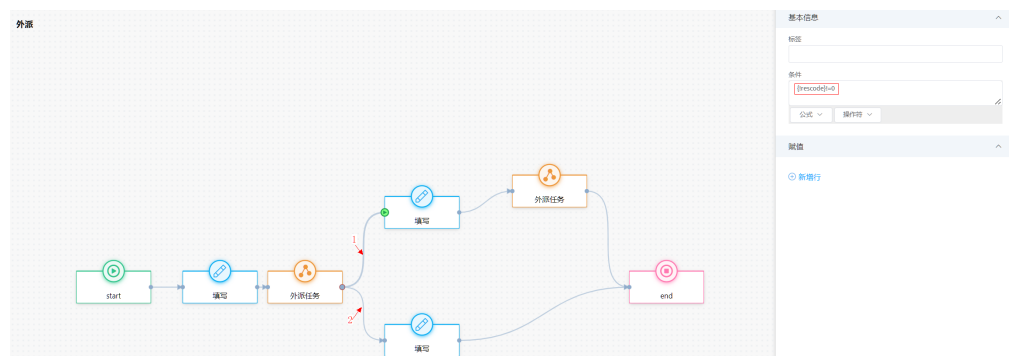
调用接口启动 指定一个表单



流程撤回

流程是否可撤销

当通过以下元素后不允许撤销

5. 流程条件：图元之间的连线可以设置条件判断，本例中外派任务出现分支流程，可以设置条件判断。
- $\{!rescode\}=0$: rescode为0，表示外派成功。
 - $\{!rescode\}!=0$: rescode不为0，表示外派失败。



步骤3 编辑完成后点击保存按钮 ，并点击 ，启动流程。点击右上角“流程”，再次进入流程编辑页面。

步骤4 外派时，调用第三方接口需要获取鉴权信息，选择左侧导航栏中“系统参数”，进行系统参数配置。直接点击参数名称，在详情页面修改值，进行参数配置。


参数名称	描述	值	值类型	是否默认	最后修改人	最后修改日期	操作
AICC_dispatchTokenUrl	外派获取token的接口url	https://10.243.0.216:2809...	文本	<input type="checkbox"/>	xuyangye708	2022-12-17 18:51:21	管理
AICC_dispatchRetryInterval	外派重试时间间隔，默认30分钟，（30分钟重试一次）	1	数字	<input checked="" type="checkbox"/>	xuyangye708	2022-12-17 14:15:14	管理
AICC_dispatchRetryTimes	外派失败后自动重试次数，默认三次	1	数字	<input checked="" type="checkbox"/>	xuyangye708	2022-12-17 14:15:09	管理
AICC_dispatchClientSecret	外派给第三方的鉴权密码，加密存储	*****	文本	<input type="checkbox"/>	xuyangye708	2022-12-16 14:24:42	管理
AICC_dispatchClientId	外派方获取token的鉴权id (client_id)	aea61de7fd1446b2b216c...	文本	<input type="checkbox"/>	xuyangye708	2022-12-16 14:24:02	管理

表 2-127 系统参数说明

参数名称	描述	值	值类型
AICC_dispatchTokenUrl	外派获取token的接口url。	https://10.243.0.216:28090/baas/auth/v1.0/oauth2/token	文本
AICC_dispatchRetryInterval	外派重试时间间隔，默认30分钟，（30分钟重试一次）。	30	数字
AICC_dispatchRetryTimes	外派失败后自动重试次数，默认三次。	3	数字
AICC_dispatchClientSecret	外派给第三方的鉴权密码，加密存储。 说明 当第三方提供的鉴权密码发生变化时，请同步修改界面此处的 AICC_dispatchClientSecret。	*****	文本
AICC_dispatchClientId	外派方获取token的鉴权id (client_id)。	例如： ae*****5	文本

----结束

任务外派在工单中的应用

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 任务类别”，点击新增  按钮，为配置的“外派”业务流程新增任务类型。

*类型名称

外派

*流程

外派

选择视图内容



*状态

启用 停用

描述

步骤2 选择“工单 > 工单工作台”，进入工单工作台。

步骤3 点击需要创建任务的工单，进入创建任务页面，创建完成后点击“提交”按钮。




步骤4 选择“工单 > 任务工作台”。

步骤5 在最左上方导航栏，“我的待办”中找到对应任务，在“处理任务”栏中进行任务处理，并“提交”。此时对应的流程图中的填写图元。

步骤6 任务流程转移到我的外派节点，在最左上方导航栏，“我的外派”中可以找到对应任务，并可在“任务流程”中查看当前流程进展。

步骤7 如果任务外派失败，在最左上方导航栏，“外派失败”中可以找到对应任务。外派失

败后，支持有失败后重新发送能力。点击右上方“外派重试”按钮。

----结束

2.21.2.3 查询操作日志

背景信息

操作日志用于支撑用户操作的安全审计，管理员可通过查询操作日志查看操作记录，具体操作记录如下表1 日志记录。

表 2-128 日志记录

操作记录内容	简要描述
账号	进行操作的员工账号。
员工姓名	进行操作的员工姓名。
操作结果	执行的操作的结果。
操作类型	执行的操作的类型。具体类型见表2 操作类型。
对象标识	操作对象在数据库中的唯一标识
对象类型	操作对象类型
对象名称	操作对象名称

操作记录内容	简要描述
操作内容	操作的简要内容描述
操作时间	执行操作的时间
登录IP	登录的IP地址

表 2-129 操作类型

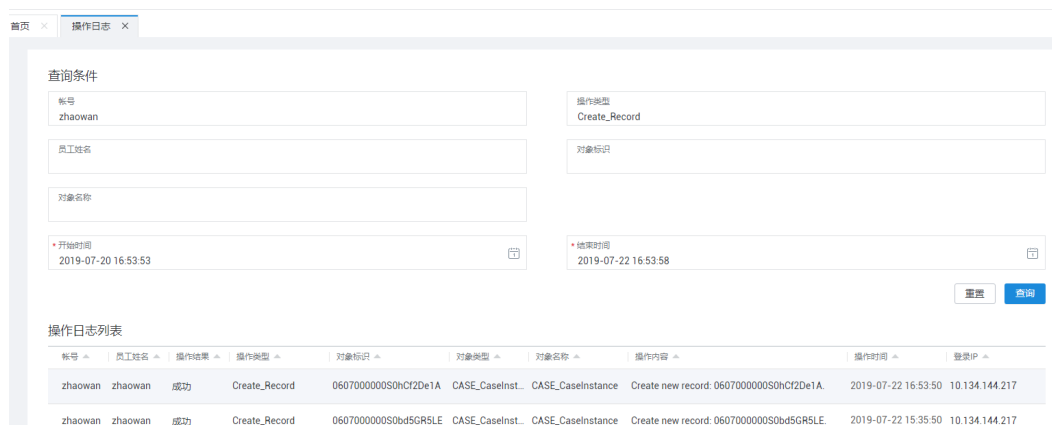
类型名称	定义
Activate	激活用户
Active	激活
actRolePerms	修改角色的功能权限
actRoleUsers	授予用户角色
addContactInformation	新增联系人、主管信息
applyTokenBySysAdmin	通过系统管理员提供Token
autoClearExpiredLoginLog	自动清除过期的登录
autoClearExpiredOperLog	自动清除过期的操作
autoClearExpiredRoleAuthLog	自动清除过期的角色
autoClearExpiredUserLog	自动清除过期的用户
Batchdelete	批量删除
batchModifyEmployeeStatus	批量更新租间用户
Batch_delete	批量删除
changeSelfPwd	修改自己的密码
checkUserLock	检查用户锁定
Create	新增联系人、发送站内信、创建重复规则
createEmployee	创建员工信息
createEmployeeContact	创建员工联系人
createOrg	创建组织
createOrgContact	创建组织联系人
createPwdRuleGroup	创建密码组规则
createRentPerm	创建功能权限
createRole	创建角色

类型名称	定义
createTenantSpaceV3	创建租间
Create_Record	创建记录
Deactivate	去激活
Deactive	禁用
Delete	删除操作
deleteContactInformation	删除联系人信息
deleteEmployeeContact	删除员工联系人
deleteEmployeeInformation	删除员工信息
deleteOrgByTenantSpaceIdAnd OrgId	通过租间ID和组织ID删除组织
deletePermByAuthIds	删除功能权限
deletePwdRuleGroup	删除密码组规则
deleteRoleByRoleId	删除角色
deleteUserSessionBySysAdmin	通过系统管理员删除用户通信期
Delete_Record	删除记录
deregisterMenusByMenus	注册菜单
kickOutUserByAccount	根据账号登出用户
lockUser	锁定用户
lockUsersList	锁定用户列表
modifyEmployeeV2	修改员工信息
Move	移动
orgRelationRole	角色关联/取消关联
patchPwdRuleGroup	创建或修改密码规则组
patchPwdRuleGroupRule	创建或修改密码规则组的规则
patchRoleByRoleId	通过角色ID创建或修改角色信息
Publish	发布
queryEmployeeContact	查询员工联系人
queryOrgContact	角色关联/取消关联
refreshToken	刷新Token
registerMenu	注册菜单

类型名称	定义
resetUsersPwdV2	批量重置用户密码
unlockUser	释放用户
unlockUsersList	释放用户列表
Update	更新联系人
updateContactInformation	更新联系人信息
updateEmployeeContact	更新员工联系人
updateOrg	更新组织
updateUserSessionBySysAdmin	通过系统管理员更新用户通信期
updateUsersOfOrgByTenantSpaceIdAndOrgId	增加/删除员工
Update_Record	更新记录

查询步骤

- 步骤1** 选择“配置中心 > 系统管理 > 操作日志”。
- 步骤2** 在条件框输入查询的内容，例如“操作类型”为“Create_Record”，单击“查询”。
- 步骤3** 在“操作日志列表”可以查看操作记录。



----结束

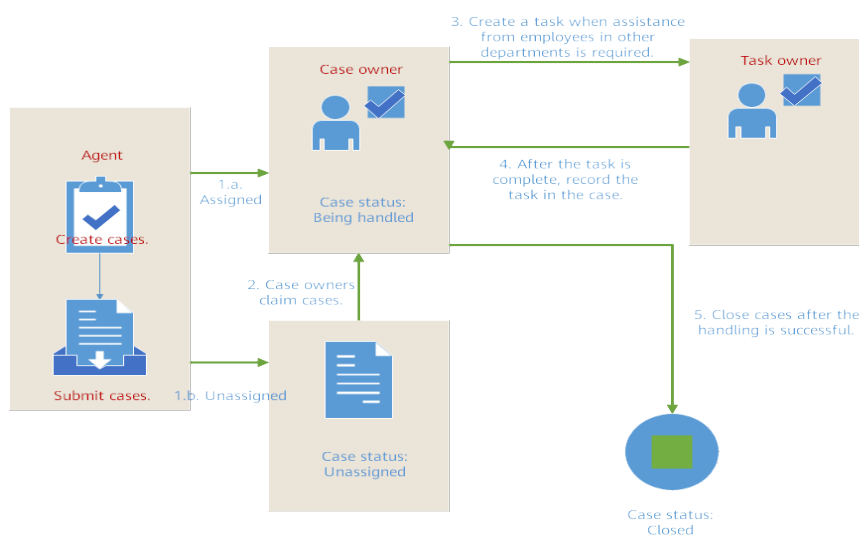
2.21.3 工单处理指南

工单用于跟踪那些不能当时解决的客户请求，当管理员工单配置完毕后，工单处理人员可对工单进行处理。

2.21.3.1 工单说明

本节介绍工单的流转过程以及常见的工单属性说明。

图 2-436 工单流程



1. 客服提交工单。
 - 创建时指派给工单的责任人，工单状态是“处理中”，该工单进入责任人的“我的待办”列表里。
 - 创建时未指派工单责任人，工单没有责任人，状态是“未分配”，该工单进入公共的“未分配”列表里。
2. 工单责任人查看认领自己的工单。
 - 工单责任人在“我的待办”里查看自己的待办工单。
 - 工单责任人主动认领“未分配”状态的工单。
3. 工单责任人处理工单。
 - 工单责任人可以自行处理工单。
 - 工单责任人需要其他部门的同事帮助时，可以创建任务。
4. 任务责任人处理完毕任务，任务信息记录到工单。
5. 工单责任人处理完毕工单，关闭工单，状态是“已关闭”。

工单属性说明

您创建工单或者查询工单时，必须了解工单的属性说明，[表2-130](#)中介绍主要属性。

表 2-130 工单属性说明

属性	说明
工单类型	工单类型，由业务管理员配置。
标题	工单主题。
状态	工单状态，如下： <ul style="list-style-type: none">• 处理中• 已关闭• 草稿• 未分配
优先级	工单处理的优先级，如下： <ul style="list-style-type: none">• 低• 中• 高
内容描述	客服记录的问题经过。
工单责任人	直接分派给工单责任人。 如不填写，则工单出现在未分配区域。
工单渠道	工单的来源渠道： <ul style="list-style-type: none">• 业务代表• 网页• 移动应用• 电子邮件• 社交媒体
联系人姓名/联系人邮件/联系人电话	客户联系方式。
期望解决时间	工单完结的时间点。

2.21.3.2 进入工单工作台












工单工作台是工单处理人员的主要操作界面，在工单工作台，您可以对工单进行单独或批量的认领、分派、释放等，还可以对工单进行评价，给工作处理人提供有效参考信息。









操作步骤



步骤1 登录华为客户服务云客户云系统。

步骤2 选择“工单 > 工单工作台”。

表 2-131 工单工作台

区域	按钮	说明
工单列表区		单击  ，您可以查看您的工单： <ul style="list-style-type: none"> • 未分配：没有责任人的工单。 • 我的待办：您的待办工单。 • 我已处理：您完成的工单。 • 我的创建：您创建的工单。 • 我的关注：您关注的工单。
		单击  ，您可以给您的工单排序： <ul style="list-style-type: none"> • 创建时间：按时间先后排序。 • 优先级：按优先级排序。
		单击右侧  ，您可对工单进行如下处理： <ul style="list-style-type: none"> • 分配：在查看未分配的工单时，座席可以通过此操作将工单分配给其他座席。 • 认领：在查看未分配的工单时，座席可以选中一条工单执行此操作。 • 批量创建任务：在查看未分配的工单时，将选中的多条具有相同工单类型的工单批量创建同一个工单任务。创建任务后，这些工单将自动分配到执行操作的座席名下。 • 转派：在“我的待办”选项，转派给其他工单责任人。 • 释放：在“我的待办”选项，释放工单，工单状态转变为“未分配”。 • 关闭：在“我的待办”选项，关闭工单，工单状态为“关闭”，此工单为终极状态，不可逆。
		在当前状态下设置工单的筛选条件。工单工作台关闭后设置的筛选条件将不会被保存。
		输入查询条件，查询工单。
		刷新当前工单列表信息。
工单详情展示区		关注此工单。
		修改工单的基本信息。

区域	按钮	说明
		分配“未分配”状态的工单。
		认领“未分配”状态的工单。
		转派您待办的工单。
		释放您待办的工单。
		关闭您待办的工单。
		重启您已关闭的工单。
		发送短信。
		发送邮件。
	评论	可以对任何状态的工单发表评论并选择性公开。
	创建任务	创建工单相关的任务。
	工单轨迹	展示工单的评论和处理过程。
	相关活动	展示相关联的活动任务、历史任务，相关联的附件、评论。
	问卷调查	工单处理人员针对当前处理情况向客户做满意度调查时，可将客户反馈的结果填写在此处。 该问卷在“服务支撑配置 > 调查问卷 > 配置问卷”中添加，在“配置中心 > 工单配置 > 工单类别”中与工单关联。
	同类工单	展示当前工单对应的从工单信息。
	消息发送记录	展示当前工单对应的短信与邮件消息发送记录。
工单扩展区	处理时限	展示当前工单预计的剩余处理时长。 该处理时限在“配置中心 > 工单配置 > 工单SLA”中添加，添加时，请设置“对象”设置为“工单”。
	客户信息	当前工单对应的客户信息。
	工单关联接触	与当前工单关联的客户与在线客服交互的记录并显示对应受理号码。
	历史接触	当前工单对应的历史接触信息。

区域	按钮	说明
	 回呼	支持座席根据受理号码进行外呼。当前工单配置了受理号码，并且是手机号码，而不是邮箱、多媒体等情况。工单处理人员在签入后，状态为“空闲”或“忙碌”情况下，可以发起对受理号码的外呼。若是没有配置受理号码，则不会显示。
		当前工单配置了受理号码，并进行了回呼，可以点击此查看当前工单接触详情。
	更多	当前工单配置了受理号码，并进行了回呼，可以在此查看工单接触记录。

----结束




2.21.3.3 认领分配工单

当客服创建工单时未选工单责任人提交后，工单是“未分配”状态。“未分配”状态的工单需要认领或者分配才能进行处理。

操作步骤

步骤1 选择“工单 > 工单工作台”。

步骤2 单击左侧工单列表区的“我的待办”，切换到“未分配”，选中要操作的工单。您可以进行如下操作：

- 编辑：您可以单击 ，修改工单的基本信息。
- 评论：在“评论”区域，对工单添加评论信息。
- 分配：您可以单击 ，分配工单给其他人或者自己。分配后的工单进入其他人或自己的“我的待办”列表里。
- 认领：您可以单击 ，为自己认领工单。认领后的工单进入“我的待办”列表里。


----结束

后续操作

您可以对“未分配”状态的工单进行分配和认领的批量操作。

步骤1 选择“工单 > 工单工作台”。

步骤2 当多个工单分配给同一个人时，批量选中需要分配的工单，单击  下拉列表的“分配”，分配给其他人。

步骤3 当您要认领多个工单时，批量选中需要认领的Case，单击  下拉列表的“认领”，认领多个工单。

---结束

2.21.3.4 处理工单

您可以对“我的待办”的工单进行单个或批量跟踪和处理，如转派工单、创建任务、结束工单等。

前提条件

- 发送华为云短信，请先在确认已购买华为云短信服务，并在“渠道配置 > 呼叫中心配置 > 设置 > 短信配置 > 华为云短信配置”中，请参见[2.11.2 配置短信](#)完成短信配置。华为云短信需要服务器具有外网访问权限。
- 发送短信网关短信，请先在“渠道配置 > 呼叫中心配置 > 设置 > 短信配置 > 短信号码配置”中，配置发送方短信号码。
- 发送短信网关短信和邮件，请先确认在“渠道配置 > 呼叫中心配置 > 设置 > 网关配置”中，参见[2.11.3 配置网关](#)配置短信邮件网关。
- 发送短信和邮件需要引用模板，参见[2.11.5 管理员配置通知模板](#)完成通知模板配置。



操作步骤

步骤1 选择“ > 工单 > 工单工作台”。

步骤2 单击左侧工单列表区的“我的待办”，选中要处理的工单。



步骤3 处理工单。



您可以进行如下操作：

1. 编辑：您可以单击 ，修改工单的基本信息。
2. 评论：在“评论”区域，对工单添加评论信息，给其他人提供参考。
3. 关闭：当工单处理完成后，您可以单击 ，关闭工单。关闭后的工单只能做“评论”操作。



说明

工单关闭时，需要处于全部已处理状态，才能完成关闭。部分处理或者状态不为已处理，不能进行关闭。

4. 转派：当需要转派给其他人处理时，您可以单击 ，转派给其他人处理和跟踪。
5. 发送短信：当需要外发短信时，您可以单击 。
 - a. 发送华为云短信。
 - i. 单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的华为云短信模板，单击“完成”。

- ii. 输入对应收件人号码。
 - iii. 核对信息无误后，单击“发送”。
 - b. 发送短信网关短信。
 - i. 单击“发送号码”，选择发送号码，单击“确认”。
发送号码在“渠道配置 > 呼叫中心配置 > 设置 > 短信配置 > 短信号码配置”中添加。
 - ii. （可选）单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的短信网关模板，单击“完成”。
 - iii. 填写对应收件人号码，输入短信网关短信内容。
 - iv. 核对信息无误后，单击“发送”。
6. 发送邮件：当需要外发邮件时，您可以单击 。
 - a. 单击“发件箱”下拉框，选择发件箱，发件箱是在网关配置中已配置的默认邮件地址。
 - b. 在“收件人”后的文本框中输入需要通知的人员邮件地址。
 - c. 输入“标题”。
 - d. （可选）单击“”选择本地文件作为邮件附件，单击“上传”。
文件类型支持：doc、docx、xls、xlsx、txt、png、jpg、xml、json、csv、bmp、zip、ppt、pptx、pdf。
文件大小≤10M，文件上传个数限制为10个。
 - e. （可选）单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的邮件模板，单击“完成”。
 - f. 输入邮件内容。
 - g. 核对信息无误后，单击“发送”。
7. 创建任务：当处理工单过程中，需要其他部门的人协助解决问题时，创建任务跟踪。在“创建任务”区域，配置“类别”、“标题”、“优先级”、“处理人”和“任务干系人”。

说明





- 1、一个工单可以创建多个任务。
 - 2、被转派工单的责任人以及工单干系人，如果对应的工单类型添加了“工单通知配置”，都可以通过站内信内的工单链接查看工单详情。
 - 3、工单责任人以及干系人可以通过站内信内的链接，查看被释放的工单详情。
8. 释放：您可以单击  释放工单，工单回到“未分配”状态。
 9. 回呼：在创建工单时配置了受理号码时，您可以点击  回呼，进行语音通话。
 10. 查看工单轨迹：您可以在“工单轨迹”页签，查看工单处理的流程记录。
 11. 查看相关活动：您可以在“相关活动”页签，查看历史评论信息、工单相关的任务状态和附件信息。
 12. 查看消息发送记录：您可以在“消息发送记录”页签，查看历史发送的短信和邮件相关记录。

13. 查看工单接触详情：您可以在“历史接触”页面，点击“更多”，可以查看工单历史接触记录，点击对应“呼叫流水号”，可以查看接触详情。

----结束

后续操作

您可以对“我的待办”的工单进行转派、释放、关闭的批量操作。



- 步骤1** 选择“ > 工单 > 工单工作台”。
- 步骤2** 当多个工单转派给同一个人时，批量选中需要处理的工单，单击 下拉列表的“转派”，转派给其他人。
- 步骤3** 当需要批量释放不属于自己的工单时，批量选中需要处理的工单，单击 下拉列表的“释放”，将工单回到“未分配”的状态。
- 步骤4** 当需要批量关闭已经解决的工单时，批量选中需要处理的工单， 下拉列表的“关闭”。

----结束

2.21.3.5 查询工单

除了“工单工作台”可以查询的“未分配”、“我的待办”、“我的创建”、“我已处理”的工单以外，您还可以查询其他的工单。

操作步骤

- 步骤1** 选择“ > 工单 > 查询工单”。
- 步骤2** 选择你需要查询的工单状态，工单是“我的待办”、“未分配”、“我已处理”还是“我的创建”。
- 步骤3** 单击 配置查询条件，例如设置“工单 工单类别编码”为“FeedbackMO”，单击“搜索”。


说明

如果过滤条件经常使用到，或者较复杂，您可单击“保存”，方便下次使用。

查询条件 ✕

工单 工单类别编码

是

步骤4 单击“”设置查询结果展示的列。如果您的工单模板为定制模板，则可以通过该方法显示您的定制字段。

----结束

在查询工单页面，您还可以对工单执行如下操作：


- 批量导入：通过批量导入的方式创建工单，具体方法请参见[2.21.5.6 怎样批量创建工单？](#)
- 重启工单：针对已经关闭的工单，您可以单击对应工单“操作”列的“重启”，将工单重新开启，工单将进入最后一个处理人的“我的待办”下。单击“”按钮，可跳转至原案例工单。

图 2-437 重启工单轨迹



图 2-438 按钮链接至原案例工单



2.21.4 任务处理指南

当工单需要多部门多人员协作处理，则工单处理人员会在工单上创建任务，作为任务处理人，可以对工单关联的任务进行跟踪处理，并反馈处理结果给工单责任人。

2.21.4.1 任务说明

您创建任务或者查询任务时，必须了解任务的属性说明。

由于您可能会定制您的任务模板，导致属性会和下表有差异，此处仅介绍常见的任务属性。

ps: 创建任务的定制字段时, 如果配置的是必填的定制字段, 则务必配置默认值, 否则可能会导致任务创建, 执行失败!

图 2-439 创建任务的定制字段

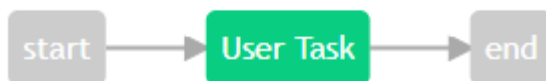


表 2-132 任务属性说明

任务属性	任务属性说明
类别	任务的类型
标题	任务主题
优先级	优先级, 如下: <ul style="list-style-type: none">• 低• 中• 高
处理人	任务处理人。
期待解决时间	任务完成的截止日期。
内容描述	描述任务的具体情况。

目前系统内置简单任务, 简易任务是如下流程如图2-440。此流程表示创建一个人工任务。

图 2-440 简单任务流程



2.21.4.2 进入任务工作台

任务工作台是任务处理人员的主要工作界面，您可以在任务工作台查看任务的详情、流程、整体处理时限和环节处理时限，还能够一站式的对任务进行认领、释放、分配、派发等操作。











操作步骤







步骤1 登录华为客户服务云客户云系统。

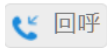

步骤2 选择“工单 > 任务工作台”，进入任务工作台。

----结束

表 2-133 任务工作台

区域	按钮	说明
任务列表区		单击左侧  ，您可以查看您的任务： <ul style="list-style-type: none">• 未分配：无主任务，您可通过认领的方式将任务认领至“我的待办”。• 我的待办：您的待办任务。• 我已处理：您完成的任务。• 我的创建：您创建的任务。• 我的外派：您外派的任务。• 外派失败：您的外派失败任务。
		单击  ，您可以给您的任务排序： <ul style="list-style-type: none">• 创建时间：按时间先后排序。• 优先级：按优先级排序。
		转移：您可以将待办的任务单个或批量转移给其他人。 释放：您可将您待办的任务单个或批量释放到未分配。 认领：将未分配的任务单个或批量认领到“我的待办”中去。
		在当前状态下设置任务的筛选条件。 任务工作台关闭后设置的筛选条件将不会被保存。
		输入查询条件，查询任务。
		刷新当前任务列表信息。
任务详情展示		发送短信。
		发送邮件。

区域	按钮	说明
		您可将当前任务转移给其他人。
		您可将当前任务释放到未分配。
	 退回	将派到自己名下的任务回退到上一节点。 如果上一节点非人工环节，则退回不成功。
	 撤回	将已经处理，但还在下一环节未被进一步处理或未关闭的任务召回到上一环节，即当前操作员处理过的环节。
		您可将当前任务认领到我的待办。
		将当前任务添加干系人。
	关联工单	关联了当前任务的工单。
	处理意见	对待办的任务发表处理意见。
	评论	可以对任何状态的任务发表评论并选择性公开。
	工作日志	任务的处理过程。
	任务流程	任务的流程。
	问卷调查	任务处理人员针对当前处理情况向客户做满意度调查时，可将客户反馈的结果填写在此处。 该问卷在“配置中心 > 工单配置 > 工单问卷配置”中添加，在“配置中心 > 工单配置 > 任务类别”中与任务类别关联。
	消息发送记录	展示当前任务对应的短信与邮件消息发送记录。
扩展区	环节时限	当前任务对应的流程节点（任务项）预计的剩余处理时长。 配置参考 2.21.2.2.7 配置工单/任务/任务项SLA 。
	流程时限	展示当前任务整个流程预计的剩余处理时间。 配置参考 2.21.2.2.7 配置工单/任务/任务项SLA 。
	客户信息	当前任务对应的客户信息。

区域	按钮	说明
	历史接触	当前任务对应的历史接触信息。
	 回呼	当前任务关联的工单配置了受理号码，并且是手机号码，而不是邮箱、多媒体等情况。工单处理人员在签入后，状态为“空闲”或“忙碌”情况下，可以发起对受理号码的外呼。若是没有配置受理号码，则不会显示。
		当前任务关联的工单配置了受理号码，并进行了回呼，可以点击此查看当前工单接触详情。
	更多	当前任务关联的工单配置了受理号码，并进行了回呼，可以在此查看工单接触记录。

2.21.4.3 处理任务

您可以对您的任务进行处理或转移。


操作步骤

步骤1 选择“工单 > 任务工作台”。



步骤2 单击左侧任务列表区的“我的待办”，选中要处理的任务。

步骤3 处理任务。

您可以进行如下操作：




- 添加处理意见：对任务添加处理建议。
- 评论：在“评论”区域，对任务添加评论信息，给其他人提供参考。
- 转移任务：当需要转派给其他人处理时，您可以单击 ，转移给其他人处理。

说明

- 1、被转派任务的责任人以及干系人，如果任务关联的工单对应的工单类型设置了“工单通知配置”，都可以通过站内信内的任务链接查看任务详情。
 - 2、任务责任人以及干系人可以通过站内信内的链接，查看被释放的任务详情。
- 释放任务：如果任务认领错误，或当前被分配的任务并非本人业务范畴，您可以单击 ，可执行释放任务。
 - 退回任务：您可以单击 ，填写原因后，可以执行任务退回，将任务退回到上一个人工环节。

说明


当前人工环节的上一个环节不是人工环节不能退回。

- 关闭任务：任务处理完成后，您可以单击“提交”，关闭任务。
- 回呼：在创建当前任务关联的工单时配置了受理号码时，您可以单击  回呼，进行语音通话。
- 发送短信与邮件：您可以单击  或者 ，具体操作请参考[外发短信与外发邮件](#)。
- 查看消息发送记录：您可以在消息发送记录页签，查看历史发送的短信和邮件相关记录。
- 查看工单接触详情：您可以在“历史接触”页面，点击“更多”，可以查看当前任务关联的工单的历史接触记录，点击对应“呼叫流水号”，可以查看接触详情。

---结束

后续操作

步骤1 您可以对“我的待办”的任务进行“转移”的批量操作。

1. 选择“工单 > 任务工作台”。
2. 当多个任务转移给同一个人时，批量选中需要处理的任务，单击  下拉列表的“转移”，转移给其他人。

步骤2 在您处理完任务后，可以进入“我已处理”页面，对已处理完的任务执行“撤回”操作。

1. 选择“工单 > 任务工作台”。
2. 单击左侧任务列表区的“我已处理”，选中要处理的任务。

3. 单击任务右上角的  “撤回”按钮，填写撤回原因。

---结束

2.21.4.4 查询任务

除了“任务工作台”可以查询到“我的待办”、“我的创建”、“我已处理”的任务以外，您可以在“查询任务”查询其他的任务。

操作步骤

步骤1 选择“工单 > 任务列表”。

步骤2 配置查询条件，单击“搜索”。

表 2-134 任务查询条件

查询条件	查询条件
时间	任务创建时间。可选择：所有时间、最近3天、最近7天，最近30天或者自定义时间段。

查询条件	查询条件
任务类型	创建任务的类型。目前配置一个任务：简易任务。

---结束

您还可以对任务执行如下操作：

- 当查询条件不够，无法帮助您准确定位到想找的任务时，你可使用“筛选”，自定义查询条件。使用方法请参见[2.21.5.5 如何自定义条件查询任务？](#)
- 需要将任务单用于统计、存档时，可使用“导出”，指定字段导出任务、工作项或任务关联的工单。

📖 说明

此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 当导出的任务条目较多，您暂时未关注导出结果，可通过“导出日志”查看任务的导出记录。

2.21.5 FAQ

您可以在这里找到常见配置和操作问题的解答、解锁新技能。

2.21.5.1 什么是客户接触？在系统中有何用？

客服代表与客户的一次完整的会话，系统称为一次客户接触，客户通过各种渠道接入座席、或座席主动为客户创建工单时均会生成一条客户接触，通过客户接触的**受理号码**，系统将会话、工单串联起来，方便客服代表在接待客户或处理工单时全方位了解客户需求，提高工作效率。举个例子，客户通过在线渠道接入座席，座席A在与客户交谈后发现无法解答客户疑问，则转移会话给座席B处理，座席B在确认客户问题后创建了一条工单。在整个过程中虽然涉及两个座席，涉及在线客服和工单两个功能类别，但实际生成一条客户接触，用来标识整个为客户解答问题的过程。

一条接触记录如[图2-441](#)所示。

图 2-441 接触记录详情

标题	状态	工单类型	创建人	创建时间	期待解决时间	优先级
手机发送	未分配	其他故障	zhangyuan60	2018-06-28 15:08:27		低

在如下地方，你可以客户接触：

- 在线客服工作台：右下角展示当前会话客户曾经的接触记录，单击接触链接，可打开对应的接触详情。您也可以在交谈区上方的“受理号码”框中输入新的号

码，如产品编号、车牌号码等用于业务识别的号码，为当前会话关联的接触修改受理号码。

- 创建、编辑工单页面：您可以在“接触编号”为工单关联已有接触记录，如果创建的工单未关联接触编号，则工单创建后，系统会自动创建一条接触记录并与该工单关联。

2.21.5.2 如何配置重复工单？

当两张或以上工单，其某几个字段内容相同，例如工单类别都为电梯故障，电梯编号都为同一个，就可以判断其为重复工单，重复工单可以第一张工单为主来处理，当第一张工单处理完毕后，其他重复工单也自动关闭。配置重复工单可提高处理人员的工作效率。

您可以参照如下方法配置：

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 重复规则”。

步骤2 单击“编辑”。

步骤3 在“重复条件”选择需要识别为相同内容的字段，例如“工单类别编码”，在“时间间隔”有效时间，例如1440分钟（24小时），单击“保存”。

---结束

配置完成后，表示24小时内出现的相同工单类别的工单，都会被系统识别为重复工单。

2.21.5.3 直接答复的工单和提交的工单有什么区别？

客服人员在为客户创建工单时，可选择工单类别后单击“直接答复”，工单直接关闭，也可以选择工单类别后单击“提交”，在新建页面填写工单的详细内容。

直接答复的工单通常为简单的咨询、问答，客服人员当时就解答了客户的问题，因此工单创建后直接关闭，无需进入流转环节。

提交后的工单记录客服人员无法直接解答的客户问题，例如投诉、故障等，需要由专门的人员进行后续处理，只有问题解决后由处理人员手工关闭，工单的生命周期才结束。

无论是直接答复的工单，还是有后续处理环节的工单，您都可以在“工单 > 工单列表”中查询到。

2.21.5.4 如何查看问卷调查结果？

客户服务云支持在如下场景下对客户进行满意度调查：

- 当客服代表与客户的会话结束后，系统会向客户发送满意度调查，满意度调查结果能够体现客服代表的工作质量。

此时的满意度调查是通过AICC侧的“配置中心 > 工作台配置 > 满意度调查设置”中配置的。

- 当处理工单、任务的人员在问题解决后，回访客户时，向客户收集满意度结果后，可以在工单、任务上记录客户的满意度。处理工单的满意度调查是在选择“选择“配置中心 > 工单配置 > 工单问卷配置”中设置并在工单类型上关联的。您可以通过如下方式查看满意度调查结果：

座席满意度调查

- 步骤1 选择“客户接触历史 > 接触记录”。
- 步骤2 设置查询条件，筛选出需要查看的接触记录。
查询列表中，“满意度评价”列展示满意度调查结果。
----结束

工单/任务问卷调查

- 步骤1 在工单工作台上打开需要查看的工单。
- 步骤2 选择所需查看的工单，拖到页面底部查看“问卷调查”的结果。
----结束

2.21.5.5 如何自定义条件查询任务？

当前客户服务云提供如下查询条件，帮你查询任务：

- 时间
- 任务类型

如果以上条件仍然没有帮您精准查询到所需任务，则您可以自定义条件来查询，方法如下：

- 步骤1 选择“工单 > 任务列表”。
- 步骤2 单击“筛选”。
- 步骤3 在弹出窗口中，单击“添加条件”。
- 步骤4 在对话框中 依次选择条件、条件表达式以及条件的值，例如，“任务联系渠道”、“是”、“Web”。
- 步骤5 单击“搜索”。
----结束

2.21.5.6 怎样批量创建工单？

当系统故障或其他特殊原因，您需要批量创建工单，可通过如下方式创建：

- 步骤1 选择“工单 > 工单列表”。
- 步骤2 单击“批量导入”。
- 步骤3 单击“下载模板”，勾选所需字段，单击“确认”。
- 步骤4 根据工单内容填写下载的工单导入模板。

标题	内容	工单类别编码	渠道类型	优先级
汽车故障	发动机有异响	218062801	呼叫中心	低

工单类别编码您可以在“配置中心 > 工单配置 > 工单类型”中查看。

填写完成后请记得保存。

步骤5 回到“查询工单”页面，单击“批量导入”。

步骤6 单击“选择文件”后的，选择**步骤4**中的excel，单击“批量导入”。

---结束

导入结束后，您可以通过“批量导入进度”页面的“点击查看历史导入记录”查看导入历史，下载导入结果。

说明

此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2.21.5.7 什么是 SLA？在哪里配置和查看 SLA？

服务级别协议（Service-level agreement，缩写SLA）也称服务等级协议、服务水平协议，是服务提供商与客户之间定义的正式承诺。服务提供商与受服务用户之间具体达成了承诺的服务指标——质量、可用性以及责任。SLA最常见的组成部分是以合同约定向客户提供的服务。例如，互联网服务提供商（ISP）和电信公司通常在与客户的合同条款内包含简单定义的服务级别协议。在此事例下，SLA通常定义有平均故障间隔（MTBF）、平均修复时间（MTTR）、哪一方负责报告错误与支付费用、吞吐量、抖动或类似的可衡量细节。

当前客户服务云可为三类实体对象配置SLA，配置入口均为“配置中心 > 工单配置 > 工单SLA”：

- 工单整体时限

该时限展示在工单工作台右侧。单击“***”可查看工单关联的所有SLA，从最近快到期的SLA开始展示。

您在添加工单整体SLA时，需要做如下设置：

常规

*名称	工单整体SLA
描述	
*对象	工单
*工单类型	showcase
跳过节假日	<input type="checkbox"/>
截止时限 (分钟)	1 天 0 小时 0 分钟
	SLA超时配置 预警阈值配置

- 任务整体处理时限

该时限展示在任务工作台右侧，单击“***”可查看该流程关联的所有SLA，从最近快到期的SLA开始展示。



您在添加任务整体SLA时，需要做如下设置：

常规

*名称
汽车故障

描述

*对象
任务

*任务类型
showcase

跳过节假日

截止时限 (分钟)
1 天 0 小时 0 分钟

SLA超时配置 预警阈值配置

● 任务单环节处理时限

该时限展示在任务工作台右侧，单击“...”可查看该流程节点关联的所有SLA，从最近快到期的SLA开始展示。



您在添加任务环节SLA时，需要做如下设置：

The screenshot shows a configuration form for a task item SLA. It includes a '常规' (General) section with the following fields:

- *名称** (Name): A text input field containing '任务项'.
- 描述** (Description): A larger text input field.
- *对象** (Object): A dropdown menu with '任务项' selected.
- 跳过节假日** (Skip holidays): A toggle switch that is currently turned off.
- 截止时间 (分钟)** (Deadline in minutes): A time selection field showing '1 天 0 小时 0 分钟'.

At the bottom right of the form, there are two blue buttons: 'SLA超时配置' (SLA timeout configuration) and '预警阈值配置' (Warning threshold configuration).

2.21.5.8 如何对工单执行批量操作？

在工单工作台中，如果您需要认领/释放多个工单，或转派多条工单，可执行如下操作：

步骤1 选择“工单 > 工单工作台”。

步骤2 在左侧工单列表选中需要执行批量操作的工单。

步骤3 单击工单列表上方的“”，选择您要执行的操作：

- 在“我的代办”，您可以将您的工单批量转派、释放或关闭。
- 在“未认领”，您可以将您的工单批量分配和认领。

----结束

2.21.5.9 如何查看批量导入工单是否成功？

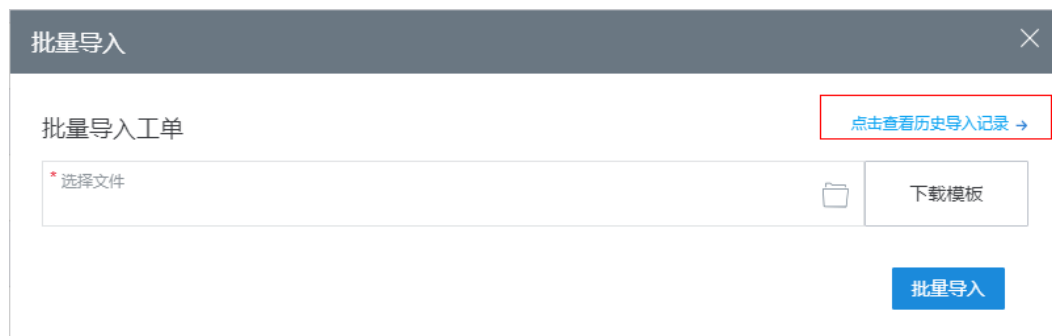
通过导入Excel模板批量创建工单后，如果您当时忽略了导入结果，可通过如下方式查看：

步骤1 选择“工单 > 工单列表”。

步骤2 单击“批量导入”。

步骤3 单击弹出窗口右上角的点击查看历史导入记录。

图 2-442 批量导入页面



步骤4 在“批量导入历史”页面，显示所有的批量导入记录，如果“导入结果”显示失败，您可单击导入“结果下载”，打开下载的Excel表格，拖到最后一列“导入结果”，查看失败记录详情。

须知

当前客户服务云只保留一天内的失败记录。

工单导入记录（最近10次）

刷新


导入时间	处理人	导入结果	操作
2018-07-09 12:39:12	service102	失败 部分行失败。	导入结果下载
2018-07-09 12:29:48	service102	失败 部分行失败。	导入结果下载
2018-07-09 12:24:20	service102	失败 部分行失败。	导入结果下载
2018-07-09 12:22:10	service102	失败 部分行失败。	导入结果下载

----结束

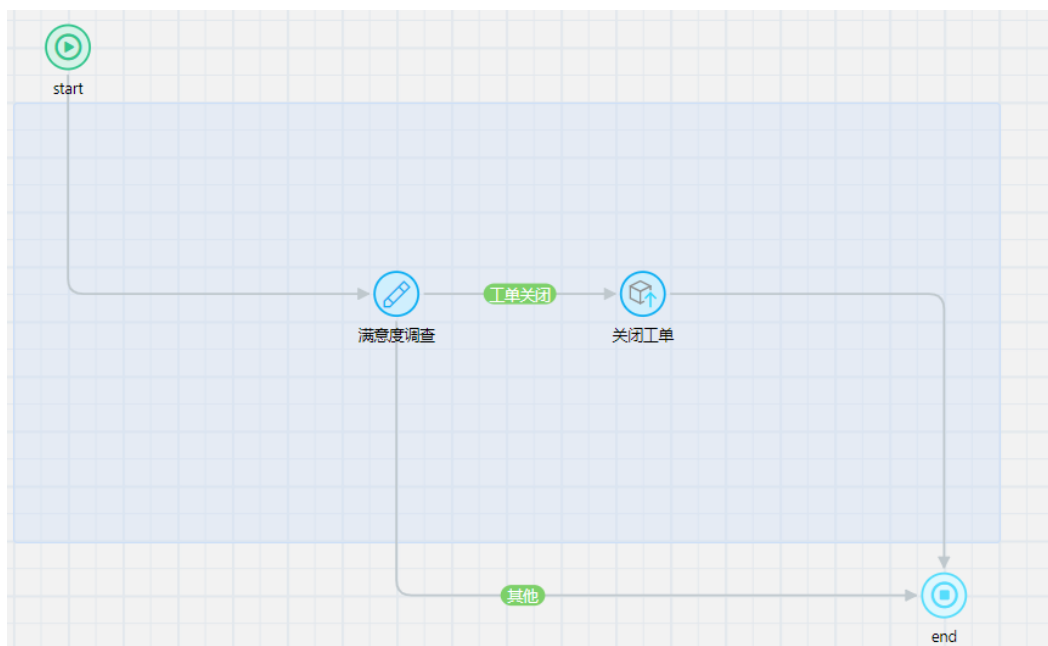
2.21.5.10 如何在流程中添加分支节点？


当客户无法联系，致使任务流程无法继续进行，可以添加一个分支节点，直接结束当前流程。

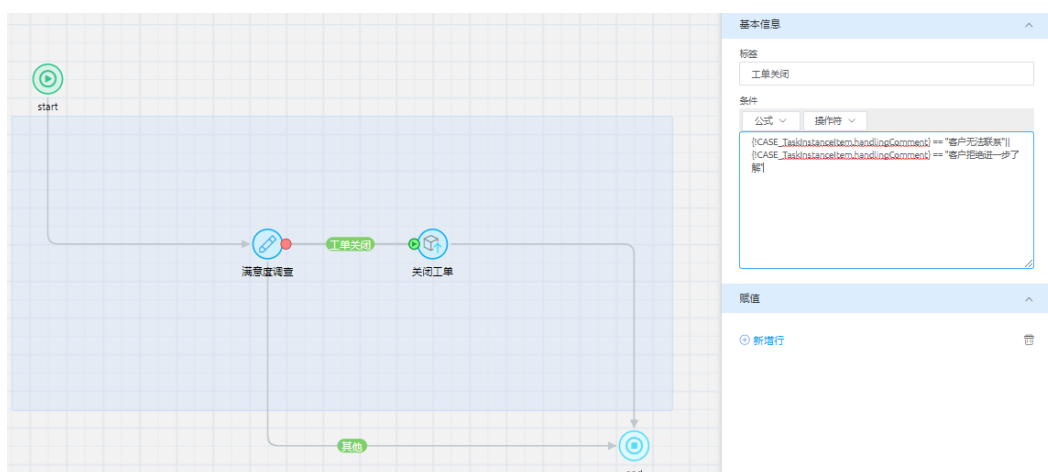
步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 任务流程”。

步骤2 点击标签名称进入流程编辑页面，如果该流程已被激活，则先点击禁用 。

步骤3 选择需要分支的节点，例如“满意度调查”，将该节点连到关闭工单的下一个节点。



步骤4 单击分支节点后的两条连线“”，基本信息中，分别配置条件。



想选字段不存在？请参见[2.21.2.2.1 定制字段](#)

步骤5 单击右上角的启用  ，使流程生效。

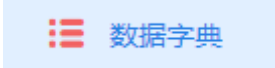
----结束

2.21.5.11 如何在任务流程的页面上新增字段？

当处理任务时，当前环节页面上呈现的字段不够用，需要新增字段时，您可以执行如下操作（以在界面上增加一个“直接关单原因”的下拉列表字段为例）：

步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 在线开发”。

步骤2 添加下拉列表中的枚举值定义。

1. 单击左侧导航栏中的“”，进入数据字典页面。
2. 单击页面右上角的“新建”。
3. 填写字段名称，以及枚举值定义，如下图所示。



新建选项列表

基本信息

* 标签
等级

* 名称
dengji

描述

值

* 标签	* 值	操作
高	1	+ -
低	0	+ -

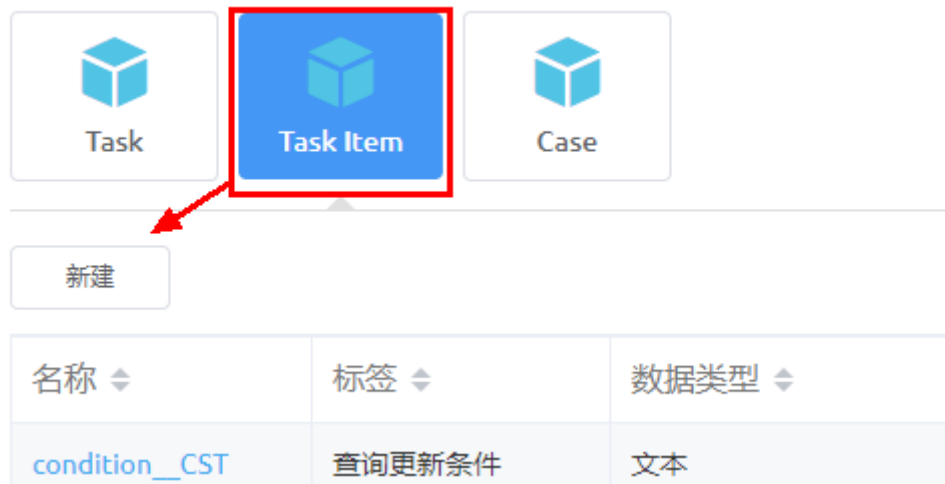
+新增

取消 创建

4. 单击“创建”。

步骤3 在工单项模型中关联新增字段。

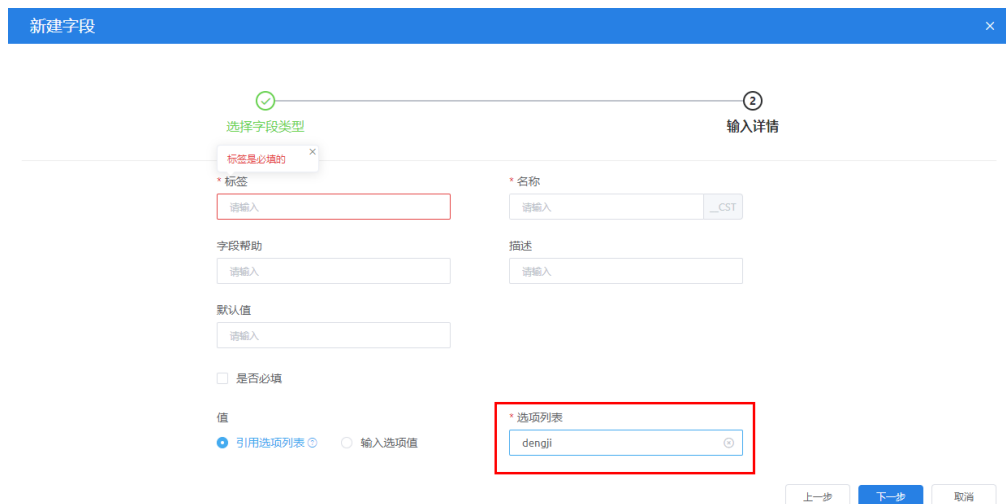
1. 单击左侧导航栏中的“流程配置”，进入模型配置页面。
2. 选中task item对象模型，点击新建。



3. 选择字段类型为选项列表并输入字段详情，点击下一步。



4. 详情的选项列表中选中刚才创建的数据字典。



5. 点击下一步保存。

步骤4 在任务流程的对应环节中添加字段。参照[2.21.2.2.2 配置业务流程](#)

步骤5 启用流程，使流程生效。

----结束

2.21.5.12 工单类别编码是做什么用的？

在创建工单类别页面，“工单类别编码”为必填项，该字段有什么用？应该如何填写呢？

The screenshot shows a form titled '基本信息' (Basic Information) for creating a case category. It contains several input fields: '类别名称' (Category Name), '渠道' (Channel), '解决方案模板' (Resolution Solution Template), '选择问卷' (Select Questionnaire), and '描述' (Description). A red box highlights the '工单类别编码' (Case Category Code) field, which is marked as a required field. The '状态' (Status) section shows '启用' (Enabled) selected.

工单类别编码用于唯一标识一种工单类别，当通过第三方系统调用接口创建工单时，第三方系统需要使用该工单类别编码，来匹配到对应的工单类别。

填写工单类别编码时，为了方便记忆，建议使用本公司通用的具有业务含义的字符串来标识工单类别编码，例如，如果您为每类手机型号的通话故障都配置一个工单类别，则可以使用手机型号+通话故障的方式设置工单类别编码：HonorV8CallFault。

2.21.5.13 工单和任务有什么区别？工单关联任务能做什么？

用一个例子来理解工单和任务的区别及联系。

1. 客户购买某品牌空调，致电客服，择日上门安装。客服人员创建一条**工单**跟踪客户安装需求。
2. 客服部门处理**工单**，派发一个**任务**到安装组。
3. 安装组必须要上门安装，安装完成后，必须要电话回访客户对安装过程是否满意。
4. 任务结束后，工单关闭。

从上面的场景可以看出：

- 工单是一个总体跟踪条目，没有固定的流程环节，一次只能有一个处理人。
- 任务有固定的流程环节，例如必须要有上门安装环节和回访环节。
- 通过关联任务的方式，一条工单可以指定流程环节，并且可以派发多条任务来实现多人多部门协作处理的场景。


2.21.5.14 工单误关闭了怎么办？

处理工单时，如果点错按钮，将工单关闭了，您可以通过如下方式将工单重新开启。

在工单工作台直接开启

- 步骤1 选择“工单 > 工单 > 工作台”。
 - 步骤2 单击“我的待办”，在下拉选项中选中“我已处理”。
 - 步骤3 选中需要重启的工单，单击页面右上角的“🔌”，填写重启原因，单击“提交”。
- 结束
- 重启后，工单显示在最后一个处理人的“我的待办”中。

在查询工单页面开启

- 步骤1 选择“工单 > 工单列表”。
 - 步骤2 设置待查询的工单创单日期范围，查询出需要重启的工单。
- 如果记不清工单时间，或需要更多辅助条件协助查询，可单击左上角  自定义查询条件。
- 步骤3 单击需要重启工单后的“重启”，填写重启原因，单击“提交”。
- 结束
- 重启后，工单显示在最后一个处理人的“我的待办”中。

2.21.5.15 如何预置填单页面的内容描述?

为提升客服人员的工作效率，约束客服人员填写工单的规范性，您可以为同一工单类别的工单预置内容模板。例如，可以添加如[图2-443](#)所示内容：

图 2-443 工单内容模板



图 2-443 展示了工单内容模板的配置界面。该界面包含以下配置项：

- * 工单类型**：下拉菜单，当前选择“故障”。
- * 标题**：文本输入框。
- * 优先级**：单选按钮，当前选择“低”，其他选项为“中”和“高”。
- * 内容描述**：富文本编辑器，当前输入内容为“故障详细描述”和“当前已经采取措施”。
- * 工单渠道**：下拉菜单，当前选择“呼叫中心”。

- 步骤1 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单模板”。

步骤2 单击“新增”。

步骤3 填写“模板标题”和“模板内容”，单击“确定”。

步骤4 选择“配置中心 > 工单配置 > 工单类别”。

步骤5 在左侧导航选中需要添加模板的类别，如故障，单击右下角的“编辑”。

步骤6 单击“选择内容模板”后的“”，选择已添加的模板，单击“保存”。

----结束

保存成功后，您使用该工单类别新创建的工单，“内容描述”中会显示已配置的模板内容。

2.21.6 快速入门

工单是实现高效沟通协作工具，可以帮助企业解决跨部门跨区域的协作问题，为顾客提供更高质量的服务。

企业客户可以通过工单概览实时查看工单处理情况。

企业客户通过工单配置，可以实现贴合业务场景的工单解决方案。

2.21.6.1 添加账号

前提条件

- 登陆系统管理员，在“呼叫中心管理>租户管理”下，开启CASE2.0特性、AppCube特性、客户中心特性。



步骤1 使用管理员账号登录客户服务云。

当您所在企业申请客户服务云租户成功后，将会从华为获得管理员账号，请使用该账号登录。

须知

为确保您的数据安全，请在初次登录系统时及时修改账号初始密码。

步骤2 管理员账号添加角色。


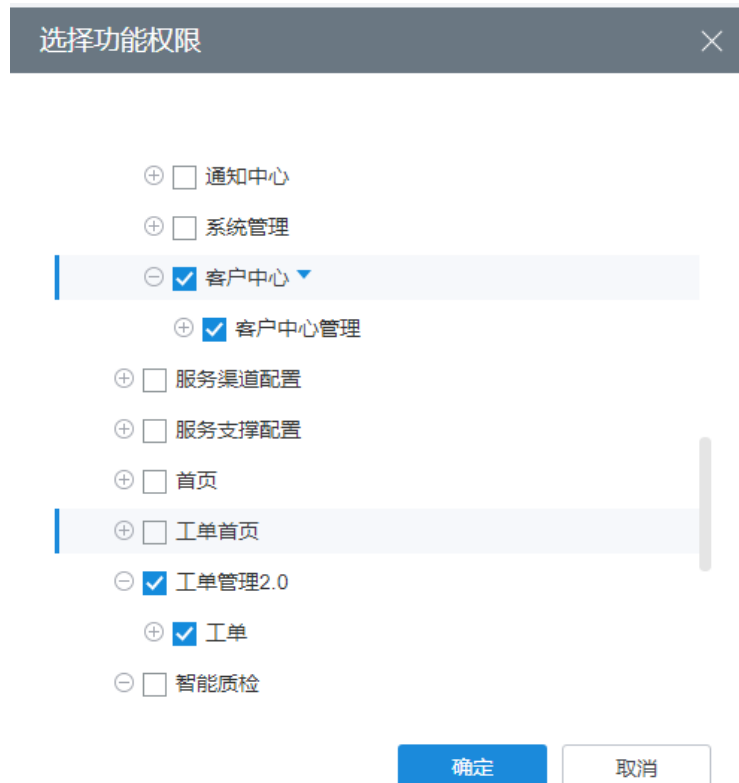
1. 您进入“配置中心 > 员工中心 > 角色”菜单界面。
2. 在左侧导航树中选择您当前的租间名称，单击“”。
3. 填写“角色名称”，单击“保存进入下一步”。
4. 单击“添加功能权限”，添加“工单管理2.0”下的相关权限以及客户中心，您也可以根据需要添加其他权限，例如“用户管理”下的“密码修改”权限。

图 2-444 添加权限



5. 单击“确定”，再单击弹出提示框中的“确定”。
6. 单击“下一步”。
7. 单击“完成”。

步骤3 添加工单处理人员账号。

1. 您进入“配置中心 > 员工中心 > 员工”菜单界面。
2. 在左侧导航树中选择“默认组织”的上级组织，单击“新建”。
3. 填写“账号”、“用户名”、“邮箱”和“家庭电话”，单击“保存进入下一步”。
4. 关闭“操作成功”对话框，选中上一步创建的工单角色，单击“保存进入下一步”。
5. 单击“完成”。

步骤4 您进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>用户角色列表”菜单界面。

步骤5 单击右侧的“新建”，可将角色信息和用户信息进行关联，单击“保存”。

----结束

2.21.6.2 处理您第一条工单

在您快速完成工单配置，并由在线客服侧创建第一张工单后，您可对您的工单进行处理。

步骤1 使用工单处理人员账号登录客户服务云。

首次登录需要修改密码，请根据界面提示设置新密码并重新登录。

步骤2 您选择“工单2.0 > 工单工作台”界面。

步骤3 选择待办页签，点击工单标题，进入工单详情页面。

步骤4 认领后您可对工单做如下处理：








- ：对重要或紧急工单进行关注。
- ：管理人员将快过期工单进行敦促，被催员工将收到邮件通知。
- ：将工单等级进行升级。
- ：暂停工单，适用于工单暂时无需处理。
- ：转移工单责任人。
- ：取消工单。
- ：关闭工单。
- 评论：添加您在处理工单时的备注信息。
- 添加附件：为当前工单添加的补充信息，例如客户反馈的故障截图等。附件大小不能超过5M，数量不超过5个，支持jpg、png、pdf、jpeg、gif、doc、docx格式。
- 创建任务：当处理工单过程中，需要其他部门的人协助解决问题时，创建任务跟踪。

图 2-445 创建任务

新建任务 ×

* 任务名称

* 任务描述

* 处理人

联系人

任务等级

期望完成时间

📖 说明

一个工单可以创建多个任务。

- 关联工单：可查看同类型的工单。

----结束

2.21.7 管理人员指南

2.21.7.1 配置工单

前提条件

- 您拥有角色需勾选工单配置选项，可参考章节[用户角色](#)。
- 您租间开启CASE2.0特性。

2.21.7.1.1 工单流程

通过该模块，您处理工单的过程中，可自定义工单流程。

前提条件

- 您具有“工单配置”的权限。
- 您所在租间开启CASE2.0特性。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入配置中心>工单配置2.0>工单流程界面。

步骤2 点击“新建”按钮，输入流程名称。

步骤3 点击“确认”按钮，创建成功。

步骤4 （后续操作）您在“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单类型”，可勾选您已创建完成的工单流程。

----结束

2.21.7.1.2 自定义工单字段

企业可根据实际业务场景，灵活设置字段。

前提条件

- 您具有“工单配置”的权限。
- 租间开启CASE2.0特性。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单字段”界面。

步骤2 您单击“新建”按钮，进入字段设计界面，选中您所需要的字段类型，单击“下一步”。

步骤3 输入字段设计详情，点击“下一步”保存。

图 2-446 新建字段

新建字段

① 选择字段类型

② 输入详情

* 标签	请输入	* 名称	请输入	_CST
字段帮助	请输入	描述	请输入	
* 数据长度	请输入	默认值	请输入	
<input type="checkbox"/> 大小写敏感		<input type="checkbox"/> 是否唯一		
<input type="checkbox"/> 是否可搜				

上一步 下一步

📖 说明

- 工单字段中数据类型为公式、自动编号、附件，暂时不支持在工单模板中展示。
- 当前版本，扩展字段数据默认值未生效。

步骤4（后续操作）创建字段完成后，在“工单配置>工单模板菜单”下，可看见已创建好字段。

图 2-447 工单信息

The screenshot shows a web interface for creating a template. The main area is titled '工单信息' (Work Order Information) and contains several input fields: '工单类型' (Work Order Type) with a dropdown arrow, '标题' (Title) with a text input, '内容描述' (Content Description) with a larger text area, '优先级' (Priority) with a dropdown arrow, '来源渠道' (Source Channel) with a dropdown arrow, '更新时间' (Update Time) with a date picker, and '关联客户' (Associated Customer) with a dropdown arrow. Below these are radio buttons for '分配方式' (Allocation Method), with '手动分配' (Manual Allocation) selected. There is also a '责任人' (Responsible Person) dropdown and a '日期' (Date) field. At the bottom, there are '测试' (Test) and '日期' (Date) buttons. The interface has a blue header and a left sidebar with '变量字段' (Variable Fields) options.

----结束

2.21.7.1.3 工单模板

工单模板用于展示您创建的工单上收集哪些信息以及这些信息的展示格式，包括新增、修改和查询工单时的页面展示格式，您可通过定义工单模板上展示哪些字段，这些字段如何排列展示。

前提条件

- 您具有“工单配置”的权限。
- 您的租间开启CASE2.0特性。

操作步骤

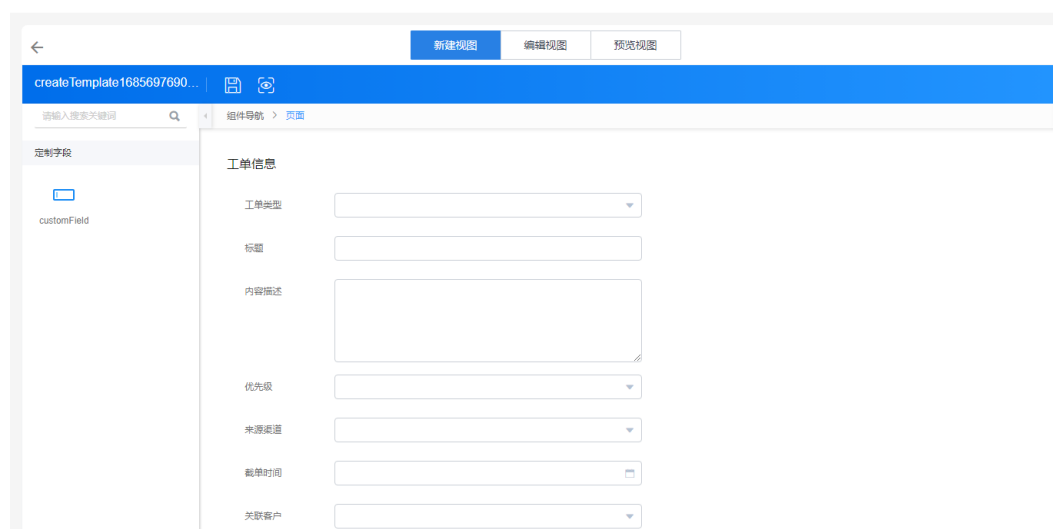
步骤1 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单模板”界面。



步骤2 您单击“新建”按钮，弹出工单模板新建界面，输入模板名称、模板描述，点击“保存”。



步骤3 选择已创建的模板，点击“配置”按钮，进入视图界面，添加内容。

图 2-448 视图



步骤4 您添加内容后，单击“”进行保存，单击“”可进行预览。

步骤5（后续操作）您开启启用按钮后，在工单内容模板中可以引用工单模板。

----结束

2.21.7.1.4 工单内容模板

前提条件

- 您具有“工单配置”的权限。
- 您租间开启CASE2.0特性。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单内容模板”界面。

图 2-449 工单内容模板界面

内容模板名称	关联工单模板名称	创建人	创建时间	最后修改人	最后修改时间	操作
新的工单内容	新的工单模板	yangyang	2023-06-01 19:12:40	10gg0000012lrnEDEa9Y	2023-06-01 19:15:37	编辑 删除
工单内容模板0601	工单模板0601	yangyang	2023-06-01 15:11:53	10gg0000012lrnEDEa9Y	2023-06-01 15:11:53	编辑 删除

步骤2 点击“新建”按钮，弹出工单内容模板信息界面，输入内容模板名称、关联工单模板名称，点击“保存”，创建成功。

图 2-450 工单内容模板信息

工单内容模板信息

内容模板名称

关联工单模板名称

取消 保存

步骤3 点击“编辑”按钮，进入编辑界面,填写工单模板信息。

图 2-451 编辑按钮

内容模板名称	关联工单模板名称	创建人	创建时间	最后修改人	最后修改时间	操作
新的工单内容	新的工单模板	yangyang	2023-06-01 19:12:40	10gg0000012lrnEDEa9Y	2023-06-01 19:15:37	编辑 删除
工单内容模板0601	工单模板0601	yangyang	2023-06-01 15:11:53	10gg0000012lrnEDEa9Y	2023-06-01 15:11:53	编辑 删除

图 2-452 工单模板信息

工单内容模板信息

* 内容模板名称 工单内容模板0601

* 关联工单模板名称 工单模板0601

工单模板信息

标题 工单标题

内容描述 工单内容

优先级 请选择

来源渠道 请选择

截止时间

关联客户 请选择

分配方式 手动分配 自动分配

责任人 请选择 认领

----结束

2.21.7.1.5 工单类型

为区别各种业务，您可以给工单分类，如“投诉管理”、“咨询建议”等，不同类别的工单可关联不同的流程，以满足您的业务需要

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单类型”界面，单击“新建”按钮。

图 2-453 新建工单类型界面

新建

* 工单类型名称 标题

工单类型描述 请输入工单类型描述

* 工单模板 工单模板

工单内容模板 工单内容模板

* 工单流程

序号	工单流程	操作
1	已完成	▼

+ 添加

* 严格按照状态顺序执行 ⓘ

步骤2 在弹出新建界面，输入工单类型内容，点击“保存”按钮，创建成功。

表 2-135 工单类别属性

名称	说明
工单类型名称	工单类别名称。例如：投诉。
工单类型描述	工单类型描述。例如投诉内容、投诉目标、投诉来源等。
工单模板	下拉框选择。
工单内容模板	关联工单内容模板。
工单流程	设置工单流程，可多选。
严格按照状态顺序执行	开启/关闭；开启严格顺序状态后，工单的状态流转只能按照顺序一步一步往后执行；关闭严格顺序状态后工单状态可以流转到任意状态。

----结束

2.21.7.1.6 工单分配规则

创建工单时，可以选择自动分配给对应责任人，自动分配逻辑基于平台设置的自动分配规则。在租户下，只能生效一个自动分配规则。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单分配规则”界面。

步骤2 点击“新建”按钮，弹出新建工单分配规则界面

图 2-454 自动分配规则界面

新建自动分配规则

规则名称: 1

规则类别:

匹配优先级	匹配内容	分配责任人	操作
暂无数据			

添加

责任人类型: 技能队列 座席

默认责任人: queue01

取消 保存

步骤3 您填写规则名称。

步骤4 您需要创建规则类目。例如您如果需要将工单标题中包含“故障”的工单分配给某个客服团队，您可以在规则内容新增内容，选择标题属性，筛选条件选择包含，值填写“故障”，技能队列选择您的客服团队名称。点击保存后，分配规则创建成功。

图 2-455 添加规则类目，

添加规则类目

匹配优先级: 匹配优先级

规则内容:

属性	筛选条件	值	操作
暂无数据			

新增(And)条件

责任人类型: 技能队列 座席

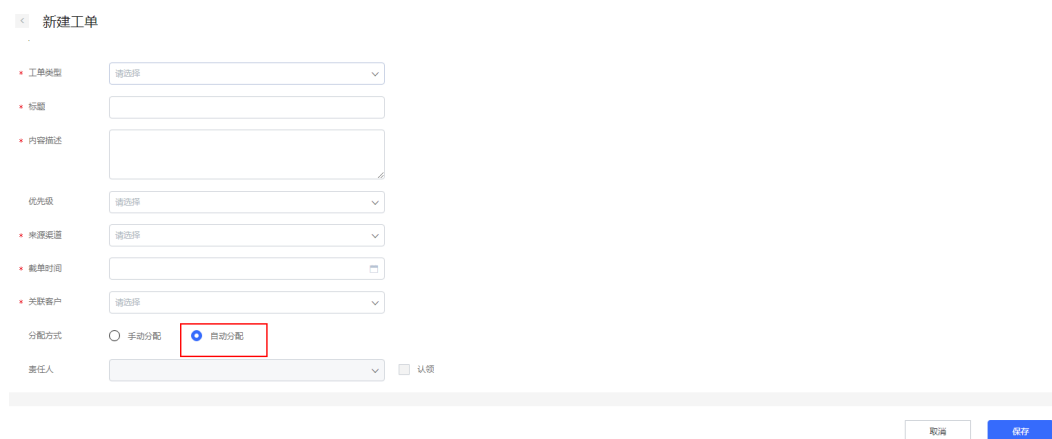
分配责任人: 分配责任人

取消 保存

步骤5 如果您需要将工单分配给指定坐席，您可在责任类型栏勾选坐席，在分配责任人下拉选项中选择负责人。

步骤6 （后续操作）您新建工单时，勾选“自动分配”，即可启动工单分配规则。

图 2-456 新建工单



说明

- 同一个时间内只能一个激活一个工单分配规则。
- 规则类目最多只能添加10个。
- 从上往下依次匹配规则类目，如果匹配成功，工单自动分配给规则类目的责任人，如果所有规则类目都不匹配，则分配给默认责任人。

----结束

2.21.7.1.7 工单 SLA 规则

创建工单成功后，工单进入配置的工单SLA时间之后，会发送告警和超时通知。

前提条件

- 您具有“工单管理2.0>工单>配置工单”的权限。
- 租间开启CASE2.0特性。
- 为保证短信和邮件发送成功，请提前[2.11.3 配置网关](#)。

操作步骤

步骤1 您登陆客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0 >工单配置>工单SLA规则”界面。

步骤2 单击右侧的“新建”，填写规则信息，填写基本信息。

图 2-457 新建工单 SLA 规则

新建工单SLA规则

基本信息

- SLA规则名称
- 工单类型
- 描述

通知配置

超时通知配置 预警通知配置

- 截止时限 天 小时 分钟
- 通知名称
- 发送邮件
- 发送短信

取消 保存

步骤3 您可选择两种通知配置，单击选择超时通知配置页签。

图 2-458 超时通知配置

超时通知配置 预警通知配置

- 截止时限 天 时 分钟
- 通知名称
- 发送邮件
- 发送短信

1. 您输入截止时限、通知名称。
2. 您可选择开启发送邮件或发送短信方式，发送超时通知。
3. 填写邮件时工单标题、截单时间等字段无法统一情况下使用插入变量，可实现邮件主题、邮件内容自动填充，减少工单SLA规则设置条数。变量创建可参考[工单字段章节](#)。
4. 单击“保存”按钮，规则设置成功。

步骤4 您单击选择预警通知配置页签。

图 2-459 预警通知配置页签

超时通知配置 预警通知配置

是否配置预警通知

- 关闭时间 天 时 分
- 通知名称
- 发送邮件
- 发送短信

步骤5 您开启预警通知配置开关。

1. 您输入关闭时间、通知名称。
2. 您可选择开启发送邮件或发送短信方式，发送预警通知。
3. 填写邮件时工单标题、截单时间等字段无法统一情况下使用插入变量，可实现邮件主题、邮件内容自动填充，减少工单SLA规则设置条数。变量创建可参考[工单字段章节](#)。
4. 单击“保存”按钮，规则设置成功。

说明

- 同一类型工单只能激活一个SLA规则。
- 预警通知配置时间必须小于超时通知配置时间。

步骤6（后续操作）在工单SLA列表启用规则后，新建工单，使用SLA绑定的工单类型，创建工单之后，会在SLA实例表中生成对应的SLA实例数据。

步骤7（后续操作）定时任务读取SLA的实例数据，当实例数据当中的预警时间或超时时间小于当前时间时，定时任务会获取该告警通知或者超时通知对应的通知信息，进行短信或者邮件的方式通知责任人。

----结束

2.21.7.1.8 工单通知

前提条件

- 您具有“工单管理2.0>工单>配置工单”的权限。
- 租间开启CASE2.0特性。
- 为保证短信和邮件发送成功，请提前[2.11.3 配置网关](#)。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单通知”菜单界面，目前支持自动通知和催单通知、客户通知三种方式。

图 2-460 催单提醒规则界面



自动通知

步骤1 您开启“自动发送通知”开关。

图 2-461 自动发送通知

自动通知 催单通知 客户通知

* 自动发送通知

* 通知名称

* 发送邮件

* 邮件主题

* 发送邮件

富文本编辑器：此处输入内容

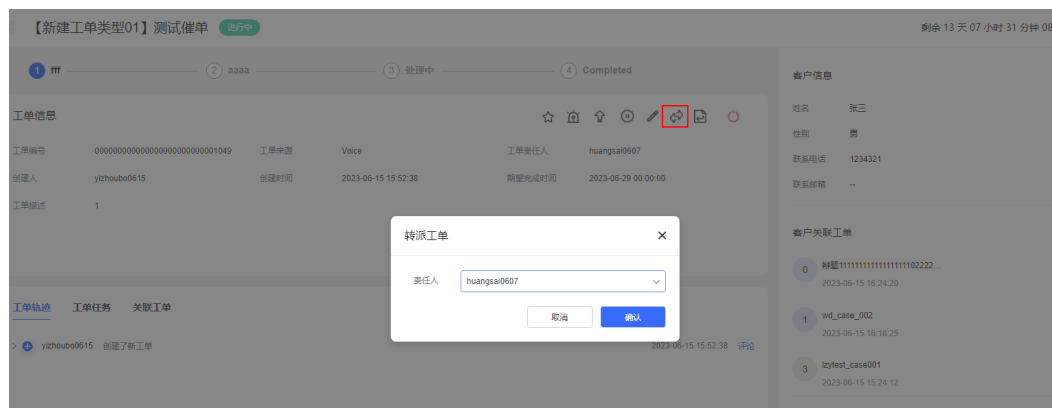
* 发送短信

保存

1. 您输入通知名称。
2. 您可选择开启发送邮件或发送短信方式，进行催单操作。
3. 填写邮件时工单标题、截单时间等字段无法统一情况下使用插入变量，可实现邮件主题、邮件内容自动填充，减少催单提醒规则设置条数。变量创建可参考[工单字段章节](#)。
4. 单击“保存”按钮，规则设置成功。

步骤2（后续操作）您进入工单详情页后，工单责任人发生变化时，将触发自动通知，例如转派工单。

图 2-462 转派工单



----结束

催单通知

步骤1 您单击“催单通知”标签，进入催单通知详情页面。

图 2-463 催单通知页签

自动通知 催单通知 客户通知

* 通知名称

* 发送邮件

* 发送短信

* 短信正文 ⊕ 插入变量

保存

1. 您填写通知名称。
2. 您可选择开启发送邮件或发送短信方式，进行催单操作。
3. 填写邮件时工单标题、截单时间等字段无法统一情况下使用插入变量，可实现邮件主题、邮件内容自动填充，减少催单提醒规则设置条数。
4. 单击“保存”按钮，规则设置成功。

步骤2（后续操作）您进入工单详情页，单击“🔔”按钮，可进行手动催单；也可进入工作台单击“催单”按钮对工单进行手动催单。催单提醒后，工单责任人将收到邮件或短信通知。

图 2-464 手动催单

< 【新建工单类型01】测试催单 进行中

1 fff 2 aaaa 3 处理中 4 Completed

工单信息 ☆ 🔔 📄 🗑️ 🔄 🖨️ ⏹️

工单编号	000000000000000000000000000000001049	工单来源	Voice	工单责任人	huangsa0607
创建人	yizhoubo0615	创建时间	2023-06-15 15:52:38	期望完成时间	2023-06-29 00:00:00
工单描述	1				

工单轨迹 工单任务 关联工单

> 👤 yizhoubo0615 创建了新工单 2023-06-15 15:52:38 [评论](#)

图 2-465 工作台催单按钮



----结束

客户通知

步骤1 您单击“客户通知”标签，进入客户通知详情页面。

图 2-466 客户通知页签



1. 客户通知提供默认模板，初始环境默认使用如图所示默认信息。
2. 您可以自定义修改信息。
3. 客户通知配置配置都是必填，需要您填入具体信息，不能填空。
4. 您填写邮件主题。
5. 填写邮件时工单标题、截单时间、流程节点等字段无法固定情况下使用插入变量，可实现邮件主题、邮件内容自动填充，减少催单提醒规则设置条数。
6. 单击“保存”按钮，规则设置成功。

步骤2（后续步骤）您登陆客户服务云，进入“工单2.0>工单工作台”界面，可以通过新建工单时勾选Email提醒客户或SMS提醒客户。或者您进入工单详情，对工单流程进行变更时您也可勾选Email提醒客户或SMS提醒客户。

----结束

2.21.7.1.9 工单角色

操作步骤

- 步骤1** 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单角色列表”界面，可新建工单角色。
- 步骤2** 单击右侧的“新建”，角色信息，单击“保存”。

图 2-467 角色信息

表 2-136 权限名词解释

权限	按钮	名词解释
工单	关闭	勾上工单的关闭权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有关闭其他员工工单的权限。
	查询所有	勾选工单的查询所有权限，员工可以看到租间下所有员工的工单。
	转移	勾上工单的转移权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有转移其他员工工单的权限。
	取消	勾上工单的取消权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有取消其他员工工单的权限。

权限	按钮	名词解释
	恢复	勾上工单的恢复权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有恢复其他员工工单的权限。
	重启	勾上工单的重启权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有重启其他员工工单的权限。
	暂停	勾上工单的暂停权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有暂停其他员工工单的权限。
	升/降级	勾上工单的升/降级权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有升/降级其他员工工单的权限。
	修改	勾上修改权限，会自动勾上查询所有的权限，员工可以看到租间下所有员工的工单，并有修改其他员工工单的权限。
	报表	勾上工单的报表权限，并有查看所有员工工单报表的权限。
	历史工单	勾上工单的历史工单权限，会自动勾上查询所有的权限，员工有查看历史工单和重启历史工单的权限。
任务	转移	勾选任务转移权限，员工有权限可将任务转移给其他同事。
	修改	勾选任务的修改权限，员工可将其他员工任务进行修改。
工单配置	配置管理	勾选后工单配置后，员工拥有工单配置权限。

----结束

2.21.7.1.10 工单队列

您通过工单队列可以创建组织，可邀请或移除成员，实现团队管理功能。创建工单时勾选队列后，队列成员可查看待处理工单。

操作步骤

- 步骤1** 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单队列”界面，可新建用户角色。
- 步骤2** 您单击新建按钮，可新建工单队列。
- 步骤3** 您输入基本信息，添加成员后，单击保存，创建成功。

----结束

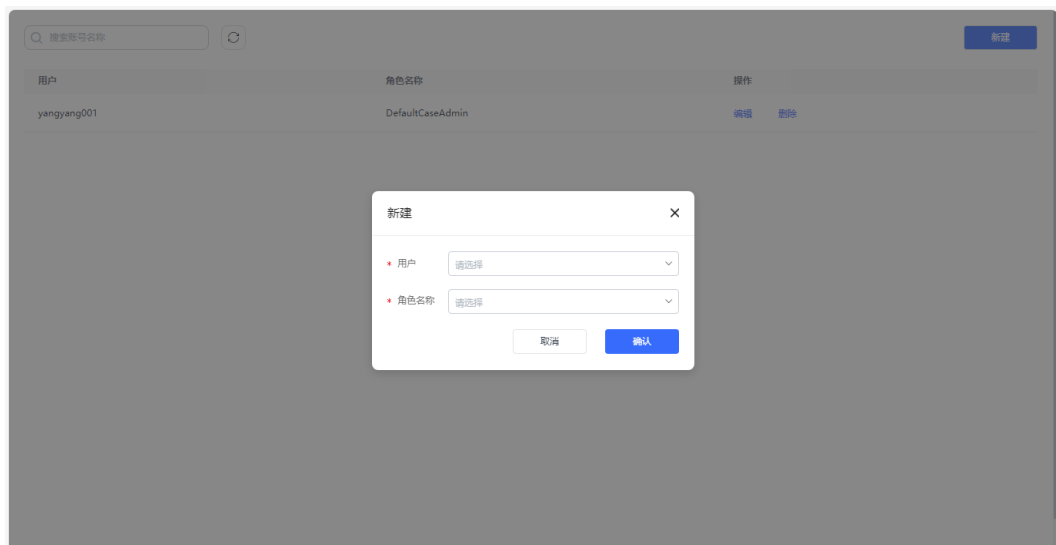
2.21.7.1.11 用户角色

您通过增加、删除角色为成员实现权限管理。

操作步骤

- 步骤1** 您登录客户服务云，进入“配置中心>工单配置2.0>工单配置>用户角色”界面，可新建用户角色。
- 步骤2** 单击右侧的“新建”，可将角色信息和用户信息进行关联，单击“保存”后成功关联用户。

图 2-468 关联角色



----结束

2.21.8 工单处理

2.21.8.1 新建工单

操作步骤

- 步骤1** 您登陆客户服务云，进入“工单2.0>工单工作台”界面，点击“新建工单”按钮。

图 2-469 新建工单



步骤2 在新建工单界面，输入必填项，单击“保存”，创建成功。

图 2-470 新建工单界面

工单详情

- 工单类型: [下拉菜单]
- 标题: [输入框]
- 内容描述: [多行输入框]
- 截单时间: [日期选择器]
- 优先级: [下拉菜单]
- 来源渠道: [下拉菜单]
- 关联客户: [下拉菜单]
- 分配方式: 手动分配 自动分配
- 责任人类型: 技能队列 座席
- 责任人: [下拉菜单]
- 附件: [上传按钮] 支持jpg、png、pdf、jpeg、gif、doc、docx格式

启用客户通知 启用SMS提醒客户

[取消] [保存]

- 工单类型：来源于“配置中心>工单配置2.0>工单配置>工单类型”界面下已启用的工单类型。
- 标题：最大长度可填写128个字符。
- 内容描述：最大长度填写20000个字符。
- 截单时间：必须填写大于或等于当天时间。
- 优先级：低、中、高、严重，其中严重优先级最高。
- 来源渠道：指工单的来源渠道。包括语音、WhatsApp、网页、邮件。
- 关联客户：来源于接口/AICC_Case/1.0.0/case/contact/list。具体设计请参考《Case开发指南》。
- 分配方式：手动分配和自动分配。自动分配基于“工单配置>工单分配规则”进行分配。手动分配可根据技能队列或坐席分配。
- 附件：附件大小不能超过5M，数量不超过5个，支持jpg、png、pdf、jpeg、gif、doc、docx格式。
- 客户通知：工单流程节点发生变化时，可以通过Email提醒客户以及SMS提醒客户。需要提前[设置客户通知模板](#)。

----结束

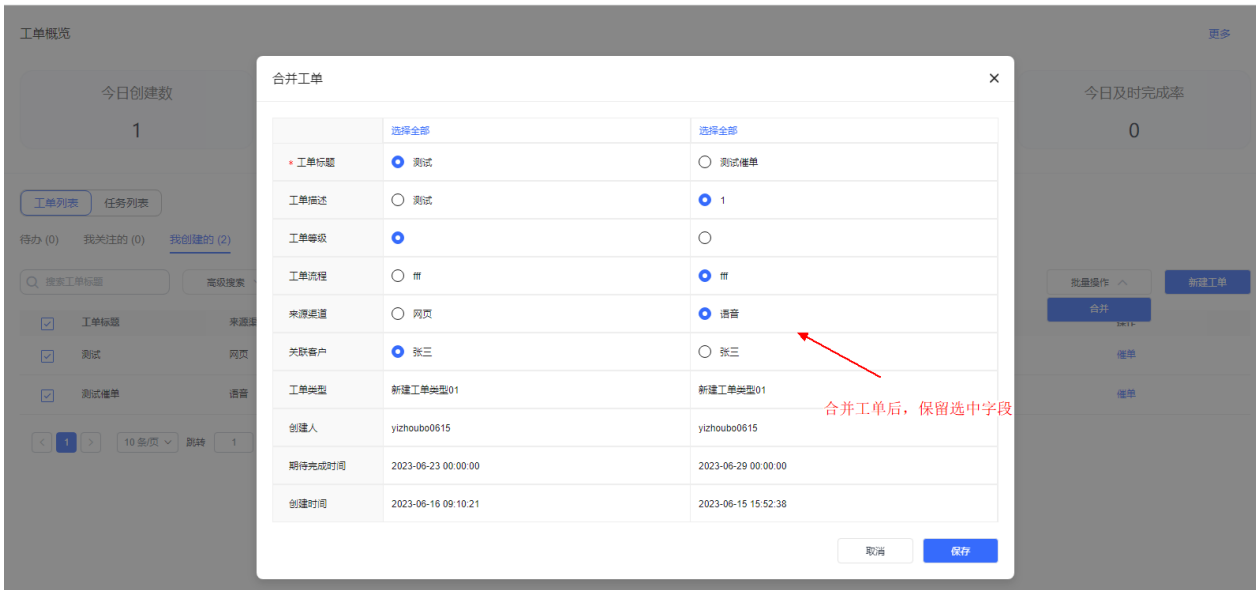
2.21.8.2 合并工单

为提高工作效率，客服人员可对多个同类型工单进行合并。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，选择“工单2.0>工作台”界面，选中同类型工单，点击“合并”按钮。

图 2-471 合并工单



步骤2 合并成功后，保留一个工单，生成工单轨迹。

📖 说明

合并工单数最大5个。

---结束

2.21.8.3 接受工单

为处理队列工单，需接受工单才能处理。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，选择“工单2.0>工单工作台”界面，单击未分配页签。

步骤2 您可接受工单或批量接受工单。接受工单后，您有工单处理权限，并且“待办”列表里增加对应记录。

图 2-472 接受工单



📖 说明

批量接受一次最多接受100条。

----结束

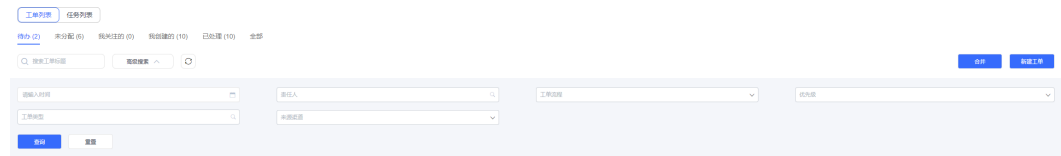
2.21.8.4 查询工单

操作步骤

步骤1 您登陆客户服务云，进入“工单2.0>工单工作台”界面，输入工单标题，按回车键后可进行工单查询。

步骤2 通过高级搜索，可进行工单查询。

图 2-473 高级查询



步骤3 通过标签页进行筛选工单。

图 2-474 tab 标签



----结束

2.21.8.5 处理任务

操作步骤

步骤1 您登陆客户服务云，进入“工单2.0>工单工作台”界面，选择任务列表，输入任务名称，按回车键后可进行任务查询。


步骤2 您也可通过高级搜索，可进行任务查询。

图 2-475 高级查询



步骤3 您单击任务行，可跳转至任务详情页面。

步骤4 您在任务详情页面，单击“↔”可转派任务；单击“✎”可对任务进行编辑。

步骤5 您单击“”，可根据当前任务处理情况修改任务状态。

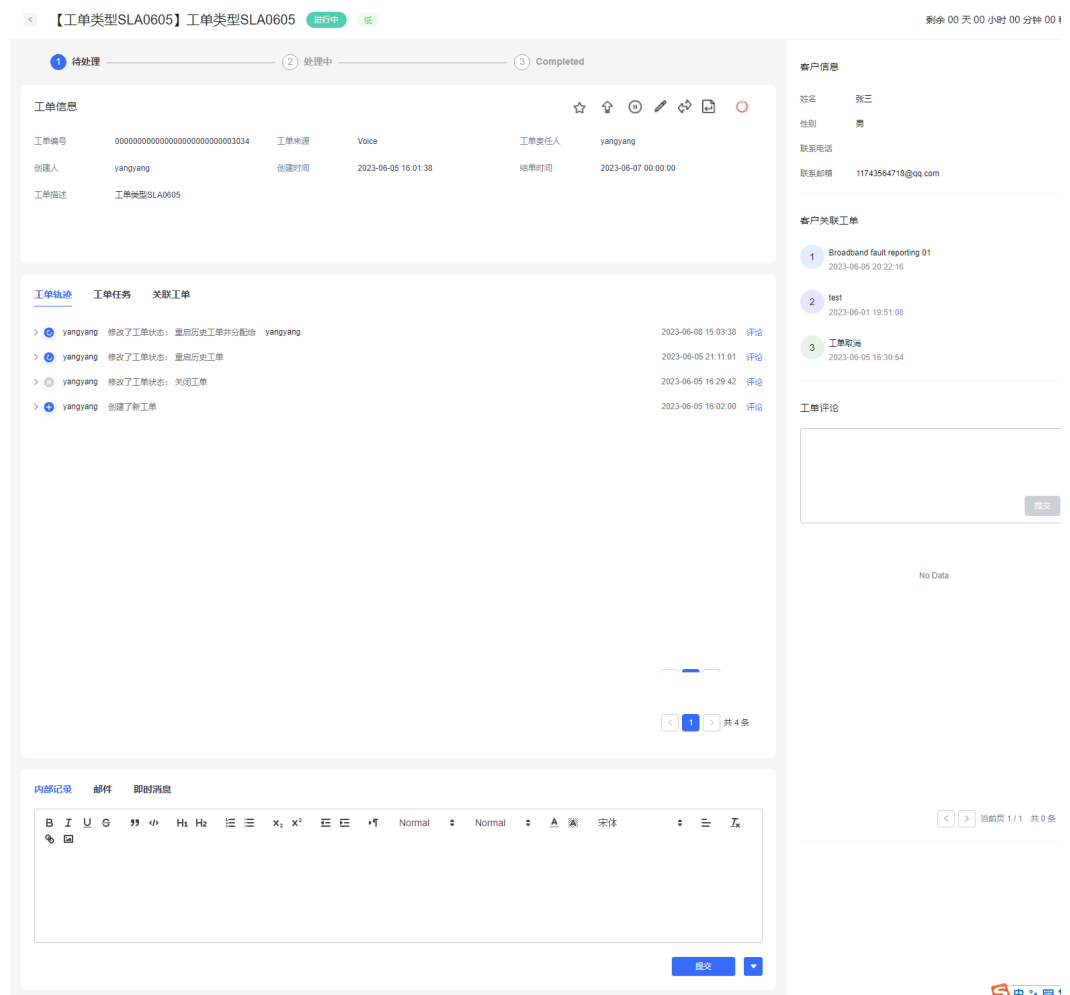
----结束

2.21.8.6 工单详情

操作步骤

步骤1 选择“工单工作台”界面，单击工单行，可查看工单详情。

图 2-476 工单详情



步骤2 (可选) 在工单详情页右侧，您可查看客户信息、客户历史工单以及评价当前工单。

步骤3 您可对工单做如下处理：

- ★：对重要或紧急工单进行关注。
- 🏠：管理人员将快过期工单进行敦促，被催员工将收到邮件通知。






-  : 将工单等级进行升级。
-  : 暂停工单，适用于工单暂时无需处理。
-  : 转移工单责任人。
-  : 取消工单。
-  : 关闭工单。
- 评论：在工单轨迹下方可添加您在处理工单时的备注信息。
- 添加附件：为当前工单添加的补充信息，例如客户反馈的故障截图等。附件大小不能超过5M，数量不超过5个，支持jpg、png、pdf、jpeg、gif、doc、docx格式。
- 创建任务：当处理工单过程中，需要其他部门的人协助解决问题时，可创建任务跟踪。

图 2-477 创建任务

新建任务 ×

* 任务名称

* 任务描述

* 处理人

联系人

任务等级

期望完成时间

说明

一个工单可以创建多个任务。

- 关联工单：可查看同类型的工单。

----结束

2.21.8.7 工单报表

前提条件

- 您具有“工单工作台>报表”的权限。
- 租间开启CASE2.0特性。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“工单>工单工作台”界面，单击“统计报表”按钮。

图 2-478 统计报表按钮



步骤2 进入工单报表页后，单击日历控件，可查询前31天的工单每日数量（不包含当天）。

图 2-479 工单报表

日期	新增工单数	完成工单数	待处理工单数	平均处理时长	完成及时率
2023-06-13	13	5	8	0.01	60%

----结束

2.21.9 历史工单

前提条件

- 您具有“工单管理2.0>工单>历史工单”的权限。
- 租间开启CASE2.0特性。

操作步骤

步骤1 您登录客户服务云，进入“工单>历史工单”界面，可查看历史工单。

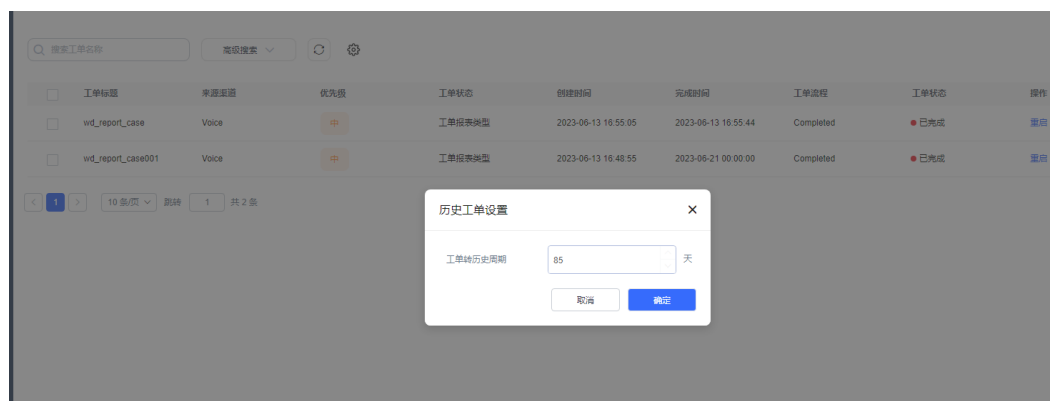
图 2-480 历史工单



工单标题	来源渠道	优先级	工单状态	创建时间	完成时间	工单流程	工单状态	操作
wd_report_case	Voice	中	工单报表类型	2023-06-13 16:55:05	2023-06-13 16:55:44	Completed	● 已完成	重启
wd_report_case001	Voice	中	工单报表类型	2023-06-13 16:48:55	2023-06-21 00:00:00	Completed	● 已完成	重启

步骤2 您单击“”，可设置工单转历史周期，默认为90天。

图 2-481 工单转历史周期



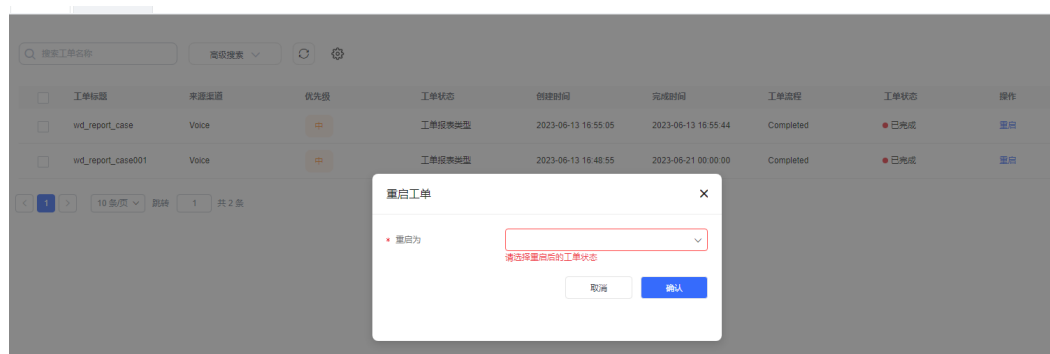
说明

租间下已完成、已取消状态工单到达设置时间时，将会转成历史工单。

步骤3 您单击工单标题，可查看工单详情、任务详情。

步骤4 您单击重启按钮，可将历史工单状态重启为待处理或已完成。

图 2-482 重启工单



说明

已完成状态历史工单重启时不需要指定责任人。

----结束

3 客服座席指南

本手册内容指导客服座席操作执行各项任务，方便座席使用AICC业务平台。

3.1 座席工作台介绍

AICC提供一个集成座席基本操作的工作台页面，方便座席在不切换菜单的情况下，满足工作需要。工作台目前分为音视频工作台和在线交谈工作台。

3.2 切换座席状态

座席通过平台页面顶部接续条，切换对应的座席状态，改变工作状态，以供平台更好的分配业务。

3.3 允许浏览器消息弹框提醒

3.4 处理语音业务

座席通过本节内容学习如何处理语音业务内容。

3.5 处理视频业务

座席通过本节内容学习如何处理视频业务内容。

3.6 处理多媒体交谈业务

座席通过本节内容学习如何处理多媒体业务内容。

3.7 座席其他操作

本章节介绍客服代表的一些其他操作。

3.8 管理质检结果

本章节介绍了质检管理的相关内容，客服代表可以管理质检结果。

3.9 典型场景介绍

本章节介绍一些客服操作的典型场景。

3.10 查看实训任务

智能实训任务是通过IVR流程对座席定期进行任务培训考试，检查座席业务技能情况。

3.11 智能外呼任务

座席根据分配的外呼任务，执行外呼操作，配置外呼结果。

3.12 查看知识库

客服代表可以查看知识库内容，学习经验、解决问题。

3.13 OpenEye帮助文档

3.1 座席工作台介绍

AICC提供一个集成座席基本操作的工作台页面，方便座席在不切换菜单的情况下，满足工作需要。工作台目前分为音视频工作台和在线交谈工作台。

3.1.1 音视频工作台

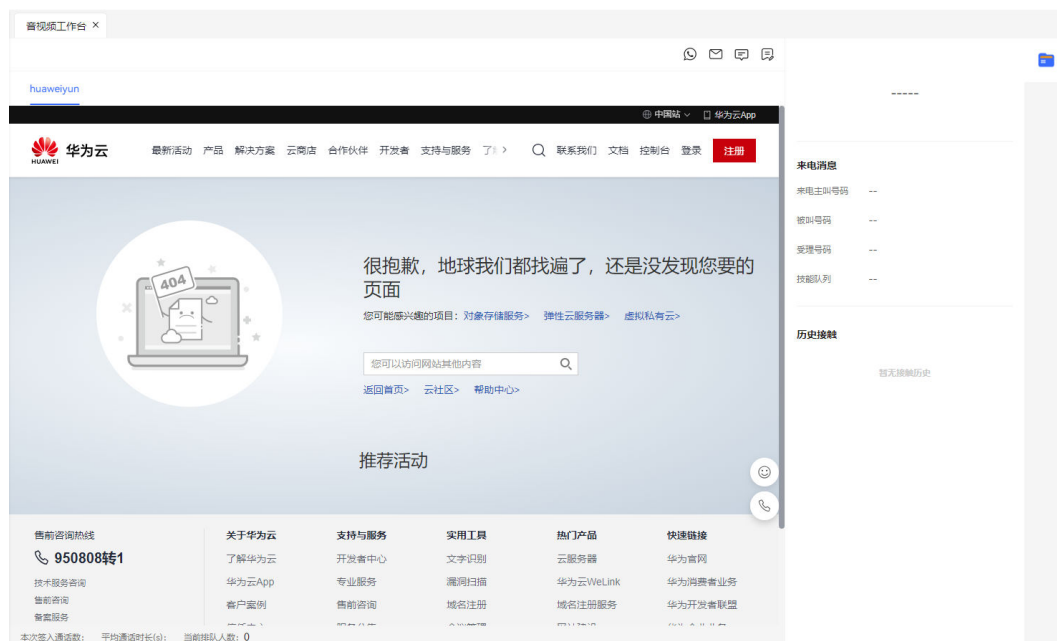
座席通过语音呼入或者呼出处理客户业务时使用音视频工作台。

音视频工作台支持如下两种打开方式：

- 通过单击“音视频工作台”菜单，手动打开音视频工作台。
- 座席签入后会自动打开音视频工作台；或者通过接续条呼入、呼出，在会话接通后自动打开音视频工作台。

音视频工作台界面如[3.1.1 音视频工作台](#)所示。







图 3-1 音视频工作台



页面内容说明如[表3-1](#)所示。

表 3-1 音视频工作台介绍

内容	说明
	座席在与客户两方通话过程中，可以人工将该用户加入骚扰记录。 创建骚扰记录的具体操作请参见 3.7.14 创建骚扰记录 。

内容	说明
	<p>标识和展示客户的来电原因。您可以根据需要添加来电备注，备注信息不超过300个字符。</p> <p>客户来电原因设置请参见2.4.2.1 配置来电原因。</p>
<p>客户第三方页面</p>	<p>集成展示系统中已启用的多媒体类型的来电弹屏页面。页签名称仅为示例，根据实际配置会有不同。</p> <p>弹屏配置的具体操作请参见2.4.2.6 配置来电弹屏。</p>
	<p>在与客户通话时单击发送通知发送邮件通知消息给客户。</p> <p>发送通知的具体操作请参见3.7.8 发送通知。</p>
	<p>在与客户通话时单击发送通知发送whatsApp通知消息给客户。</p> <p>发送通知的具体操作请参见3.7.8 发送通知。</p>
	<p>在与客户通话时单击发送通知发送短信通知消息给客户。</p> <p>发送通知的具体操作请参见3.7.8 发送通知。</p>
	<p>在与客户通话时单击发起对客户的身分验证。</p> <p>发起身分验证的具体操作请参见3.7.11 发起身分验证。</p>
	<p>关闭客户中心特性后才可见。</p> <p>单击回呼，座席与客户的通话异常中断时，座席能主动发起回呼，提升客户感知。</p>
<p>来电消息</p>	<p>关闭客户中心特性后才可见。</p> <p>展示会话信息，包含来电的主被叫号码、受理号码、技能队列信息和与智能语音的历史记录。</p> <p>支持单击 设置受理号码，用于标识服务对象，受理号码长度不超过24个字符。</p> <p>若不设置受理号码，受理号码与客户号码一致。</p>

内容	说明
客户信息	关闭客户中心特性后才可见。 展示接触客户信息栏展示呼入客户信息。 客户信息栏可配置展示客户信息字段风格，根据字段的取值展示不同的风格。
实时转写	通过文本形式展示实时转写的客户与座席的交谈内容。当开启“只看客户”开关后，只展示转写的客户侧内容。 “实时转写”页签需要开启智能识别开关才能在音视频工作台展示。具体配置请参考《AICC-操作指南-FAQ》手册中的“人工服务常见问题 > 如何开通实时转写能力”章节内容。
历史接触	关闭客户中心特性后才可见。 根据时间展示最近3条历史接触记录。此处只根据时间维度筛选，不区分座席。 <ul style="list-style-type: none">单击接触记录名称链接查看详情时，那么直接跳转到接触记录详情页面。在“消息发送记录”页签下单击“发送通知”发送多媒体消息（短信、邮件或Whatsapp）给客户。 说明 当前座席与受理号码处于交谈状态。 <ul style="list-style-type: none">单击“更多”时，展示最近7天内当前受理号码产生的接触记录。在“接触记录”页面，座席无需签入，单击“播放”可以直接试听对应的接触记录的录音。在“消息发送记录”页签下单击“发送通知”发送多媒体消息（短信、邮件或Whatsapp）给客户。

内容	说明
接触记录	<p>开启客户中心特性后才可见。</p> <p>根据时间展示最近几条历史接触记录。此处只根据时间维度筛选，不区分座席。</p> <ul style="list-style-type: none">单击接触记录名称链接查看详情时，那么直接跳转到接触记录详情页面。在“消息发送记录”页签下单击“发送通知”发送多媒体消息（短信、邮件或Whatsapp）给客户。 <p>说明 当前座席与受理号码处于交谈状态。</p> <ul style="list-style-type: none">单击“更多”时，展示最近7天内当前受理号码产生的接触记录。在“接触记录”页面，座席无需签入，单击“播放”可以直接试听对应的接触记录的录音。在“消息发送记录”页签下单击“发送通知”发送多媒体消息（短信、邮件或Whatsapp）给客户。
基本信息	<p>开启客户中心特性后才可见。</p> <ul style="list-style-type: none">若“客户中心 > 客户中心管理”页面已有该客户的信息，则显示客户的信息。若“客户中心 > 客户中心管理”页面没有该客户的信息，则座席人员可单击“✎”后编辑客户的信息，详情请参见3.7.16 编辑客户信息。

3.1.2 在线交谈工作台

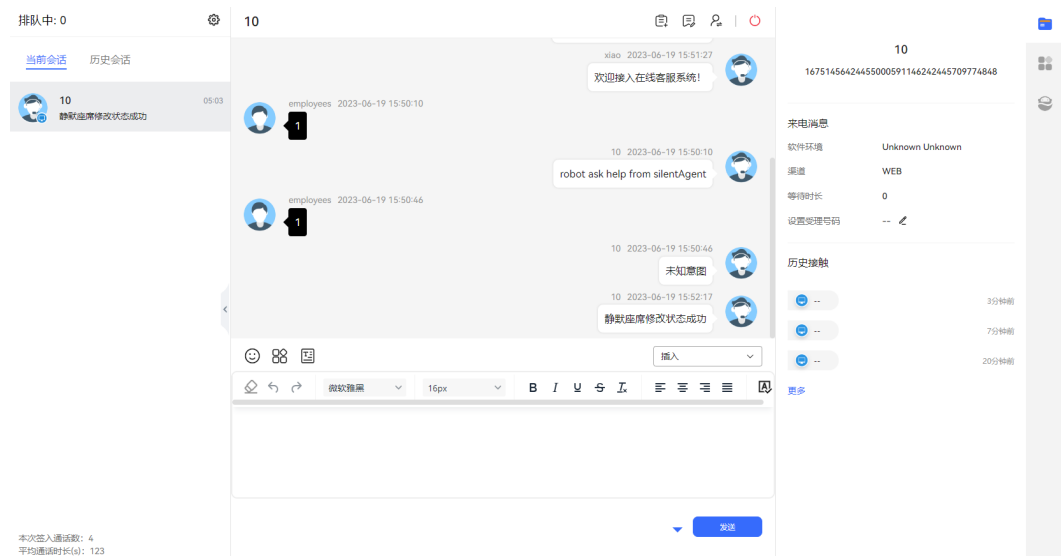
客服通过WEB、WECHAT、Twitter、Facebook、FivegAdapter、LineAdapter、WhatsAppAdapter等渠道处理客户业务时使用在线交谈工作台。

在线交谈工作台支持如下两种打开方式：

- 通过单击“在线交谈工作台”菜单，手动打开在线交谈工作台。
- 在线交谈工作台在座席使用“多媒体”类型技能队列签入后自动打开。

在线交谈工作台界面如[图3-2](#)所示。

图 3-2 在线交谈工作台



说明

在线交谈工作台中web渠道通话，用户侧发送附件，座席侧单击“接收”，即可下载导出附件。
在线交谈工作台中邮件渠道通话，选择邮件单击“下载”，确认提示页面单击“是”，即可下载导出附件。

此处下载的数据中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 座席与客户短信或邮件交谈中可以单击“🚫”创建骚扰记录。
- 在线交谈工作台短信或邮件历史会话中可以单击“🚫”创建骚扰记录。

3.2 切换座席状态

座席通过平台页面顶部接续条，切换对应的座席状态，改变工作状态，以供平台更好的分配业务。

背景信息

接续框架提供接续条，客服代表可通过接续条完成对接续状态的控制。



接续状态指客服代表登录座席后，可能处于的各种状态，包括空闲态、通话态、整理态、示忙态和休息态，如表3-2所示。系统根据座席状态，判断是否可以为客服代表分配来话。

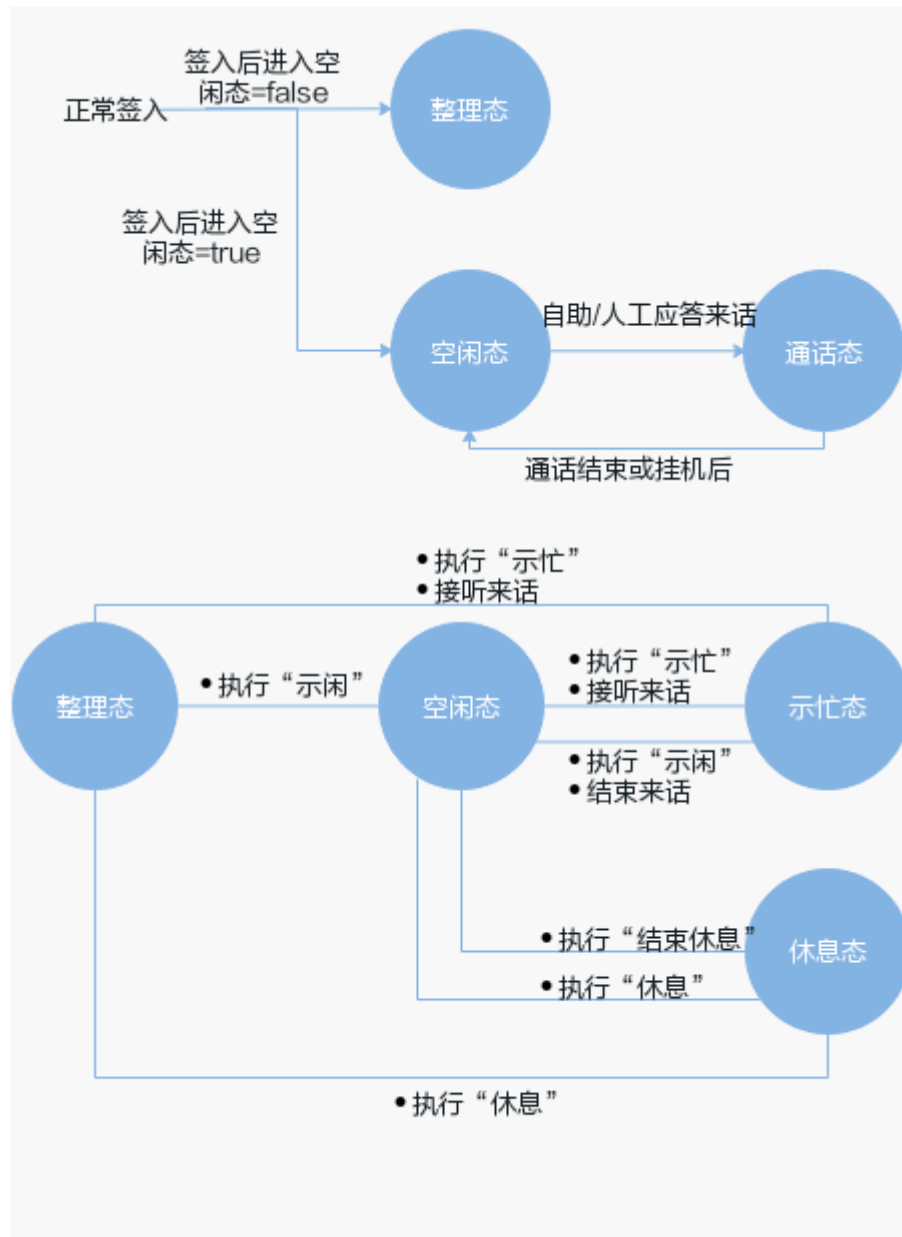
表 3-2 接续状态说明

座席状态	说明
空闲态	客服代表等待系统分配来话时的座席状态。
通话态	客服代表正在处理来话时的座席状态。
整理态	客户挂机后，客服代表处理与呼叫相关的事务（例如填写客户的来话信息）时的座席状态。
示忙态	客服代表示忙后的接续状态。
休息态	客服代表请假休息时的接续状态。

客服代表通过执行接听电话、休息、示忙等接续操作，实现接续状态的转换，转换关系如图3-3所示。


接续条呼叫相关事件在浏览器右下角有提示弹框。

图 3-3 接续状态转换说明



操作步骤

步骤1 客服代表登录客户服务云Portal。

步骤2 单击顶部的  签入，签入平台。

- 签入后客服代表的座席状态，可以通过系统参数中的“签入后的座席状态”控制。签入后的座席状态有：
 - 空闲态
 - 整理态
 - 示忙态
- 座席签入技能队列的方式，受同名的租户级参数、座席级参数“座席签入技能方式”控制。

- 租户级参数“座席签入技能方式”，取值范围：
 - 座席自配置
 - 统一自动：座席签入时，统一自动签入该座席绑定的所有技能队列
 - 统一指定：座席签入时，可指定该座席绑定的技能队列签入。座席的能力与已签入的技能队列有关，请根据需要选择技能队列签入。

图 3-4 统一指定界面



默认为座席自配置。修改参数后刷新页面使配置生效。

- 座席级参数“座席签入技能方式”，取值范围：
 - 自动：签入时，自动签入该座席绑定的所有技能队列
 - 指定：座席签入时，可指定该座席绑定的技能队列签入。座席的能力与已签入的技能队列有关，请根据需要选择技能队列签入。

图 3-5 指定界面

选择技能队列



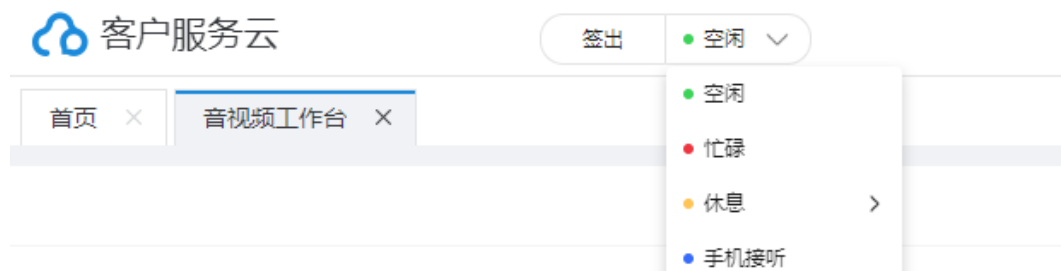
默认为自动。修改参数后刷新页面使配置生效。

若租户级参数“座席签入技能方式”值为“座席自配置”，取决于座席级参数“座席签入技能方式”值。

若租户级参数“座席签入技能方式”值为“统一自动”或“统一指定”，则直接取决于此参数值。

步骤3 单击顶部的 ∇ ，选择需要切换的状态。

图 3-6 切换座席状态界面



---结束

后续操作

座席签入后，单击界面右上角 ∇ 展开配置，单击重设技能队列，可重新选择需要签入的技能队列。重置后，当座席签入的技能队列发生变化时，相应的座席具备的能力也会发生变化。例如：全能型座席，已签入音视频、多媒体的技能队列，重设技能队列后，只选择音视频技能队列，保存后。该座席只能处理音视频通话，无法处理多媒体通话。

图 3-7 展开配置界面

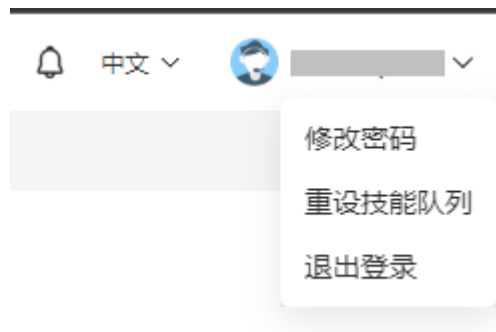


图 3-8 重设技能队列界面



说明

- 座席需要具有重设技能队列的操作权限。
- 对于新开租的租间，普通座席默认有上述权限。
- 对于老租间，普通座席默认没有上述权限，请联系租户管理员添加。

3.3 允许浏览器消息弹框提醒

前提条件

租户管理员在提示信息配置的页面消息提醒配置中，开启了弹框提醒。

背景信息

音视频、多媒体来话弹框提醒仅支持手动应答场景。

操作步骤

步骤1 座席签入，浏览器弹出是否允许显示通知的询问界面。

步骤2 单击“允许”，即可完成设置。

----结束

3.4 处理语音业务

座席通过本节内容学习如何处理语音业务内容。

3.4.1 自动应答来话

客服代表通过使用自动应答应接通客户呼叫。

背景信息

客服代表可以应答分配给自己的来话，来话应答成功后，客服代表可以与客户进行通话。

前提条件

客服代表已签入，并处于空闲态。

操作步骤

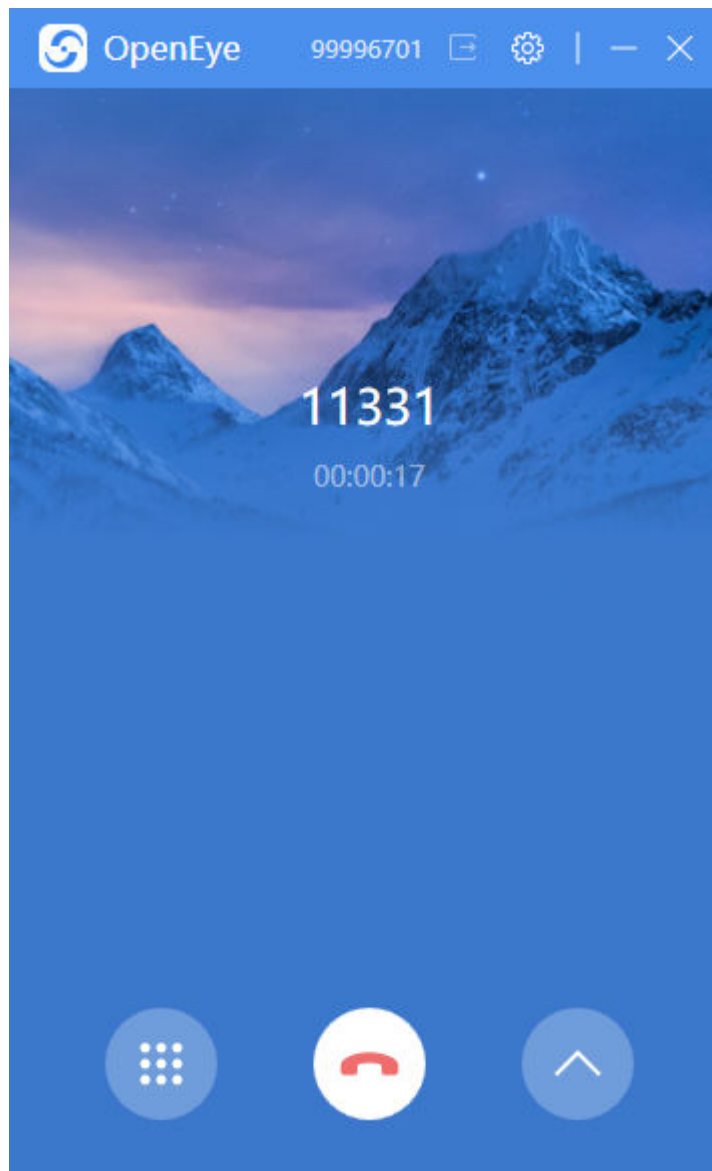
当有新来话进入时，客服代表侧软电话振铃后自动接通。客服代表也可以在振铃前单击接听接通话路。

步骤1 新呼叫接入后，客服代表侧振铃。



步骤2 客服代表单击接听或等待自动接通后，客服代表状态进入通话态，软电话展示正在通话中。





----结束

3.4.2 手动应答来话

客服代表可以通过手动应答话来接通客户呼叫。

背景信息

客服代表可以手动应答分配给自己的来话，来话应答成功后，客服代表可以与客户进行通话。

前提条件

- 客服代表在座席参数中已将座席应答方式设为手工应答。
- 客服代表已签入。
- 客服代表处于空闲态。

操作步骤


当有新来话进入时，客服代表侧软电话振铃，客服代表可以单击接听接通话路。

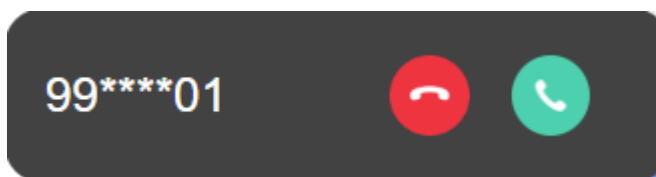
步骤1 新呼叫接入后，客服代表侧振铃。单击接听。

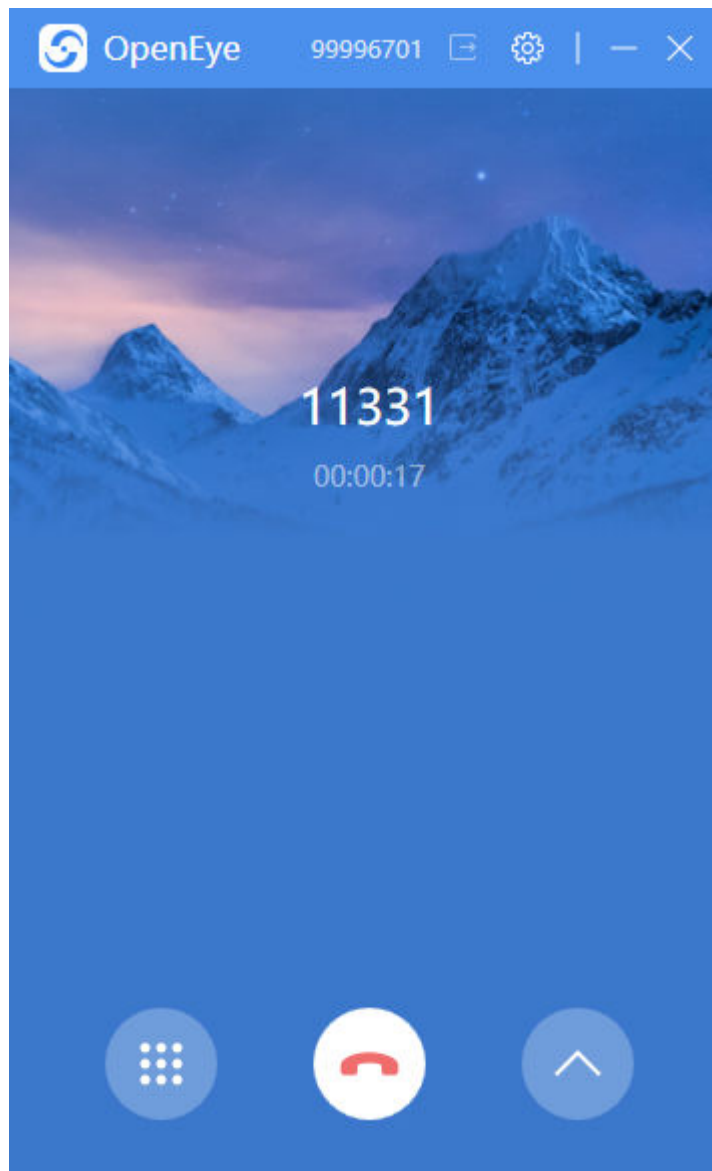


此时通话仍未接通，为占用状态。



步骤2 客服代表单击后，客服代表状态进入通话态，软电话展示正在通话中。





----结束

3.4.3 呼叫转移

客服代表通过呼叫转移操作，将正在进行的呼叫转移到其他技能队列、第三方系统、其他客服代表、IVR，继续处理客户业务。

背景信息

呼叫转移操作可将来话转移给外部号码、其他客服代表、技能队列或IVR。来话转接后，通话的相关信息也同步转移。

将呼叫转移到技能队列或其他客服代表时，支持如下几种转移类型：

表 3-3 呼叫转移类型说明


转移类型	描述
成功转	转接后，转出方等待被转入方客服代表摘机接通来话，才释放来话。否则，系统提示转出失败，转出方客服代表继续与客户通话。
释放转	转接后，不论被转接方是否应答来话，转出方立即释放当前话路。如果转技能队列失败，则转出方客服代表继续与客户通话。
通话转	仅在转外部号码时可选。 转接后，系统监视呼叫转出过程，被叫应答并和客户通话，客服代表释放呼叫。
挂起转	前台业务代表将呼叫转移到某自动流程，座席处于等待状态，该流程处理完呼叫后将呼叫转回原座席继续处理的一种呼叫转移方式。 不支持挂起转IVR的时候，IVR流程中再配置转移图元转到其他设备。

前提条件

客服代表处于通话态。

操作步骤

客服代表接通来话后，发现当前业务无法处理，需要将呼叫进行转移：

步骤1 单击接续条中的 。



步骤2 选择需要转移的对象所对应的页签。

- 技能队列

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

所有可访问组织

	技能队列名称	登录的座席数	当前排队人数
<input type="radio"/>	default_hpsymyiplu	0	0
<input type="radio"/>	defaultVideoSkill	1	0
<input type="radio"/>	defaultAudioSkill	2	0
<input type="radio"/>	语音点击通话	1	0

总共: 5 < 1 2 >

转移类型: 成功转

- 座席

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

所有可访问组织

default_hpsymyiplu

defaultVideoSkill

defaultAudioSkill

语音点击通话

视频点击通话

空闲

总共: 1 < 1 >

转移类型: 成功转

- 空闲：表示座席空闲。
- 忙碌：表示座席忙碌中。

- **休息**：表示座席休息中。
- **通话**：表示语音或视频通话中。
- **通话**：表示在线交谈通话中。

- **外部号码**

说明

- 客户呼入，座席支持释放转，座席呼出不支持释放转。
- 座席与用户1会话中通话转用户2，用户1挂机后不支持再次呼叫转移外部号码。
- 座席与用户1会话中通话转用户2，用户2挂机后支持再次呼叫转移外部号码。

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

请输入要转移的号码

转移类型: 成功转 ∨

取消

确认

- **IVR**

呼叫转移 ×

技能队列 座席 外部号码 IVR

↻

48326491694691329	test
shenfenyazheng	语音通知流程

总共: 4 < 1 >

转移类型: 释放转 v

取消确认

步骤3 输入外呼号码、选择空闲座席、技能队列或IVR，单击“确认”完成转移。

----结束

转移成功后，当前客服代表进入空闲态。

3.4.4 外呼

客服代表可以主动呼叫客户，执行业务操作。

背景信息

呼出即客服代表输入客户电话号码，主动发起的呼叫。

客服代表需要和客户服务中心外的同事、或者客户通话时，需要进行呼出操作。

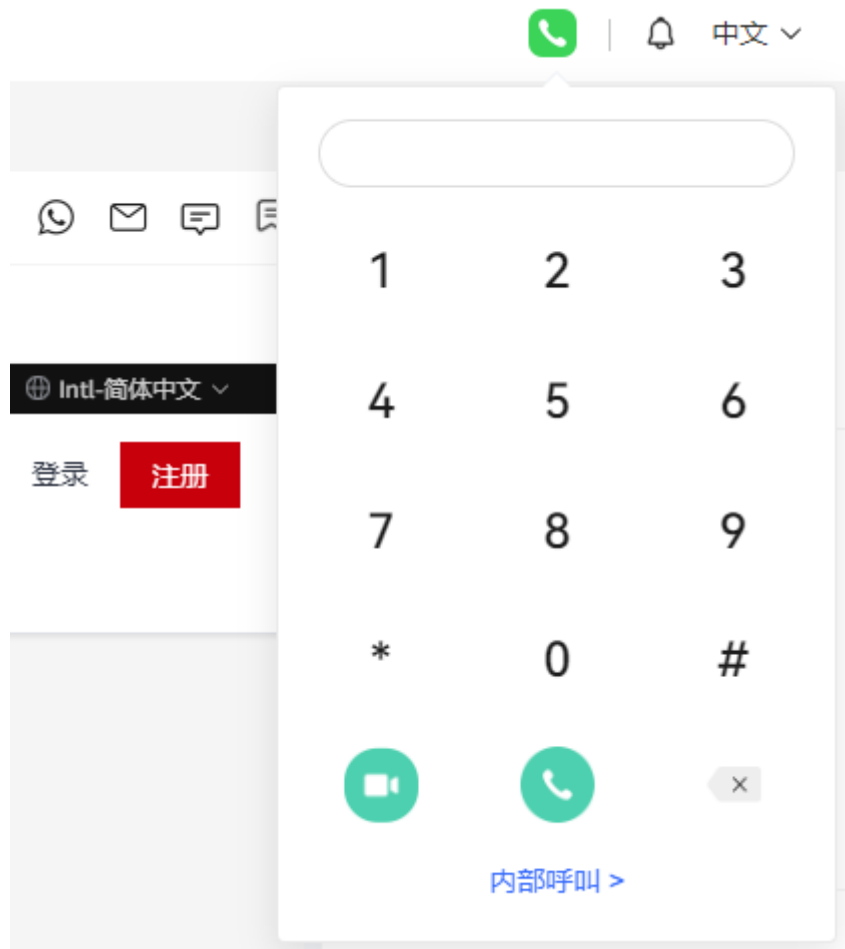
前提条件

- 客服代表在座席参数中已将座席应答方式设为手工应答。
- 客服代表已签入。
- 客服代表处于非通话态。

操作步骤

除通话状态不能外呼外，其他接续状态都可以执行外呼操作。

客服代表单击 ，在键盘区输入被叫号码，单击 。



3.4.5 三方通话

客服代表与客户通话期间，客服代表可以接通第三方帮助处理业务内容，三方共同处理。

背景信息

客服代表答复客户的过程中，可发起三方求助。三方求助时，客户、求助方客服代表和被求助的客服代表之间进行三方通话，如果一方挂断，其他两方可以继续通话。

三方通话包括求助技能队列、求助指定工号和外部号码三种方式。

- 如果客服代表不知道明确的求助对象，可以选择某个技能队列，由系统指定该技能队列中的某一个业务代表为求助对象。
- 如果客服代表明确知道求助对象，可以直接输入被求助方的工号进行求助。


前提条件

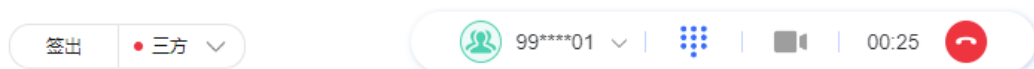
- 客服代表已签入。
- 客服代表正在两方通话中。

操作步骤

三方通话包括求助技能队列、求助座席、求助指定外部号码三种方式。

客服代表通话过程中，单击三方通话：

- 如果客服代表不知道明确的求助对象，可以选择某个技能队列，由系统指定该技能队列中的某一个业务代表为求助对象。
- 如果客服代表需要求助其他业务代表，可以选择某个座席，由系统指定该业务代表为求助对象。
- 如果客服代表通话过程中明确知道求助对象的号码，可以单击  后选择外部号码并输入外部号码进行求助。



3.4.6 呼叫保持

客服代表通过呼叫保持操作，保持与本次客户通话在线，操作其他业务完成后，可继续与客户通话。

背景信息

通话保持是指客服代表在一次通话中将该通话保持，通话保持后，客户侧可听到保持的提示音乐。当客服执行其他任务完成后，可取回该呼叫，继续与客户通话。通话保持后，客服代表可以执行其它操作，但是不能再接入新的来话。

操作步骤

客服人员接通来话后，需要暂停当前通话，去完成其他操作。

单击接续条中的  实现呼叫保持，单击  取消保持。



被保持的来话不能被座席释放。客服在被保持的通话时，也不能被签出。此时，客服代表可以执行取消保持操作。

说明

呼叫保持与静音的差异：

呼叫保持后，客户能够听到系统播放的呼叫保持背景音乐，而静音后客户无法从听筒中听到任何声音。

3.4.7 咨询


业务代表答复客户的过程中，可发起咨询。咨询时，客户方的话路被保持，咨询方业务代表和被咨询的业务代表进行通话。

背景信息

咨询时，当前客服代表与客户的通话被保持，客服与接通的其他客服或外部人员通话，咨询通话结束后，当前客服可继续进行交流。

咨询时，如果被咨询的客服一直未接通通话，咨询方客服可以主动挂断取消咨询。

操作步骤

通话态的客服代表单击接续条的  打开咨询页面。



咨询包括咨询技能队列、咨询指定座席和咨询外部号码三种方式。

- 咨询技能队列：

咨询

[技能队列](#) [座席](#) [外部号码](#)

所有可访问组织 

	技能队列名称	登录的座席数	当前排队人数
<input type="radio"/>	default_hpsymyiplu	0	0
<input type="radio"/>	defaultVideoSkill	1	0
<input type="radio"/>	defaultAudioSkill	2	0
<input type="radio"/>	语音点击通话	1	0

总共：5 < 1 2 >

- 咨询指定座席：

咨询



技能队列 座席 外部号码

所有可访问组织

- default_hpsymyiplu
- defaultVideoSkill
- defaultAudioSkill**
- 语音点击通话
- 视频点击通话

空闲

总共: 1 < 1 >

- 空闲：表示座席空闲。
- 忙碌：表示座席忙碌中。
- 休息：表示座席休息中。
- 通话：表示语音或视频通话中。
- 通话：表示在线交谈通话中。

- 咨询外部号码：

咨询 ×

技能队列 座席 外部号码

是否为自助服务流程

取消确认

当外呼对象为第三方IVR流程，并且后续要拉起三方会话场景下，需要将客户或座席的按键信息，传递给该IVR时，需要先勾选是否为自助服务流程。

该按钮受租户级参数“三方会场传号”控制，默认值为不支持，界面不展示。当租户管理员将其设置为支持时，界面才展示。


3.4.8 内部呼叫

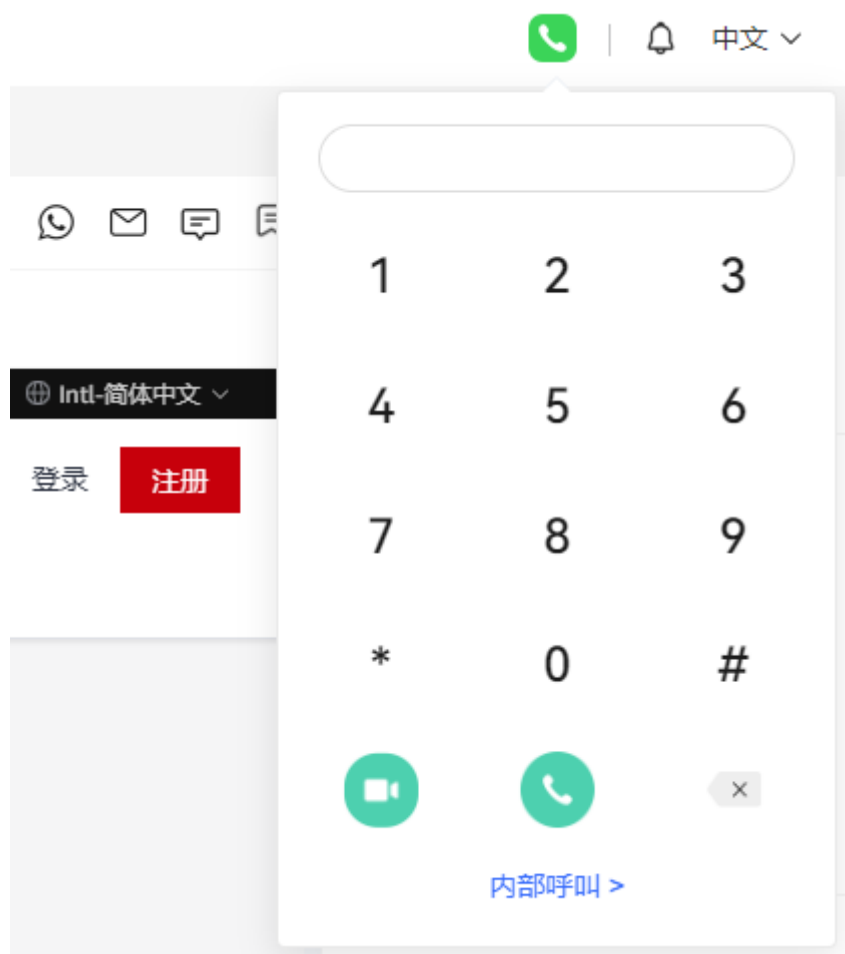
客服代表之间也可以进行通话。

背景信息

内部呼叫指客户服务中心内座席间的呼叫。例如无客户来电时，前台业务代表向相关人员请教工作的疑难问题，则可进行内部呼叫。

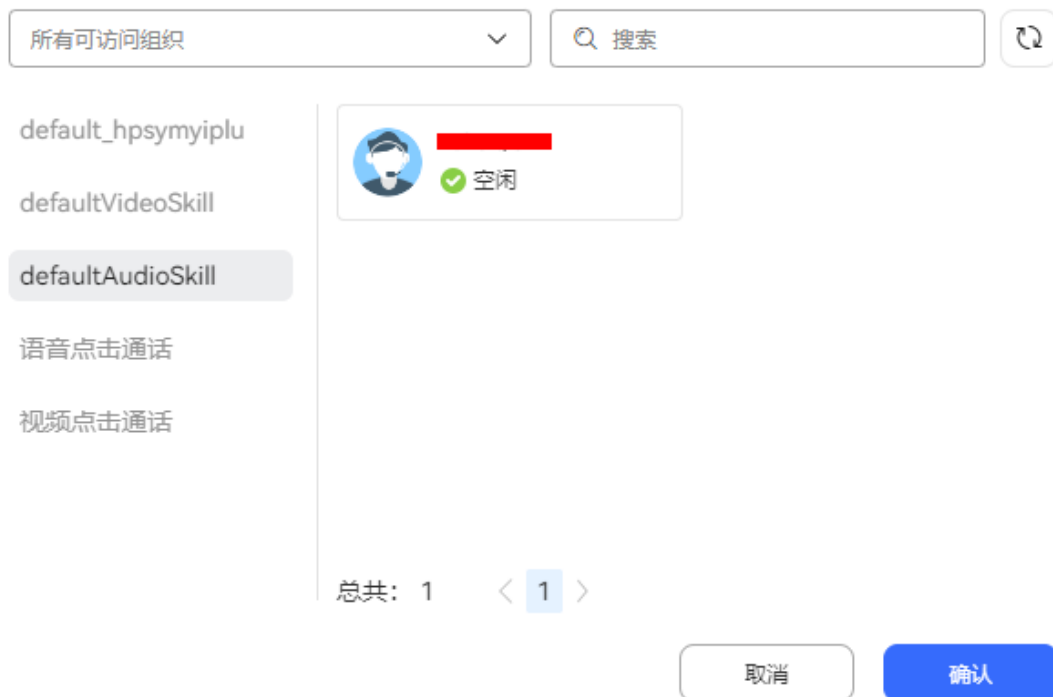
操作步骤

- 步骤1** 空闲态、示忙态或整理态的客服代表单击  后再单击 [内部呼叫 >](#) 打开内部呼叫页面。



步骤2 选择空闲态或整理态的其他客服代表。

内部呼叫



- ✔ 空闲：表示座席空闲。
- 忙碌：表示座席忙碌中。
- ☹ 休息：表示座席休息中。
- 📞 通话：表示语音或视频通话中。
- 🗣️ 通话：表示在线交谈通话中。

----结束

3.4.9 呼叫释放

客服代表在通话结束后，可以主动执行呼叫释放，结束本次通话。

背景信息

客服代表结束服务后，如果客户未主动挂机，客服代表可主动结束呼叫，呼叫结束后，客服代表接续状态切换为空闲态。

操作步骤

客服代表单击  结束呼叫。



3.4.10 座席助手

客服代表使用座席助手，更好的与客户进行沟通操作。

背景信息

在音视频工作台，系统将座席与客户的交互记录准实时转成文本，该文本内容通过OIAP智能化侧的服务进行敏感词、关键词的匹配，可对座席进行话术提醒，提升座席的服务质量。

操作步骤

当开启“只看客户”开关后，支持只展示转写的客户侧内容。

支持根据交谈中的关键词展示FAQ明细，对座席提供知识支持。在话术辅导的页面中的URL，可跳转到对应页面。

支持根据交谈中的关键词展示关联的意图和话术，对座席进行话术辅导。

支持展示当前匹配到的违禁语数量，并在实时转写的窗口中，高亮显示违禁语，提醒座席及时纠正。





3.4.11 回呼

业务异常中断, 客服代表可主动回呼客户, 完成业务流程。

背景信息

座席与客户的通话异常中断时, 座席能主动发起回呼, 提升客户感知。

- 座席只有在空闲或忙碌状态, 才可发起回呼。
- 呼叫类型为主叫或被叫时, 才可发起回呼。
- 匿名呼叫不支持回呼。
- 多媒体座席不支持回呼。

操作步骤

座席在与来电用户通话中突然莫名中断, 座席能一键发起回呼, 呼叫客户, 继续与客户进行通话。



3.5 处理视频业务

座席通过本节内容学习如何处理视频业务内容。

3.5.1 自动应答来话

客服代表通过使用自动应答应话接通客户呼叫。

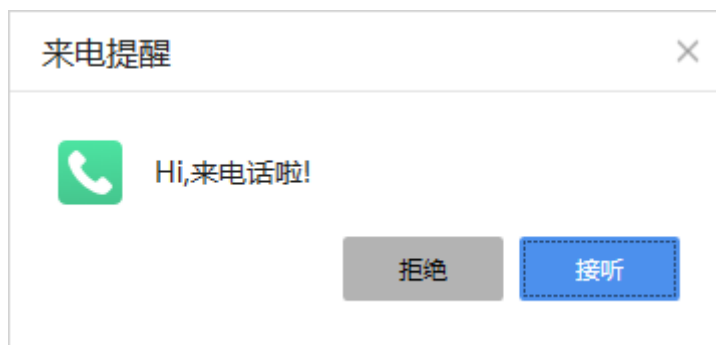
背景信息

客服代表可以应答分配给自己的来话，来话应答成功后，客服代表可以与客户进行通话。

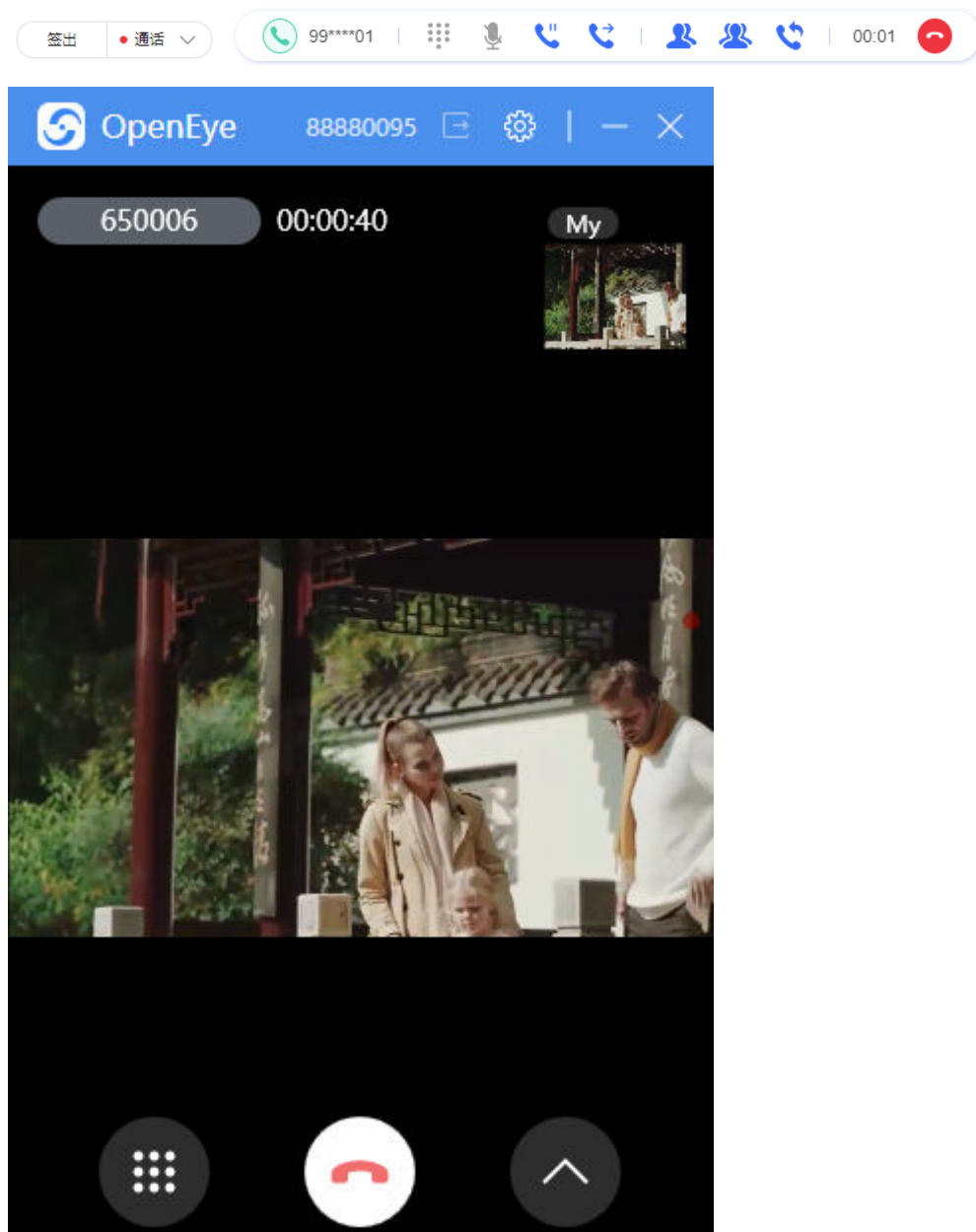
操作步骤

当有新来话进入时，客服代表侧软电话振铃后自动接通。客服代表也可以在振铃前单击接听接听话路。

1. 新呼叫接入后，客服代表侧振铃。



2. 客服代表单击接听或等待自动接通后，客服代表状态进入通话态，软电话展示正在通话中。



3.5.2 手动应答来话

客服代表可以通过手动应答话来接通客户呼叫。

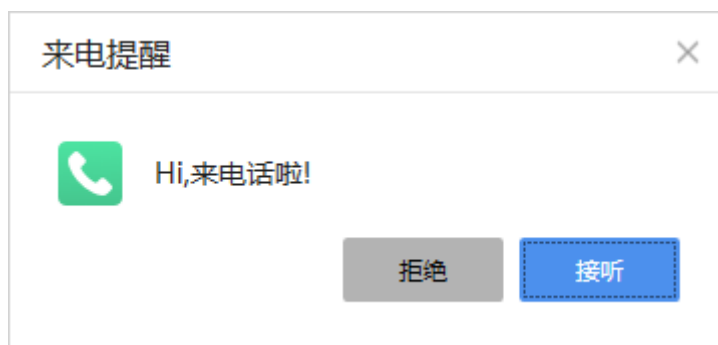
背景信息

客服代表可以手动应答分配给自己的来话，来话应答成功后，客服代表可以与客户进行通话。

操作步骤


当有新来话进入时，客服代表侧软电话振铃，客服代表可以单击接听接通话路。

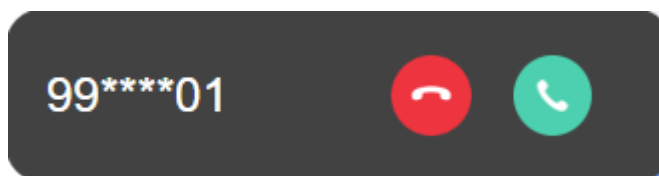
1. 新呼叫接入后，客服代表侧振铃。单击接听。

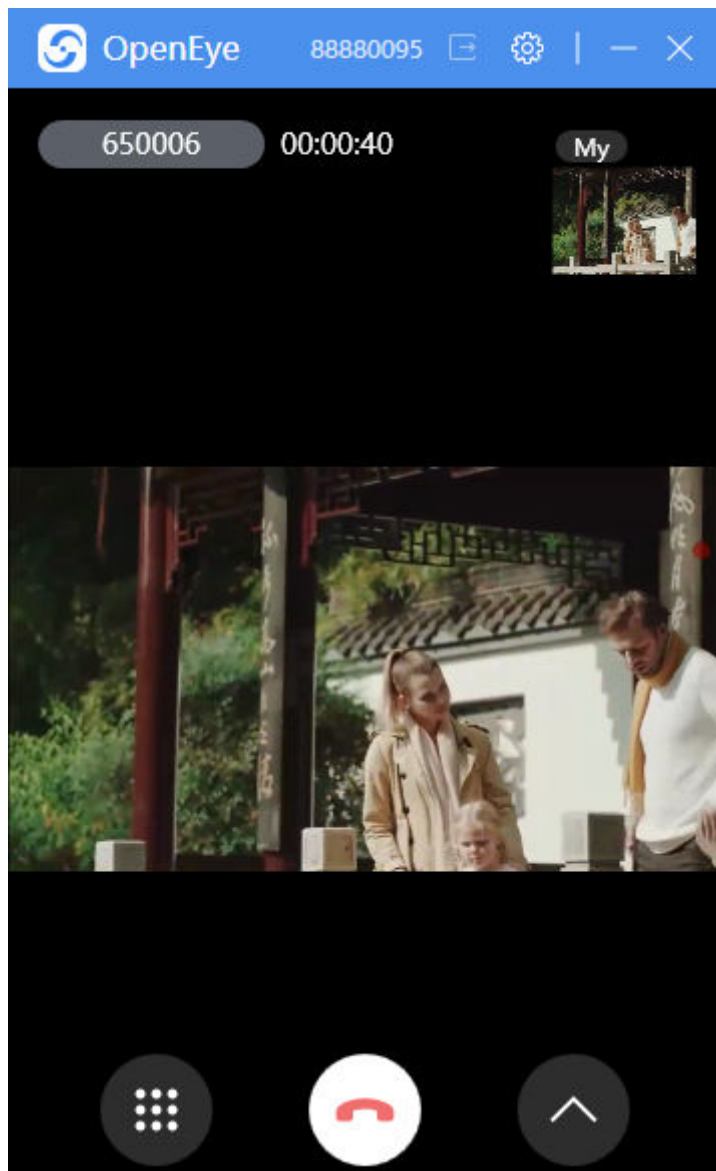


2. 此时通话仍未接通，为占用状态。



3. 客服代表单击后，客服代表状态进入通话态，软电话展示正在通话中。





3.5.3 呼叫转移

客服代表通过呼叫转移操作，将正在进行的呼叫转移到其他技能队列、第三方系统、其他客服代表或IVR，继续处理客户业务。

背景信息

呼叫转移操作可将来话转移给外部号码、其他客服代表、技能队列或IVR。来话转接后，通话的相关信息也同步转移。


将呼叫转移到技能队列或其他客服代表时，支持如下转移类型：

表 3-4 呼叫转移类型说明

转移类型	描述
成功转	转接后，转出方等待被转入方座席摘机接通会话，才释放来话。否则，系统提示转出失败，转出方座席继续与客户通话。
释放转	转接后，不论被转接方是否应答来话，转出方立即释放当前话路。如果转技能队列失败，则转出方座席继续与客户通话。
通话转	前台业务代表将呼叫转出，被转入方电话振铃并摘机通话后，由转出方前台业务代表主动挂机，才能释放原来话的一种呼叫转移或转出的方式。
挂起转	前台业务代表将呼叫转移到某自动流程，座席处于等待状态，该流程处理完呼叫后将呼叫转回原座席继续处理的一种呼叫转移方式。 不支持挂起转IVR的时候，IVR流程中再配置转移图元转到其他设备。

操作步骤

客服代表接通来话后，发现当前业务无法处理，需要将呼叫进行转移：

1. 单击接续条中的 。



2. 选择需要转移的对象所对应的页签。
 - 技能队列

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

所有可访问组织

搜索



	技能队列名称	登录的座席数	当前排队人数
<input type="radio"/>	default_hpsymyiplu	0	0
<input type="radio"/>	defaultVideoSkill	2	0
<input type="radio"/>	defaultAudioSkill	1	0

总共: 3 < 1 >

转移类型: 成功转

取消

确认

- 座席

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

所有可访问组织

搜索



default_hpsymyiplu

defaultVideoSkill

defaultAudioSkill

语音点击通话

视频点击通话

空闲

总共: 1 < 1 >

转移类型: 成功转

取消

确认

- 外部号码

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

请输入要转移的号码

转移类型: 成功转

取消

确认

说明

- 客户呼入，座席支持释放转，座席呼出不支持释放转。
- 座席与用户1会话中通话转用户2，用户1挂机后不支持再次呼叫转移外部号码。
- 座席与用户1会话中通话转用户2，用户2挂机后支持再次呼叫转移外部号码。

- IVR

呼叫转移



技能队列 座席 外部号码 IVR

搜索



48326491694691329

test

shenfenyanzheng

语音通知流程

总共: 4 < 1 >

转移类型: 释放转

取消

确认

3. 输入外呼号码、选择空闲座席、技能队列或IVR，单击“确认”完成转移。
转移成功后，当前客服代表进入空闲态。

3.5.4 外呼

客服代表可以主动呼叫客户，执行业务操作。

背景信息

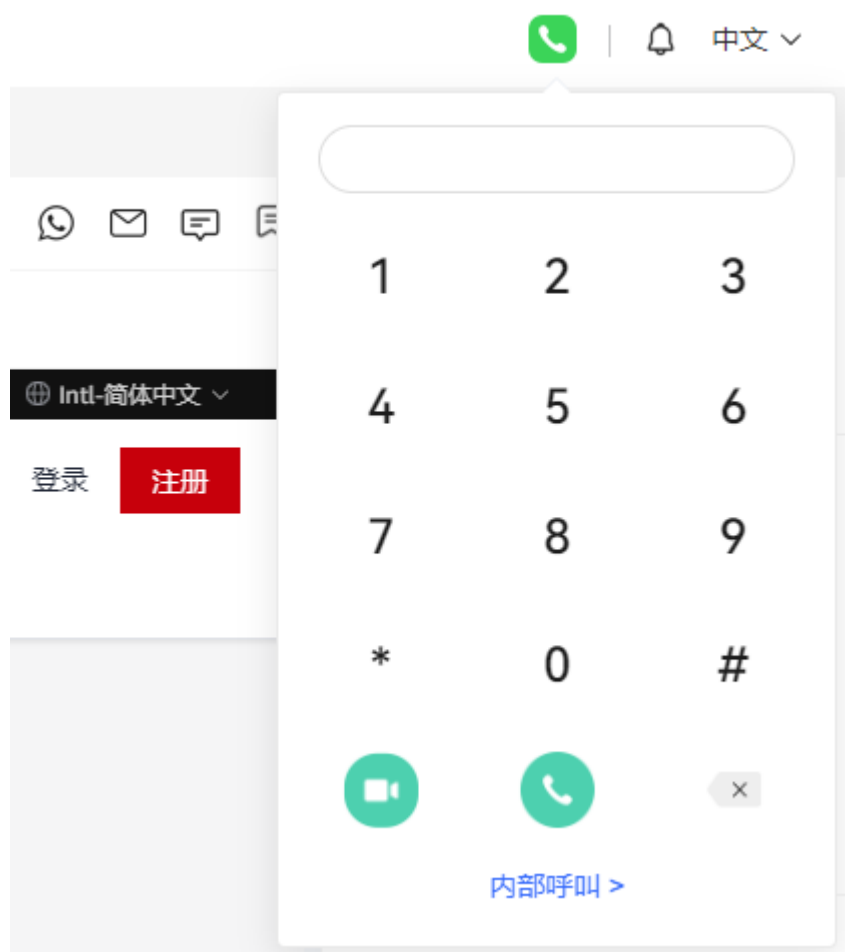
呼出即客服代表输入客户电话号码，主动发起的呼叫。

客服代表需要和客户服务中心外的同事、或者客户通话时，需要进行呼出操作。

操作步骤

除通话状态不能外呼外，其他接续状态都可以执行外呼操作。

客服代表单击 ，在键盘区输入被叫号码，单击 ，发起呼叫。



3.5.5 三方通话

客服代表与客户通话期间，客服代表可以接通第三方帮助处理业务内容，三方共同处理。

背景信息

客服代表答复客户的过程中，可发起三方求助。三方求助时，客户、求助方客服代表和被求助的客服代表之间进行三方通话，如果一方挂断，其他两方可以继续通话。

须知


视频应用模式为SFU视频，不支持三方通话。

视频应用模式为MCU视频，支持三方通话。

操作步骤

三方通话包括求助技能队列、求助座席、求助指定外部号码三种方式。

客服代表通话过程中，单击三方通话：

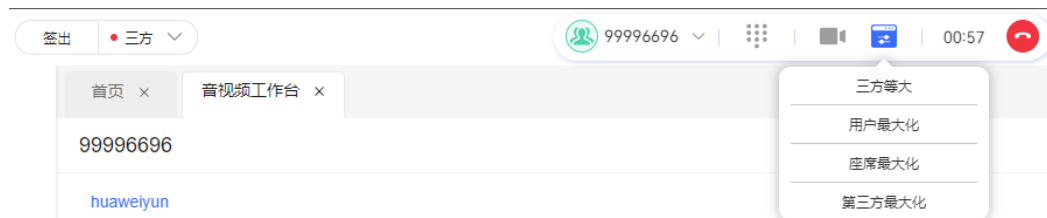
- 如果客服代表不知道明确的求助对象，可以选择某个技能队列，由系统指定该技能队列中的某一个业务代表为求助对象。
- 如果客服代表需要求助其他业务代表，可以选择某个座席，由系统指定该业务代表为求助对象。
- 如果客服代表通话过程中明确知道求助对象的号码，可以单击  后选择外部号码并输入外部号码进行求助。

三方通话时支持手动切换最大的画面展示的内容。

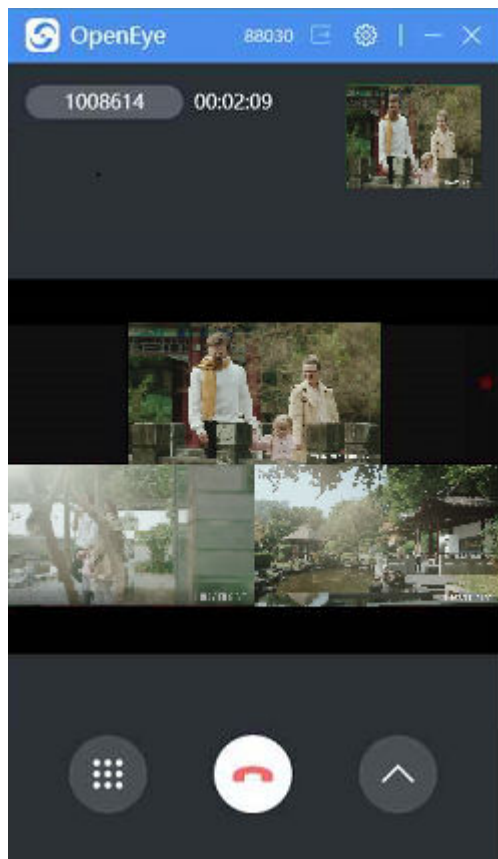
三方非全部视频时候不支持桌面共享和调整视频窗口大小。



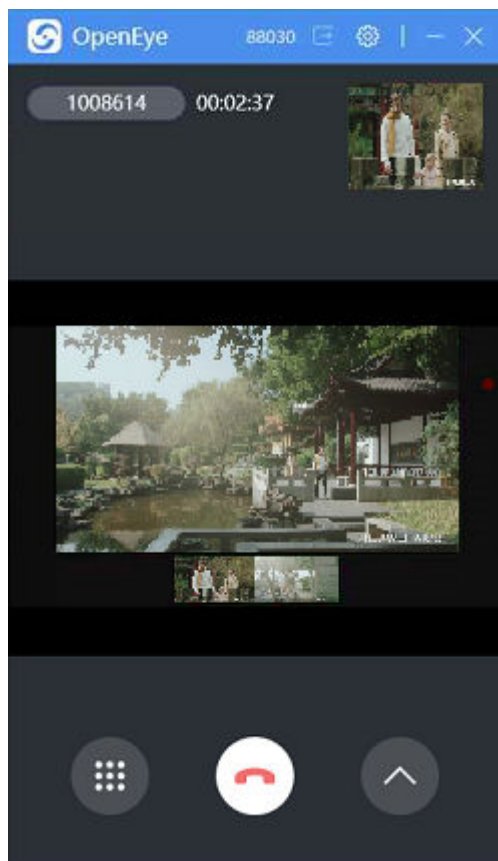
支持如下四种展示内容：



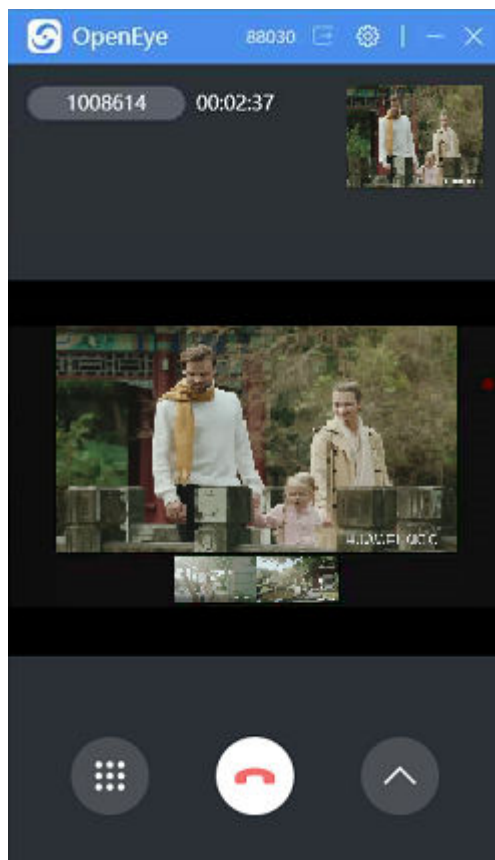
- 三方等大：



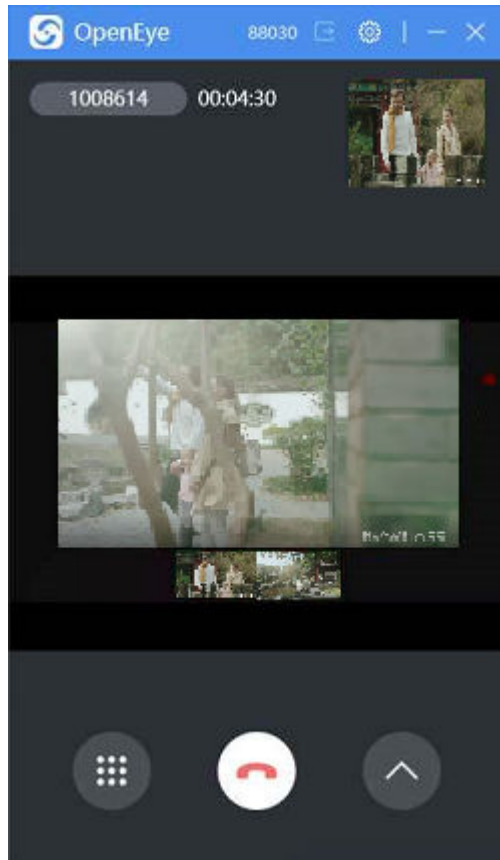
- 用户最大化:



- 座席最大化:



- 第三方最大化:




3.5.6 呼叫保持


客服代表通过呼叫保持操作，保持与本次客户通话在线，操作其他业务完成后，可继续与客户通话。

背景信息

通话保持是指客服代表在一次通话中将该通话保持，通话保持后，客户侧可听到保持的提示音乐。当客服代表求助或执行其他任务完成后，可取回该呼叫，继续与客户通话。通话保持后，客服代表可以执行其它操作，但是不能再接入新的来话。咨询时，如果被咨询的客服一直未接通电话，咨询方客服可以主动挂断取消咨询。

操作步骤

客服人员接通来话后，需要暂停当前通话，去完成其他操作，可单击接续条中的 

实现呼叫保持，单击  取保持。



被保持的来话不能被座席释放。客服在被保持的通话时，也不能被签出。此时，客服代表可以执行呼出、取保持等操作。

说明

呼叫保持与静音的差异：

呼叫保持后，客户能够听到系统播放的呼叫保持背景音乐，而静音后客户无法从听筒中听到任何声音。


3.5.7 咨询

业务代表答复客户的过程中，可发起咨询。咨询时，客户方的话路被保持，咨询方业务代表和被咨询的业务代表进行通话。

背景信息

咨询时，当前客服代表与客户的通话被保持，客服与接通的其他客服或外部人员通话，咨询通话结束后，当前客服与客户可继续进行交流。

操作步骤

通话态的客服代表单击接续条的  打开咨询页面。



咨询包括咨询技能队列、咨询指定座席和咨询外部号码三种方式。

- 咨询技能队列：

咨询

技能队列 座席 外部号码

所有可访问组织

	技能队列名称	登录的座席数	当前排队人数
<input type="radio"/>	default_hpsymyiplu	0	0
<input type="radio"/>	defaultVideoSkill	2	0
<input type="radio"/>	defaultAudioSkill	1	0

总共：3 < 1 >


- 咨询指定座席：

咨询 ×

技能队列 座席 外部号码

所有可访问组织 搜索 刷新

- default_hpsymyiplu
- defaultVideoSkill**
- defaultAudioSkill
- 语音点击通话
- 视频点击通话

 [Redacted]
空闲

总共: 1 < 1 >

取消 确认

- 咨询外部号码

咨询 ×

技能队列 座席 外部号码

请输入要求助的号码

是否为自助服务流程

取消 确认

3.5.8 呼叫释放

客服代表在通话结束后，可以主动执行呼叫释放，结束本次通话。

背景信息

客服代表结束服务后，如果客户未主动挂机，客服代表可主动结束呼叫，呼叫结束后，客服代表接续状态切换为空闲态。

操作步骤

客服代表单击  结束呼叫。



3.5.9 音视频切换

客服代表与客户进行视频通话时，可切换通话类型。

背景信息

须知

音视频切换为视频座席特有功能。

目前音视频切换支持如下场景：

- 客服代表呼出音频通话或者用户通过拨打被叫配置接入座席，语音通话后，客服代表可单击音视频切换按钮将此次音频通话切换为视频通话。
- 呼叫保持、取消保持后和静音、取消静音后支持音视频切换。
- 呼叫转移时，转移对象为座席、技能队列时，支持音视频切换。

操作步骤

客服代表单击  进行音视频切换。



视频座席开通WebRTC特性，并且视频应用模式为SFU视频时，支持以下场景：

- 音频起呼，座席发起视频切换，双方接受后进入视频通话。
- 视频起呼，座席发起音频切换，双方进入音频通话。
- 音频起呼，座席发起视频切换后用户拒绝，用户仍在音频，再次发起视频切换可邀请用户视频。
- 视频起呼，用户转音频接入，用户仍在音频，座席发起视频切换可邀请用户视频。
- 座席可在音频和视频间多次切换。


说明

记录接触记录，支持SFU视频和MCU视频下载，支持SFU视频在线播放，不支持MCU视频在线播放。

3.5.10 桌面共享

客服代表在与客户视频通话时，支持桌面共享操作。

前提条件

- 座席已开通WebRTC特性。
- 座席未绑定座席手机/固话。
- 座席使用Openeye软电话时需设置Openeye，
 - a. 登录Openeye前单击“”。
 - b. 设置“常规设置”。
 - i. 单击“常规设置”。
 - ii. 设置“会场共享”开关。
 - 使用V1R5版本UAP时关闭“会场共享”。
 - 使用V3R1版本UAP时开启“会场共享”。
 - c. 设置“媒体设置”。
 - i. 单击“媒体设置”。
 - ii. 启用虚拟摄像头。
 - iii. 配置屏幕共享。
 - 开租时候视频模式为MCU视频时，则“屏幕共享”选择“MCU 模式”。
 - 开租时候视频模式为MCU+SFU视频时，则“屏幕共享”选择“SFU 模式”。


背景信息

客服代表使用WebRTC签入座席或是Openeye，与客户进行视频通话时，支持共享桌面。


注意

共享桌面时需注意个人隐私保护。

操作步骤

座席使用webrtc软电话时，单击进行桌面共享。



座席使用集成Openeye软电话时，单击进行桌面共享。



座席使用独立Openeye软电话时，在Openeye上面进行桌面共享。

支持共享以下内容：

- 您的整个屏幕
- 应用窗口
- 浏览器标签页

3.6 处理多媒体交谈业务

座席通过本节内容学习如何处理多媒体业务内容。

3.6.1 呼叫应答

客服通过WEB、WECHAT、Twitter、Facebook、5G、Email、WhatsApp、SMS、INSTAGRAM、TELEGRAM等渠道处理客户业务时使用在线交谈工作台。

背景信息

工作台支持通过菜单打开以及关联多媒体技能队列的座席签入自动打开。

打开后显示今日通话数和平均通话时长（s）。

当座席处理多媒体消息时，接续条状态展示“占用态”，此状态下可以同时进行外呼功能。当释放语音呼叫时，不同时释放多媒体呼叫。

左侧内容包括当前会话；中间内容包括当前会话（交谈区域），客户第三方页面，当前会话（输入区域）；右侧内容包括来电消息、来电原因、历史接触以及多媒体。

其中，客户第三方页面通过来电弹屏配置，同时来电弹屏路径会携带工号和主被叫相关信息。

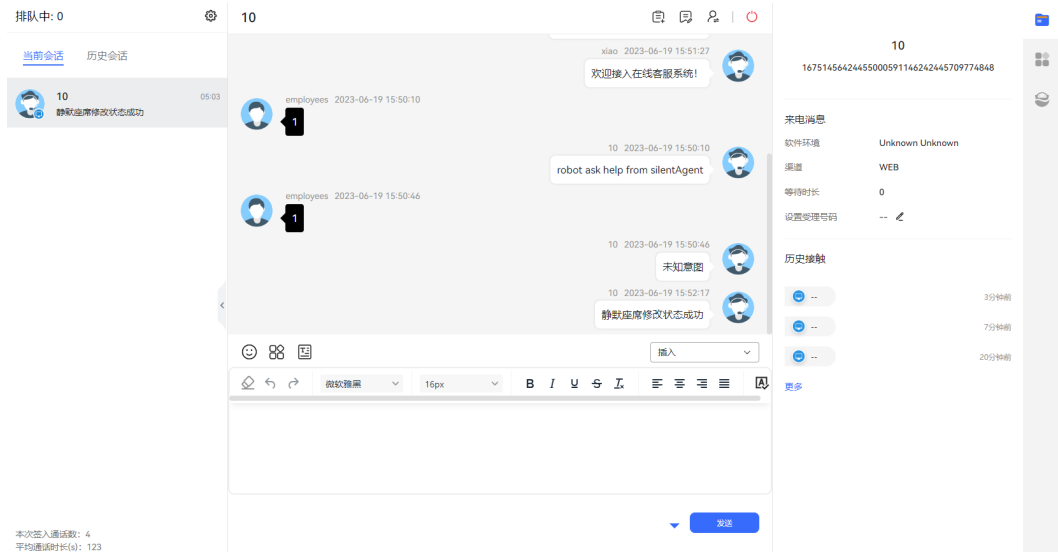
在打开多个标签页，当前在线交谈工作台非激活页面的情况下，有新消息时，标签闪烁并播放提示音，提醒有新消息。

操作步骤


客户通过WEB渠道与客服座席A交谈，咨询话费余额，并在会话结束后对客服的服务进行满意度评价。

步骤1 客服座席A在接续条中签入并示闲。

步骤2 客户发起呼叫后，座席侧工作台自动接入多媒体会话，座席双击会话，右侧展示。



说明

- 在发送消息前，可单击 ，进行拼写检查，避免话术拼写错误。
全渠道支持，邮件渠道涉及转发、回复、邮件草稿查看界面。
仅提取正文的文字信息进行纠错，错误文字字体颜色为红色。
当前仅支持中英文拼写检查，其他租户语言默认展示为中文。
- 在“当前会话”区域展示客户与座席的交谈内容。如果客户与座席有过历史交谈，在“当前会话”窗口支持展示客户的历史会话记录。
- 当座席输入的内容在历史记录中使用过，系统支持根据座席的当前输入自动联想并展示相关历史内容，供座席选择，提高业务处理效率。
- 客户阅读了座席发送的消息，会在在线交谈工作台展示消息状态为已读，客户不感知。

----结束

异常处理

当查看邮件，无法展示邮件内容，为空时，单击刷新，可检查OBS状态。若提示刷新失败，请联系运维人员处理。

3.6.2 发送电子文档链接

背景信息

在与客户交谈过程中，将电子文档链接发送给客户签名。

OP集成部署场景，暂不支持发送电子文档链接。

前提条件

- 租户开通了合同数字签名特性，若未开启请联系运营人员开启。
- 租户中存在可用的WHATSAPP渠道。
- 电子文档中已用箭头标记了需要客户签名的地方，且电子文档类型必须为PDF格式。
操作方法请参见[3.6.2.1 FAQ: 如何给电子文档添加箭头标记](#)。

- 座席与客户正在交谈中。

操作步骤

步骤1 联系运营人员，确定箭头的大小、位置和单个签名超时时间。

- 箭头的大小受系统级参数“签名位置图片尺寸”控制，默认值18*22，表示签名位置图片宽*高。
- 箭头的位置受系统级参数“签名图片尺寸及偏移量”控制，默认值为100*50*2*0，表示图片宽*高*偏移x轴*偏移y轴。
- 单个签名超时时间受系统级参数“单个签名超时时间（秒）”控制，默认值为600s。

步骤2 座席与客户建立会话。

步骤3 选择准备好的电子文档。

1. 座席单击输入区域上方的，进入发送文档界面。

图 3-9 发送文档界面




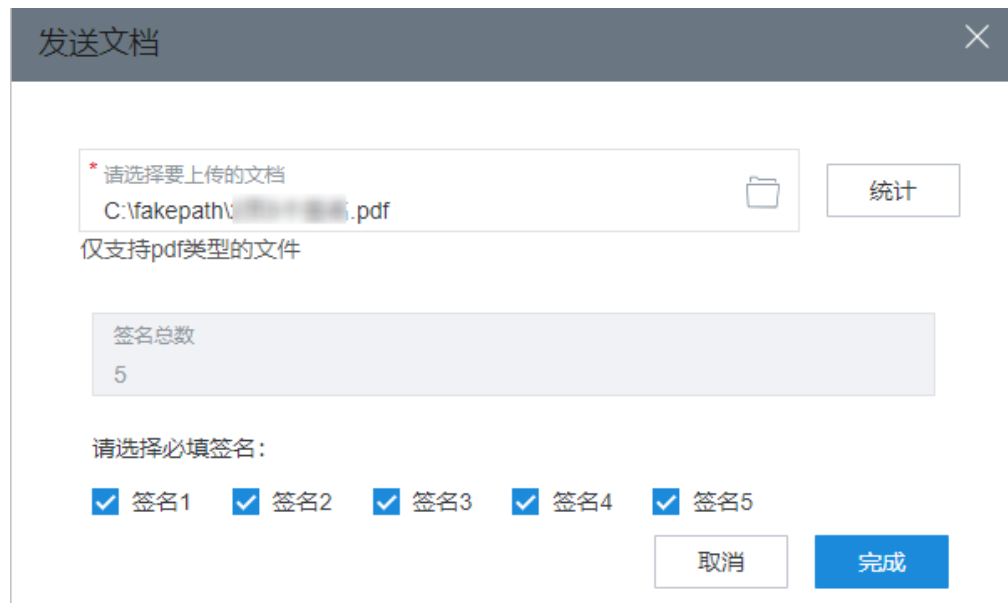
2. 单击，选择准备好的电子文档。
仅支持pdf类型的文件。
3. 单击统计，展示待签名个数。
当签名个数为多个时，可选择必填的签名。

图 3-10 选择必填签名



4. 单击完成，文档链接自动保存在文本框中。

在“客户接触历史 > 文档管理”中，自动新增一条记录，文档状态为未签名。其他操作请参见3.7.13 管理文档。

当待上传的文档与已上传的文档同名，且已上传的文档未失效时，不允许再次上传。

步骤4 单击发送，等待客户签名。

在会话时间内且文档未超时、未失效，客户可以签名。文档超时时间计算公式：签名的个数*单个签名超时时间。

客户在签名过程中，座席可提示客户，先确认文档内容，再签名后提交。一个文档链接只能提交一次签名。

客户提交签名后，在“客户接触历史 > 文档管理”中，该文档状态为已签名。1分钟以内，座席侧自动弹出文档预览界面。

----结束

后续操作

历史接触中，单击生成的数据，可在接触记录中查看文档状态、预览并下载文档。

3.6.2.1 FAQ：如何给电子文档添加箭头标记


前提条件

已自备PDF类型的电子文档。

背景信息

通过PDF文件编辑工具为电子文档中需要签名的位置增加提示箭头。

PDF文件编辑工具：需要自备。

箭头图标: 

操作步骤

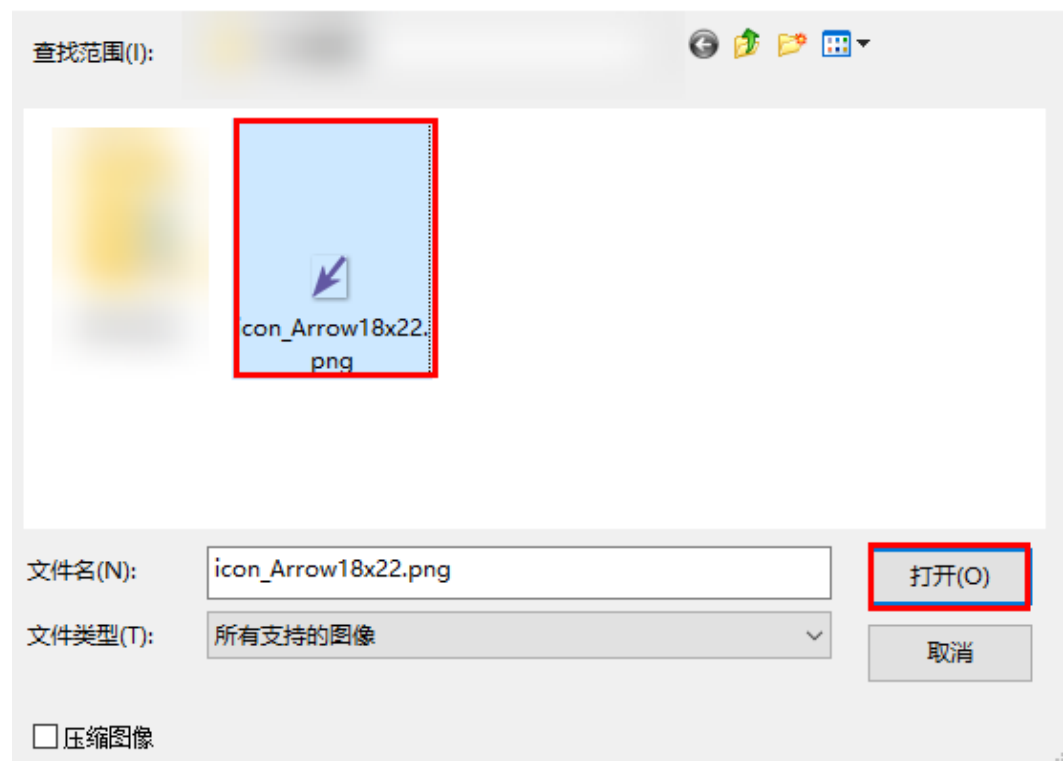
步骤1 将获取的icon_Arrow18x22.zip在本地解压。获得箭头图标icon_Arrow18x22.png。

步骤2 运行PDF文件编辑工具，并打开自备的PDF格式的电子文档。

步骤3 添加本地的箭头图标。

不同的PDF文件编辑工具，添加本地图片的方式也不同。请根据实际使用的软件操作。

图 3-11 选择图标



说明

请不要编辑箭头，箭头大小是有严格限制的，保持默认即可。

步骤4 检查箭头图标是否出现在电子文档正文中。

步骤5 将箭头图标拖到需要签名的位置。

拖动过程中，请保持箭头初始大小。支持复制、粘贴。

步骤6 添加完成后，保存电子文档即可。

----结束

3.6.3 发起音视频通话请求

客服代表在与用户通过WhatsApp渠道进行文字交谈时，允许客服代表发起音视频通话请求。

前提条件

- 客户使用的浏览器支持WebRTC。
- 客户拥有音频输入输出设备，视频输入输出设备(视频通话)。
- 当前租间开通了WebRTC特性并且配置了匿名呼叫服务器。
- 存在WEB渠道配置了点击通话被叫配置。

背景信息

如需做到协同呼叫，即用户和同一座席进行文字和音视频通话，则在WEB渠道配置中选择的点击通话的技能队列和多媒体技能队列包含的座席范围需一致。

客户在与机器人交谈时，无法发起音视频通话。

操作步骤

步骤1 客服代表单击 ，在输入框中系统自动生成音视频通话链接。

步骤2 单击“发送”，客户收到音视频通话链接。待客户单击后，双方即可进行音视频通话。


----结束

3.6.4 转移会话

背景信息

将本次会话交由其他座席处理。

操作步骤

单击“”，支持将通话中的会话转移给其他座席。转移的类型分为按技能队列（多媒体类型）转移和按座席（多媒体座席）转移，转移方式分为成功转和释放转。会话转移时，支持查看客服代表的状态和账号。

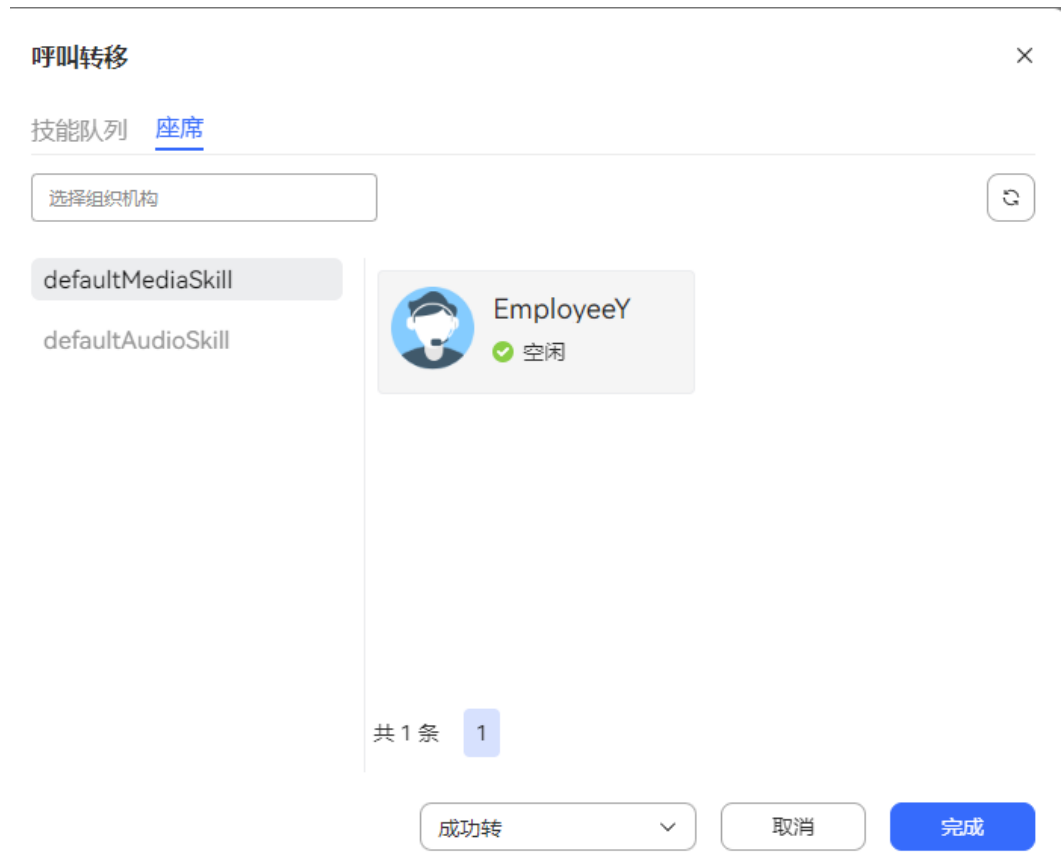
成功转：被转入方客服代表接通会话后，转出方客服代表才可释放来话。否则，系统提示转出失败。

释放转：客服代表将会话转移，不管是否成功，转出方客服代表均立即释放呼叫。

图 3-12 转技能队列界面



图 3-13 转座席界面



📞：表示语音或视频通话中。

💬：表示在线交谈通话中。

3.6.5 发起会话

客服代表在历史会话中，支持搜索未联系过的用户，通过EMAIL、WHATSAPP、5G、SMS渠道主动建立连接。

前提条件

存在可用的EMAIL、WHATSAPP、5G、SMS渠道并且该渠道开启了离线消息功能。

背景信息

未联系用户指从未联系过的用户和超过7天没有建立连接的用户。

操作步骤

以EMAIL座席主动发起会话为例。


步骤1 客服代表在接续条中签入并示闲。

步骤2 找到在线交谈工作台，单击历史会话。

步骤3 在筛选框中，输入用户标识。

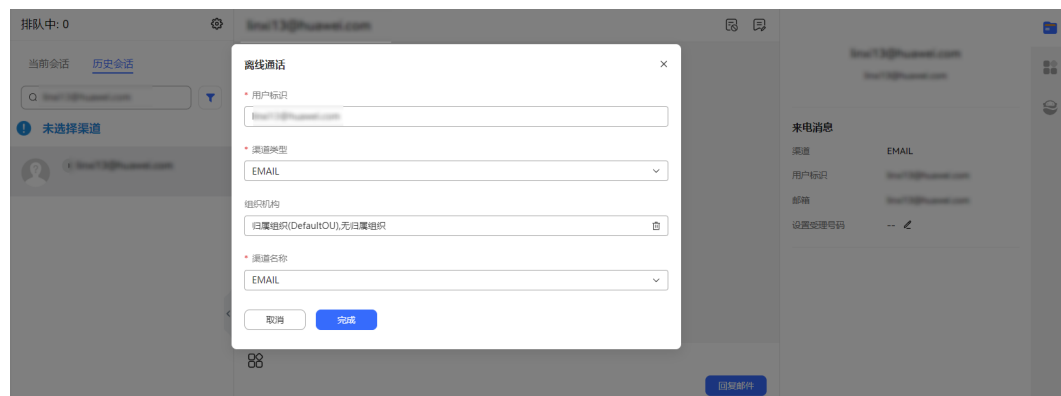
用户标识与渠道对应关系如下：

- 邮箱地址->EMAIL渠道
- 手机号码->WHATSAPP、5G、SMS渠道

步骤4 单击 ，选择需要使用渠道类型。

步骤5 系统自动弹出“离线通话”界面，“用户标识”、“渠道类型”自动填充，根据“组织机构”选择渠道资源。

图 3-14 离线通话-EMAIL 界面



步骤6 单击“完成”，即可发起会话，座席状态变为占用中。

----结束

3.6.6 发起网页协同

客户接通座席后，座席可主动发起网页协同，实现护航浏览。


前提条件

- 座席与客户已经在会话中。
- 座席可访问的组织机构下存在可用的网页协同地址。

背景信息

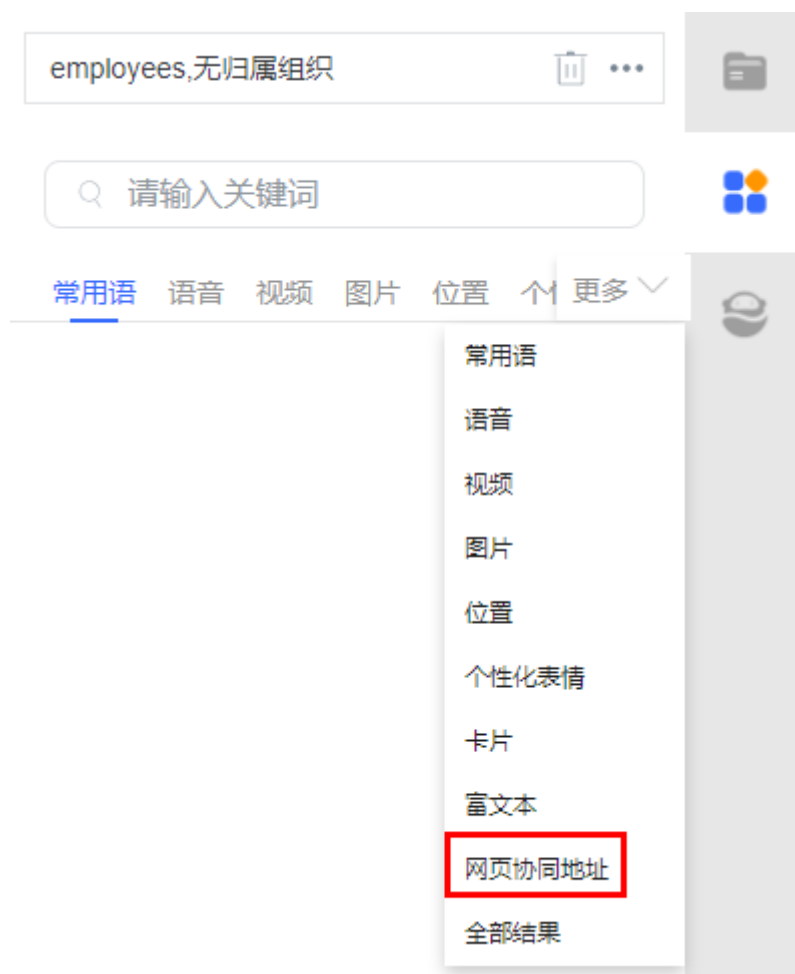
当前仅WEB渠道支持。

操作步骤

步骤1 单击右侧的 ，选择座席可访问的组织机构。

步骤2 单击更多，选择网页协同地址。

图 3-15 选择网页协同地址界面




步骤3 选择网页协同地址，单击 ，进行发送。

图 3-16 发送网页协同地址界面



步骤4 发送成功后，等待客户同意网页协同请求。

座席侧会新打开一个暂无内容的网页协同页签和一个浏览器信任请求，需要座席同意。

图 3-17 等待界面

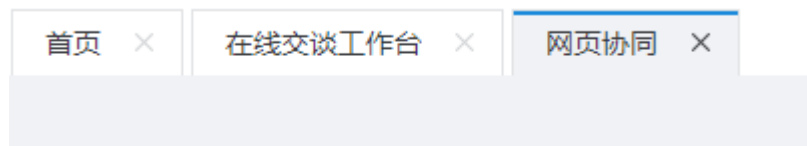
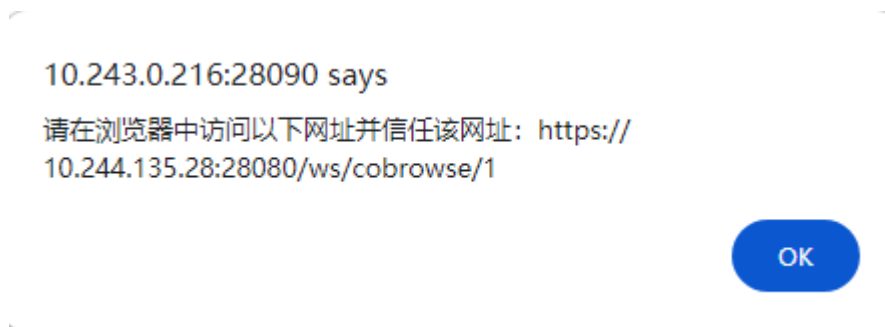


图 3-18 浏览器信任请求










上述内容仅为示例。

步骤5 客户同意后，座席即可进行护航浏览。

客户侧会新打开页面，页面内容展示网页协同地址内容。同时，座席侧的网页协同页签，也会展示网页协同地址内容。

表 3-5 网页协同界面按钮介绍（座席侧）

元素/组件名称	类型	元素/组件描述
	按钮	座席请求或停止控制客户页面权限。 请求时，客户侧会出现选项，选择是否同意。 <ul style="list-style-type: none">：同意：不同意 说明 该操作可能会包含您的个人数据，请谨慎使用。
	按钮	座席退出网页协同房间。
	按钮	橡皮擦
	按钮	高亮
	按钮	画笔

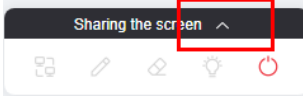
元素/组件名称	类型	元素/组件描述
	按钮	隐藏工具栏

图 3-19 网页协同界面（客户侧）

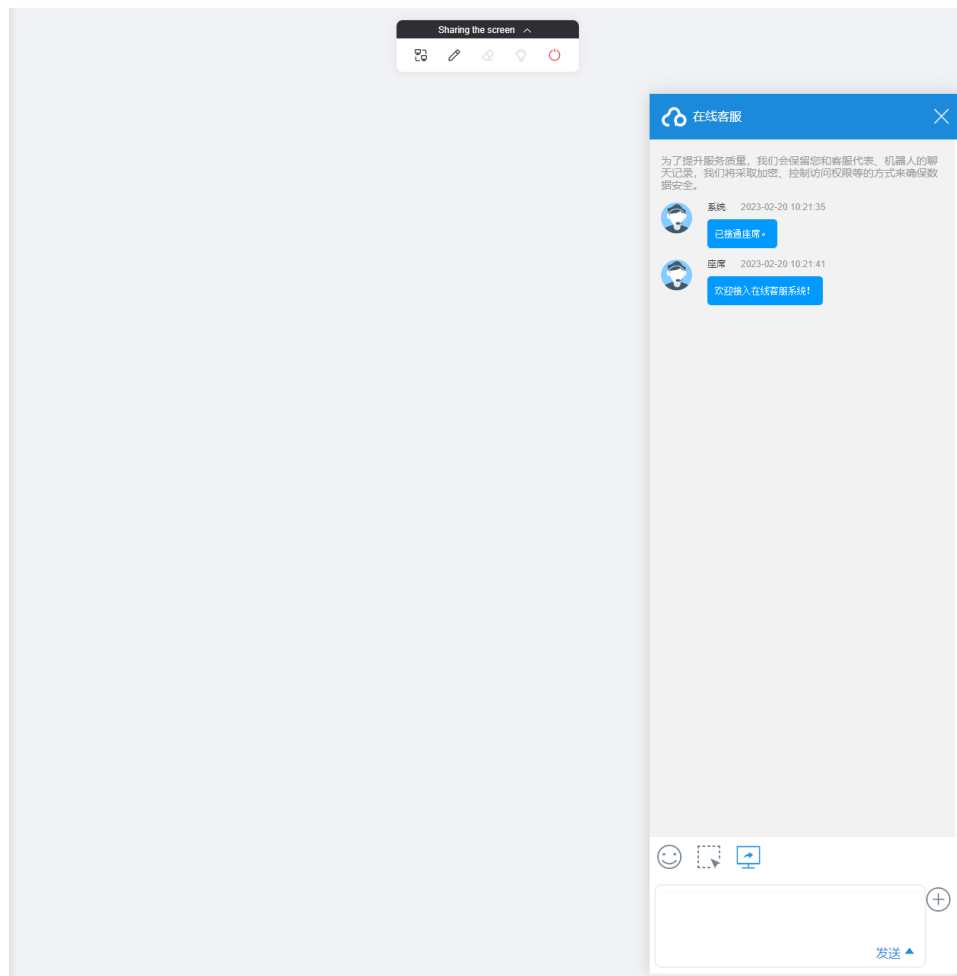





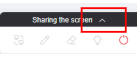


表 3-6 网页协同界面（客户侧）元素说明

元素/组件名称	类型	元素/组件描述	取值范围	触发事件	备注
	按钮	画笔。	-	单击	-
	按钮	客户主动收回或赋予座席页面控制权。	-	单击	-

元素/组件名称	类型	元素/组件描述	取值范围	触发事件	备注
	按钮	高亮，对重点区域可进行高亮。	-	单击	-
	按钮	橡皮擦，绘图时可对已经绘制的图进行删除。	-	单击	-
	按钮	客户退出网页协同房间。	-	单击	-
	按钮	隐藏工具栏	-	单击	-

说明

座席在观看客户演示时，正常打开浏览器窗口观看，不建议缩小浏览器窗口观看。

---结束

后续操作

网页协同结束后，座席可在“客户接触历史 > 网页协同会话记录”中，查看网页协同会话记录，包含房间号、座席工号、主叫信息、开始时间、结束时间。

3.6.7 呼叫释放

客服代表在通话结束后，可以主动执行呼叫释放，结束本次通话。

背景信息

客服代表结束服务后，如果客户未主动挂机，客服代表可主动结束呼叫，呼叫结束后，客服代表接续状态切换为空闲态。

操作步骤

客服代表单击  结束呼叫。

3.6.8 查询历史接触

客服代表可以查看最新3条的历史接触记录。

背景信息

展示最近3条历史接触记录。此处只根据时间维度筛选，不区分座席。

在历史接触查看中，支持查看多媒体消息内容，如表情、图片、视频、地址等内容。

操作步骤

- 单击接触记录名称链接查看详情时，那么直接跳转到接触记录详情页面。
在“消息发送记录”页签下单击“发送通知”发送多媒体消息（短信或邮件）给客户。

说明

当前座席与受理号码处于交谈状态。

- 单击“更多”时，展示最近7天内当前受理号码产生的接触记录。
在“接触记录”页面，座席无需签入，单击“播放”可以直接试听对应的接触记录的录音。

图 3-20 历史接触界面

历史接触



3.6.9 撤回座席消息

座席代表支持撤回消息操作。

背景信息

座席与客户进行在线交谈时，支持座席将已发送的消息撤回。

说明

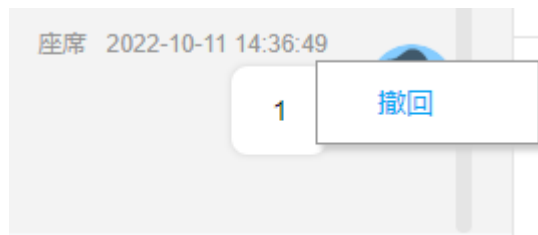
消息撤回仅支持Web渠道。

仅支持撤回2分钟以内的消息。

操作步骤

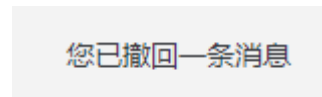
座席侧，右键单击消息，单击撤回选项。

图 3-21 撤回消息界面



消息撤回后，显示效果如下：

图 3-22 座席界面



3.6.10 多媒体静默座席

用户与机器人对话时，机器人可以申请多媒体座席，辅导与用户的对话。

背景信息

静默座席有4中工作状态：普通，监察，插入，转移。

普通：静默座席切换该状态，主动释放静默座席与机器人的回话，用户与机器人直接交流；

监察：该工作状态，静默座席可以看到用户与机器人的对话状况。机器人连续三次无法答复用户问答时，会向静默座席发送求助信号，静默座席可以发送一句答复或者切换状态进行辅助；

插入：该工作状态，静默座席以机器人的名义，直接跟用户交谈，机器人在用户发送信息时，都会向静默座席发送求助信息，静默座席需在机器人求助时，才可答复；

转移：静默座席切换改工作状态，会给用户进行转人工操作。

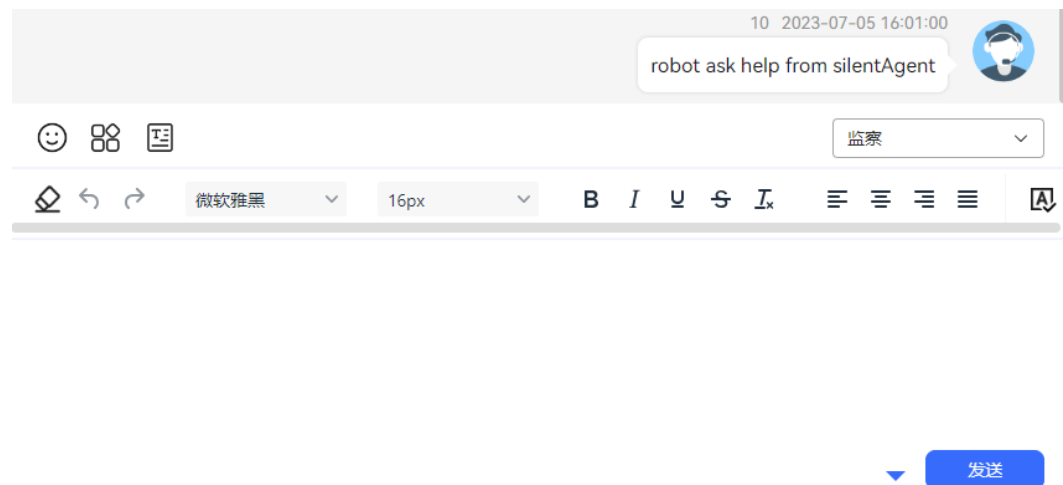
说明

- 静默座席只支持配置机器人，配置静默座席技能队列的渠道。
- 静默座席，需在智能IVR的流程编排中的流程发布为监察，插入。
- 静默座席不支持手工接听模式。

操作步骤

当用户与机器人进行聊天时，机器人不能识别用户意图，并求助静默座席。

图 3-23 多媒体静默座席界面



3.7 座席其他操作

本章节介绍客服代表的一些其他操作。

3.7.1 查询历史接触

客服代表支持查询历史接触记录情况。

背景信息

根据时间展示最近3条历史接触记录。此处只根据时间维度筛选，不区分座席。

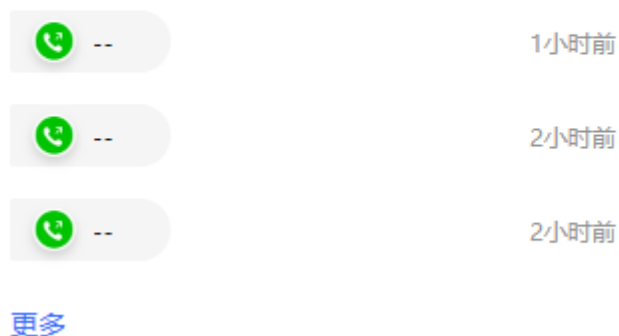
操作步骤

- 单击接触记录名称链接查看详情时，那么直接跳转到接触记录详情页。
在“消息发送记录”页签下单击“发送通知”发送多媒体消息（短信、邮件或Whatsapp）给客户。

📖 说明

- 当前座席与客户处于通话状态。
- 输入受理号码进行查询时，查询最近7天内所有受理号码产生的接触记录。
- 单击“更多”时，展示最近7天内当前受理号码产生的接触记录。
在“接触记录”页面，座席无需签入，单击“播放”可以直接试听对应的接触记录的录音。

历史接触



3.7.2 查看来电消息

客服代表支持查看来电消息。

背景信息

展示会话信息，包含来电的主被叫号码，受理号码，技能队列信息和与智能语音的历史记录。

操作步骤

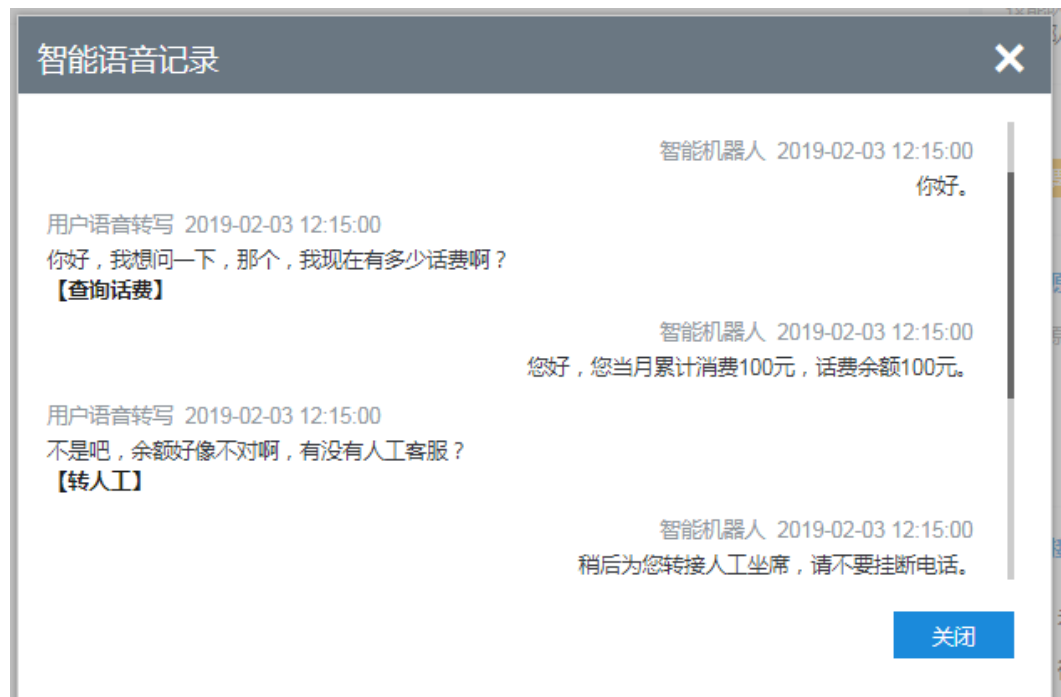
智能语音记录，由智能机器人转人工时展示，单击智能语音记录“详情”，可查看智能化机器人与用户的交谈内容。

图 3-24 来电消息



支持设置受理号码，用于标识服务对象，受理号码长度不超过24个字符。若不设置受理号码，受理号码与客户号码一致。

图 3-25 智能语音记录详情



3.7.3 设置受理号码

客服代表在通话过程中，可以设置受理号码，标识服务对象。

背景信息

若不设置受理号码，受理号码与客户号码一致。

操作步骤

通过单击“✎”可以在弹出框中设置受理号码。受理号码长度不超过50个字符。

图 3-26 设置受理号码界面



3.7.4 设置来电原因

客服代表支持设置客户来电原因，用于标识客户情况。

背景信息

标识和展示客户的来电原因。

操作步骤

通过单击“🗨️”可以在弹出框中选择来电原因。您可以根据需要添加来电备注，备注信息不超过300个字符。

来电原因 ×

所有原因

- 1
- 咨询业务
 - 办卡
 - 注销
 - 报销

已选原因

- 咨询业务 > 办卡 删除
- 咨询业务 > 注销 删除
- 咨询业务 > 报销 删除

关联工单

办卡 注销 报销

备注

请输入

取消 完成

3.7.5 设置工作时间

客服代表可以设置工作时间，做到座席利用最大化。

背景信息

配置座席的非工作日日期，方便座席管理工作日与非工作日的工作时间。

操作步骤

选择“配置中心 > 工作台配置 > 在线交谈服务时间”。

- 设置每周的非工作日
在选择框选择每周的非工作日日期，此操作每周有效。
- 设置指定日期为非工作日
在指定日期中新增一条规则，设置额外的非工作日日期。例如设置每年10月1日到10月7日为非工作日。
- 设置例外的工作日日期
在例外日期中，新增规则，设置某循环或连续的非工作日中的某一天为工作日。

3.7.6 配置个性化信息

客服座席可以为自己配置个性化的昵称、欢迎语等信息。当客服座席通过在线交谈工作台处理业务时直接展示个性化信息。

步骤1 选择“配置中心 > 工作台配置 > 个性化设置”。

步骤2 设置客服座席的头像、昵称、最大服务客户数和个性化欢迎语，单击“保存”。

配置参数说明：

- 昵称：不超过20位的字符，且不能包含“<”、“>”、“&”和“/”这4个特殊字符。
- 并发最大服务客户数：该配置受菜单权限“并发最大服务客户数配置”控制，租户管理员默认有该权限。
取值范围：0-60，默认为0。
为0时，表示不使用该配置，使用租户级参数“座席并发处理多媒体会话数”，默认值为5。
座席未绑定业务账号时，无法查看并发最大服务客户数。
- 个性化欢迎语：支持按照时间段设置不同的欢迎语，要求不超过80位的字符，且不能包含“<”、“>”、“&”和“/”这4个特殊字符。

----结束

3.7.7 配置个性化常用语



客服座席可以预先配置一些个性化的常用语，供自己在处理业务时使用，提高工作效率。

前提条件

无。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 > 工作台配置 > 个性化常用语”。

步骤2 单击“”，在右侧的“常用语类别”中输入类别名，单击左侧的“”保存类别名。

类别名称创建完成后，可以通过单击“”更新类别名。

步骤3 选择常用语类别名，在页面右下角的“新增”，编辑一条常用语，分配一条快捷发送指令（可选），单击“保存”。

----结束

后续操作

在在线交谈工作台右侧的多媒体中，会展示已经配置好的个性化常用语及其快捷发送指令。



3.7.8 发送通知

座席在与客户通话中发送多媒体消息（短信、WhatsApp或邮件）给客户。


前提条件

- 发送华为云短信，请租户管理员先在确认已购买华为云短信服务，并在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置 > 华为云短信配置”中，请参见[2.11.2 配置短信](#)完成短信配置。华为云短信需要服务器具有外网访问权限。
- 发送短信网关短信，请租户管理员先在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置 > 短信号码配置”中，配置发送方短信号码。
- 发送短信网关短信和邮件，请租户管理员先确认在“配置中心 > 接入配置 > 网关配置”中，存在配置好的短信邮件网关。
- 发送WhatsApp，请租户管理员先在“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”中配置“渠道类型”为“WHATSAPP”的数据。

操作步骤

步骤1 以座席人员角色登录客户服务云。

步骤2 发送短信。



1. 座席接听或外呼为客户提供服务时在“音视频工作台”页面单击.
2. 发送华为云短信。
 - a. 单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的“通知类型”为“外部通知”的华为云短信模板，单击“完成”。
 - b. 核对信息无误后，单击“发送”。
3. 发送短信网关短信。
 - a. 单击“发送号码”，选择发送号码，单击“确认”。
发送号码在“配置中心 > 接入配置 > 短信配置 > 短信号码配置”中添加。
 - b. （可选）单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的“通知类型”为“外部通知”的短信网关模板，单击“完成”。

📖 说明

引用模板后支持修改发送号码、收件人和变量值，内容不支持二次修改。

- c. 输入短信网关短信内容。
- d. 核对信息无误后，单击“发送”。

步骤3 发送邮件。


1. 座席接听或外呼为客户提供服务时在“音视频工作台”页面单击。
2. 单击“发件箱”下拉框，选择发件箱，发件箱是在网关配置中已配置的默认发送邮件地址。
3. 在“收件人”后的文本框中输入需要通知的人员邮件地址。
4. 输入“标题”。
5. （可选）单击“”选择本地文件作为邮件附件，单击“上传”。
文件类型支持：doc、docx、xls、xlsx、txt、png、jpg、xml、json、csv、bmp、zip、ppt、pptx、pdf。
文件大小≤10M，文件上传个数限制为10个。
6. （可选）单击“引用模板”，进入模板列表，选择一个已经配置好的邮件模板，单击“完成”。

📖 说明

引用模块后支持修改发件箱、收件人和变量值，内容不支持二次修改。

7. 输入邮件内容。
8. 核对信息无误后，单击“发送”。

步骤4 发送WhatsApp。

1. 座席接听或外呼为客户提供服务时在“音视频工作台”页面单击。
2. 单击“WhatsApp渠道”下拉框，选择WhatsApp渠道。
3. 单击“WhatsApp消息模板”，选择一个已经在“配置中心 > 资源管理 > 在线交谈多媒体库 > 卡片模板 > WhatsApp模板消息”下创建的WhatsApp模板消息，单击“完成”。
创建WhatsApp模板消息前先在“配置中心 > 资源管理 > 在线交谈多媒体库 > WhatsApp模板”下创建WhatsApp模板。
4. 核对信息无误后，单击“发送”。

---结束

3.7.9 查看技能重设记录

座席或租户管理员可以查询重设技能队列的详细情况。

前提条件

座席需要具有技能重设记录的菜单权限。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“接续操作日志 > 技能重设记录”，进入管理页面。

步骤2 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询技能重设记录。

图 3-27 技能重设记录界面



表 3-7 技能重设记录界面元素说明

元素	类型	说明
时间	下拉框	取值范围： <ul style="list-style-type: none">最近1天最近3天最近7天自定义时间段
调整业务账号	文本框	<ul style="list-style-type: none">重设技能队列的话务员的业务账号。质检员的业务账号。
调整座席工号	文本框	<ul style="list-style-type: none">重设技能队列的话务员的座席工号。质检员的座席工号。
被调整业务账号	文本框	<ul style="list-style-type: none">被重设技能队列的话务员的业务账号。被质检员调整技能队列的座席的业务账号。
被调整座席工号	文本框	<ul style="list-style-type: none">被重设技能队列的话务员的座席工号。被质检员的调整技能队列的座席的座席工号。
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
调整业务账号	标签	<ul style="list-style-type: none">重设技能队列的话务员的业务账号。质检员的业务账号。

元素	类型	说明
调整座席工号	标签	<ul style="list-style-type: none">重设技能队列的话务员的座席工号。质检员的座席工号。
被调整业务账号	标签	<ul style="list-style-type: none">被重设技能队列的话务员的业务账号。被质检员的调整技能队列的座席的业务账号。
被调整座席工号	标签	<ul style="list-style-type: none">被重设技能队列的话务员的座席工号。被质检员调整技能队列的座席的座席工号。
调整时间	标签	调整技能队列的时间。
调整前技能队列	标签	座席调整技能队列前签入的技能队列。
调整后技能队列	标签	座席调整技能队列后签入的技能队列。

----结束

3.7.10 查看身份验证记录

座席或租户管理员可以查询身份验证的详细情况。

前提条件

座席需要具有身份验证记录的菜单权限。

操作步骤

- 步骤1** 以座席或租户管理员角色登录客户服务云，选择“接续操作日志 > 身份验证记录”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询身份验证记录。

图 3-28 身份验证记录界面

业务账号	座席工号	呼叫流水号	验证码	验证时间	验证类型	验证结果
autotest	1000	1671782673-3792	99991034	2022-12-23 16:04:16	转移	
autotest	1000	1671782376-3790	99991034	2022-12-23 15:59:07	转移	
autotest	1000	1671782057-3786	99991034	2022-12-23 15:53:51	测试	
autotest	1000	1671779450-3770	99991034	2022-12-23 15:10:23	测试	
autotest	1000	1671778293-3766	99991034	2022-12-23 14:51:16	测试	

共计: 5

10 1 1 跳转

表 3-8 身份验证记录界面元素说明

元素	类型	说明
时间	下拉框	取值范围： <ul style="list-style-type: none">• 最近1天• 最近3天• 最近7天• 自定义时间段
业务账号	文本框	发起身份验证的座席的业务账号。
座席工号	文本框	发起身份验证的座席的座席工号。
呼叫流水号	文本框	呼叫流水号。
验证号码	文本框	用户号码。
请选择	下拉框	<ul style="list-style-type: none">• 未返回• 通过• 失败• 异常
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
业务账号	标签	发起身份验证的座席的业务账号。
座席工号	标签	发起身份验证的座席的座席工号。
呼叫流水号	标签	呼叫流水号。
验证号码	标签	用户号码。
验证时间	标签	发起身份验证的时间。

元素	类型	说明
验证类型	标签	身份验证的方式名称。
验证结果	标签	身份验证的结果。 <ul style="list-style-type: none">• 未返回• 通过• 失败• 异常

----结束

3.7.11 发起身份验证


座席在与客户通话中发起对客户身份验证的流程。

前提条件

发送身份验证，请租户管理员先在“配置中心 > 扩展与集成管理 > 身份验证配置”中，配置并启用身份验证方式。

操作步骤

步骤1 以座席人员角色登录客户服务云。

步骤2 座席接听或外呼为客户提供服务时在“音视频工作台”页面单击。

身份验证记录可在“接续操作日志 > 身份验证记录”页面查询。

----结束

3.7.12 查看客户信息

客服代表支持在音视频工作台查看客户信息。

背景信息

座席工作台展示接触客户信息栏展示呼入客户信息，客户信息栏数据来源：

- 呼叫随路数据
- 信息数据集（对接外呼接口数据）
- 本地数据（自定义数据表）

操作步骤

客户呼入后音视频工作台展示客户信息。

图 3-29 客户信息界面



3.7.13 管理文档

客服座席可以对当前租间下的文档进行条件分页查询，对文档文件进行失效、预览和下载操作。

操作步骤

- 步骤1** 以客服座席角色登录客户服务云，选择“客户接触历史 > 文档管理”，进入管理页面。
- 步骤2** 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询文档信息。

图 3-30 文档管理界面

主叫号码	被叫号码	文档名称	文档状态	签名日期	更新日期	操作
111017	88883069	test004	未签名		2022-09-07 11:48:14	失效
111017	88883069	test003	未签名		2022-09-07 11:48:10	失效
111017	88883069	test002	未签名		2022-09-07 11:48:06	失效
111017	88883069	test001	已签名		2022-09-07 11:47:52	失效 下载 预览
111017	88880200	test001	已失效	2022-08-23 10:35:48	2022-09-02 15:08:58	下载 预览
111017	88880200	test00101	已失效	2022-08-23 23:59:59	2022-08-30 10:12:48	下载 预览
111017	88880200	test001	已失效	2022-08-23 01:35:48	2022-08-30 10:12:48	下载 预览

表 3-9 文档管理界面关键元素说明

元素属性	类型	说明
主叫号码	文本框	<ul style="list-style-type: none"> 座席发起呼叫时主叫是接入码。 客户发起呼叫时主叫是客户号码。
被叫号码	文本框	<ul style="list-style-type: none"> 座席发起呼叫时被叫是客户号码。 客户发起呼叫时被叫是接入码。
文档名称	文本框	文档的名称。

元素属性	类型	说明
文档状态	下拉框	文档的状态。 <ul style="list-style-type: none">● 未签名● 已签名● 已失效
签名日期	下拉框	自定义日期。
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
主叫号码	标签	<ul style="list-style-type: none">● 座席发起呼叫时主叫是接入码。● 客户发起呼叫时主叫是客户号码。 主叫号码支持匿名展示，若有“用户号码明文展示权限”则明文展示，否则匿名展示。租户管理员默认有“用户号码明文展示权限”，若需要匿名展示，建议新建租户管理员角色赋予该租户管理员，其角色的功能权限中不要勾选上“用户号码明文展示权限”。
被叫号码	标签	<ul style="list-style-type: none">● 座席发起呼叫时被叫是客户号码。● 客户发起呼叫时被叫是接入码。 被叫号码支持匿名展示，若有“用户号码明文展示权限”则明文展示，否则匿名展示。租户管理员默认有“用户号码明文展示权限”，若需要匿名展示，建议新建租户管理员角色赋予该租户管理员，其角色的功能权限中不要勾选上“用户号码明文展示权限”。
文档名称	标签	文档的名称。
文档状态	标签	文档的状态。 <ul style="list-style-type: none">● 未签名● 已签名● 已失效
签名日期	标签	文档签名的日期。
更新日期	标签	文档重新签名的日期。

元素属性	类型	说明
操作	标签	<ul style="list-style-type: none">失效 选择需要失效的文档，单击“失效”。下载 选择需要下载的文档，单击“下载”。 <p>说明 此处下载的文档中，包含个人数据，下载后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。</p> <ul style="list-style-type: none">预览 选择需要预览的文档，单击“预览”。

----结束

3.7.14 创建骚扰记录


背景信息

座席在如下场景中，可以人工把该用户加入骚扰记录，提交租户管理员等拥有权限的人员进行审核，审核通过后加入到特殊名单列表中。

- 座席与客户两方音视频通话中。
- 座席与客户短信或邮件交谈中。
- 在线交谈工作台短信或邮件历史会话。

操作步骤

步骤1 以座席人员角色登录客户服务云。

步骤2 座席与客户交谈过程中在工作台页面单击“”。

- 特殊名单类型：类型包括黑名单和红名单。
- 加入原因：字符串长度 ≤ 1024 。

说明

- 发现用户有不文明等行为时加入黑名单。
- VIP用户加入红名单。

步骤3 单击“保存”。

骚扰记录管理可在“配置中心 > 资源管理 > 骚扰记录管理”页面查询。

----结束

3.7.15 配置固话/手机号

客服座席可以自己配置自己的固话/手机号。

前提条件

座席需要具有修改座席号码的操作权限。

操作步骤

步骤1 选择“配置中心 >> 系统管理 > 座席信息”。

步骤2 单击“编辑”。

配置“固话/手机号”，取值范围为纯数字且最长24位。

步骤3 单击“提交”。

----结束

3.7.16 编辑客户信息

客服代表可在与客户会话中或会话后在音视频工作台和在线交谈工作台编辑客户信息。

前提条件

租间开启客户中心特性。

操作步骤

步骤1 客服代表与客户会话中工作台展示基本信息。

步骤2 单击“”配置基本信息。

表 3-10 配置基本信息界面元素说明

元素属性	类型	说明
姓名	文本框	客户姓名。 取值范围：字符串长度0~80
性别	单选框	客户性别。 <ul style="list-style-type: none">• 男• 女• 资料不详
手机号	文本框	客户手机号码。 单击右侧“  添加”可以再配置两个手机号码。 取值范围：字符串长度0~20
邮箱	文本框	客户邮箱地址。 单击右侧“  添加”可以再配置一个邮箱地址。 取值范围：字符串长度0~128
公司	文本框	客户所属公司。 取值范围：字符串长度0~80

元素属性	类型	说明
地址	下拉框	客户的联系地址。
详细地址	文本框	客户的详细联系地址。 取值范围：字符串长度0~80
备注	文本框	客户信息说明。 取值范围：字符串长度0~80

步骤3 单击“新建”。

新建成功后可以在“客户中心 > 客户中心管理”界面查询客户信息。

----结束

3.7.17 查询登录记录

座席或租户管理员可以查询和导出座席的签入签出日志。

前提条件

座席需要具有签入日志导出权限。

操作步骤

步骤1 以座席或租户管理员角色登录客户服务云，选择“接续操作日志 > 签入日志”，进入管理页面。

步骤2 依据需要输入筛选条件，可根据条件查询签入日志记录。

图 3-31 签入日志界面

业务帐号	座席工号	操作类型	操作时间	操作结果	登录IP	失败原因
[REDACTED]	646	签出	2023-05-29 16:14:02	成功	[REDACTED]	0
[REDACTED]	646	签入	2023-05-29 16:08:38	成功	[REDACTED]	0

表 3-11 签入日志界面元素说明

元素	类型	说明
时间	下拉框	取值范围： <ul style="list-style-type: none">最近1天最近3天最近7天自定义时间段

元素	类型	说明
业务账号	文本框	输入待查询的业务账号
座席工号	文本框	输入待查询的座席工号
查询	按钮	执行查询的操作。
重置	按钮	重置查询条件。
新增导出任务	按钮	新增导出签入日志的任务。
导出任务查看	按钮	查看导出签入日志的任务。
业务账号	标签	业务账号。
座席工号	标签	座席工号。
操作类型	标签	操作类型。 <ul style="list-style-type: none">● 签出● 强制签入● 强制签出● 签入
操作时间	标签	操作时间。
操作结果	标签	操作结果。 <ul style="list-style-type: none">● 成功● 失败
登录IP	标签	登录客户服务云前台界面的PC机器的IP地址。
失败原因码	标签	失败原因码。

步骤3 导出签入日志记录信息。

1. 单击“新增导出任务”，进入新增导出任务界面。
2. 输入自定义的“压缩密码”。
压缩密码需包含字母、数字和特殊字符 _ @ %

压缩密码取值为字符串长度小于等于12位。

3. 单击“确认”，新增导出任务成功。

步骤4 查看导出任务。

1. 单击“导出任务查看”，进入“导出任务查看”页面。
2. 单击“导出任务状态”为“成功”的任务后的“下载”，下载签入日志。
3. 下载成功后，打开导出文件，输入压缩密码，即可查看签入日志记录信息。

----结束

3.8 管理质检结果

本章节介绍了质检管理的相关内容，客服代表可以管理质检结果。

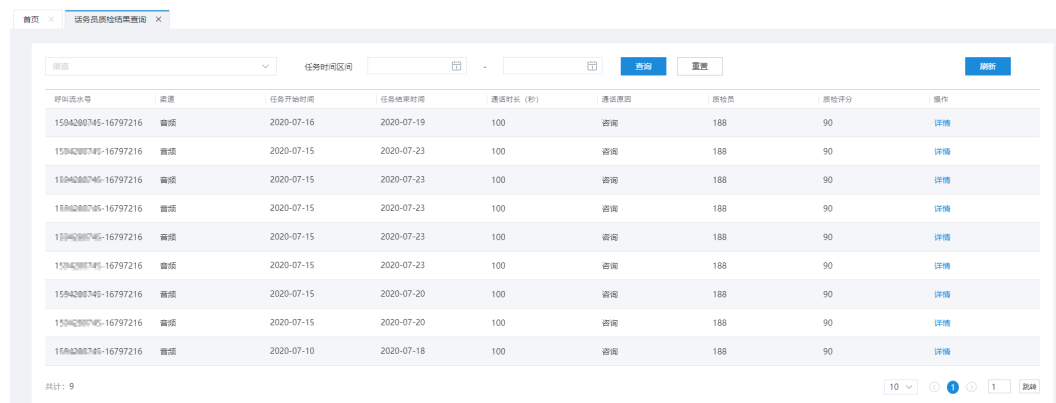
3.8.1 查看人工质检结果并申请复议

客服座席可以查看质检结果，对存在疑问的评分项，可向质检员申请复议。

申请人工质检复议

步骤1 选择“质检 > 质检结果查询”。

步骤2 根据选择不同的查询条件，单击“查询”，获得查询结果，单击“重置”置空已有查询条件。



质检流水号	渠道	任务开始时间	任务结束时间	通话时长(秒)	通话原因	质检员	质检评分	操作
1594288745-16797216	微信	2020-07-16	2020-07-19	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-15	2020-07-23	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-15	2020-07-23	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-15	2020-07-23	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-15	2020-07-23	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-15	2020-07-20	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-15	2020-07-20	100	咨询	188	90	详情
1594288745-16797216	微信	2020-07-10	2020-07-18	100	咨询	188	90	详情

步骤3 单击“详情”操作可以跳转至人工质检页面，获得当前质检分数明细。



评分项	说明	评分范围	评分规则	评分
Service Awareness				
问候语	1.通过开始语问好, 会视加分 2.通过结束语说再见, 会视加分	0 - +6	优秀	6
Process Specifications				
是否解决客户问题		0 - +10	解决	10
质检小结				
很好				

步骤4 单击“申请复议”，填写复议理由，提交复议流程。

图 3-32 复议申请



---结束

后续操作

复议申请提交后，质检员会根据座席诉求重新审视评分项，质检员反馈复议结果后，座席仍然在该页面查看到复议结果。

无论复议申请是否通过，话务员都无法再提交复议申请了。

3.8.2 对智能质检结果发起申诉

座席查看智能质检结果，对有疑问的地方可以提供材料发起申诉。

操作步骤

- 步骤1** 座席登录AICC，选择“质检 > 通话质检列表”菜单进入界面，初始化展示简要查询条件和已完成通话质检列表。
- 步骤2** 单击表格中展示列表的操作“查看”按钮，查看质检详情。
- 步骤3** 单击“发起申诉”按钮，进入发起申诉弹窗。

图 3-33 发起申诉

发起申诉

* 申诉原因
扣分项存在疑问

* 申诉主管职别
座席主管

* 申诉主管列表
huqian031701

选择欲发起的申诉规则

全部质检规则

- 规则01
 - 静默规则01 合规
 - 对话规则01 违规
 - 语速规则01 违规
 - 抢插话规则2 合规
- 敏感词
 - 牌照 违规

已选质检规则

- 规则01
- 敏感词

取消 提交

选择需要进行申诉的规则和申诉主管后，单击“提交”按钮，成功显示申诉成功，等待人工复核结果。

----结束

后续操作

- 复议申请提交后，质检员会根据座席诉求重新审视评分项，质检员反馈复议结果后，座席仍然在该页面查看到复议结果。
- 复议申请流程结束后，无论是否通过，话务员都可以再提交复议申请。

3.8.3 处理智能质检申诉

质检员人工核查智能质检内容后，对座席申请的智能质检申诉进行审核，可以更新质检结果。

场景描述

质检员可查看质检件列表，单击查看质检件详情，在详情页面可以修正质检结果，根据不同职位处理质检件的流程。

操作步骤

步骤1 质检员使用分配的业务账号登录云客服，打开质检件处理菜单。

选择“质检 > 质检件处理”。可以看到质检件列表。

类型	发送人员	发送时间	经办人员	处理人	处理时间	质检人员	复核人员	文件名	处理状态	操作
申诉件	座席人员	2020-08-26 15:44:23		座席主管	2020-08-26 15:44:23	liqngzjy,质检人员		回访测试3	审核中	查看
申诉件	座席人员	2020-08-25 16:25:58		座席人员	2020-08-26 15:38:35	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-25 16:16:08		座席主管	2020-08-26 15:42:55	质检人员	质检人员	文件4	审核中	查看
申诉件	座席人员	2020-08-25 15:55:06		座席人员	2020-08-25 16:25:29	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-24 17:37:07		座席人员	2020-08-25 15:53:52	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-21 09:36:27		座席人员	2020-08-24 17:36:46	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-20 19:53:23		座席人员	2020-08-20 20:03:23	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-20 19:07:25	质检人员	座席人员	2020-08-20 19:51:01	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-20 17:05:45		座席人员	2020-08-20 19:05:47	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看
申诉件	座席人员	2020-08-20 16:45:57		座席人员	2020-08-20 17:05:23	liqngzjy,质检人员		回访测试3	完结	查看

步骤2 根据**步骤1**打开质检件列表后，单击查看按钮，会跳转到申诉件的详情界面（已完结的申诉件只能查看，无法处理流程）。

规则名称	质检结果	抽检结果	操作
111	■ 合规	■ 合规	编辑
dadf		■ 违规	编辑
aabb			编辑

步骤3 对于未完结状态的申诉件，则可以在质检规则对应的位置进行修正质检结果。

规则名称	质检结果	抽检结果	操作
111	■ 合规	■ 合规	编辑
dadf		■ 违规	编辑

步骤4 单击“编辑”，会弹出修正质检结果的窗口。可以通过选择合规或违规来修改结果，修正备注是必填。单击“确认”进行提交，也可以单击“取消”来取消本次操作。

修正质检结果 ✕

规则名称	机器质检结果
Test1	合规

*人工修正结果

合规 违规

*修正备注

请输入备注文字

取消 确认

步骤5 申诉件的流程，操作会根据操作员的职位变化。

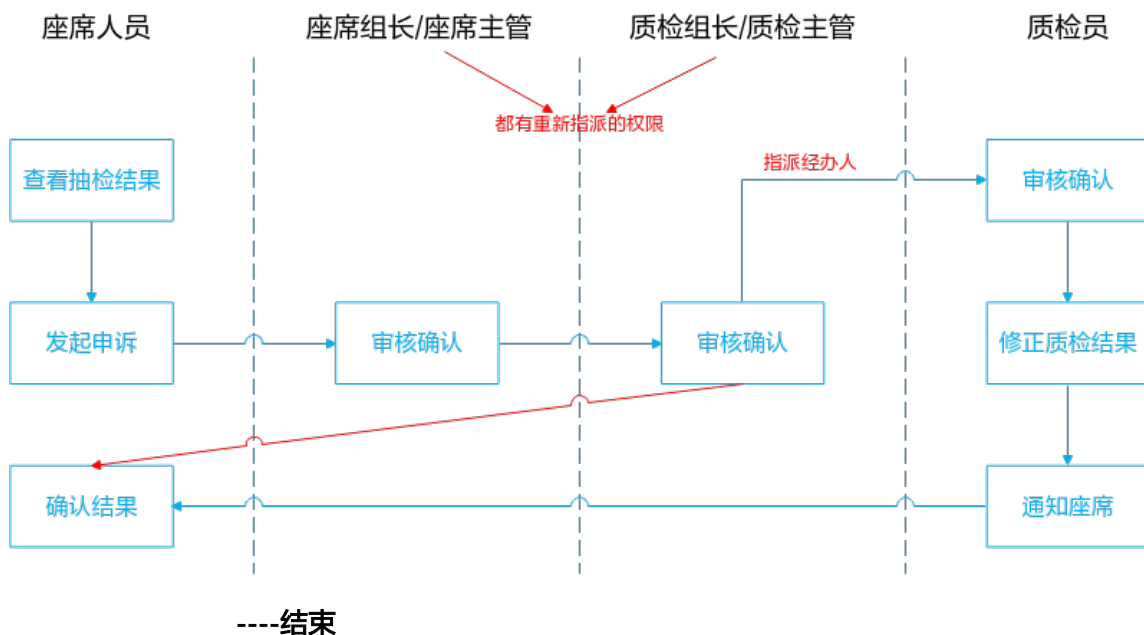
2020-08-25 16:25:58
流程节点：发起申诉件
备注：sdette
处理人：座席人员

2020-08-26 09:49:46
流程节点：审核
备注：adw
处理结果：通过
处理人：座席主管

2020-08-26 14:17:58
流程节点：处理
备注：ad
处理结果：通过
处理人：质检主管
人员改动：【座席主管】修改操作人【质检主管】为【质检主管】，修改时间：2020-08-26 09:51:46
【华为】修改操作人【质检主管】为【质检主管】，修改时间：2020-08-26 09:52:27
【华为】修改操作人【质检主管】为【质检主管】，修改时间：2020-08-26 09:52:48

申诉件的处理流程图为：

图 3-34 申诉处理流程



3.9 典型场景介绍

本章节介绍一些客服操作的典型场景。

3.9.1 客户与座席通过 WEB 渠道交谈

场景描述

客户通过WEB渠道与客服座席A交谈，咨询话费余额，并在会话结束后对客服的服务进行满意度评价。

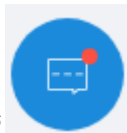
操作步骤

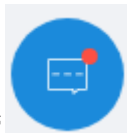
客户通过WEB渠道与客服座席A交谈。

步骤1 客服座席A在接续条中签入并示闲。

步骤2 打开客户交谈窗口。


1. 选择“配置中心 > 接入配置 > 渠道配置”，单击新配置的WEB渠道对应的“修改”，单击“保存并进行下一步”，在“提交验证”页签单击“试一试”。



2. 在弹出页面的右下角单击“”，弹出“在线客服”弹出框。
3. 在弹出的“在线客服”对话框中，客户输入与客服座席的交谈内容，单击“发送”，测试客服座席的答复。

当客户输入的交谈内容存在客服座席侧设置的关键词，客服座席会识别关键词并进行答复，识别不了时给出回复，如“不知道您在说什么”。

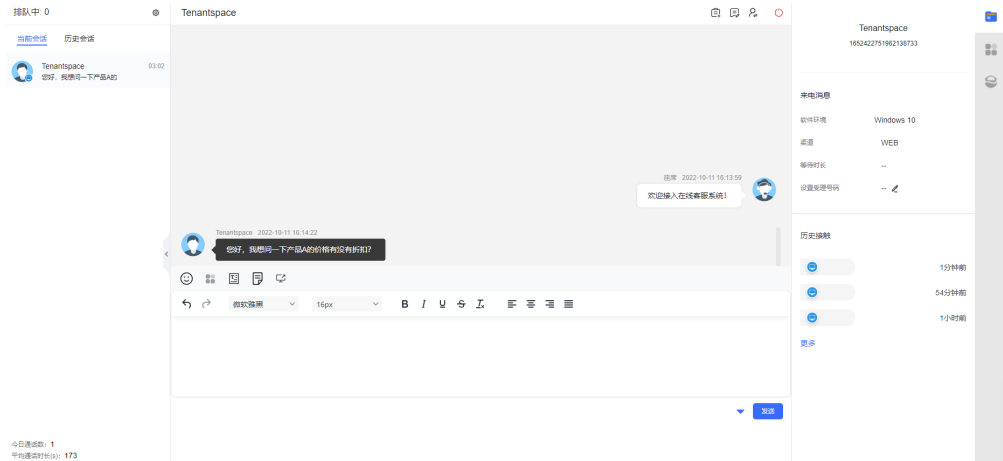
说明

- 当客户侧的消息发送失败时，失败消息前会出现“”，单击该图标，支持消息重发送。
- 您与客服座席交谈时，可以使用系统提供的emoji表情符。


客户侧的会话窗口：



客服座席A侧的在线交谈工作台：



说明

- 在“当前会话”区域展示客户与座席的交谈内容。如果客户与座席有过历史交谈，在“当前会话”窗口支持展示客户的历史会话记录。
 - 当座席输入的内容在历史记录中使用过，系统支持根据座席的当前输入自动联想并展示相关历史内容，供座席选择，提高业务处理效率。
4. 客户在“在线交谈”弹框中单击“

----结束

3.9.2 客户与座席通过 WebRTC 话机通话

背景信息

WebRTC（Web Real-Time Communications）通过Web浏览器的进行实时通信的技术，能够传输文字、文件、视频、音频。

当前WebRTC特性目前支持音频通话和视频通话。

前提条件

- 租户状态正常，未开启WebRTC特性。

操作步骤

步骤1 使用一个具备系统管理员权限的账号登录AICC。

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WebRTC特性的租户，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“WebRTC”。
4. 在“分配资源”区域，选择座席注册服务器类型为“webRTC”并选择一个座席注册服务器。

5. 配置完成后单击“保存”。

----结束

说明

WebRTC支持CTI POOL模式，当选择的呼叫中心为POOL时，需要添加大于一个的WebRTC网关，供开通座席时选择，同时座席需配置一个以上的WebRTC网关。

结果验证

步骤1 使用开通了WebRTC特性的座席登录AICC。

说明

该座席需具备以下条件：


- 座席尚未绑定固话或手机
- 座席已绑定音频相关技能队列（包括语音、视频、语音点击通话、视频点击通话类型的技能队列）。

步骤2 在接续条区域单击，输入软电话密码后，单击注册，单击“签入”。

说明

- 座席签出时，两个话机同时登出。
- 座席签出后，软电话状态变为未注册。
- 当租户开启软电话号码统一认证特性并将座席的认证方式改为统一认证后，无需输入密码，单击签入会自动注册软电话。
- POOL模式时，话机变为两个，共用一个密码。如果注册成功，两个通话状态都为已注册。如果其中一个失败，可以单击话机重新注册。

步骤3 发起音频呼叫。


1. 单击，输入软电话号码后，单击呼叫。呼叫类型可选择音频。

说明

- WebRTC话机状态为已注册、座席签入后才可外呼。
 - 首次拨打会出现“xxx.xxx.xxx.xxx想要访问你的麦克风”，单击允许。
2. 座席侧振铃，单击接听后，客户侧振铃等待用户接听。
此时WebRTC话机状态为通话中，显示红色，此时座席状态为占用中。

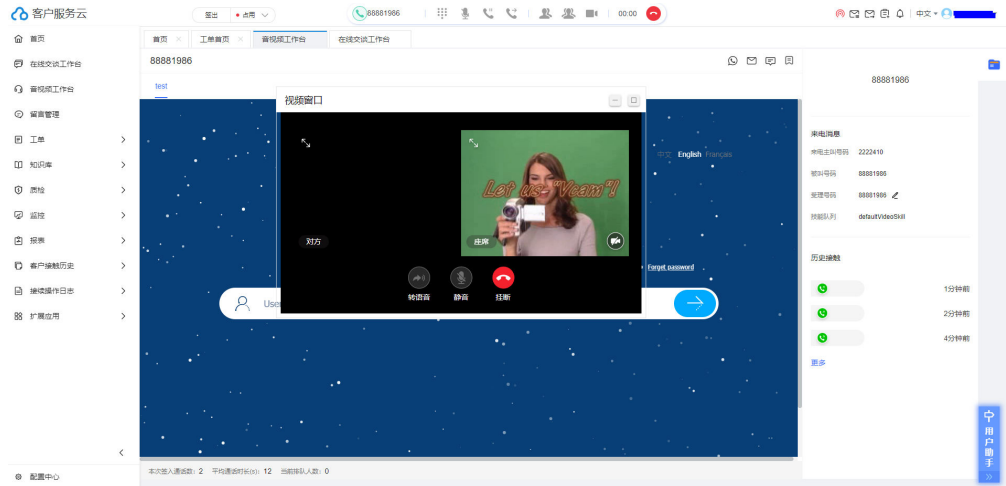


步骤4 发起视频呼叫。

1. 单击，输入软电话号码后，单击呼叫。呼叫类型可选择视频。

说明

- WebRTC话机状态为已注册、座席签入后才可外呼。
 - 首次拨打会出现“xxx.xxx.xxx.xxx想要访问你的摄像头”，单击允许。
2. 座席侧振铃，单击接听后，客户侧振铃等待用户接听。
此时WebRTC话机状态为通话中，显示红色，此时座席状态为占用中。视频通话展示如下：



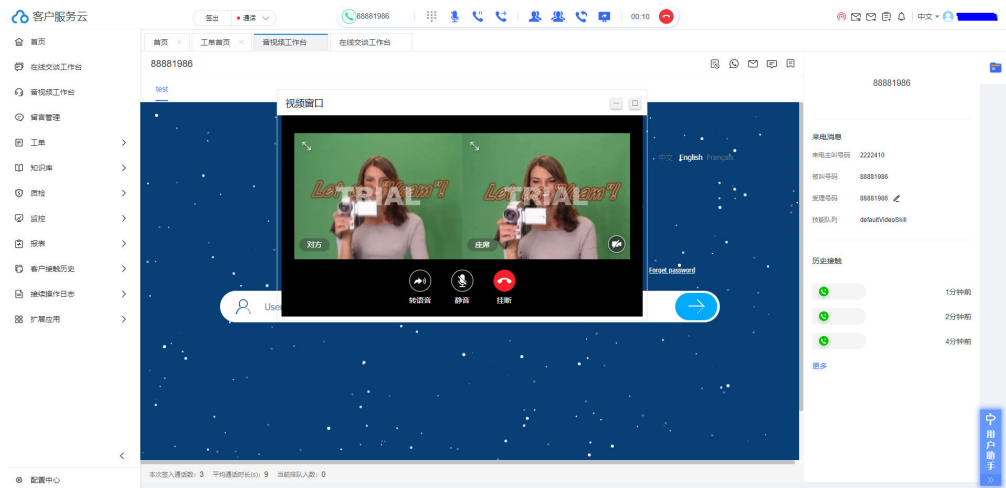
视频窗口只展示座席界面，没有对方界面。


单击接续条上的桌面共享，客服代表可共享指定区域，包括：

- 您的整个屏幕
- 应用窗口
- 浏览器标签页



说明

- POOL模式下，两个话机随机一个进行通话。
 - 共享桌面时需注意个人隐私保护。
3. 视频通话用户接通后展示如下。




：单击可停止发送视频。

：单击可放大窗口

：单击可隐藏视频窗口，显示通话时长  01:33

：单击可全屏视频窗口

：单击可切换至语音通话，恢复视频通话，请单击接续条上的音视频切换按钮并选择视频通话



: 单击可自我静音，再次单击可取消静音



: 单击可挂断当前来话

步骤5 接听用户电话。

1. 当用户拨打设备类型为技能队列的接入码，座席等待约2秒后，自动接听。
2. 当用户拨打设备类型为IVR的接入码，转到座席接听，座席等待用户听完提示音后2秒后，自动接听。

说明

POOL模式下，两个话机随机一个进行通话，座席变为忙碌态，不再接受其他通话。
如果直接拨打未通话的话机会直接挂断。

----结束

3.10 查看实训任务

智能实训任务是通过IVR流程对座席定期进行任务培训考试，检查座席业务技能情况。

3.10.1 我的实训任务

座席支持查看已启动的实训任务，根据需求自行选择任务参与培训。

操作步骤

- 步骤1** 以座席角色登录客户服务云，单击签入，座席处于签入状态。
- 步骤2** 选择“业务培训 > 我的任务”，进入实训任务管理页面。
- 步骤3** 选择实训任务，单击“任务名称”，可查看任务详情。
- 步骤4** 单击“开始实训”，报名参与实训任务，待系统执行实训外呼。

----结束

后续操作

单击“作答记录”，可查看已作答的实训任务答题详情。

3.11 智能外呼任务

座席根据分配的外呼任务，执行外呼操作，配置外呼结果。

3.11.1 座席外呼任务

租户管理员通过座席外呼任务，操作执行外呼任务，查看外呼结果。

3.11.1.1 座席外呼任务简介

外呼业务代表，在座席外呼任务进行外呼相关工作。

座席外呼任务支持以下外呼相关操作：

- [执行手动外呼](#)
 - 提取/释放号码
 - 查看号码列表
 - 呼叫当前号码
- [查看预览外呼](#)
- [查看预测外呼](#)
- [查看预占外呼](#)
- [新建预约外呼](#)
- [添加至黑名单](#)
- [更改外呼号码](#)
- [查看外呼结果](#)查看外呼结果：手动外呼、预览外呼、预测外呼、预占外呼均支持该功能
- [查看预约外呼](#)

前提条件

如果您的租间处于试商用状态，系统仅允许外呼5个号码，因此您需要事先将您需要呼出的号码告知系统运营人员，由其添加到您租间的白名单中才可以执行外呼操作。

3.11.1.2 执行手动外呼

管理员建立了手动外呼任务，业务代表请参考本章节，在座席外呼任务进行手动外呼的相关操作。

前提条件

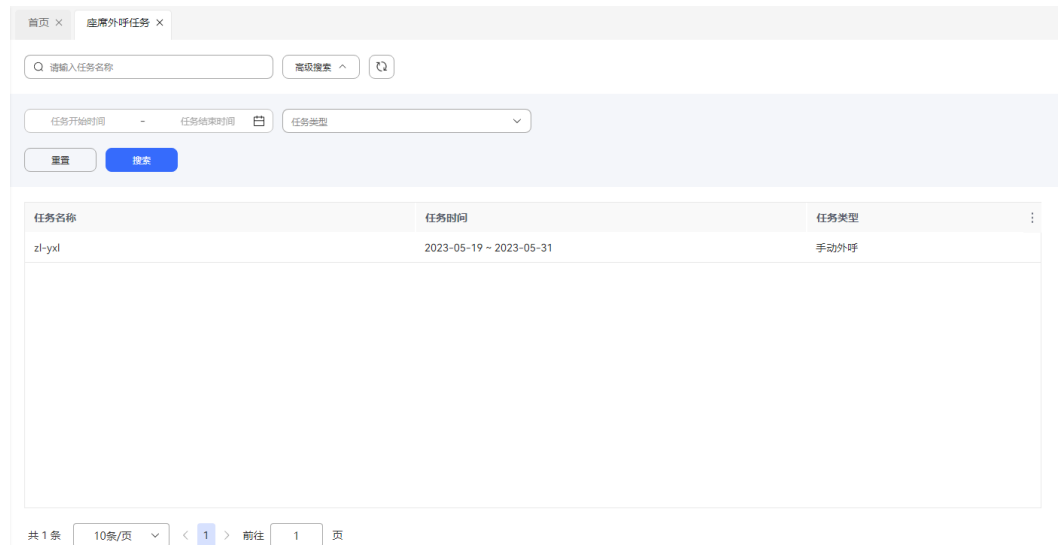
管理员已为指定座席人员建立手动外呼任务，并启动任务。

操作步骤

步骤1 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“外呼任务->座席外呼任务”。

图 3-35 坐席外呼任务



步骤3 单击任务，可查看详情。

步骤4 单击“提取”，当前外呼数据未被其他座席提取，且当前外呼任务在执行中，才能执行提取。

步骤5 提取成功后，单击查看“号码列表”，打开外呼数据下的外呼号码列表，页面元素展示如下：

表 3-12 外呼号码列表元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
号码	外呼号码（匿名化处理）。
操作	当前可执行的操作：“呼叫”。

步骤6 单击“呼叫”，座席开始对客户号码进行拨号请求。

📖 说明

只有外呼数据未呼叫完成，同时座席已经签入且处于空闲态，外呼任务在执行中，且外呼数据为锁定状态，才能执行呼叫。配置试呼次数，当呼叫失败，可以再次发起呼叫，直到达到试呼次数上限，或呼叫成功，则不允许呼叫

步骤7 呼叫结束后，可[查看外呼结果](#)。

----结束

3.11.1.3 查看/执行预览外呼

管理员建立了预览外呼任务，业务代表请参考本章节，在座席外呼任务进行预览外呼的相关操作。

前提条件

- 管理员已为指定座席人员建立预览外呼任务，并启动任务。

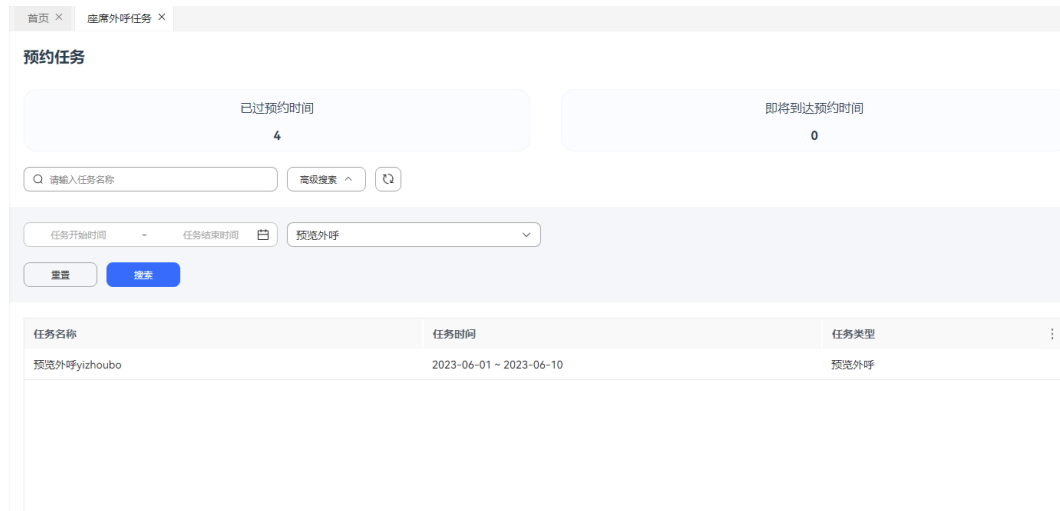
- 座席处于空闲态，预览外呼配有外呼数据且已经启动。

操作步骤

步骤1 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。

图 3-36 外呼任务



步骤3 在预览外呼界面，单击“呼叫”，进行外呼操作。

表 3-13 预览信息元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
外呼标识	当前预览的外呼数据的标识
号码	外呼号码
操作	当前可执行的操作。

步骤4 呼叫结束后，可[查看外呼结果](#)。

----结束

3.11.1.4 查看预测外呼

管理员建立了预测外呼任务，业务代表请参考本章节，在座席外呼任务进行预测外呼的相关操作。

前提条件

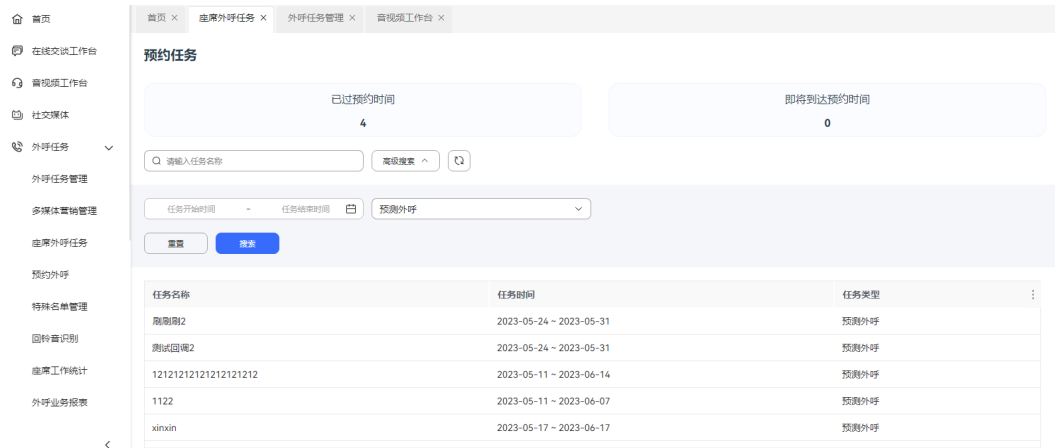
- 管理员已为指定座席人员建立预测外呼任务，并启动任务。
- 座席处于空闲态，预测外呼配有外呼数据且已经启动。

操作步骤

步骤1 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。

图 3-37 外呼任务



步骤3 点击外呼结果，可[查看外呼结果](#)。

表 3-14 预测外呼结果提示元素说明

元素/组件名称	类型	元素/组件描述	取值范围	触发事件	备注
外呼标识	标签	客户的唯一标识。	-	只读	-
外呼状态	标签	外呼状态	<ul style="list-style-type: none">待执行呼叫呼叫执行中呼叫完成	只读	-
呼出开始时间	标签	呼出开始时间	-	只读	-
呼出结束时间	标签	呼出结束时间	-	只读	-
呼出结果	标签	呼出结果	<ul style="list-style-type: none">呼出失败呼出成功退回	只读	-
呼出失败原因	标签	呼出失败原因	-	只读	-

元素/组件名称	类型	元素/组件描述	取值范围	触发事件	备注
业务结果	标签	座席选择的外呼业务结果	<ul style="list-style-type: none">成功待定失败	只读	没有值表示座席尚未填写。
子状态	标签	外呼业务结果子状态	-	只读	-
业务描述	标签	座席填写的外呼业务的描述	-	只读	仅有手动外呼、预测外呼、预览外呼和预占外呼会有业务描述。
操作	按钮	查看外呼结果详情	详情	单击	-

----结束

3.11.1.5 查看预占外呼

管理员建立了预占外呼任务，业务代表请参考本章节，在座席外呼任务进行预占外呼的相关操作。

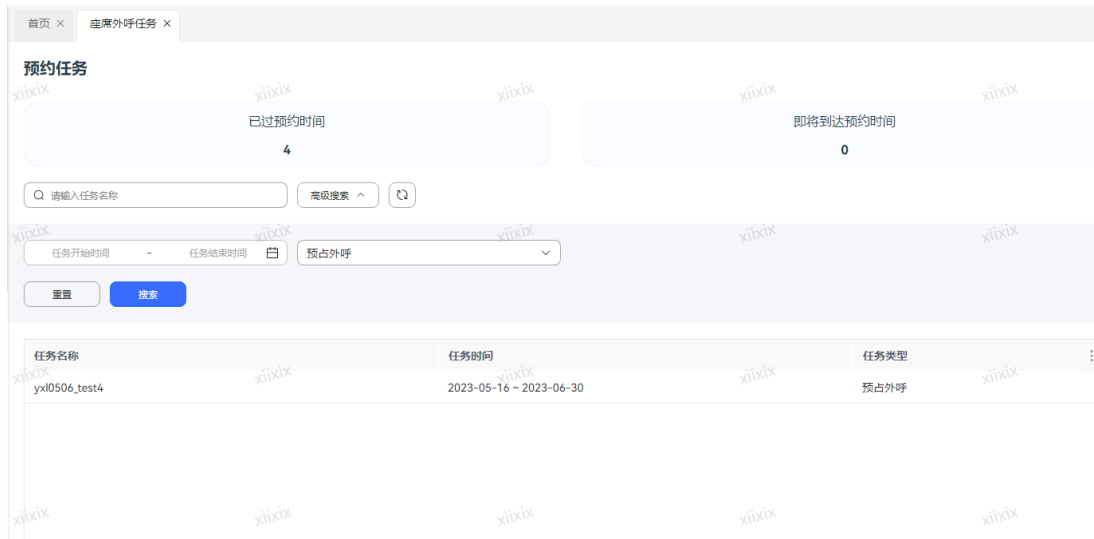
前提条件

- 管理员已为指定座席人员建立预占外呼任务，并启动任务。
- 座席处于空闲态，预占外呼配有外呼数据且已经启动。

操作步骤

- 步骤1** 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。
- 步骤2** 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。

图 3-38 座席外呼任务



步骤3 点击任务所在行，[查看外呼结果](#)。

----结束

3.11.1.6 新建预约外呼

在座席外呼任务，座席人员可新建预约外呼任务，请参考本章节，进行相关操作。

前提条件

- 座席出于通话状态。
- “客户号码”不在黑名单中。

场景描述

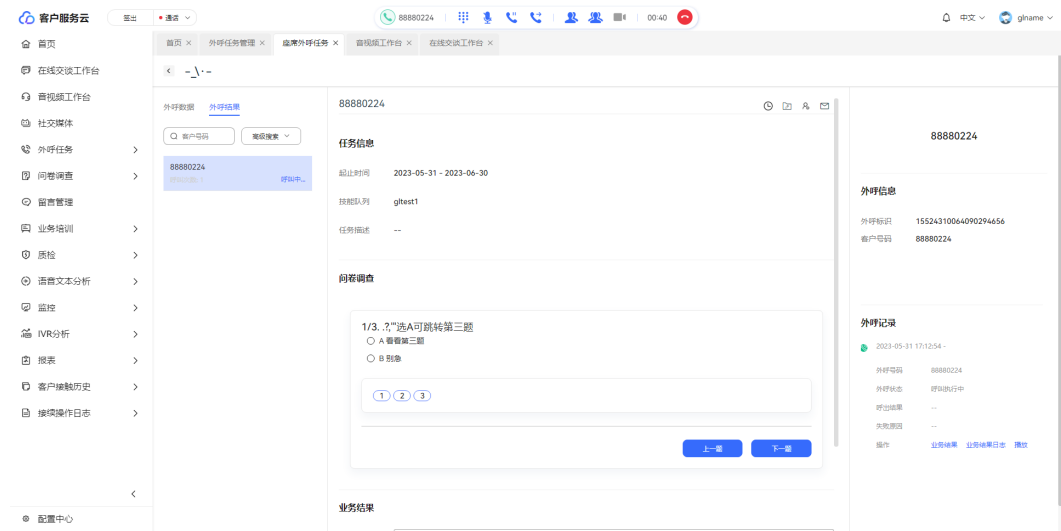
座席人员在执行外呼任务时，客户表示现在很忙，要求在其他时间再进行沟通，则座席人员可建立新的外呼任务，在客户要求的时间范围内再次呼叫客户。

操作步骤

步骤1 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。

图 3-39 外呼执行



步骤3 单击“预约外呼”，弹出新增预约外呼窗口，窗口元素展示如下：

表 3-15 预约外呼新增元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
客户号码	需要预约呼叫的号码。
预约呼叫时间	预约呼叫时间
备注	预约呼叫备注信息。

步骤4 输入必填信息后，单击“保存”，预约外呼新增成功

----结束

3.11.1.7 添加黑名单

在座席外呼任务，座席人员可将客户或者客户当前号码加入黑名单，请参考本章节，进行相关操作。

场景描述

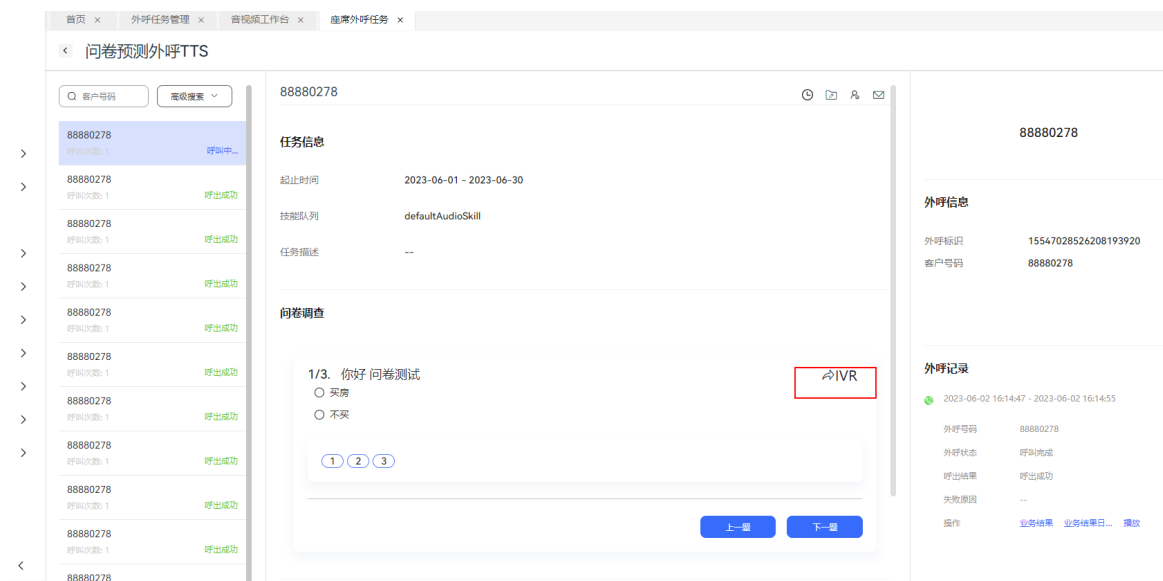
座席人员在执行外呼任务时，客户要求不要再联系自己，则座席人员将该客户加入黑名单。

操作步骤

步骤1 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。

图 3-40 外呼执行




步骤3 单击 ，弹出黑名单新增窗口，窗口元素展示如下：

表 3-16 黑名单新增元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
添加黑名单方式	取值范围： <ul style="list-style-type: none"> ● 号码：客户有多个号码，只有这个号码是黑名单，其他号码还可以继续用。 ● 客户：客户所有号码均是黑名单。
号码	黑名单号码。当“添加黑名单方式”为“号码”时，才有该元素。
有效时长	黑名单有效的的时间，1-120，单位：小时。例：输入1，则黑名单从创建成功开始1小时后失效。
备注	黑名单备注信息。

图 3-41 添加黑名单界面

步骤4 输入必填信息后，单击“保存”，黑名单新增成功。

----结束

3.11.1.8 更改外呼号码

在座席外呼任务，座席人员可更改客户的外呼号码，请参考本章节，进行相关操作。

场景描述

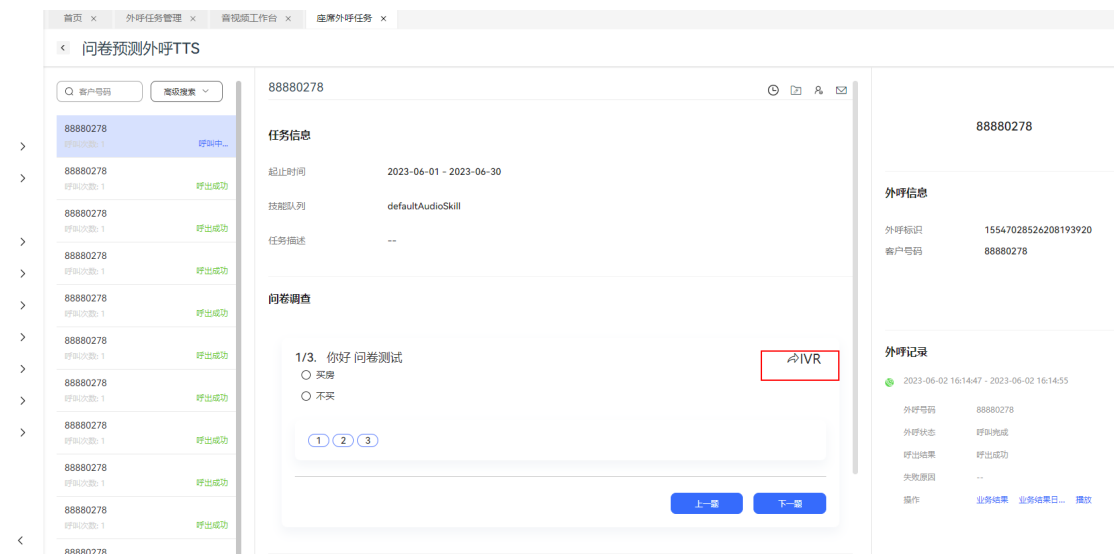
座席人员在执行外呼任务时，客户希望座席呼叫其另外一个号码，则座席人员更改客户外呼号码。

操作步骤

步骤1 外呼业务代表进入云联络中心，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。

图 3-42 外呼执行



步骤3 单击 ，弹出更改预约外呼号码窗口，窗口元素展示如下：

表 3-17 外呼号码更改元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
客户号码	修改客户号码。
备注	预约呼叫备注信息。

图 3-43 更改外呼号码



步骤4 输入必填信息后，单击“保存”，更改外呼号码成功。

----结束

3.11.1.9 查看外呼结果

对于已经执行的外呼任务，座席人员可查看外呼结果，对业务结果进行补录或者更改。

前提条件

已有外呼任务被执行，包括手动外呼任务、预览外呼任务或者预测外呼任务。

操作步骤

- 步骤1 使用座席账号，进入云联络中心，输入账号、密码登录。
- 步骤2 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。
- 步骤3 单击任务所在行，可查看外呼结果明细。
- 步骤4 在外呼结果界面，单击“详情”，进入外呼结果详情界面。
- 步骤5 在外呼结果详情界面，单击“业务结果”进行补录/更改业务结果。

表 3-18 外呼业务结果填写界面元素说明

元素/组件名称	元素/组件描述
任务名称	当前填写业务结果的人工/预测外呼名称。
结果	业务结果。
描述	业务结果描述。

----结束

3.11.1.10 查看预约外呼

座席在预约外呼时间内，进入外呼任务页面执行已预约的外呼任务。如果预约任务超时，系统会在座席进入座席外呼任务时提醒座席。

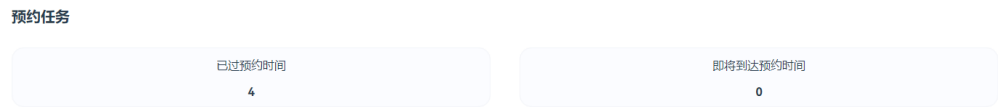
背景信息

座席外呼任务每一分钟会刷新并展示已到期的预约外呼数据总数量和五分钟之内即将到期的预约外呼数据总数量，提醒座席处理预约外呼任务。

操作步骤

- 步骤1 以座席角色登录客户服务云。
 1. 选择“外呼任务 > 座席外呼任务”。座席外呼任务上方会有提示。单击“准备”，座席示忙，并打开预约外呼界面。

图 3-44 预约外呼提醒界面



2. 选择“外呼任务 > 预约外呼”，进入预约外呼任务页面。

步骤2 选择需要执行的预约任务，单击“呼叫”，座席开始对预约的客户号码进行拨号请求。

📖 说明

只有未发起呼叫的预约号码，同时座席已经签入且处于空闲态，才能执行呼叫。

----结束

3.11.2 预约外呼

当执行外呼过程中，客户要求改期联系时，可在系统中记录客户期望的时间，到期时可执行手动外呼操作，继续与客户交谈。

3.11.2.1 查看预约外呼

座席登录座席外呼任务后，可以通过系统提示信息进入预约外呼页面，也可以直接通过菜单打开预约外呼页面。

操作步骤

步骤1 以座席角色登录客户服务云。选择“外呼任务 > 预约外呼”，进入预约外呼页面。

步骤2 预约外呼列表默认展示座席下已添加的全部预约外呼，按照预约时间的升序排序，展示信息如下表。

表 3-19 预约外呼列表字段

字段名称	说明
客户号码	预约的号码。
预约呼叫时间	预约的呼叫时间。
关联外呼任务	该预约相关联的外呼任务名称
外呼结果	呼叫的结果 <ul style="list-style-type: none">● 呼出失败● 呼出成功● 退回
失败原因	呼叫失败的原因

字段名称	说明
预约状态	<ul style="list-style-type: none">已预约准备回呼（距离预约时间5分钟之内）。可回呼已完成
备注	备注信息
业务结果	此次呼叫的业务结果
子状态	业务结果的子状态
业务描述	业务结果的描述信息
操作	对单条预约外呼的操作 <ul style="list-style-type: none">呼叫修改删除调整记录问卷结果查询（当外呼任务关联了问卷调查，该按钮会出现）

步骤3 根据表3-20，单击“查询”，您可查询座席下符合条件的预约外呼。

表 3-20 预约外呼查询条件

查询条件属性	说明
客户号码	请输入客户号码 支持后缀模糊查询
任务名称	请输入关联的外呼任务名称 支持模糊查询
开始时间-结束时间	请选择呼出开始时间和呼出结束时间
重置	单击可重置查询条件并刷新列表

步骤4 单击“修改”，输入“备注”，单击“保存”，预约外呼备注修改成功

步骤5 单击“删除”，删除该条预约外呼。只有未发起呼叫的预约号码，才能删除。

----结束

3.11.2.2 新增预约外呼

座席支持新增预约外呼，用于在其他时间再次进行外呼任务。

前提条件

- 座席处于正在呼叫状态下。
- 预约时间不得早于当前时间。

操作步骤

- 步骤1** 以座席角色登录客户服务云，选择“外呼任务 > 预约外呼”。
- 步骤2** 单击“新建”，打开新增预约外呼页面。
- 步骤3** 输入“客户号码”、“预约呼叫时间”和“备注”，配置预约外呼任务参数。
- 步骤4** 单击“保存”，预约外呼创建成功。

----结束

3.11.2.3 执行预约外呼

座席在预约外呼时间内，进入外呼任务页面执行已预约的外呼任务。如果预约任务超时，系统会在座席进入座席外呼任务时提醒座席。

背景信息

座席外呼任务每一分钟会刷新并展示已到期的预约外呼数据总数量和五分钟之内即将到期的预约外呼数据总数量，提醒座席处理预约外呼任务。

操作步骤

- 步骤1** 以座席角色登录客户服务云。选择“外呼任务 > 预约外呼”，进入预约外呼任务页面。
- 步骤2** 选择需要执行的预约任务，单击“呼叫”，座席开始对预约的客户号码进行拨号请求。

说明

只有未发起呼叫的预约号码，同时座席已经签入且处于空闲态，才能执行呼叫。

----结束

3.12 查看知识库

客服代表可以查看知识库内容，学习经验、解决问题。

3.12.1 知识库主页

客服代表可以登录知识库首页，查看知识内容。

前提条件

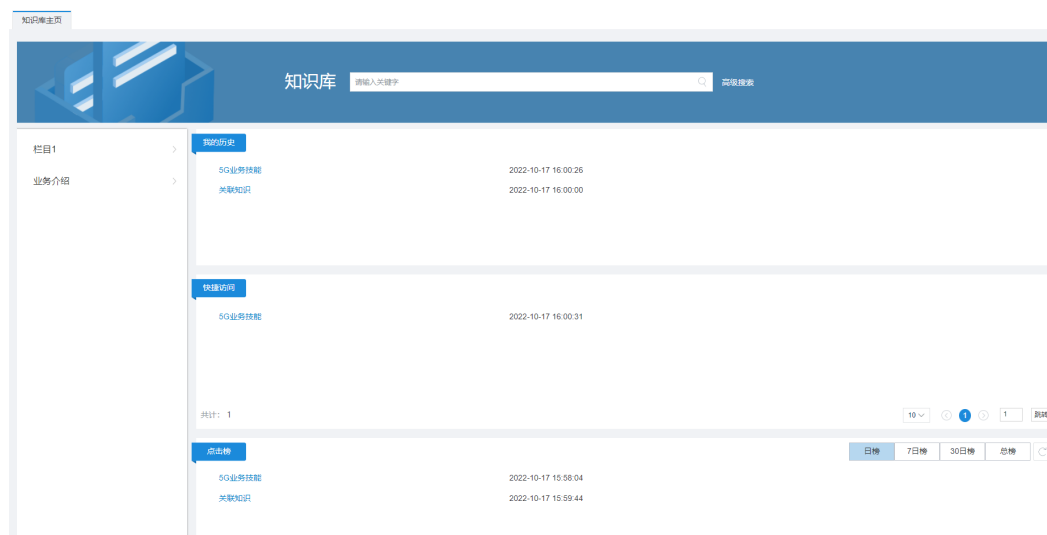
租间开通了知识库的特性功能，操作员具有“知识库首页”的菜单权限

操作步骤

步骤1 使用操作员账号，登录AICC系统，输入账号、密码登录。

步骤2 选择“知识库 > 知识库主页”。

图 3-45 知识库主页






- 头部：知识搜索包含关键字搜索、高级搜索，高级搜索可以根据知识的关键字搜索，也可以根据栏目名、知识类型、更新开始时间、更新结束时间条件搜索。
- 左侧：栏目，展示一级栏目名称，鼠标悬停可查看子栏目名称。
- 右侧：我的历史、快捷访问、点击榜，点击榜中“日榜”、“7日榜”、“30日榜”、“总榜”均展示点击量排名前10的知识。

步骤3 鼠标悬停左侧栏目，展示该栏目下的子栏目，单击栏目名称，右侧展示栏目下的子栏目和知识。

图 3-46 栏目知识



- ：黄色为栏目标识。
- ：蓝色为知识标识。
- 展示和排序：“按序号”，“按名称”，“点击量”和“时间”，点击量和时间可以根据箭头“”所示按照顺序或者倒叙排序。

步骤4 单击子栏目名称，本窗口展示子栏目下的栏目和知识列表，单击知识名称，打开新窗口查看知识详情。

- 步骤5** 知识主页内容过多无法找到需要的知识，可以进行知识搜索，定位知识，在搜索结果中，单击知识名称，查看知识详情。
- 步骤6** 单击，可以下载文档到本地查看详情内容。

图 3-47 搜索结果



----结束


3.12.2 管理收藏夹

客服代表在查找到有用的知识后，可以收藏在个人收藏夹中，方便再次查看。

前提条件

租间开通了知识库的特性功能，操作员具有“收藏夹”的菜单权限，操作员已在知识详情页面中添加收藏知识内容。

操作步骤

- 步骤1** 使用操作员账号，登录AICC系统，输入账号、密码登录。
- 步骤2** 选择“知识库 > 收藏夹”。
- 步骤3** 单击“”，新增收藏夹目录。
- 步骤4** 在新增目录界面，配置目录名称，单击“确认”，完成添加目录操作。
- 说明**
- 收藏夹页面中左侧的收藏夹栏目树可以展开，最多支持3层目录结构。
- 步骤5** 单击“编辑”，修改收藏夹中知识名称。
- 步骤6** 在修改名称页面中，编辑修改后名称，单击“确认”，完成知识名称修改。

----结束

须知

删除收藏夹目录的同时会删除目录下所有收藏的知识，删除时需谨慎处理。

3.12.3 搜索咨询表

座席在处理业务过程中遇到无法解答的业务内容，支持查询咨询表内容帮助解决业务问题。

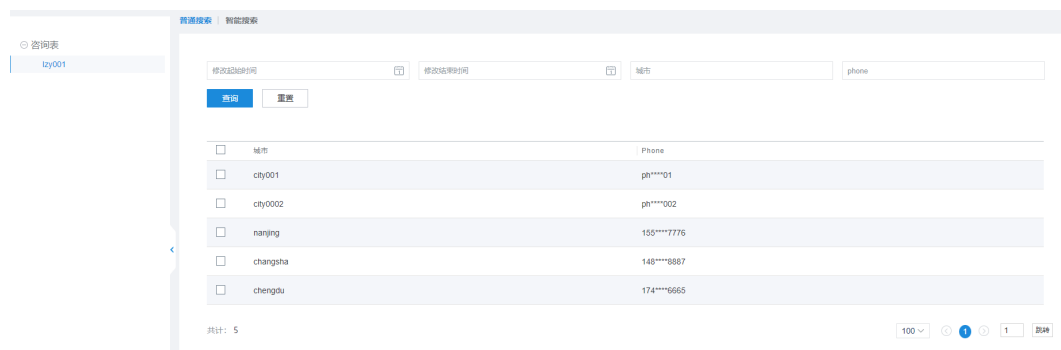
前提条件

租间开通知识库的特性功能，操作员具有“搜索咨询表”的菜单权限。

操作步骤

步骤1 以座席角色登录客户服务云，选择“知识库 > 搜索咨询表”，进入搜索界面。

图 3-48 搜索咨询表



- 左侧展示启用状态的咨询表模板。
- 右侧展示咨询表模板中所有的数据值。

步骤2 选择咨询表获取表数据。

步骤3 单击“普通搜索”，进入普通搜索页面。

输入搜索条件，单击查询，查询对应条件下的咨询表数据值。

步骤4 单击智能搜索，进入智能搜索页面。

智能搜索只支持关键字查询，查询咨询表数据值中所有包含文本、数值类型的数据值内容，支持模糊查询。

----结束

3.13 OpenEye 帮助文档

3.13.1 欢迎使用 Openeye 帮助系统

OpenEye提供了登录，系统设置，软件功能以及个人数据的说明性介绍。

- [如何使用帮助](#)
- [安装说明](#)
- [登录/登出](#)

- [系统设置介绍](#)
- [软件功能介绍](#)
- [个人数据说明](#)
- [卸载说明](#)

3.13.2 修订记录

发布日期	文档版本	修订说明
2019-12-30	V1.0	文档首次发布。
2021-03-08	V1.1	文档第二次发布。
2022-03-03	V2.0	文档第三次发布。
2022-10-30	V2.0	文档第四次发布。
2023-07-31	V2.0	文档第五次发布。

3.13.3 安装说明

- 安装场景要求如下：
 - a. 直接安装，即之前无安装OpenEye记录。
 - b. 版本升级，需卸载旧版本OpenEye后重新安装新版本。
- 安装环境要求如下：
 - a. Windows10/11环境，CPU：2核 CPU @ 2.6 GHz及以上，内存：4GB及以上。依赖.net4.5.2及以上；依赖VC++运行环境。
 - b. 国产化环境：飞腾arm芯片 + 统信UOS v20、兆芯x86芯片 + 统信UOS v20、飞腾arm芯片 + 银河麒麟V10 SP1。
- OpenEye安装包请从[AICC的Support路径](#)下获取AICC_***_OpenEye.zip包，获取后解压AICC_***_OpenEye.zip包，获取安装程序。

在获取到软件包后，需要对软件包的完整性进行校验，操作方法请参考[3.13.3.3 检查软件包完整性](#)，通过了校验的软件包才能部署。

说明

当前版本OpenEye的常规设置中接听方式支持“管理员鉴权”，开启鉴权设置，请以管理员权限进行OpenEye安装。

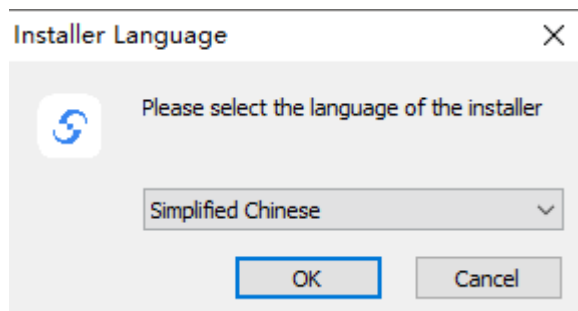
3.13.3.1 安装

3.13.3.1.1 普通安装

安装步骤

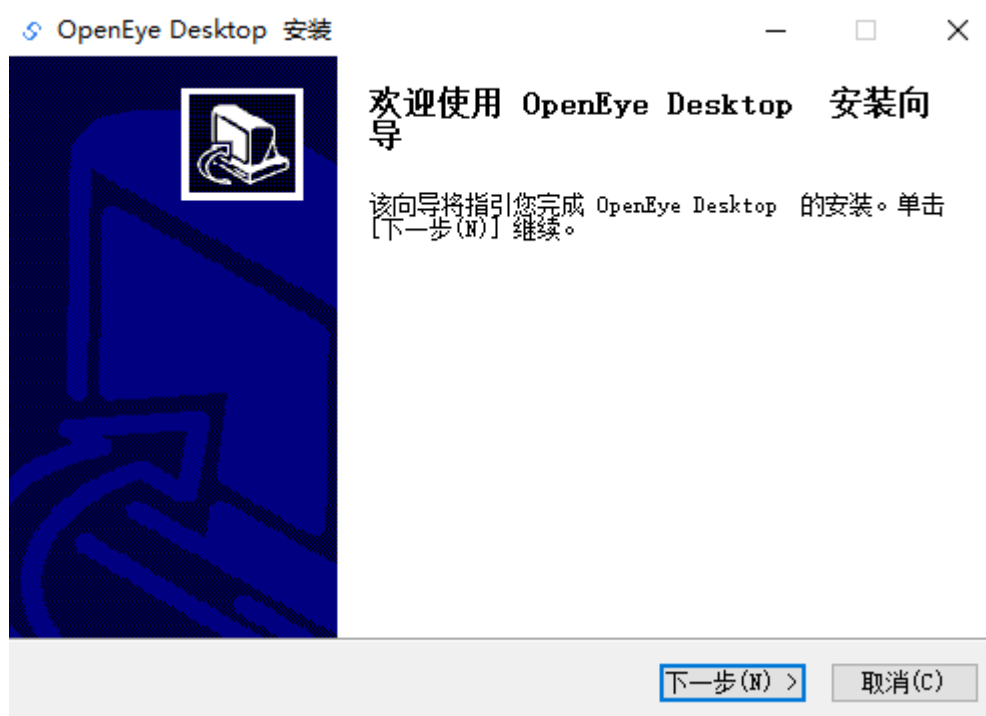
- 步骤1** 双击运行OpenEyeSetup.exe安装程序。确定使用语言，后期可通过“设置 > 常规设置”中的语言设置进行修改。单击“OK”，进行下一步配置。

图 3-49 安装语言



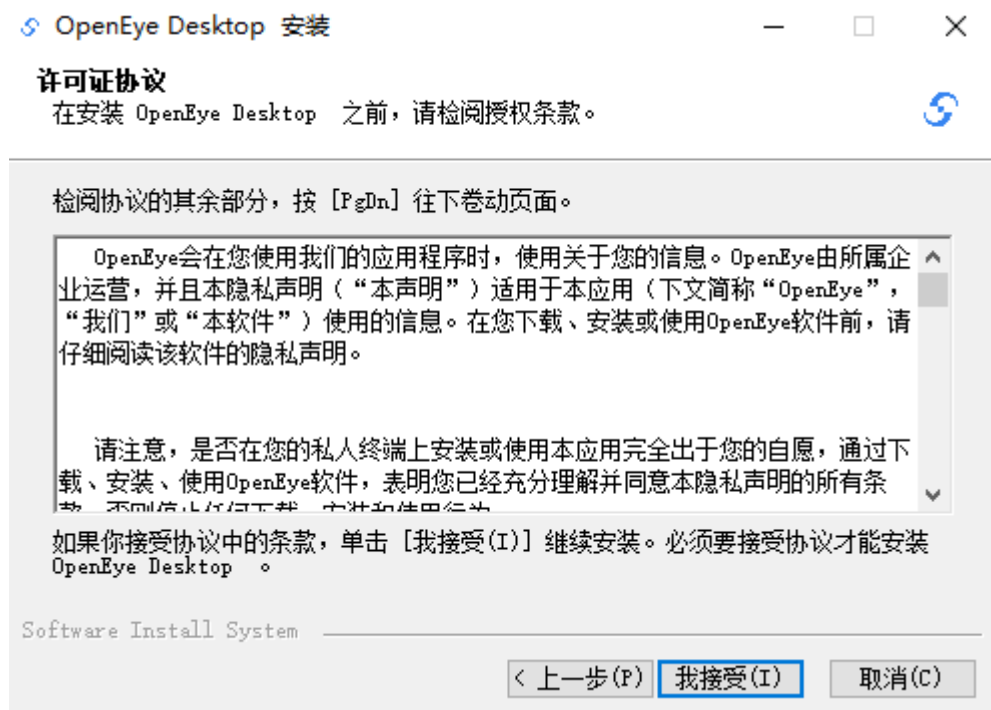
步骤2 根据安装向导执行安装步骤。单击“下一步”，继续安装配置。

图 3-50 安装向导



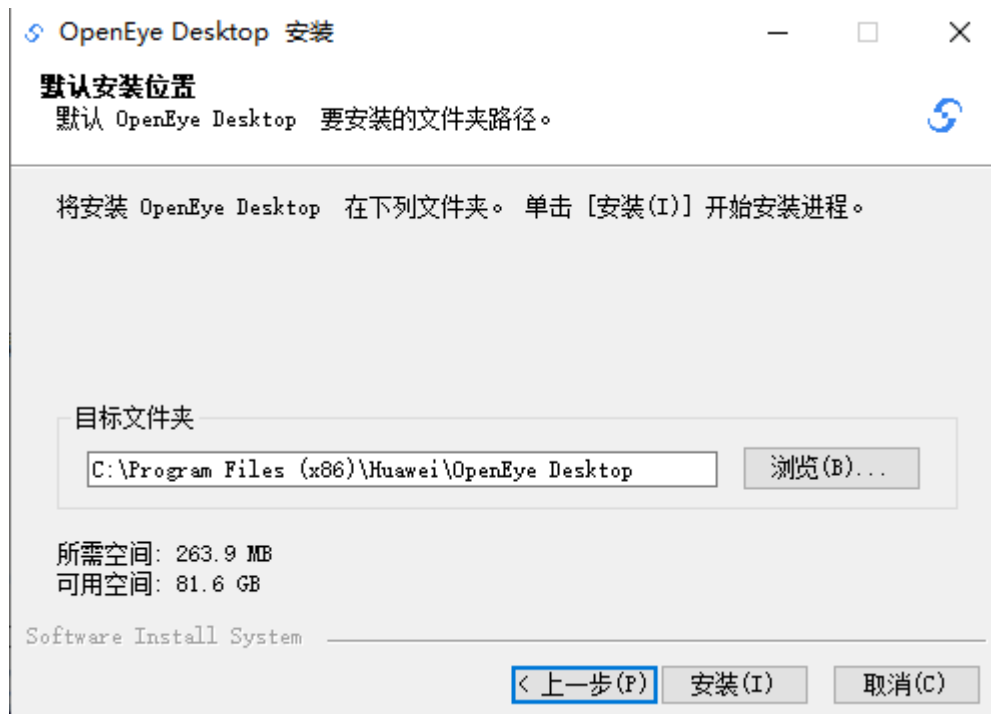
步骤3 阅读授权条款后，单击“我接受”选择继续安装，如果不接受授权条款可单击“取消”结束安装操作。

图 3-51 许可协议



步骤4 OpenEye提供默认安装路径, 单击“浏览”自行更换安装路径。

图 3-52 安装位置



步骤5 单击安装, 等待系统自动安装操作。安装结束后, 选择“运行OpenEye”, 单击“完成”运行程序。

图 3-53 OpenEye 安装



说明

接听方式修改鉴权：默认选择，勾选后表示只有管理员可以修改常规设置中的“接听方式”且设置为0秒接听。如果取消勾选表示普通用户也可以修改。

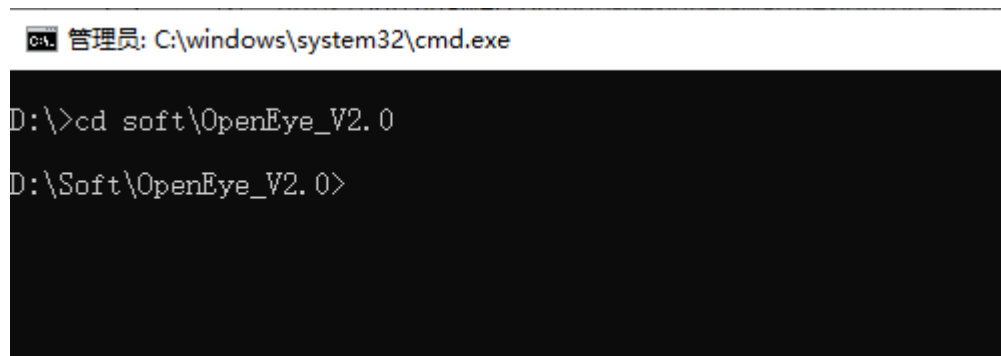
----结束

3.13.3.1.2 静默安装

安装步骤

步骤1 可选：以管理员身份打开CMD命令行，进入OpenEyeSetup.exe安装程序所在的文件夹。

图 3-54 命令行进入安装程序目录



步骤2 执行安装操作。

安装命令如下：

- OpenEyeSetup.exe /S: 表示以默认路径静默安装

图 3-55 默认路径安装

```
D:\Soft\OpenEye_V2.0>OpenEyeSetup.exe /S
```

- OpenEyeSetup.exe /S /D=D:\xxxx\xxxx: 表示指定安装路径静默安装

图 3-56 指定路径安装

```
D:\Soft\OpenEye_V2.0>OpenEyeSetup.exe /S /D=D:\HUAWEI\OpenEye
```

- OpenEyeSetup.exe /S /A=1: 表示设置接听方式修改鉴权且以默认路径静默安装

图 3-57 设置参数安装

```
D:\Soft\OpenEye_V2.0>OpenEyeSetup.exe /S /A=1
```

- OpenEyeSetup.exe /S /A=1 /D=D:\xxxx\xxxx: 表示设置接听方式修改鉴权且指定安装路径静默安装

图 3-58 设置参数并指定路径安装

```
D:\Soft\OpenEye_V2.0>OpenEyeSetup.exe /S /A=1 /D=D:\HUAWEI\OpenEye
```

- OpenEyeSetup.exe /S /L=2052 /D=D:\xxxx\xxxx: 表示设置语言为中文, 指定安装路径静默安装

图 3-59 设置语言参数并指定安装路径

```
>OpenEyeSetup.exe /S /L=2052 /D=D:\HUAWEI\OpenEye_
```

- OpenEyeSetup.exe /S /A=1 /T=0 /D=D:\xxxx\xxxx: 表示设置接听方式修改鉴权并设置接听时间间隔, 指定安装路径静默安装

图 3-60 设置接听方式修改鉴权并设置接听时间间隔并指定安装路径

```
OpenEyeSetup.exe /S /A=1 /T=0 /D=D:\HUAWEI\OpenEye
```

📖 说明

- 命令行参数"/S"表示静默安装。
- 命令行参数"/A=1"表示勾选设置接听方式修改鉴权。
- 命令行参数"/D=安装路径"表示指定安装路径。
- 命令行参数"/L=2052"表示语言设置。2052：中文，1033：英文，1034：西班牙语，1054：泰文，不设置则使用操作系统默认语言
- 命令行参数"/T=0"表示接听间隔时间为0，不设置则为0。
- 只有/A参数设置为1时，/T参数才会在OpenEye生效

静默安装"/S"为必需参数，要指定安装路径则"/D"参数必须为命令行最后一个参数，否则会把后面的参数都当作路径的一部分；各参数之间以空格隔开。

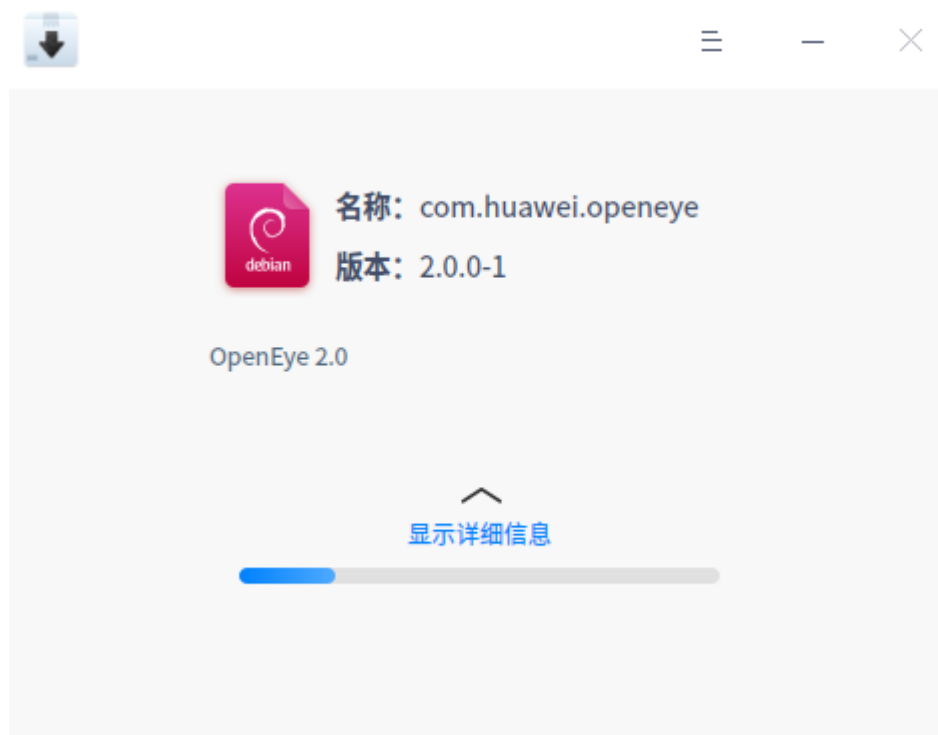
----结束

3.13.3.1.3 国产化版本安装

步骤1 双击运行安装程序



步骤2 点击安装（可能需要输入电脑用户密码进行授权）



步骤3 安装完成



----结束

3.13.3.2 版本升级

3.13.3.2.1 Windows 版本升级

前提条件

版本升级需要卸载掉老版本，然后安装新版本。

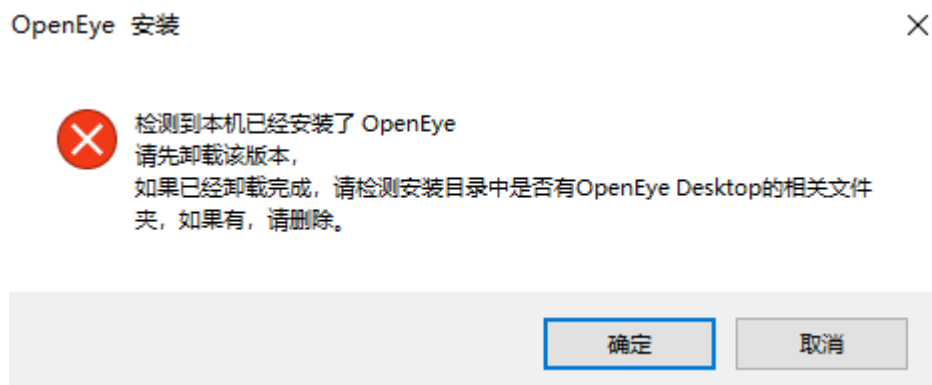
升级操作支持以下两种方式：

- 覆盖升级：直接覆盖原有客户端并保留原有OpenEye客户端配置。
- 卸载后升级：人工卸载原有客户端后重新安装，自主选择是否保留原有客户端配置。

覆盖升级操作步骤

步骤1 双击运行OpenEyeSetup.exe安装程序。弹框提醒卸载操作。单击“确定”卸载旧版本的OpenEye。

图 3-61 卸载提示




步骤2 覆盖升级，无需其他操作。完成后直接进入新版本安装，安装步骤参考[普通安装的安装步骤](#)。

----结束

卸载后升级操作步骤

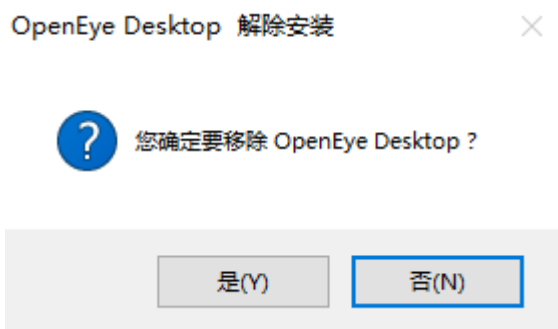
步骤1 手动卸载旧版本OpenEye程序。

卸载入口支持以下两种选择，请根据需求自行选择其中一种即可。

- 打开“Windows设置 > 应用”，在已安装的应用列表中找到OpenEye应用，单击“卸载”，进行手动卸载。
- 进入OpenEye安装目录，例如：C:\Huawei\OpenEye。找到卸载程序  uninst.exe，双击进行手动卸载。

步骤2 卸载前确认，单击“是”，确定卸载旧版。

图 3-62 信息确认



步骤3 卸载操作完成，可选择是否删除所有用户数据，单击“完成”，OpenEye卸载完成。

图 3-63 卸载程序



步骤4 再次双击运行OpenEyeSetup.exe安装程序，安装步骤参考[普通安装的安装步骤](#)。

----结束

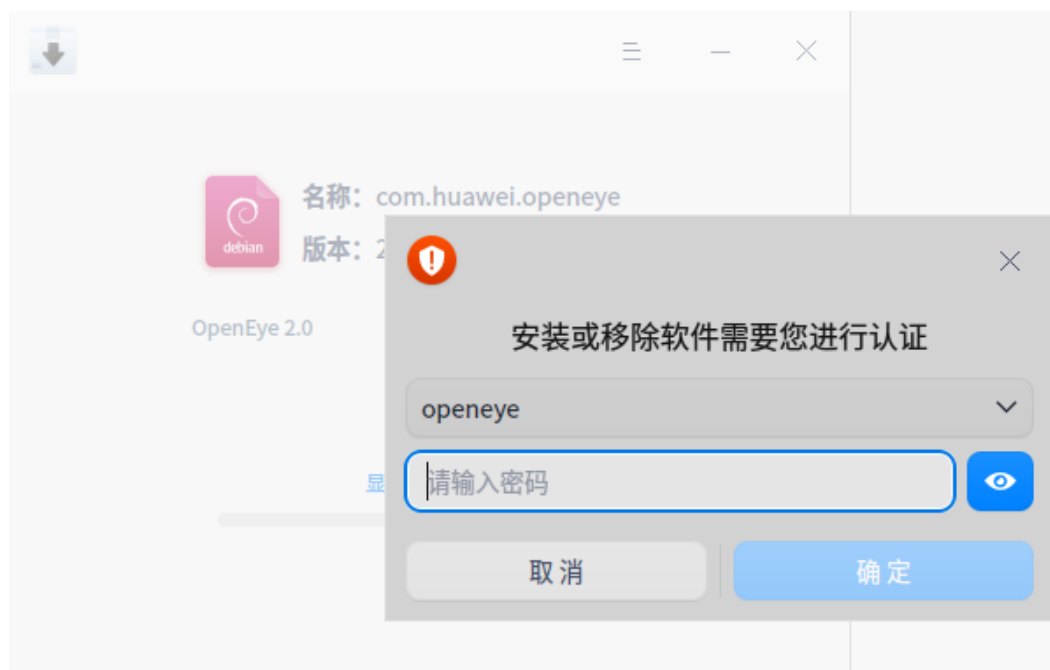
3.13.3.2.2 国产化版本升级

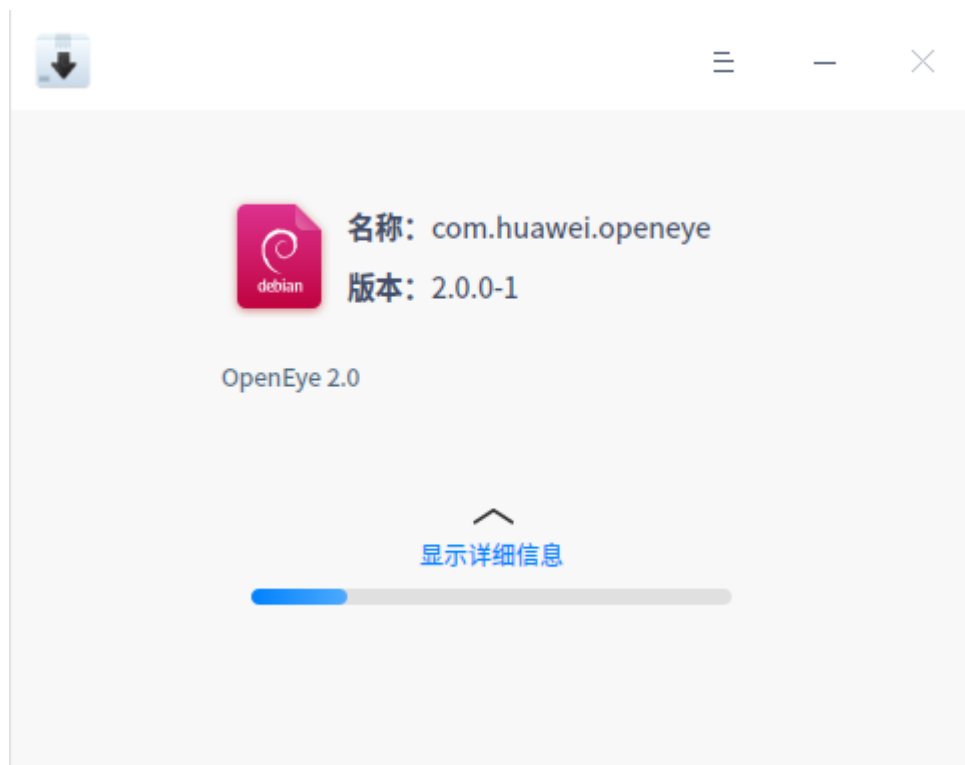
覆盖升级操作步骤

步骤1 双击运行com.huawei.openeye_2.0.0-1_arm64.deb安装程序。弹出提示已安装相同版本，单击“重新安装”按钮。



步骤2 弹出输入密码框，输入密码授权，点击确定安装





步骤3 安装完成



----结束

3.13.3.3 检查软件包完整性

为了防止软件包在传输过程中被恶意篡改或破坏给运营商网络安全造成威胁，在获取到软件包后，需要对软件包的完整性进行校验，通过了校验的软件包才能部署。

背景信息

软件包与签名文件是一一对应并放在同一目录下，一个软件包对应一个校验文件，用于校验软件包是否完整，可在Support上通过单击软件包对应行的“pgp”或“cms”按钮进行下载。

- 通过“pgp”按钮可以下载*.asc格式的签名文件，用于手工验证软件包的完整性。当需要单独使用软件包时，需要手工进行软件包完整性检查，具体可参见**操作步骤**。

说明

该方法支持校验所有软件包。

- 通过“cms”按钮可以下载*.p7s格式的签名文件，用于系统自动验证软件包的完整性。在导入软件包时，同步导入软件包的CMS格式签名，网管或部署工具进行数字签名校验。

操作步骤

步骤1 登录“<https://support.huawei.com/carrierindex/zh/hwe/index.html>”网站。

步骤2 下载《OpenPGP签名验证指南》。

获取路径为“<https://support.huawei.com/carrier/docview!docview?nid=PK10000008>”。

步骤3 参见《OpenPGP签名验证指南》进行软件包完整性检查。

----结束

异常处理

如果校验失败，请不要使用该软件包，先联系华为技术支持工程师解决。

3.13.4 如何获得帮助

3.13.4.1 获得“帮助”

帮助文档可通过运行OpenEye客户端软件时，直接按“F1”键获取。

3.13.5 登录/登出

OpenEye客户端软件的登录模块提供了登录，登出，记住密码，自动登录的功能。

说明

登录模块未提供修改密码功能。限于UAP网元的限制，UAP网元并未提供可以修改用户密码的API函数接口，因此基于UAP网元API网元接口的客户端无法实现该功能。另外，从客户需求的角度，其运营商业业务也并无坐席人员可以主动修改话机账号密码的需求，话机账号均由管理员统一创建并设置，修改密码。

3.13.5.1 登录

前提条件

已完成系统设置-[服务器设置](#)。

操作步骤

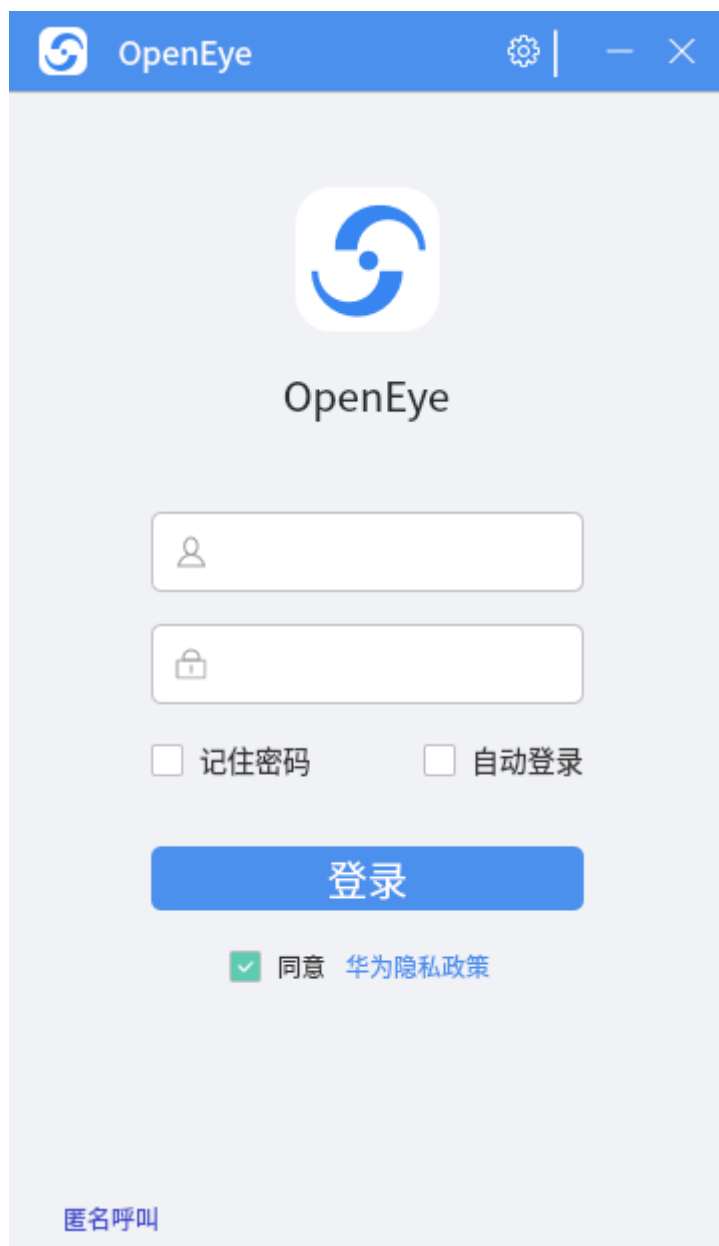
- 步骤1** 双击运行OpenEye，在登录页面输入软电话号码和密码。登录支持“记住密码”和“自动登录”功能，可根据需求选择。单击“登录”进入主界面。

图 3-64 登录界面



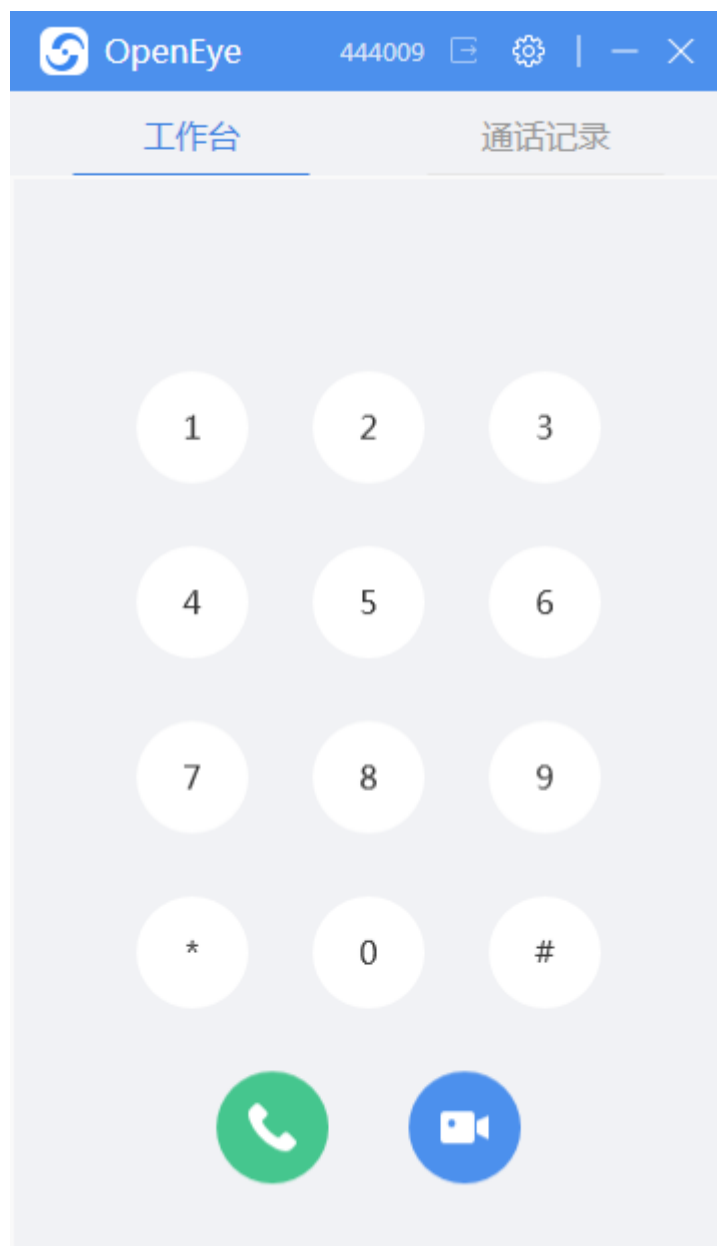
国产化版本登录以及匿名呼叫前，必须要勾选同意华为隐私政策。

图 3-65 登录界面-国产化版本



步骤2 登录成功进入OpenEye工作台界面。如果登录失败则会显示具体的错误信息弹窗，按照弹窗提示修改账号或密码信息后可继续登录。

图 3-66 OpenEye 工作台

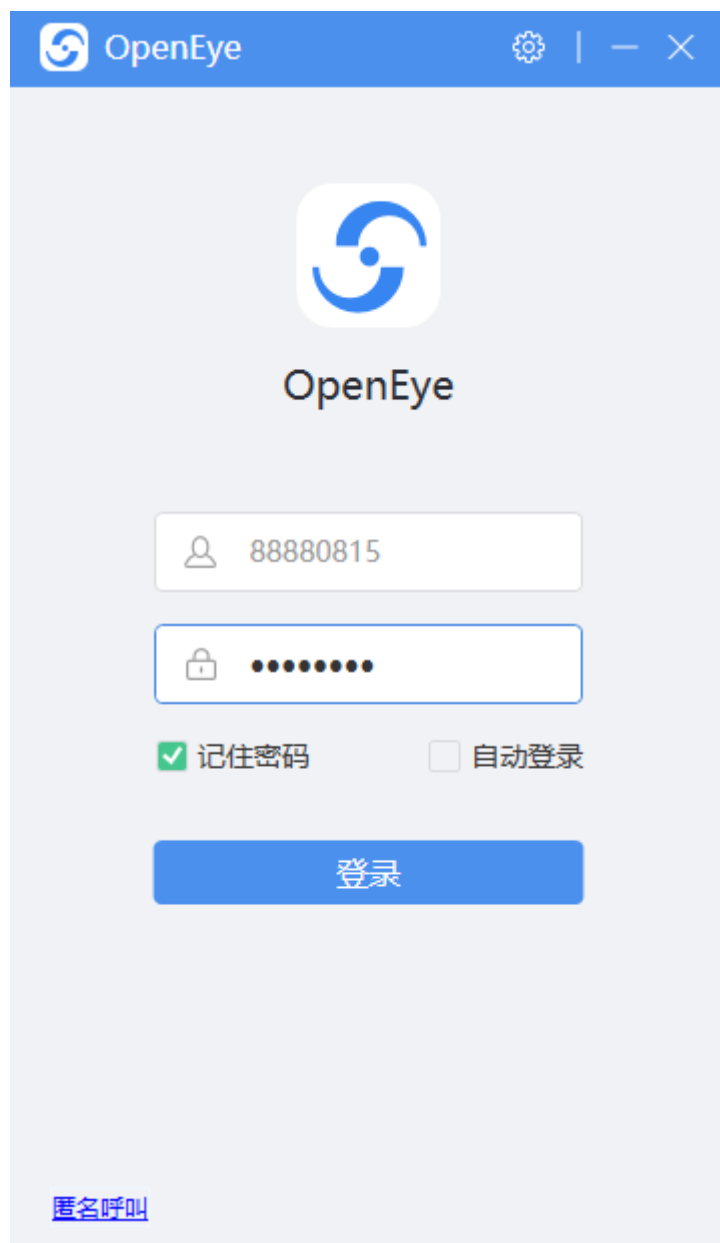


----结束

3.13.5.2 记住密码

登录界面支持“记住密码”功能，选择记住密码后，登录成功的情况下会保存当前密码，下次登录时无需再次输入。

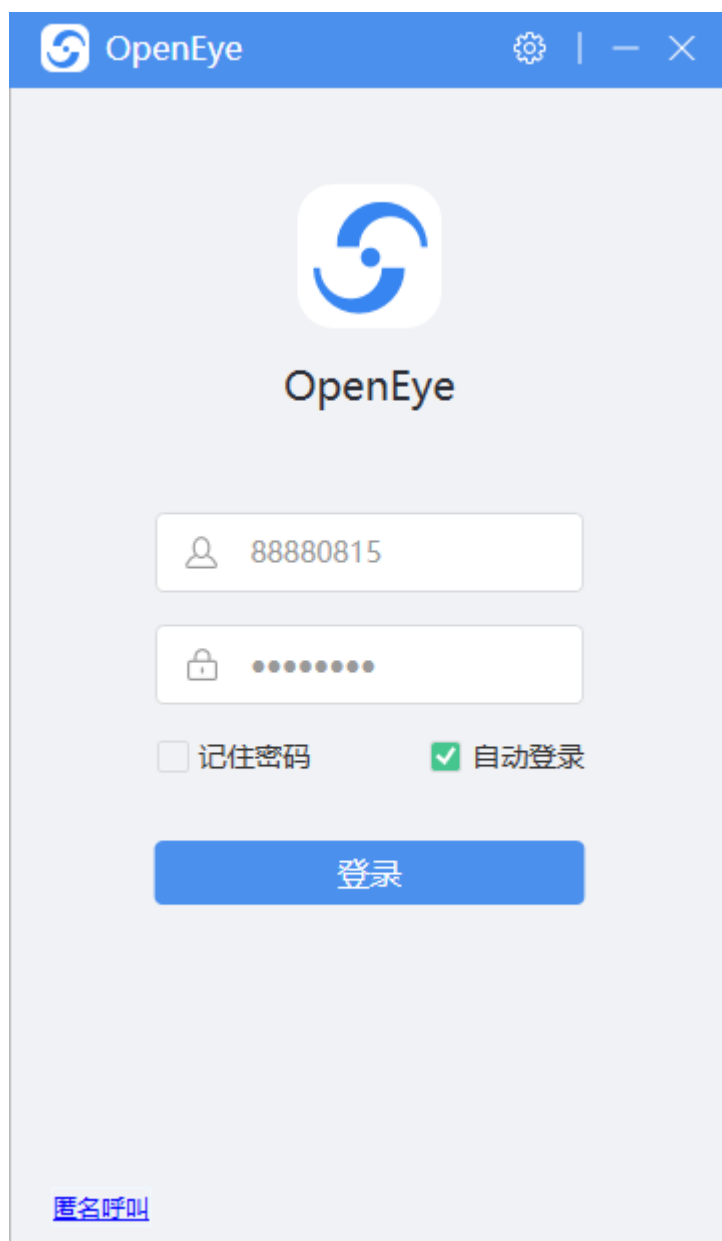
图 3-67 记住密码



3.13.5.3 自动登录

登录界面支持自动登录功能，登录成功后功能生效，下次启动OpenEye时直接使用上一次登录信息进入工作台。

图 3-68 自动登录



📖 说明

记住密码和自动登录功能可以同时选择，也可以只选择其中一项。

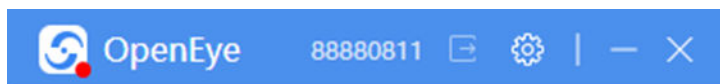
3.13.5.4 登录状态

📖 说明

登录成功后会在主界面logo上增加一个圆点，分别用绿、红、灰三种颜色表示三种登录状态状态。鼠标放到主界面logo上，会显示内有服务器ip:port 注册状态(不同颜色的圆点)的提示框，服务器的注册状态用绿、灰两种颜色表示。Pool组网显示所有设置的服务器注册状态，非Pool组网只会显示注册成功的那一个服务器状态。

登录成功后的logo(绿、红、灰3中颜色)

图 3-69 主界面 logo



登录状态

图 3-70 所有的服务器都注册登录成功

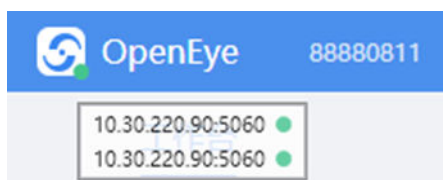


图 3-71 红色：有部分的服务器注册登录失败

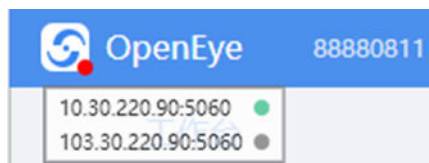
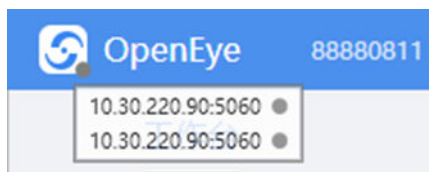


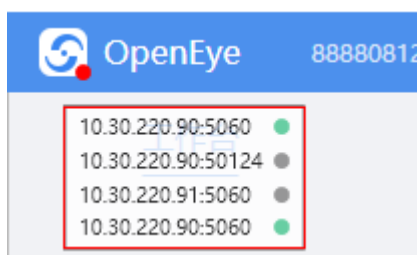
图 3-72 所有的服务器都离线



服务器状态信息提示框：

由ip:port 状态组成

图 3-73 绿色：成功注册，灰色：未成功注册



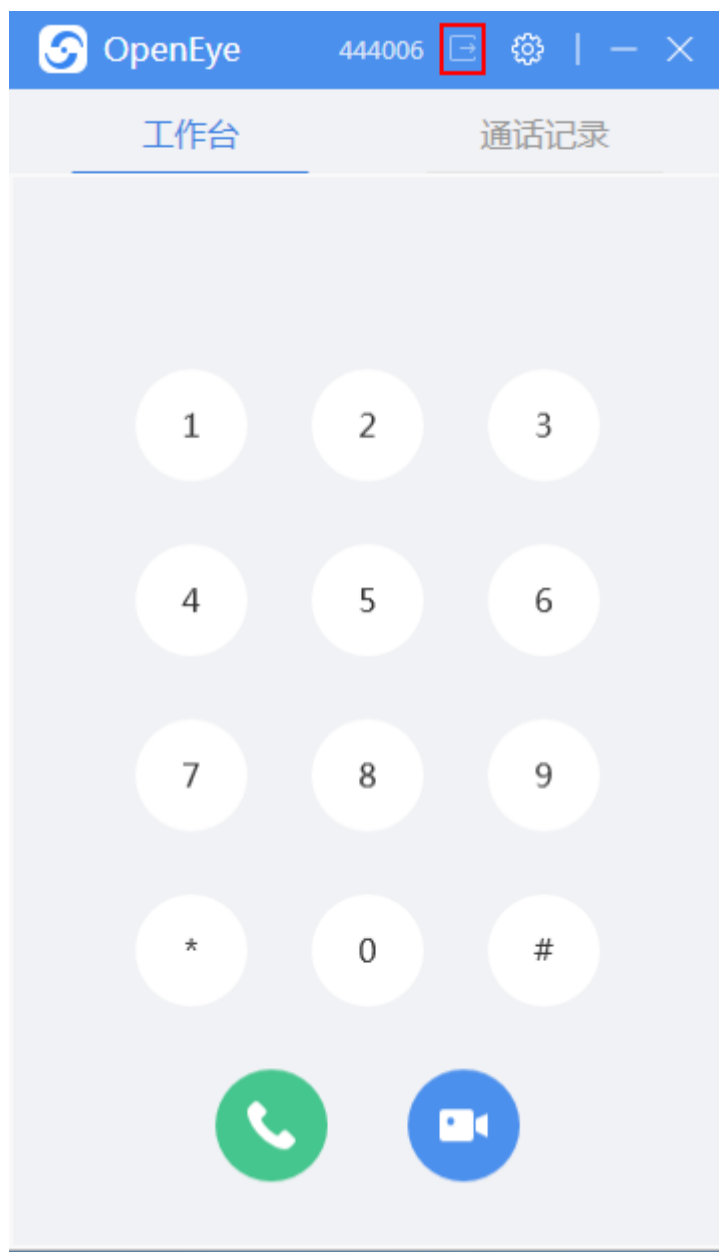
所有服务器离线，登录状态变灰，弹出离线提示框




3.13.5.5 登出

登录成功后，在工作台界面可单击，登出该账号，返回登录界面。

图 3-74 登出界面



3.13.6 系统设置介绍

OpenEye客户端支持自定义部分系统参数以满足客户个性化需求设置。可以通过单击 ，进入设置界面进行参数配置。

3.13.6.1 服务器设置

服务器设置支持pool组网与普通服务器设置两种模式。

图 3-75 设置界面



- 普通组网：单服务器配置，包含以下配置信息。
 - 服务器：下拉选择，最多可配置5个服务器信息。
 - 显示名：设置服务器名称。
 - 地址：服务器的ip地址。
 - 端口：服务器的端口
 - 备份地址：备份服务器的ip地址。
 - 备份端口：备份服务器的端口。
 - 注册心跳间隔：默认150，最小值为30，是登录过期时间的一半。
 - 传输模式：支持UDP模式和TLS模式。

TLS传输模式下可以选择是否启用国密及媒体加密，

传输模式

UDP TLS

启用国密

关

启用媒体加密

关

使用TLS传输模式需要在配置证书及密钥（程序安装目录config.xml）。

```
<!--非国密参数-->  
<setting key="tlsParam" caCertPath="" clientCertPath="" clientKeyPath="" clientPrivKeyPwd="" />  
<!--国密参数-->  
<setting key="smTlsParam" smSignCertPath="" smSignKeyCertPath="" smSignKeyFilePwd="" smEncCertPath="" smEncKeyCertPath="" smEncKeyFilePwd="" smSmCaDirPath="" />
```

- pool组网：支持一个账号同时登陆多台服务器，目前最多可支持同时登陆4台服务器。该条件下登陆账号可以接听到pool组网下任何服务器的账号来电，拨打电话时以pool组网下所填写的第一个服务器为主服务器，即拨打电话时只能拨给pool组网下所填写的第一台服务器上的账号。

图 3-76 pool 组网配置

设置

服务器设置 Pool组网

常规设置

媒体设置

关于

地址一 127 . 0 . 0 . 1	端口一 5060
地址二 127 . 0 . 0 . 1	端口二 5060
地址三 . . .	端口三
地址四 . . .	端口四

注册心跳间隔 秒

传输模式

UDP TLS

取消 确定

说明

- 设置心跳间隔能够生效的最小值由连接的服务器配置的最小登录过期时间决定。
- 在通话过程中，不能进行服务器设置操作。如需设置服务器信息，退出登录后进行设置。

3.13.6.2 常规设置

OpenEye常规设置包括语言设置，接听方式设置，截图快捷键设置，截图保存路径设置，截图保存格式设置功能。

图 3-77 常规设置 1 (管理员)



图 3-78 常规设置 2



图 3-79 常规设置 3



图 3-80 常规设置 4



- 开机自启动
OpenEye是否随windows操作系统启动。默认为关闭状态。

📖 说明

如果国产化版本需要开机自启动功能，请通过系统设置开启OpenEye开机自启动功能。

- 语言设置
支持简体中文和英语，重启后生效。默认语言为简体中文。
- 接听方式
 - 开启接听方式修改鉴权：
管理员打开OpenEye客户端时，显示“管理员鉴权”开关并支持修改“接听方式”配置。具体可参考图3-77。
普通操作员打开OpenEye客户端时不支持修改接听方式。



- 关闭接听方式修改鉴权：
管理员和普通操作员同时支持修改“接听方式”配置，无“管理员鉴权”开关。



- a. 振铃N秒后自动挂断
当有外界来话时，系统在用户设定的等待时间后自动挂断来话。N为用户设定等待的时间值，默认值为120秒，建议N值为1-120秒。

b. 振铃N秒后自动接听

当外界有来话时，系统在用户设定的等待时间后自动接听来话。N为用户设定等待的时间值，默认值为3秒，建议N值为1-120秒。

 说明

设置为0时自动接听，无界面提示。

c. 免打扰

当有联系人或陌生来话时，系统不再通知到您，会自动拒绝。

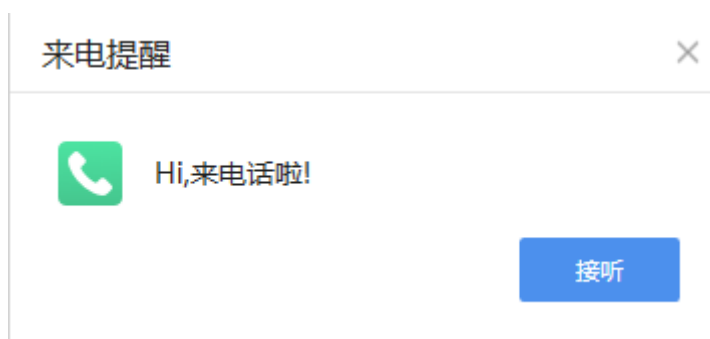
• 显示来电提醒拒绝按钮

默认开启，关闭后隐藏右下角来电提醒窗的拒绝按钮。

图 3-81 来电提醒-显示拒绝按钮



图 3-82 来电提醒-隐藏拒绝按钮



 说明

国产化版本暂不支持当前功能设置。

• 主窗口置顶显示

开启后主窗口可置于最顶端显示，不被其他任何窗口遮挡。默认关闭。

• 允许空密码登录

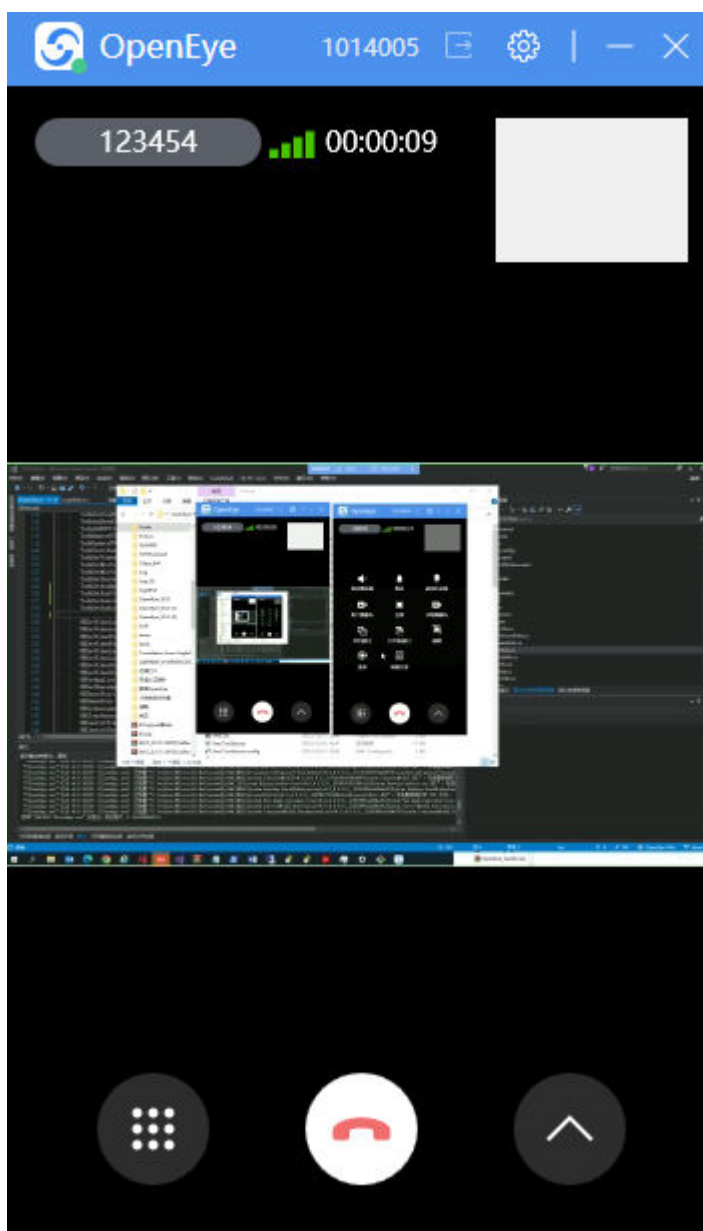
关闭状态下密码输入栏为空时，拒绝登录操作，不向服务端发送登录请求。开启后不检查密码栏是否为空，向服务端发送登录请求由服务端校验密码。默认关闭。

📖 说明

- 允许密码为空默认为关，若开启表示使用空密码存在安全风险，请谨慎使用。
- 国产化版本暂不支持当前功能设置。
- 自动音视频切换
音频通话方式被座席侧更改，OpenEye不进行弹窗确认，自动切换。默认为关闭状态。
- 会场共享
支持UAP自研视频会场桌面共享功能。默认不勾选，登录之后不能修改选项。

📖 说明


勾选之后，如果UAP有自研会场功能，用户拨打接入号接入座席，座席进行桌面共享，画面显示在客户视频通话界面



如果UAP没有自研会场功能，客户不会收到桌面共享，且不影响正常的通话。

- 最小化到系统托盘

 说明

选项默认关闭。开启后点击主窗体最小化按钮，主窗体程序最小化同时不显示任务栏图标。

关闭主窗口后，如果设置为选择最小化程序，点击关闭按钮也是同样的效果。

关闭主窗口后

- 关闭程序
- 最小化程序
- 下次不再提示

- 关闭主窗口后

主窗口关闭时程序状态支持以下状态：

- 关闭程序
- 最小化程序
- 下次不再提示

- 日志设置

- 日志收集路径：日志文件收集路径为用户文档目录。
- 日志收集：单击后自动收集OpenEye日志，保存至“日志收集路径”。

- 是否自动清除

日志文件收集支持每24小时或OpenEye启动时清除过期的日志。默认开启，清除15天之前的日志。

- 截图快捷键

支持自定义设置。默认快捷键为LeftCtrl+Q。

- 恢复默认：截图快捷键恢复到默认值。

- 截图保存路径

保存路径支持自定义。可单击“更改”配置保存路径，也可单击“打开”直接打开文件保存地址。

- 截图保存格式

OpenEye截图支持jpg格式和png格式。默认保存格式为jpg格式。

- 呼叫时禁用本端摄像头

视频呼叫时支持图片代替实际场景。默认关闭状态，即不禁用本端摄像头。

- 禁用摄像头时显示的图片路径

禁用摄像头关闭时，默认不使用本功能。禁用摄像头开启时默认使用本功能下配置的图片，图片地址可单击“设置”进行更新。

 说明

1. 切换显示语言后必须进行重启才能生效。强烈建议不要在业务处理过程中切换语言。
2. 快捷键设置时，可能会与操作系统或者其他软件设置的快捷键冲突，这时就会导致设置快捷键设置失败，需要用户重新设置，之到设置成功为止。

3.13.6.3 媒体设置

媒体设置支持配置音频设备，视频设备、视频画质，视频分辨率以及虚拟摄像头功能。

说明

国产化版本客户端暂不支持以下功能设置：

- 启用虚拟摄像头
- 替换背景
- 美颜

图 3-83 媒体设置 1

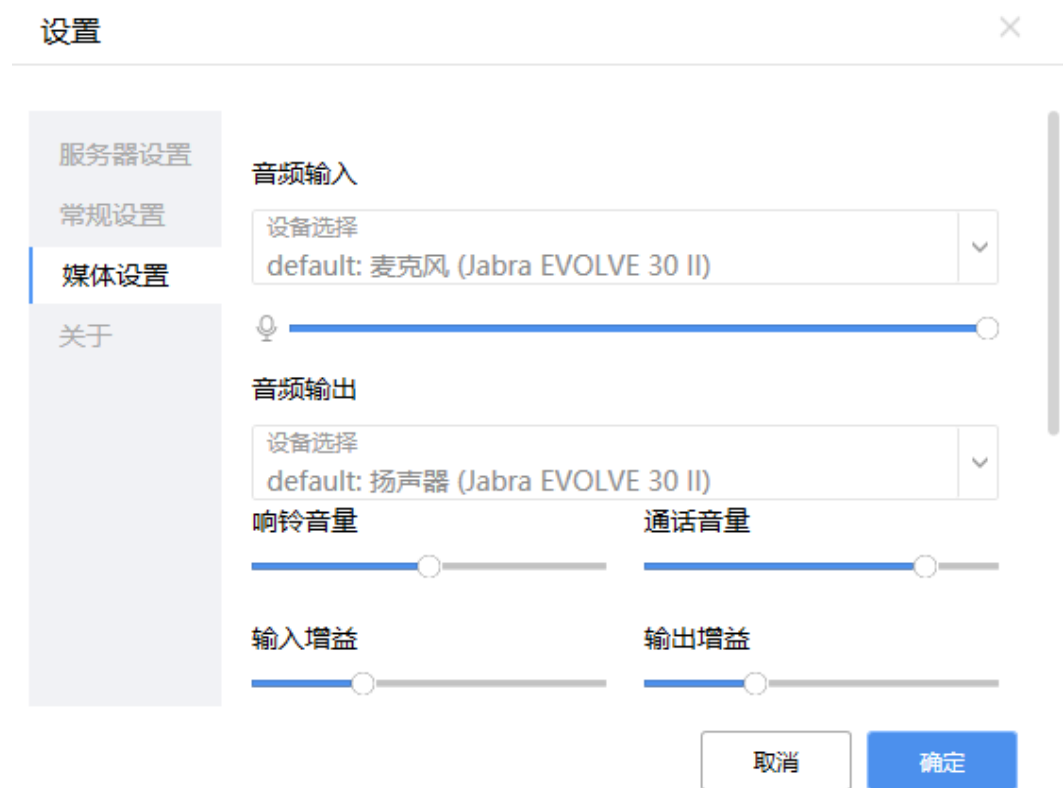


图 3-84 媒体设置 2



图 3-85 媒体设置 3



- 音频输入
支持多种麦克风设备选择。

说明

设置音频输入的音量大小后，如果采集到的Mic音量过大，会自动减少Mic音量到合适的大小。

- 音频输出
支持多种扬声器设备选择。
- 响铃音量、通话音量

说明

分开设置响铃音量，呼叫接通的通话音量。

来电或拨出电话响铃时，扬声器音量为设置的响铃音量，如果通话未接通响铃结束后扬声器音量恢复为通话音量。

- 输入增益、输出增益
增加输入、输出音频的分贝值
- 视频设备

支持多种视频设备选择。单击  可预览视频设备画质情况。

- 视频策略
支持“画质优先”和“流畅优先”两种策略。

视频通讯时，启用“画质优先”后，系统将首先保障画面的清晰度。启用“流畅优先”后，系统将首先保障画面的流畅度。

- 分辨率
客户可以根据所在网络的状况选择合适的分辨率。支持1080P、720P和360P，默认使用1080P。
- 启用虚拟摄像头
开启后支持SFU模式下进行屏幕共享（主流传输）、视频背景替换及美颜功能。

📖 说明

CPU少于4核或者多实例启动时，功能不可见。

需要显卡驱动支持OpenGL 4.5。

- 屏幕共享
 - MCU模式：通过辅流传输共享数据。
 - SFU模式：通过主流传输共享数据。
- 替换背景
开启后，视频通话时本端视频人像背景将替换为设置的图片。
- 美颜
支持美白和磨皮处理，美颜程度根据需要可自行调整。

3.13.6.4 关于

可查询OpenEye的版本信息，包括版本归属以及法律责任等信息。

图 3-86 关于



3.13.7 软件功能介绍

OpenEye支持语音通信功能，视频通信功能，通话记录功能。

- 语音通讯可提供发起呼叫、接听来电、挂断来电、音量调节和呼叫保持功能。
- 视频通信让客户和座席之间的通讯更具娱乐性。
- 通话记录保存了详细电话呼叫信息，通话记录界面可进行其他相关操作，如发起呼叫等。

3.13.7.1 语音通信功能

OpenEye支持语音呼叫，包括发起呼叫、接听来电、拒绝来电、通话挂断和音量调节功能。

3.13.7.1.1 发起呼叫

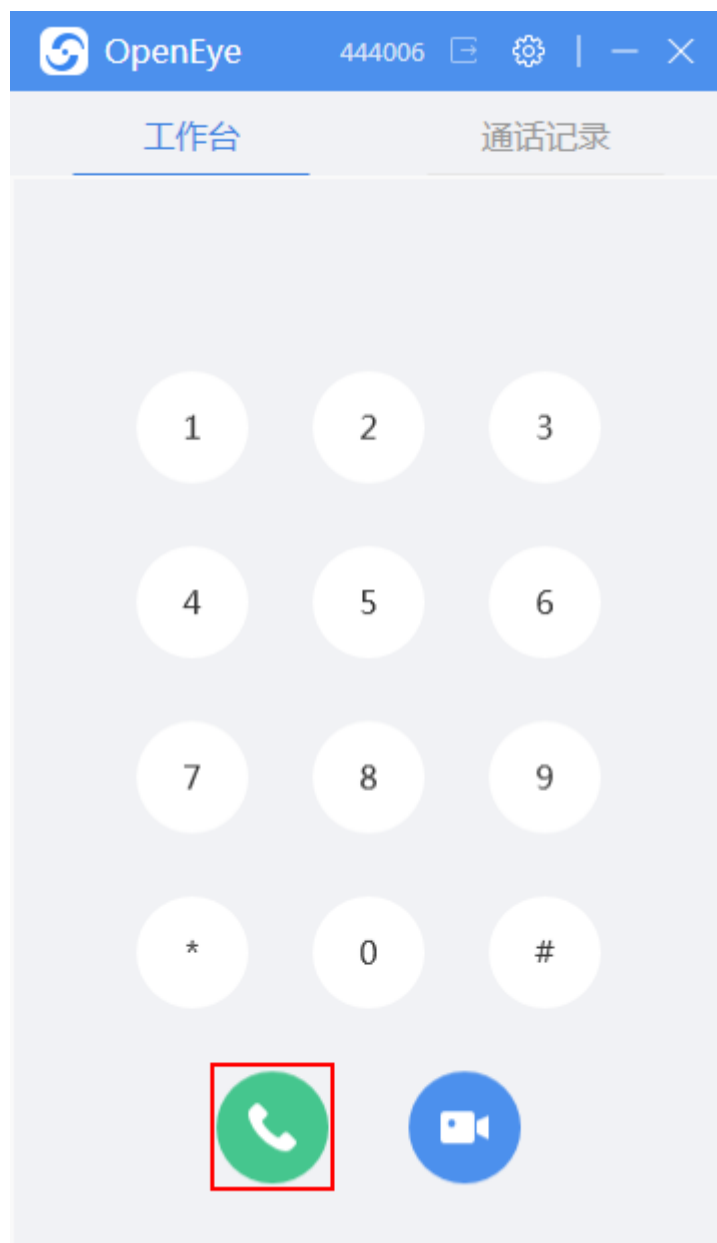
语音呼叫支持拨号呼叫和通话记录呼叫，其中通话记录发起呼叫参考[3.13.7.3.3 发起呼叫](#)。

操作步骤

步骤1 运行OpenEye客户端，输入账号和密码，登录OpenEye工作台。

步骤2 选择“工作台”界面，根据需求输入被叫号码。

图 3-87 OpenEye 工作台



步骤3 单击 ，进行语音拨号呼叫。

步骤4 待客户接听后，可以正常进行语音通话。

---结束

说明

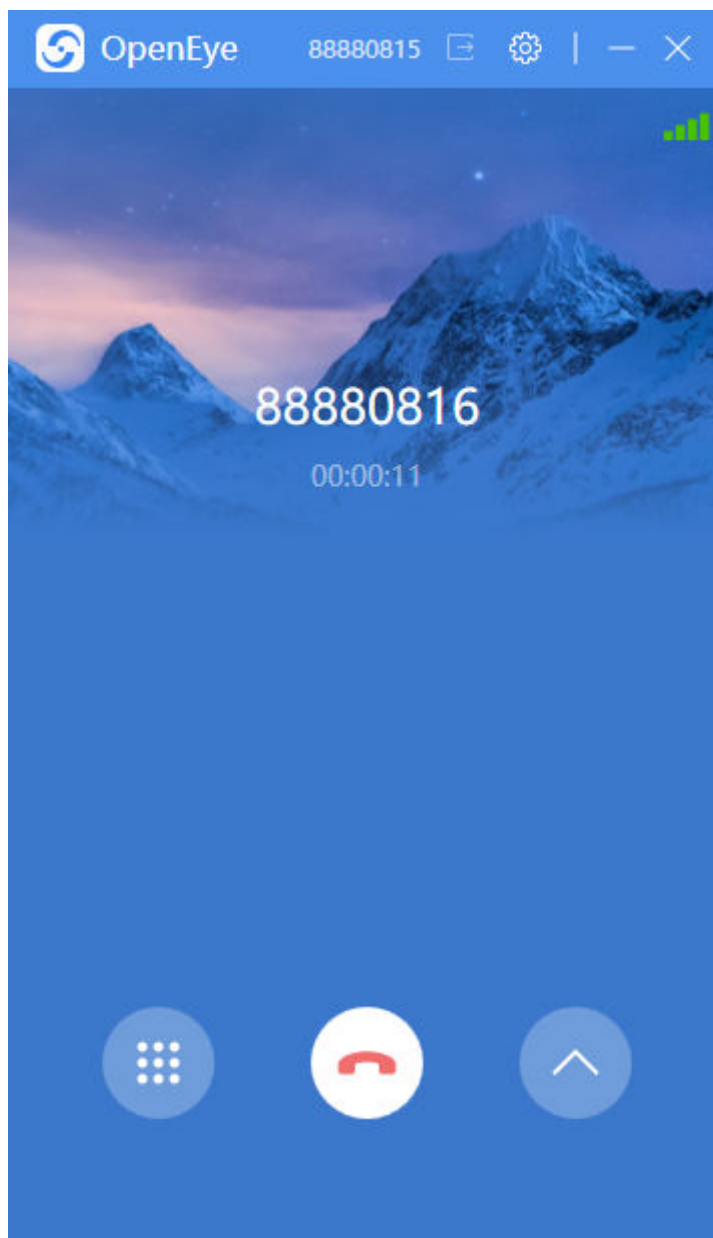
输入被叫号码时，每单击  一次，可删除一个字符。也可以在键盘上按下Delete键或者Backspace键，撤回一个或多个字符。

3.13.7.1.2 接听来电

支持接听来电，来电显示包括：主界面来电和来电提醒。两种方式均可选择接听进行语音通话。

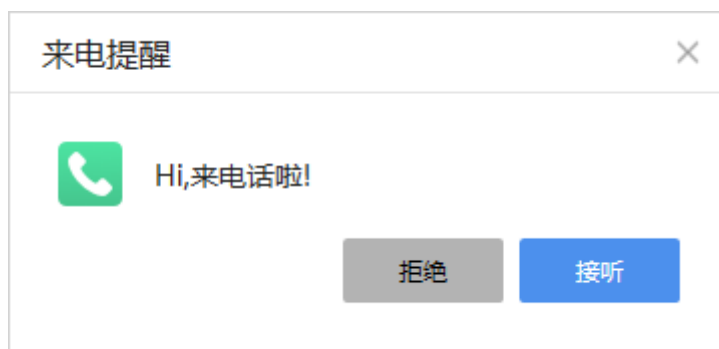
- 主界面来电显示：单击 ，可接听来电进行通话。

图 3-88 通话界面



- 来电提醒：单击 ，可接听来电进行通话。

图 3-89 来电提醒



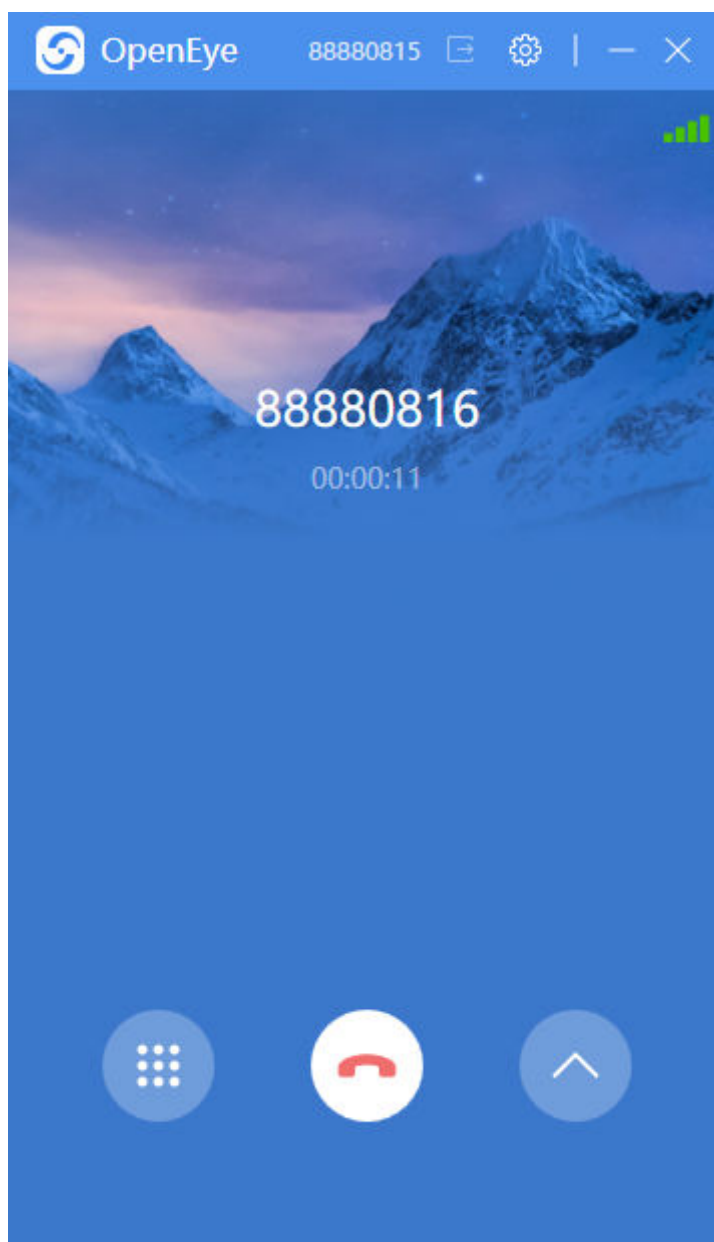
3.13.7.1.3 拒绝来电

支持拒接来电，来电显示包括：主界面来电和来电提醒。两种方式均可拒绝来电通话。



- 主界面来电显示：单击 ，可拒绝接听来电。

图 3-90 通话界面



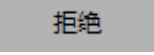
- 来电提醒：单击 ，可拒绝接听来电。

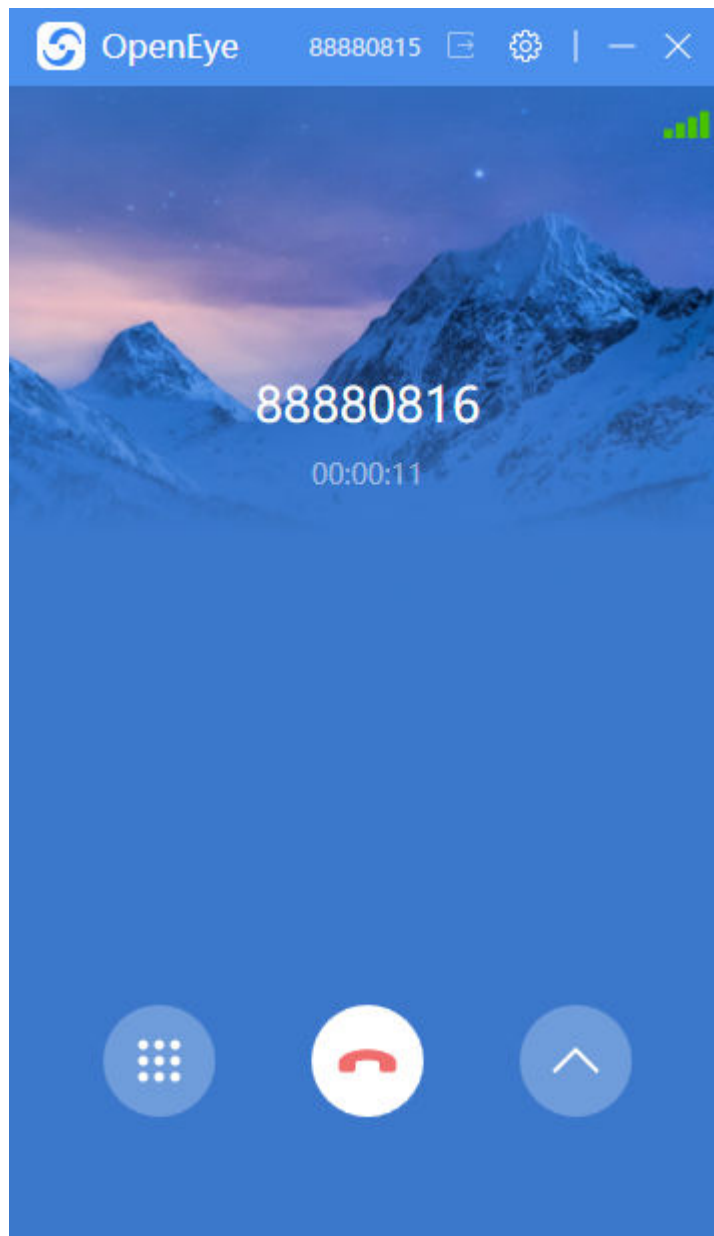
图 3-91 来电提醒



3.13.7.1.4 通话挂断

语音通话状态下，单击 ，可以主动挂断语音通话。

图 3-92 语音通话界面



3.13.7.1.5 音量调节

来电接听后，可根据需求自行调节麦克风和扬声器的音量，保证通话顺畅。

操作步骤

步骤1 语音通话时，单击 ，进入功能区配置音量调节功能。


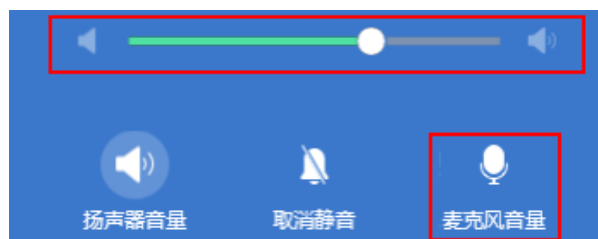
步骤2 单击  **麦克风音量**，可通过调节条中圆点位置，调节麦克风的音量。

图 3-93 麦克风调节




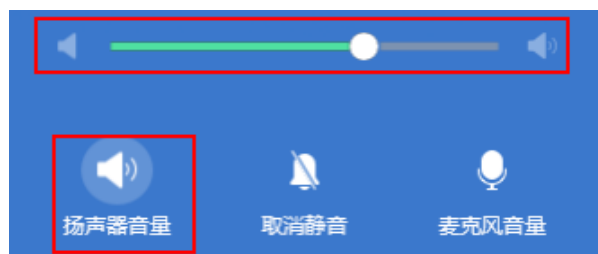

步骤3 单击  **扬声器音量**，可通过调节条中圆点位置，调节扬声器的音量。

图 3-94 扬声器调节



步骤4 (可选) 单击  **静音**，将麦克风设置为静音模式，对方就无法听见声音。单击

 **取消静音**，可取消本端麦克风静音模式，进行正常通话。

----结束

3.13.7.1.6 匿名呼叫

通过匿名呼叫可以隐藏本端号码。

📖 说明

- 通过程序安装目录下配置文件userconfig.xml中/configuration/settings/anonymousSetting/setting节点isvalid属性的值为true可以打开匿名呼叫功能。

操作步骤

步骤1 进入OpenEye客户端启动界面，左下方单击“匿名呼叫”。

图 3-95 匿名呼叫



步骤2 打开匿名呼叫配置面板，配置SBC的IP和端口，账号为UAP上配置的匿名卡标记字符串。

图 3-96 匿名呼叫配置



匿名呼叫配置界面截图。窗口标题为“匿名呼叫”，包含以下输入框：

- 地址：10 . 137 . 2 . 70
- 端口：5060
- 账号：88880811

底部有一个蓝色的“登录”按钮。

步骤3 单击“登录”，进入工作台界面进行呼叫操作。

----结束

3.13.7.2 视频通信功能

OpenEye支持视频通讯功能，包括通讯功能、视频功能、设置视频窗口、截图、屏幕共享、标注和虚拟摄像头功能。

3.13.7.2.1 发起呼叫

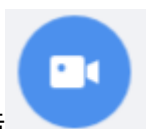
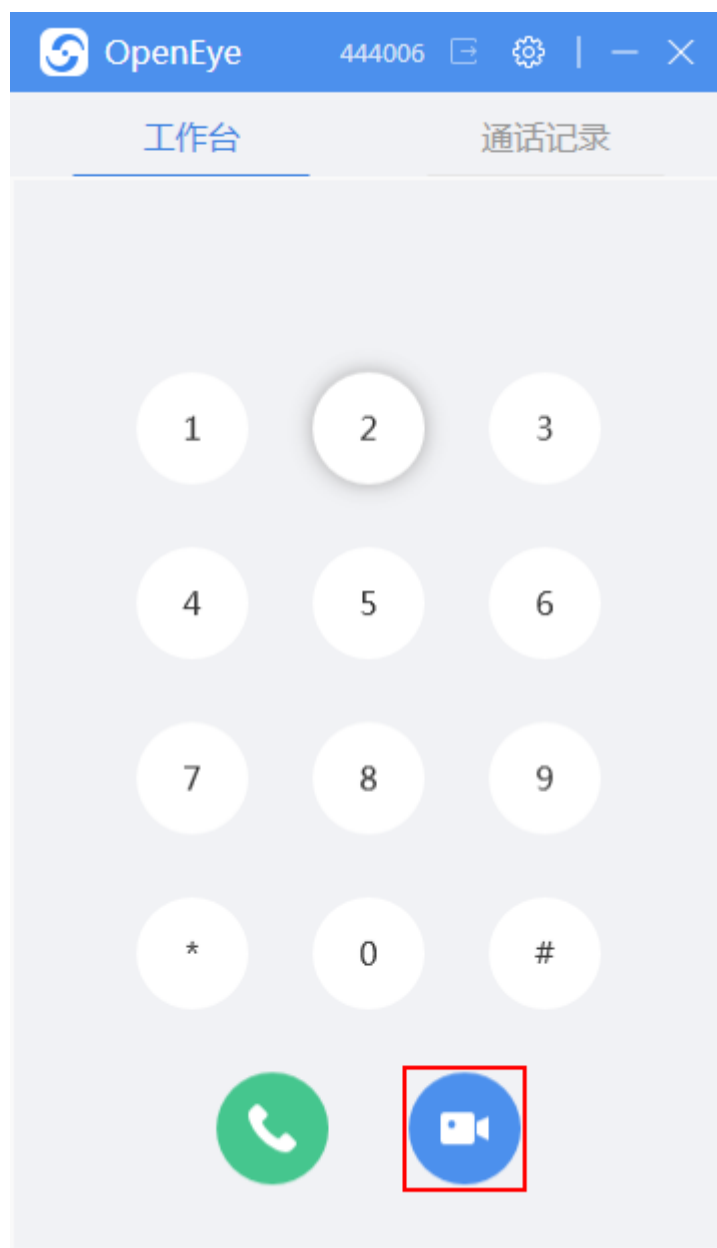
视频呼叫支持拨号呼叫和通话记录呼叫，其中通话记录发起呼叫参考[3.13.7.3.3 发起呼叫](#)。

操作步骤

步骤1 运行OpenEye客户端，输入账号和密码，登录OpenEye工作台。

步骤2 选择工作台界面，根据需求输入被叫号码。

图 3-97 OpenEye 工作台




步骤3 单击 ，进行视频呼叫。

步骤4 待客户接听后，可以正常进行视频通话。

----结束

 **说明**

输入被叫号码时，每单击  一次，可删除一个字符。也可以在键盘上按下Delete键或者Backspace键，撤回一个或多个字符。

3.13.7.2.2 接听来电

支持接听来电，来电显示包括：主界面来电和来电提醒。两种方式均可选择接听进行视频通话。



- 主界面来电显示：单击 ，可接听来电进行通话。
- 来电提醒：单击 ，可接听来电进行通话。

3.13.7.2.3 拒绝来电

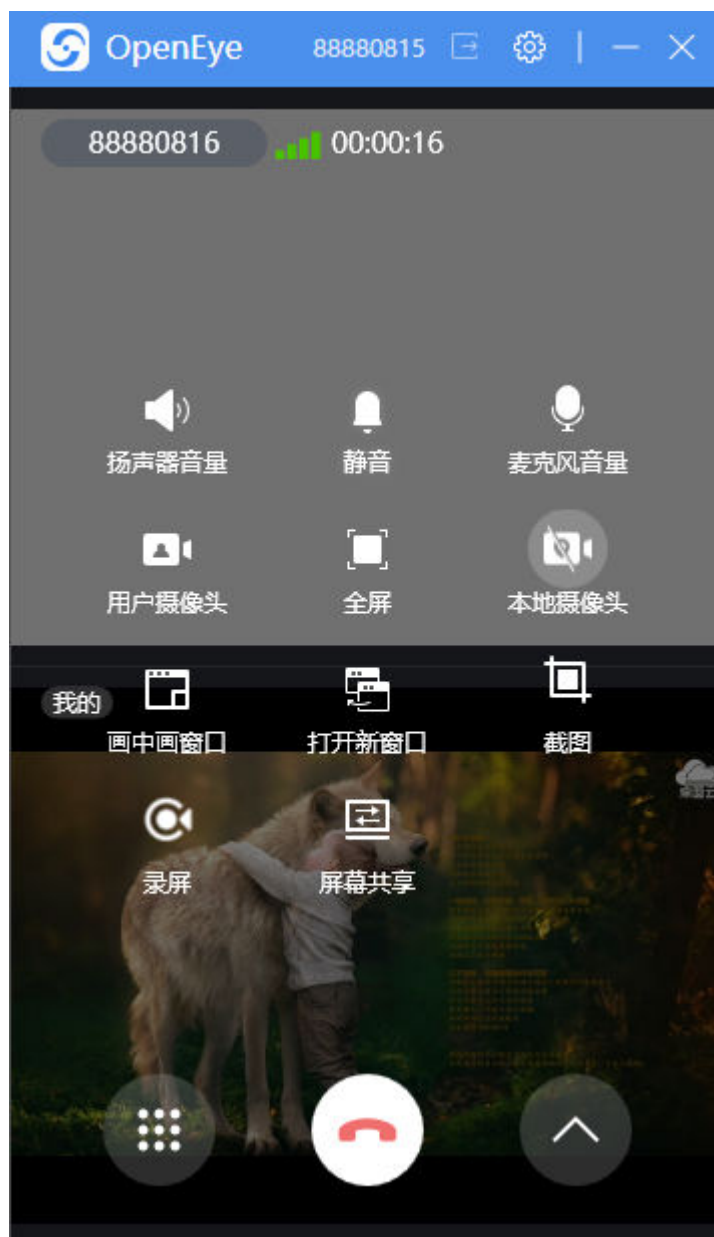
视频通话支持拒绝来电，可参考[3.13.7.1.3 拒绝来电](#)。

3.13.7.2.4 通话挂断



视频通话状态下，单击 ，可以主动挂断视频通话。

图 3-98 视频通话界面



3.13.7.2.5 音量调节

视频的音量调节与语音音量调节完全一致，请参考[语音音量调节](#)。

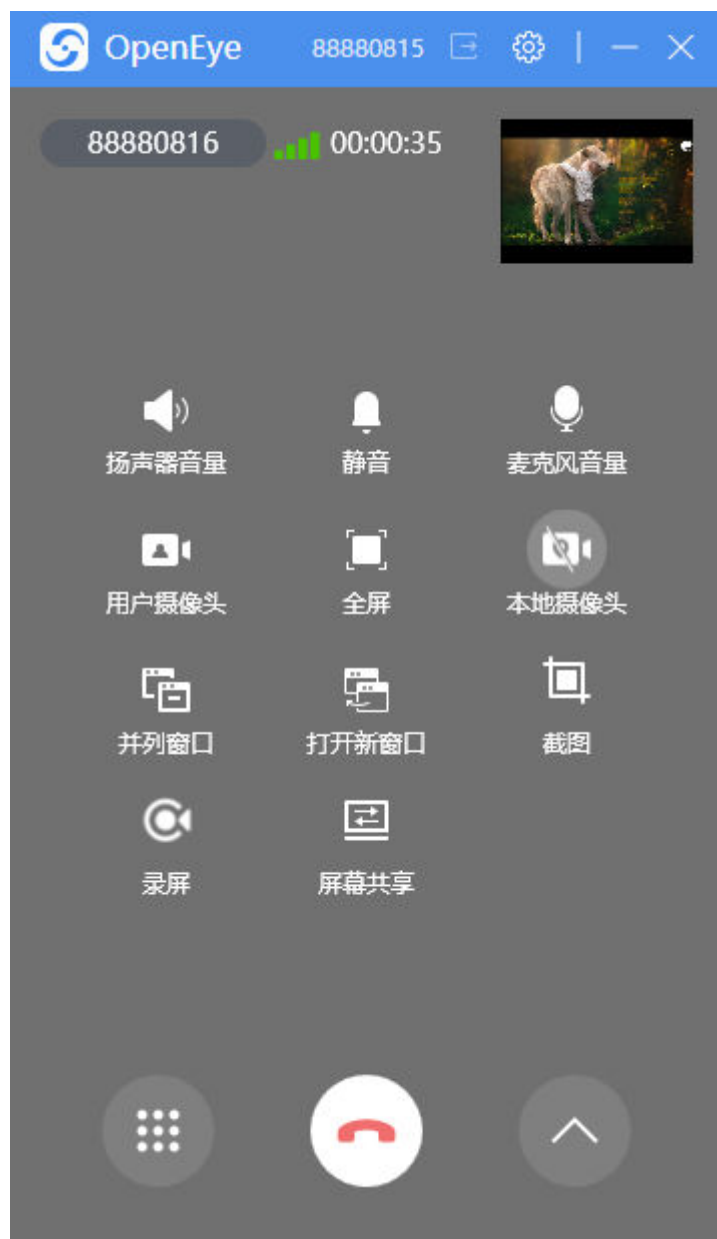
3.13.7.2.6 开启/关闭摄像头

视频通话中支持配置本地摄像头和对端摄像头。

操作步骤

步骤1 视频通话时，单击，进入功能区配置摄像头功能。


图 3-99 视频通话功能区



步骤2 设置对端摄像头。

- 单击  用户摄像头，可以关闭对端摄像头。
- 单击  用户摄像头，可以打开对端摄像头。

步骤3 设置本地摄像头。

- 单击 ，关闭本地摄像头，对端界面显示的用户摄像头为预设图片。


- 单击 ，打开本地摄像头。

----结束

3.13.7.2.7 窗口模式切换

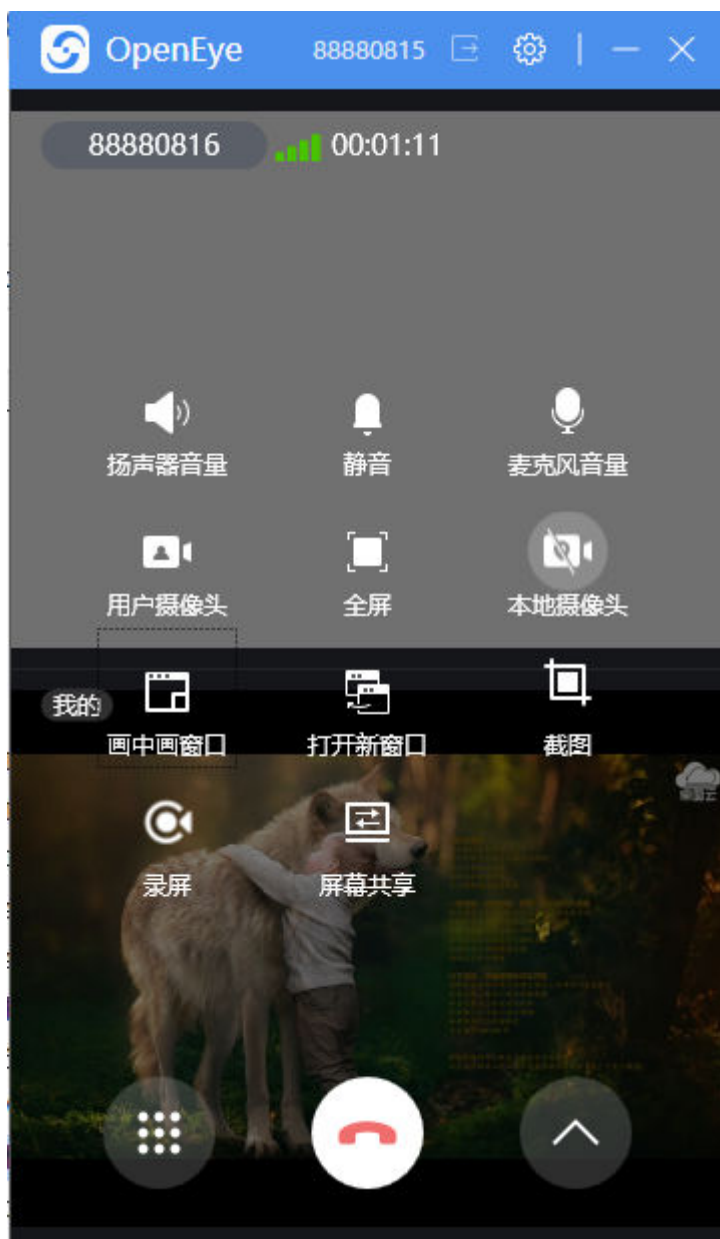
视频通话窗口支持画中画模式和并列模式，默认为画中画模式。

操作步骤

步骤1 视频通话开始后，单击 ，进入功能区切换窗口模式。

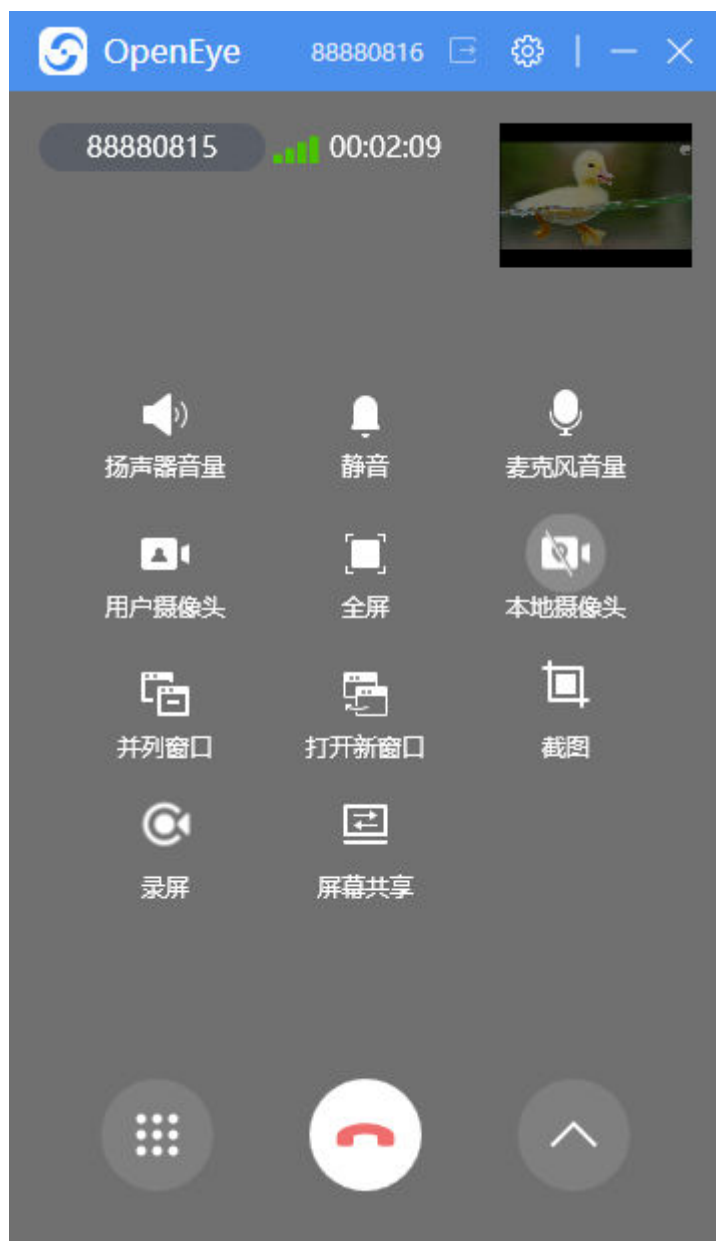
步骤2 画中画窗口模式下，单击 ，切换为并列窗口模式。

图 3-100 并列窗口



步骤3 并列窗帘模式下，单击 ，切换为画中画窗口模式。

图 3-101 画中画窗口



---结束

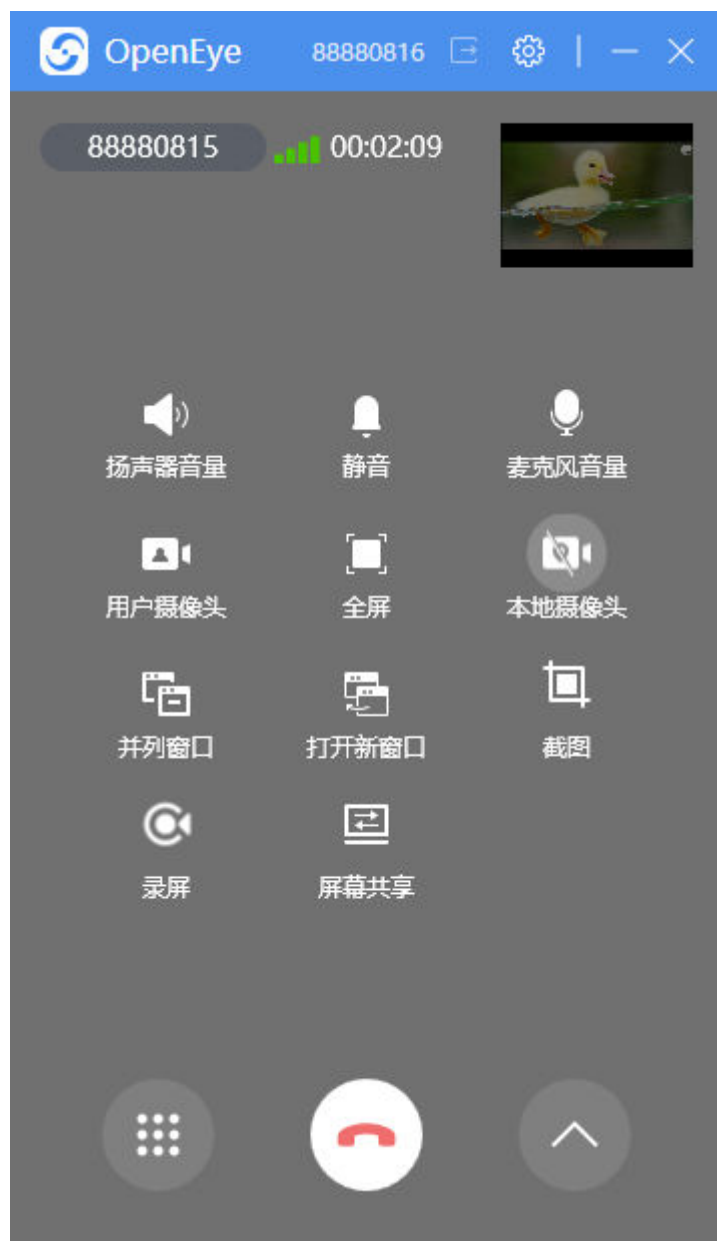
3.13.7.2.8 窗口大小切换

视频通话支持大小窗口切换，优化视频展示界面。

操作步骤

步骤1 视频通话时，单击 ，进入功能区切换视频窗口。

图 3-102 功能区




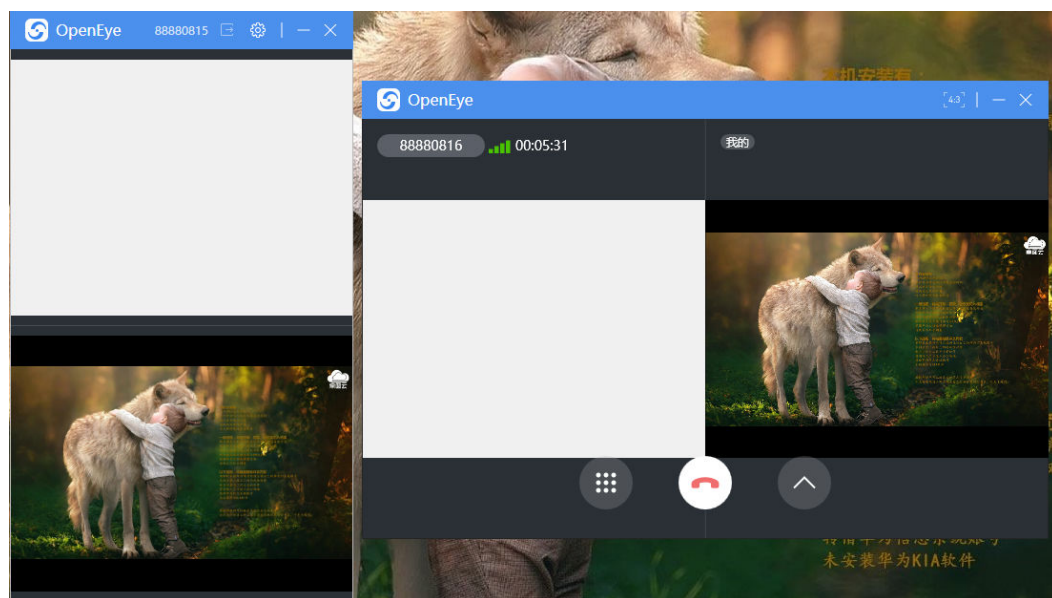
步骤2 单击 ，视频界面切换为新窗口展示。

图 3-103 打开新窗口



说明

窗口切换后，OpenEye主界面同步展示视频界面，但是功能区转移至新窗口。


步骤3 视频展示范围支持修改，包括16:9和4:3两种比例。单击  可修改。

图 3-104 16:9 视频范围

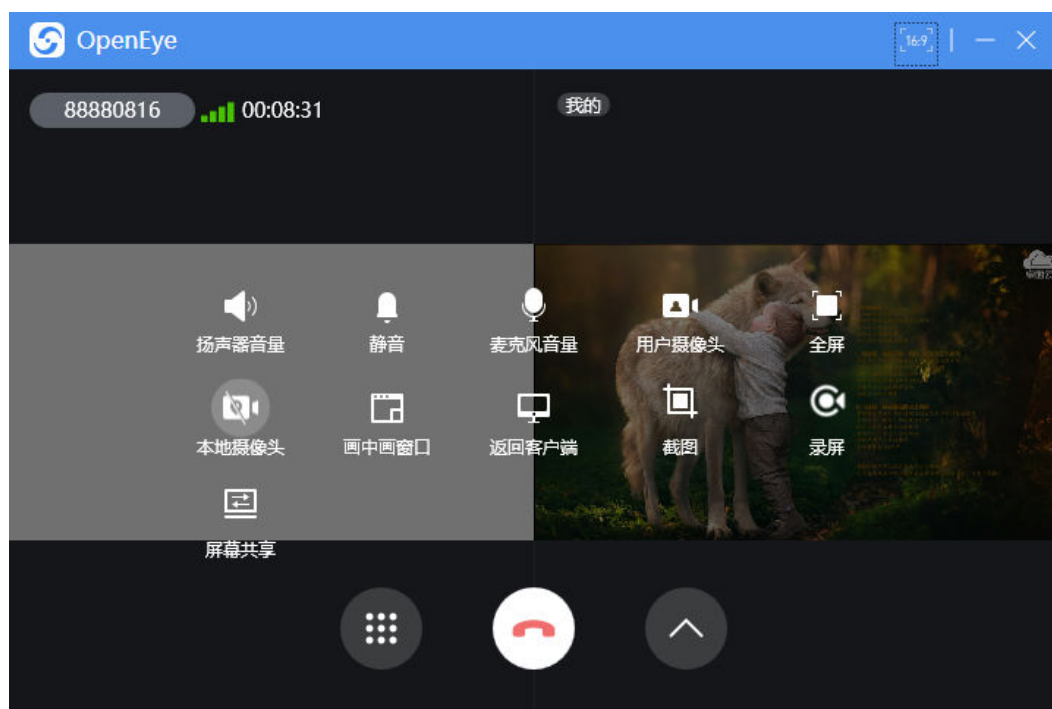
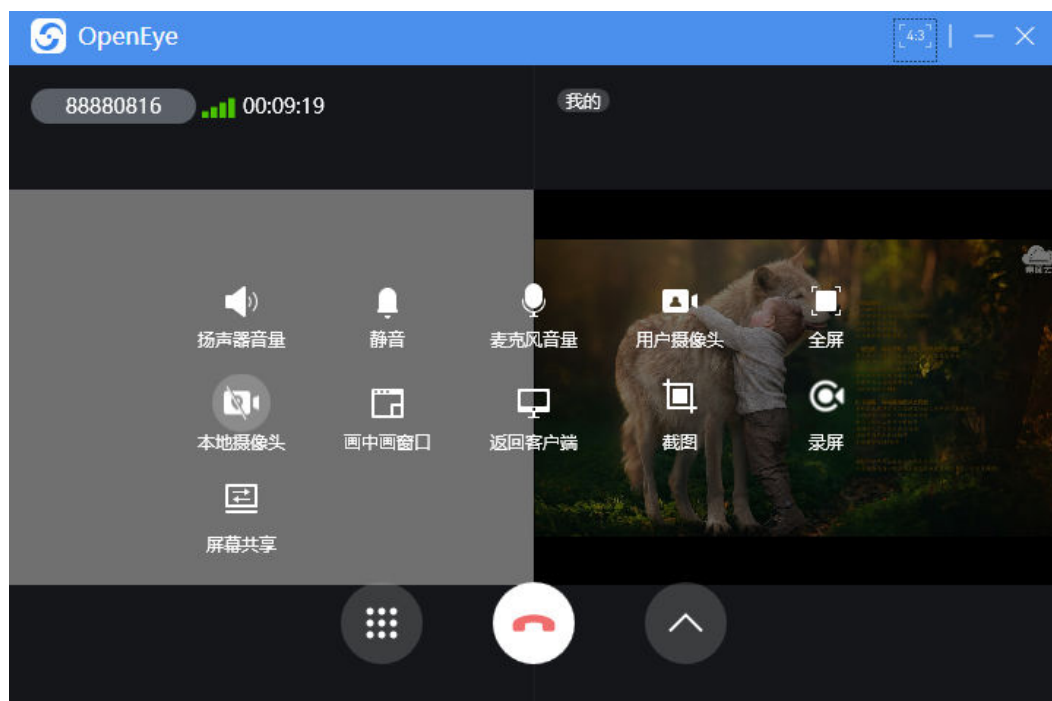


图 3-105 4:3 视频范围



步骤4 进入功能区，单击 **返回客户端**，进入初始视频界面。

----结束

📖 说明

右上角点击关闭按钮，结束全屏展示的同时会结束当前视频通话，返回主界面工作台。请谨慎操作。

3.13.7.2.9 全屏

视频通话支持全屏展示，全屏时保留OpenEye菜单栏。可以根据需求展示界面情况。

操作步骤

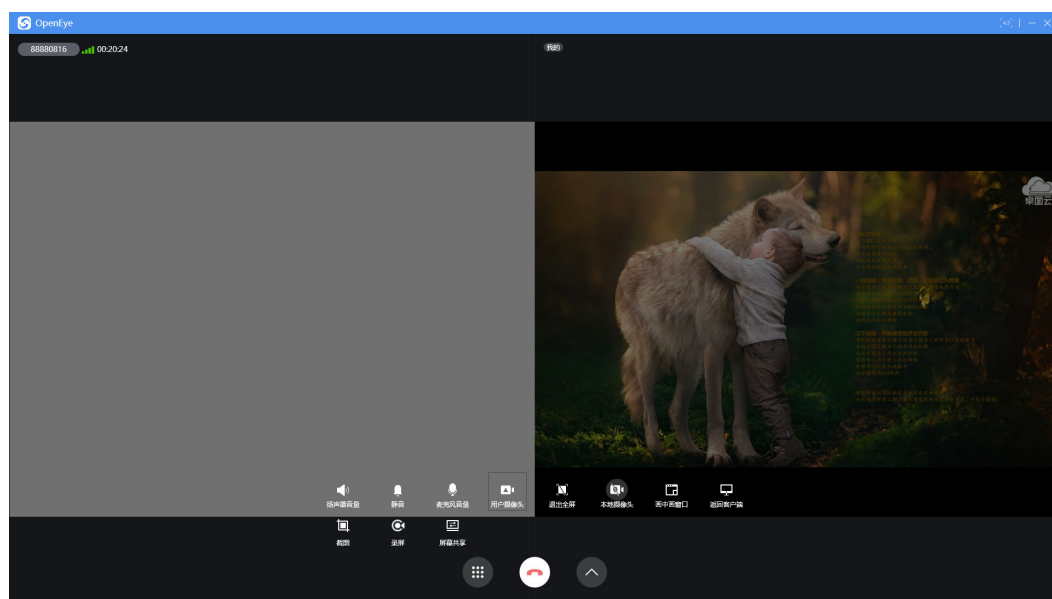


步骤1 视频通话时，单击 **↑**，进入功能区选择全屏功能。



步骤2 单击 **全屏+**，进入全屏界面展示。

图 3-106 全屏



步骤3 全屏模式下支持以下方式结束全屏。

- 返回OpenEye主界面：



进入功能区，单击**返回客户端**，进入OpenEye主界面继续视频通话。

- 返回新窗口：



进入功能区，单击**退出全屏**，进入新窗口继续视频，新窗口参考[3.13.7.2.8 窗口大小切换](#)。

- 结束通话：

---结束

📖 说明

右上角点击关闭按钮，结束全屏展示的同时会结束当前视频通话，返回主界面工作台。请谨慎操作。

3.13.7.2.10 截图

视频通话支持按钮截图和快捷键截图两种方式，操作后图片自动保存至设置地址下。

操作步骤



步骤1 视频通话时，单击**截图**，进入功能区选择截图功能。

步骤2 单击 ，截取OpenEye当前窗口。

图 3-107 截图



步骤3 (可选)也可以选择快捷键一键截图。

----结束

说明

截图存放地址参考[截图保存路径](#)设置。

截图图片格式参考[截图保存格式](#)设置。

截图快捷键参考[截图快捷键](#)设置。

3.13.7.2.11 录屏

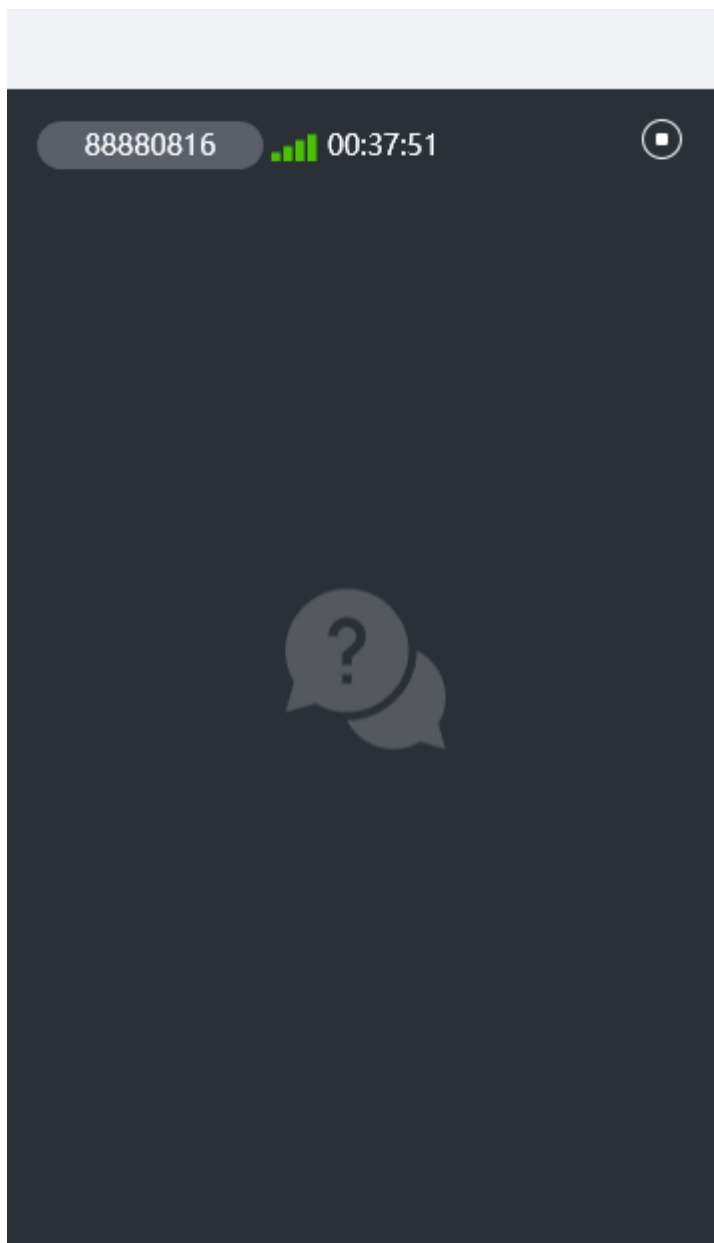
视频通话支持同步录屏功能，录屏时只展示对端视频窗口范围。

操作步骤

步骤1 视频通话时，单击 ，进入功能区选择录屏功能。

步骤2 单击 ，当前视频窗口开始录屏。

图 3-108 录屏



步骤3 单击 ，可结束录屏。

---结束

3.13.7.2.12 屏幕共享

屏幕共享包括：桌面、指定区域、指定程序，可根据需求展示共享范围。

操作步骤

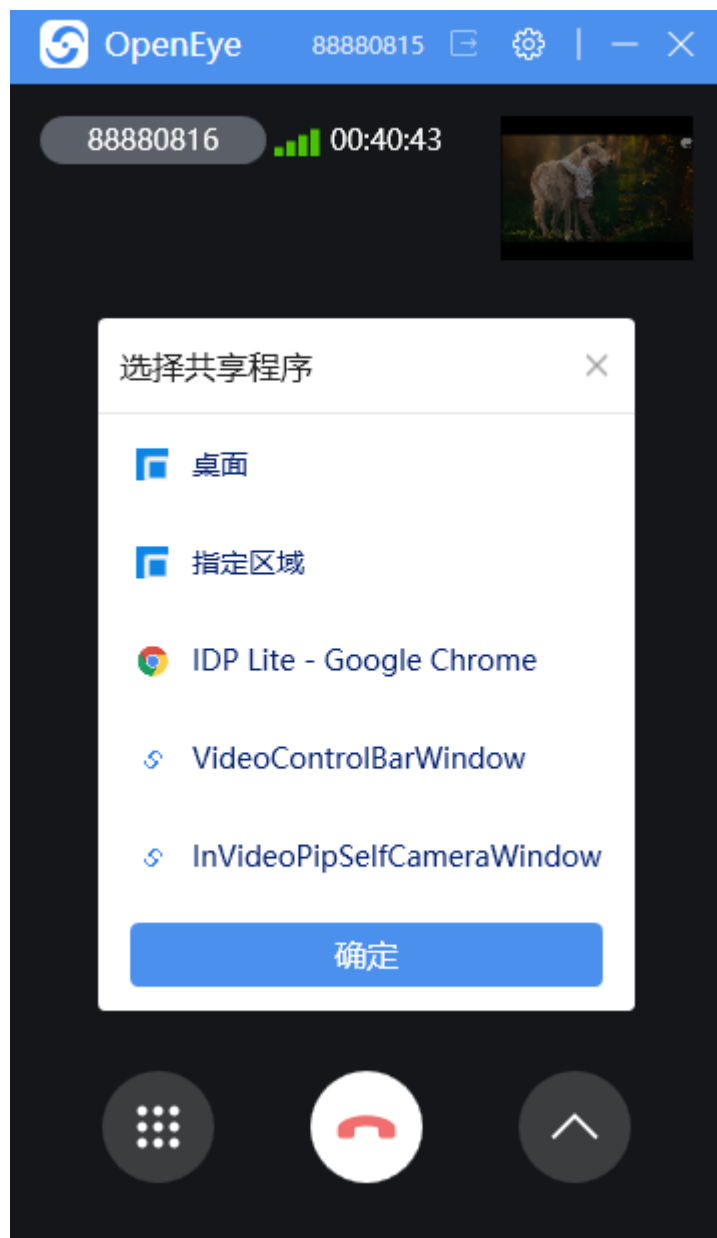
步骤1 视频通话时，单击 ，进入功能区选择屏幕共享。

图 3-109 屏幕共享



步骤2 单击  屏幕共享，选择共享程序。

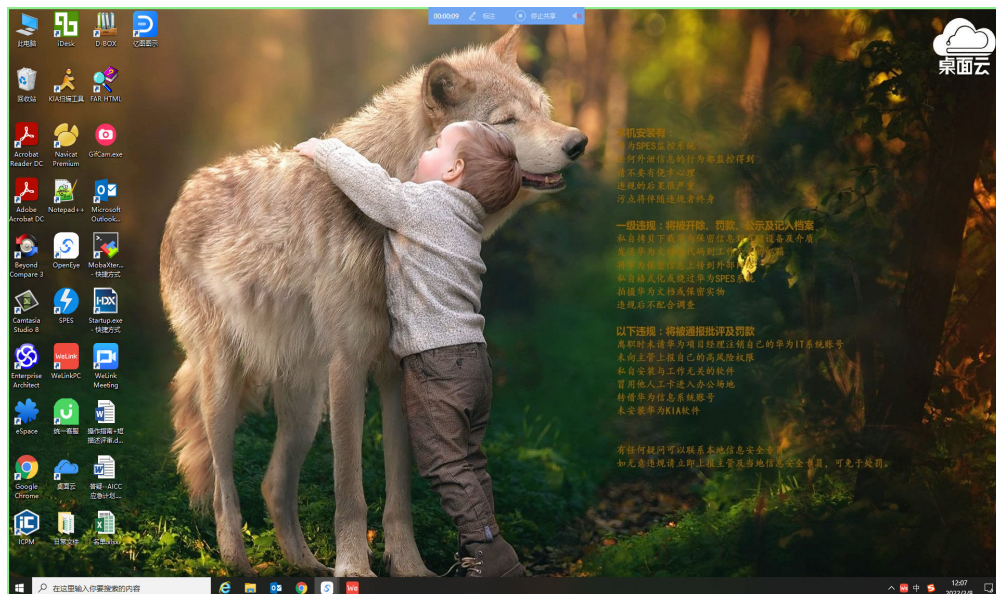
图 3-110 选择共享程序



步骤3 屏幕共享。

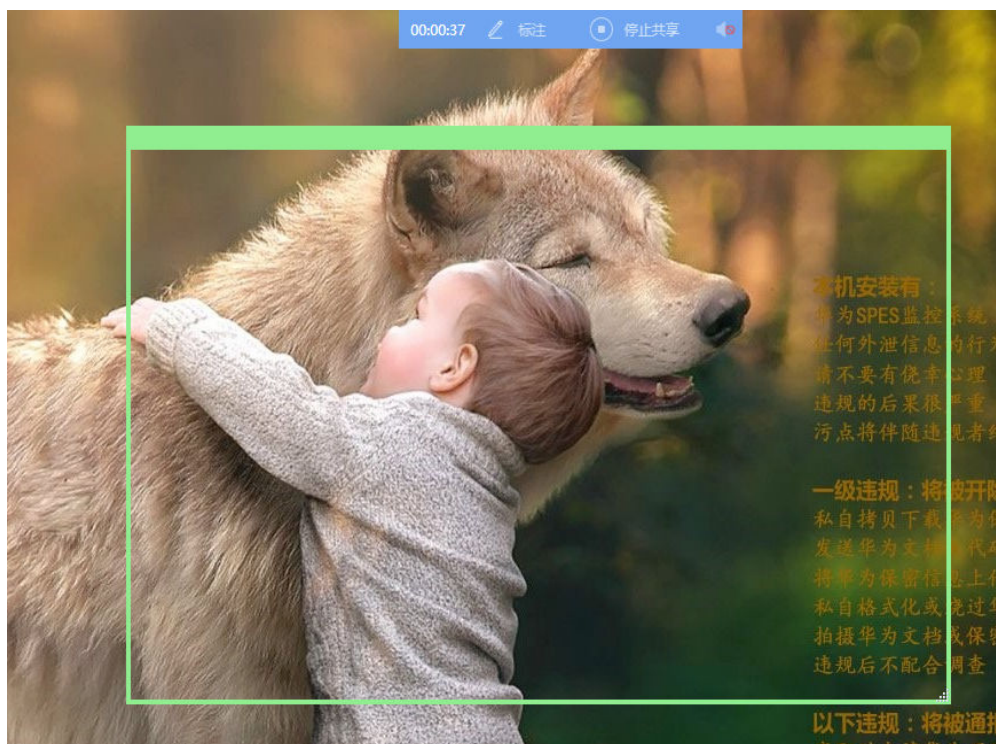
- 桌面：选择“桌面”，共享范围：本端整体桌面内容。

图 3-111 共享桌面



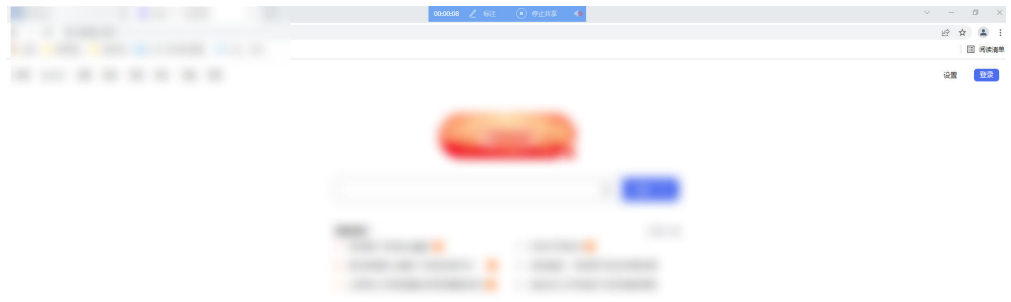
- 指定区域：选择“指定区域”，共享范围：绿色弹框覆盖内容，可根据需求拖拽改变共享范围。

图 3-112 共享指定区域



- 指定程序：选择指定程序，共享范围：所选程序窗口内容。

图 3-113 共享指定程序



说明

共享程序是共享已经在任务栏中打开的程序。
国产化版本暂不支持共享指定区域。

步骤4 共享菜单栏固定电脑屏幕顶部中间展示，可查看共享时间、进行标注、停止共享、开启声音。


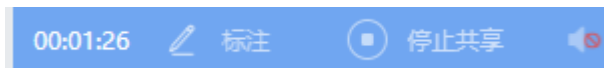
步骤5 单击  停止共享，可结束本次共享内容。

图 3-114 菜单栏



----结束

后续操作

屏幕共享时，对端可进行全屏，最小化，最大化操作。



说明

屏幕共享时，对端只能通过挂断通话来实现停止屏幕共享。

3.13.7.2.13 共享标注

共享屏幕时支持自定义标注功能，可根据需求标注其他内容。

操作步骤

步骤1 视频通话时，参考3.13.7.2.12 屏幕共享开启共享功能。



步骤2 选择共享区域共享栏，单击 ，进入共享标注界面。

图 3-115 桌面共享标注

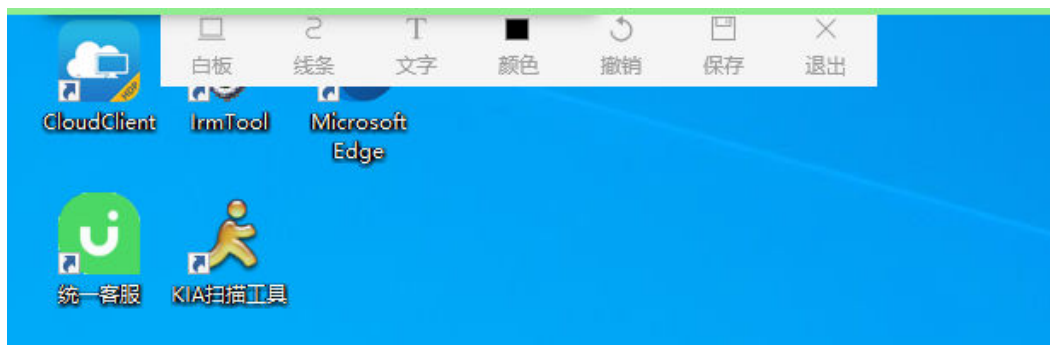


图 3-116 指定程序共享标注

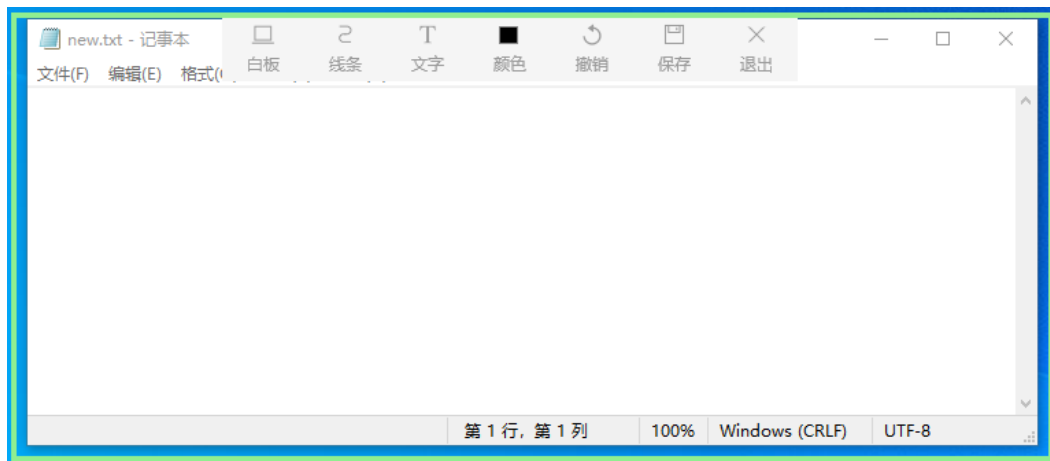
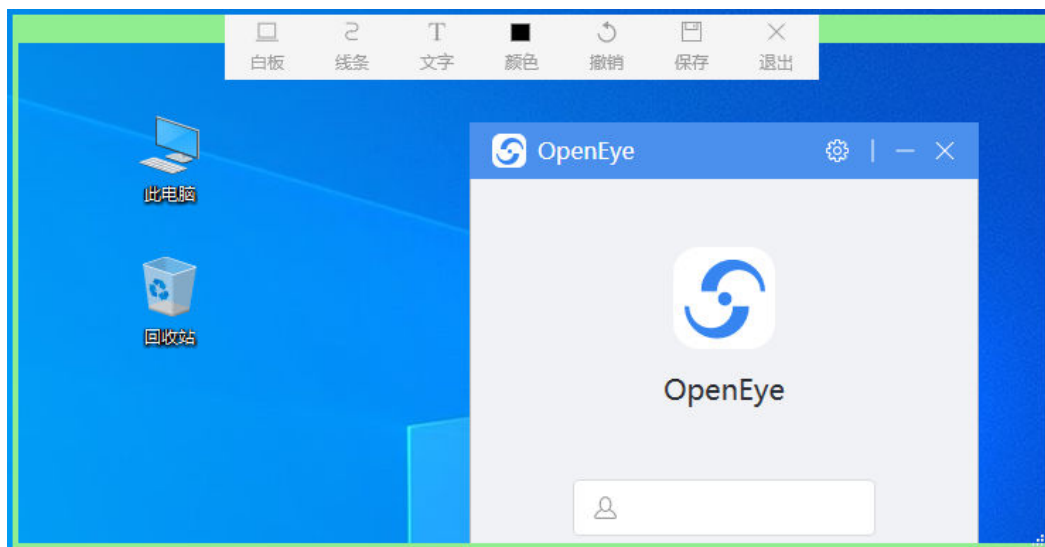


图3指定区域共享标注



步骤3 共享标注支持以下功能。

- 白板：背景切换功能，共享时标注的背景可以在“白板”和“桌面”之间切换；背景切换后会清空之前的标注内容。
- 线条：单击选择画笔、直线、箭头、虚线、圆圈、矩形等线条工具进行标注。
- 文字：支持插入文字功能，并可以调整插入文字的大小。
- 颜色：线条和文字的颜色可以通过点击该图标进行选择。
- 撤销：支持单步撤销功能。
- 保存：支持保存当前标注截图，保存路径跟视频画面截图路径一致，可以在“设置-常规设置-截图保存路径”里设置。
- 退出：支持手动退出标注界面。

----结束

3.13.7.2.14 背景替换

视频通话支持背景替换，可根据需求替换视频背景图，保证隐私。

📖 说明

国产化版本客户端暂不支持背景替换功能。

操作步骤

步骤1 视频通话开始后，单击 ，进入功能区选择背景替换。

步骤2 单击  **替换背景**，视频通话时背景替换为所选图片。

步骤3 单击  替换背景，返回实际视频背景。

----结束

须知

背景替换图片参考[背景替换](#)设置。背景替换图片未设置时，背景替换功能无效果显示。


3.13.7.2.15 美颜

视频通话支持本端视频人像美颜处理，设置包括美白、磨皮，美颜程度可根据需求自行调节。

说明

国产化版本客户端暂不支持美颜功能。

操作步骤

步骤1 视频通话开始后，单击 ，进入功能区选择美颜功能。

步骤2 单击  美颜，开启美颜功能。

步骤3 单击  美颜，关闭美颜功能。

----结束

3.13.7.2.16 匿名呼叫

具体操作可参考语音通信功能中的[3.13.7.1.6 匿名呼叫](#)。




3.13.7.3 通话记录

通话记录中保存了用户的详细电话呼叫信息，用户也可在通话记录中进行其他相关操作，如发起呼叫等。

3.13.7.3.1 查看通话记录

背景信息

通话记录类型包含以下几种：

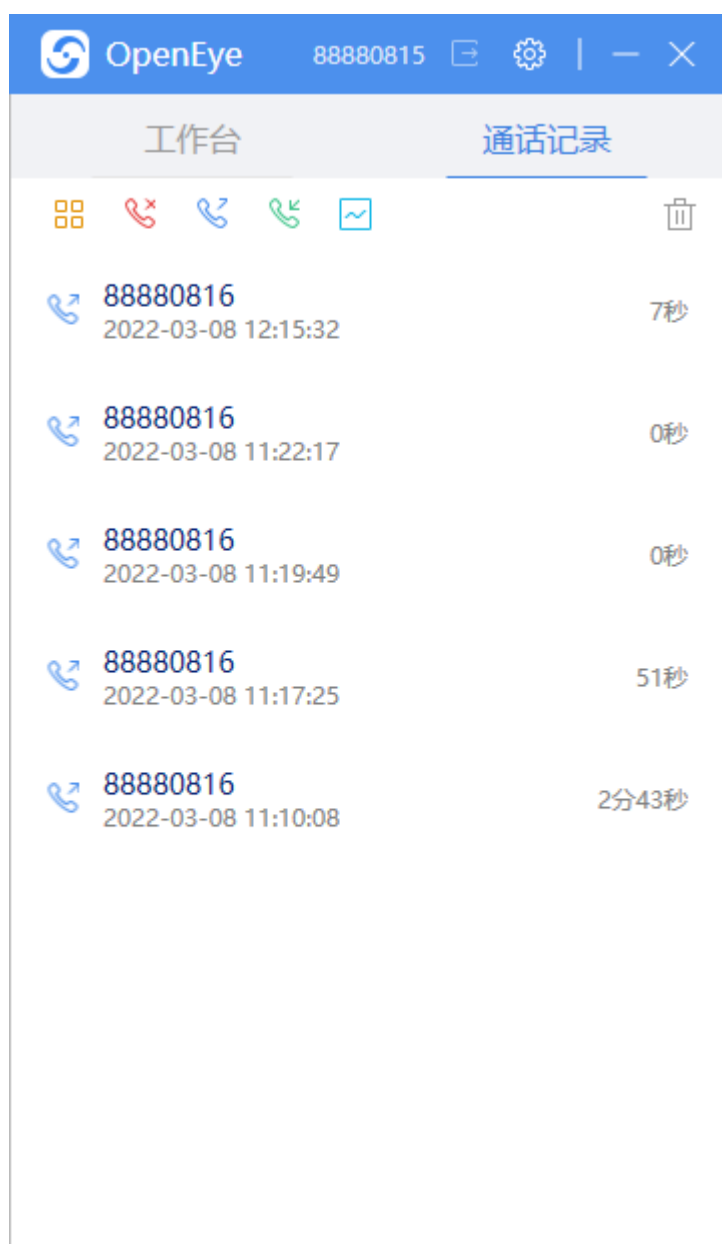
- 未接电话：指没有接听的电话记录，用  表示。
- 已接电话：指已经接听的电话记录，用  表示。
- 已拨电话：指已经拨打的电话记录，用  表示。

操作步骤






步骤1 运行OpenEye客户端，输入账号和密码，登录OpenEye工作台。

步骤2 选择“通话记录”界面，查看通话详情。

图 3-117 通话记录界面

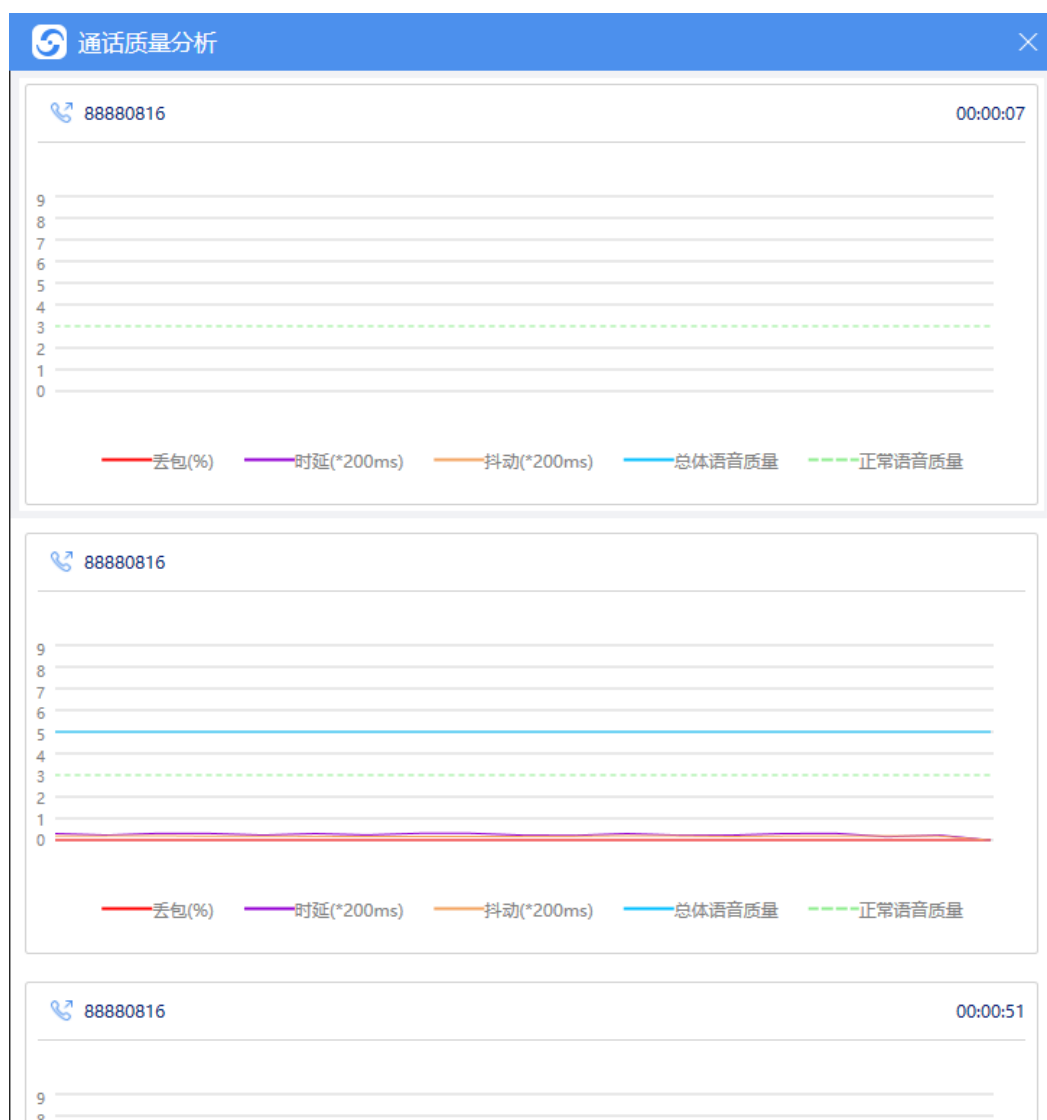


步骤3 查看具体通话情况。

-  : 查看全部通话内容。
-  : 查看未接通话内容。
-  : 查看呼出电话内容。
-  : 查看呼入电话内容。
-  : 查看通话质量分析内容。

步骤4 单击  ，进入通话质量分析界面，逐条展示通话质量。

图 3-118 通话质量分析



📖 说明

通话记录在本地保存的上限值为200条，超过200条则自动删除最早的记录。

通话质量分析windows版本最多展示最近50通通话，国产化版本最多展示最近20通通话。


3.13.7.3.2 删除/清空通话记录

通话记录支持一键清空和单独删除，可以根据需求删除通话记录内容。

操作步骤

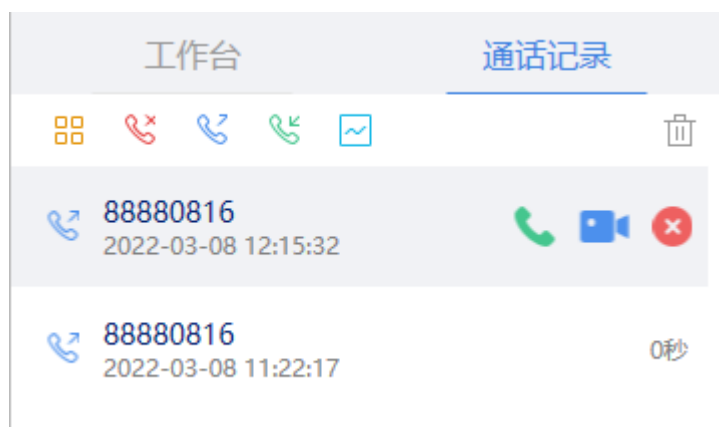
步骤1 运行OpenEye客户端，输入账号和密码，登录OpenEye工作台。

步骤2 选择“通话记录”界面，查看通话详情。

步骤3 单击  ，可以一键清空所有通话记录。

步骤4 选择需要的通话记录，右侧单击  ，可以逐条删除不需要的通话记录。

图 3-119 删除通话记录



---结束

3.13.7.3.3 发起呼叫

通话记录发起呼叫支持语音呼叫和视频呼叫。

操作步骤

步骤1 运行OpenEye客户端，输入账号和密码，登录OpenEye工作台。

步骤2 选择“通话记录”界面，查看通话详情。



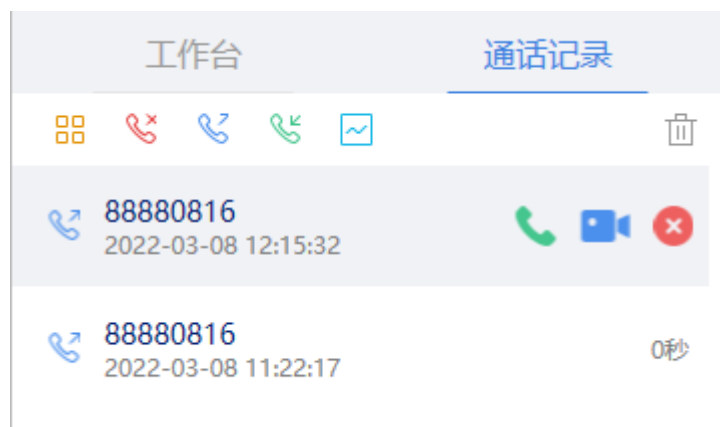
步骤3 选择需要呼叫的通话记录，单击  ，发起语音呼叫。单击  ，发起视频呼叫。

图 3-120 发起呼叫



----结束

3.13.8 个人数据说明

OpenEye Desktop平台在业务运营或故障定位的过程中将获取或使用用户的个人数据如下表，对于这部分数据您有义务根据所适用国家的法律制定必要的用户隐私政策并采取足够的措施以确保用户的个人数据受到充分的保护。

使用个人数据的场景	收集的个人信息项	个人数据收集的来源和方式	使用个人数据的目的以及安全保护措施	个人数据的存储期限与存储策略	个人数据的销毁方式	个人数据导出方式（接口、命令等）以及导出时的实现方案（匿名或者假名等）	个人数据导出指导
操作日志； “记住密码”功能；	软终端账号、密码。	操作日志：来源于用户操作 OpenEye Desktop，来源方式是用户的操作将记录在操作日志中，日志中包含账号，密码； “记住密码”功能：来源于用户使用“记住密码”，“自动登录”功能，来源方式是勾选“记住密码”后，密码框中的密码将被加	操作日志中的账号，密码方便回溯，日志中的账号做了匿名化处理； “记住密码”，“自动登录”用于方便用户下次登录，密码加密保存在本地。	当用户勾选“记住密码”时，密码将加密保存在本地，当不再勾选“记住密码”时，加密保存的密码将被删除，不再保存。	操作日志中的账号，密码已做匿名化处理；当不再勾选“记住密码”时，加密保存的密码将被删除，不再保存。	操作日志中的账号，密码已做匿名化处理，可直接在安装路径下复制操作日志；加密保存的密码不提供导出功能。	操作日志中的账号，密码已做匿名化处理，可直接在安装路径下复制操作日志；加密保存的密码不提供导出功能。

使用个人数据的场景	收集的个人信息项	个人数据收集的来源和方式	使用个人数据的目的以及安全保护措施	个人数据的存储期限与存储策略	个人数据的销毁方式	个人数据导出方式（接口、命令等）以及导出时的实现方案（匿名或者假名等）	个人数据导出指导
		密保存。					
通话记录	用户通话的时间、时长、主被叫号码、呼叫类型。	来源于用户的通话记录，收集方式是用户的通话记录产生后将保存在数据库中。	通话记录用于用户服务考核或审计等。在软件自带的数据库已做加密保存。	通话记录将记录最近的200条记录。OpenEye Desktop提供了“清空”按钮，即可一键清空通话记录。	OpenEye Desktop提供了“清空”按钮，即可一键清空通话记录。	通话记录不提供导出功能。	通话记录不提供导出功能。
生成机器码	安装OpenEye Desktop机器的MAC、CPU等信息。	来源于安装OpenEye Desktop的机器，收集方式是通过调用函数收集到硬件信息。	安装OpenEye Desktop机器的MAC、CPU等信息用于生成机器码，对机器的MAC、CPU等信息不进行存储。	机器的MAC、CPU等信息不进行存储。	不涉及。	不涉及。	不涉及。

使用个人数据的场景	收集的个人信息项	个人数据收集的来源和方式	使用个人数据的目的以及安全保护措施	个人数据的存储期限与存留策略	个人数据的销毁方式	个人数据导出方式（接口、命令等）以及导出时的实现方案（匿名或者假名等）	个人数据导出指导
视频通话截屏、录屏	视频通话画面内容	视频通话中用户使用截屏或录屏功能。	根据用户需求提供功能入口，将视频画面生成图片或视频文件保存到用户指定目录。	保存到用户指定目录，由用户自行管理使用。	用户自行删除。	不涉及。	直接复制生成的图片或视频文件。

3.13.9 卸载说明

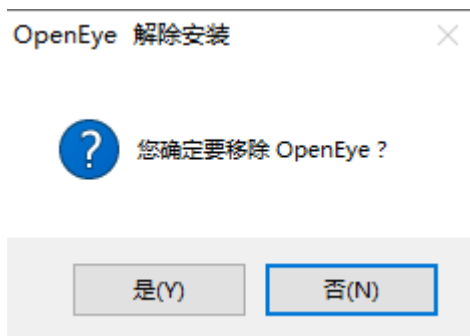
OpenEye支持手动方式卸载。

操作步骤

步骤1 进入“开始 > 控制面板 > 程序 > 程序和功能”，进入卸载或更改程序界面。



步骤2 选择需要卸载的OpenEye程序，右键选择“更改/卸载程序”，弹出确认提示。



步骤3 单击“是”，确认卸载OpenEye。后台自动执行卸载操作。

步骤4 卸载完成后，根据需求选择是否删除所有用户数据，单击“完成”，即可卸载OpenEye。



----结束

4 质检员指南

为对客服座席的服务水平进行辅导和评价，企业可安排质检员角色，实时对座席与客户的沟通进行监督。

质检的内容不同，质检方式的方式也不同，请选择其中一种方式进行质检操作。

4.1 人工事后质检

质检员在客服完成呼叫业务后，可以检查呼叫内容，对违规客服质检处理。

4.2 智能质检

云联络中心根据质检员设定的规则，自动查询话务员业务内容，减少质检员操作。

4.3 座席监控质检

质检员可以对VDN、IVR、技能队列和座席进行监控，同时可以对座席进行相应的质检操作。

4.1 人工事后质检

质检员在客服完成呼叫业务后，可以检查呼叫内容，对违规客服质检处理。

4.1.1 执行质检

质检员进入质检任务，审核客服操作内容。

- 步骤1** 使用分配的业务账号登录云客服。
- 步骤2** 选择“> 质检 > 质检任务查询”。
- 步骤3** 质检任务查询列表默认展示质检员参与的质检任务。

图 4-1 质检任务查询

任务名称	任务开始时间	任务结束时间	通话开始时间	通话结束时间	任务类型	渠道	质检关系类型	质检总数	评分模板	已完成数	操作	
test0220	2023-02-20	2023-02-25	2023-02-01	2023-02-25	人工事后质检	音频	按组织机构	5	评分模板02200...	1	20%	进入任务 质检结果
test0216	2023-02-16	2023-02-18	2023-02-09	2023-02-11	人工事后质检	音频	按组织机构	5	评分模板021601	0	0%	进入任务 质检结果
质检任务02101	2023-02-15	2023-02-18	2023-02-09	2023-02-11	人工事后质检	音频	按组织机构	3	评分模板02100...	1	33%	进入任务 质检结果
质检任务0210...	2023-02-08	2023-02-11	2023-02-08	2023-02-11	人工事后质检	音频	按组织机构	1	评分模板02100...	1	100%	进入任务 质检结果
test0210002	2023-02-09	2023-02-15	2023-01-02	2023-01-07	人工事后质检	音频	按组织机构	5	test0103	1	20%	进入任务 质检结果
test0131002	2023-01-26	2023-02-01	2023-01-26	2023-02-01	自动事后质检	音频	按组织机构	2	test0131001	2	100%	进入任务 质检结果
test0131001	2023-01-27	2023-02-01	2023-01-27	2023-02-01	人工事后质检	音频	按组织机构	2	test0131001	1	50%	进入任务 质检结果
test0130002	2023-01-26	2023-02-02	2023-01-26	2023-02-02	人工事后质检	音频	按组织机构	2	test013001	1	50%	进入任务 质检结果
test0130001	2023-01-27	2023-01-31	2023-01-27	2023-01-31	人工事后质检	音频	按组织机构	5	test0130001	1	20%	进入任务 质检结果
test0119003	2023-01-02	2023-01-20	2023-01-02	2023-01-20	自动事后质检	音频	按组织机构	2	test0119001	1	50%	进入任务 质检结果

步骤4 选择一条质检任务，单击“进入任务”，展示质检员的待质检记录列表。

步骤5 待质检记录列表为空时，单击“获取待质检记录”，获取质检记录。

说明

- 获取质检记录前，请先确认被质检的座席在被质检期间有过通话行为。
- 当任务类型为自动事后质检时，自动从抽取接触记录。
- 当任务类型为人工事后质检时，需要手动选择接触记录。

图 4-2 待质检记录查询

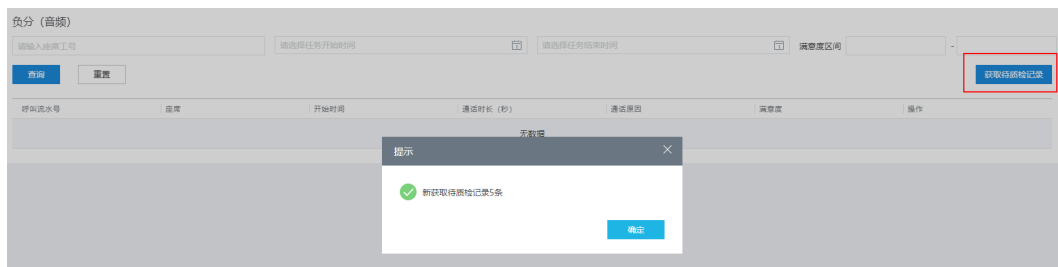


图 4-3 选择接触记录



步骤6 选择一条质检记录，单击“开始质检”，进入人工质检环节；页面左侧提供会话内容和接触信息，右侧为质检任务的评分模板，质检员可以根据评分项进行质检，单击“提交”完成质检，后续可以[查看质检结果](#)。

图 4-4 人工质检

归类项目

业务类型

- 回访类别
- 节日问候
- 满意度调查
- 监听类别
- 日常监听
- 实时监听
- 外呼类别
- 产品推销
- 欠费通知

质检小结

保存 提交

----结束

4.1.2 查看质检结果

质检员可以查看自己已经质检完成的结果。

步骤1 选择“质检 > 质检结果查询”。

步骤2 根据选择不同的查询条件，单击“查询”，获得查询结果，单击“重置”置空已有查询条件。

图 4-5 质检员质检结果查询

请输入任务名称 请选择任务开始时间 请选择任务结束时间 请输入座席工号

渠道 质检分数区间 查询 重置 刷新

任务名称	渠道	呼叫标识	座席	开始时间	通话时长 (秒)	通话原因	质检员	质检评分	质检等级	操作
业务咨询质检	音频	1621236190-24...	16806	2021-05-17 15:22:36	4	通话原因	16807	21	很好	详情

共计: 1 10 1 删除

步骤3 单击“详情”操作可以跳转至人工质检页面，查看当前质检分数明细以及质检小结等。

----结束

4.1.3 审核复议申请

如果话务员对质检结果存在异议，申请复议以后可以进入复议审核阶段。拥有复议审核权限的质检员，可以处理复议申请。

步骤1 选择“质检 > 复议管理”。

步骤2 根据选择不同的查询条件，单击“查询”，获得复议查询结果，单击“重置”置空已有查询条件。

图 4-6 复议管理



步骤3 单击“操作”中的“详情”查看质检结果详情，如果状态为“已通过”或“未通过”，则只能查看结果；如果状态为“待复议”，单击“详情”可以审核复议申请：

图 4-7 复议审核



步骤4 单击“驳回”，填写“复议审核理由”驳回复议申请，人工质检结果维持不变；修改质检项分数或质检小结，单击“提交”，填写“复议审核理由”通过复议审核，更新该记录人工质检结果。

图 4-8 填写复议审核理由



----结束

4.2 智能质检

云联络中心根据质检员设定的规则，自动查询话务员业务内容，减少质检员操作。

4.2.1 执行人工抽检任务

当质检主管创建人工抽检任务并分配抽检任务给质检员时，质检员查看我的质检任务，并进行智能质检结果复核。

操作步骤

- 步骤1** 质检员使用分配的业务账号登录云客服。
- 步骤2** 选择“质检 > 我的质检任务”。
- 步骤3** 质检任务查询列表默认展示质检员参与的质检任务。

图 4-9 质检任务列表

任务名称	创建时间	创建人	发话时间范围	抽检进度	复核进度	生效状态	操作
抽检任务	2020-09-01 11:22:45	质检主管		0/1	0/0	质检中	查看
vtyhju6	2020-08-28 09:27:13	质检主管		0/2	0/0	质检已终止	查看
test090	2020-08-27 15:28:34	质检主管		2/2	0/0	已完成	查看
vv51	2020-08-27 11:27:05	质检主管		0/1	0/0	质检已终止	查看
ccc	2020-08-25 17:27:39	质检主管		0/1	0/0	质检已终止	查看
test5	2020-08-25 16:16:31	质检主管		1/1	1/1	已完成	查看

- 步骤4** 选择一条质检任务，单击“查看”，展示质检任务的基本任务详情列表。
- 步骤5** 基本任务详情列表，选择一条单击“查看”，进入通话质检详情页面。

图 4-10 通话质检详情页面

规则名称	质检结果	抽检结果	操作
银行卡	■ 合规	■ 合规	查看 编辑
密码	■ 合规		查看 编辑

步骤6 通话质检详情页面，单击“查看”，查看规则，单击“编辑”修改质检结果。

图 4-11 静音规则详情页面



图 4-12 修正质检结果



步骤7 通话质检详情页面，单击“抽检完成”和“复核完成”，完成抽检。

----结束

4.3 座席监控质检

质检员可以对VDN、IVR、技能队列和座席进行监控，同时可以对座席进行相应的质检操作。

4.3.1 配置监控

4.3.1.1 配置监控质检关系

当质检员需要进行座席监控、录音质检时，租户管理员为质检员和被质检的话务员进行监控质检关系配置。

前提条件

租户中已存在质检员和话务员。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 >> 监控质检关系”，配置质检关系。

步骤2 单击 ，添加用户组，请根据实际需要配置的质检关系，添加质检组与话务组。

表 4-1 用户组按钮属性


属性	说明
	增加用户组
	删除用户组（仅在单击“用户组”下的具体某一个用户组时展示。）
	编辑用户组（仅在单击“用户组”下的具体某一个用户组时展示。）
	查询用户组
用户组	已创建的用户组列表，取值为：自定义名称(用户组类型)。 单击支持配置当前用户组下的质检关系，具体请参考 步骤 3 。

表 4-2 添加用户组属性

属性	说明
用户组名称	必填项。 请输入用户组名称。
用户组类型	必填项。 请选择用户组类型。 <ul style="list-style-type: none">• 质检组• 话务组
备注	请输入备注信息。
新增组成员	请选择座席工号前的选择框为用户组增加组成员。
删除组成员	请选择座席工号前的选择框为用户组删除组成员。

步骤3 在页面左边单击选择需要分配质检关系的质检组。所有的话务组将自动出现在质检关系配置的未选择用户组下，勾选需要被质检的话务组，单击“>”将话务组移至页面右侧的已选择用户组下，单击“保存”，界面提示保存成功，质检组与话务组的质检关系配置完成。

图 4-13 质检关系配置



表 4-3 按钮属性

属性	说明
>	选择被质检的话务组
>>	批量选择被质检的话务组

属性	说明
<	取消已选择被质检的话务组
<<	批量取消已选被质检的话务组


----结束

4.3.1.2 配置大屏监控

租户管理员需要大屏查看租间的呼叫数、呼叫率、时长、座席数的实时监控、历史指标监控和趋势图的综合监控，或者将监控数据投放到大屏监控时，执行该操作。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 大屏监控”，配置大屏监控。

步骤2 单击 ，添加主题，输入主题名称，选择主题类型和大屏分辨率。

主题类型分为公共主题和私有主题，公共主题会对其他具有如下权限的员工共享大屏数据。

- 呼叫中心监控、监控配置、大屏监控配置的菜单权限。
- 大屏监控管理、查看公共大屏监控、编辑公共大屏的操作权限。

租户管理员如何为员工赋予上述基础功能权限，具体操作请参见操作指南的[管理](#)
[人员](#)。



步骤3 单击“确认”。

步骤4 请根据实际需要配置的大屏监控，重复上述操作，添加主题。


步骤5 选择需要添加图表的主题，一个主题可添加多个图表。单击“”，依次选择筛选指标，设置图表属性。单击“确认”，即可完成图表的添加。

图 4-14 编辑图表



说明

“设置指标阈值”选择“是”的时候，大屏监控展示时，会展示阈值设置内容。具体结果可参考下图：



步骤6 拖动图表，调整图表至合适的位置。

步骤7 单击“”，保存布局。

步骤8 （可选）单击“”，可预览已添加的主题布局。


----结束

说明

添加主题后，单击主题时，、、、按钮才会展示在页面左上角。

添加主题后，单击主题时，、、按钮才会展示在页面右上角。

后续步骤

单击主题的“”，进入单个主题展示界面。

4.3.1.3 配置报表订阅

租户管理员配置报表订阅功能，通过邮件定时发送报表数据，该功能只可在集成环境中使用。

说明

发送报表数据中，包含个人数据，收到后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

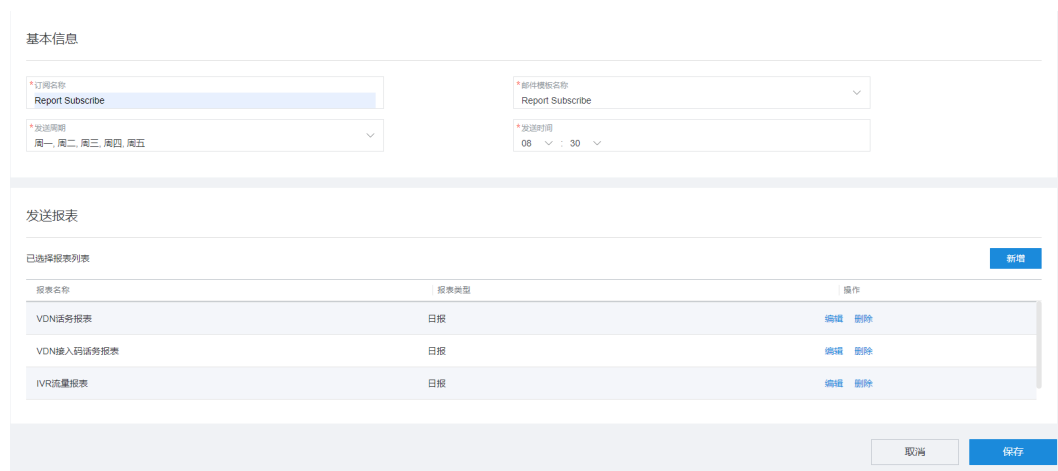
前提条件

- 租户管理员已完成邮件网关配置，具体请参见[2.11.3.2 配置邮件网关](#)。
- 租户管理员已完成邮件通知模板配置，具体请参见[2.11.5 管理员配置通知模板](#)。

操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“配置中心 > 质量管理 > 报表订阅”，配置报表订阅。

步骤2 单击“创建”，添加订阅内容，输入订阅名称，单击下拉框选择[2.11.5 管理员配置通知模板](#)配置的通知模板，单击下拉框选择发送周期和发送时间。



订阅名称	邮件模板名称	发送周期	发送时间
Report Subscribe	Report Subscribe	周一, 周二, 周三, 周四, 周五	08:30

已选择报表列表	新增												
<table border="1"><thead><tr><th>报表名称</th><th>报表类型</th><th>操作</th></tr></thead><tbody><tr><td>VDN话务报表</td><td>日报</td><td>编辑 删除</td></tr><tr><td>VDN接入码话务报表</td><td>日报</td><td>编辑 删除</td></tr><tr><td>IVR流量报表</td><td>日报</td><td>编辑 删除</td></tr></tbody></table>	报表名称	报表类型	操作	VDN话务报表	日报	编辑 删除	VDN接入码话务报表	日报	编辑 删除	IVR流量报表	日报	编辑 删除	
报表名称	报表类型	操作											
VDN话务报表	日报	编辑 删除											
VDN接入码话务报表	日报	编辑 删除											
IVR流量报表	日报	编辑 删除											

说明

通知模板不可重复。

步骤3 单击“新增”，点击报表名称下拉框可选择报表，点击日报下拉框可选择日报、周报、月报，再勾选对应的指标名称，配置完成单击“确认”。

说明

具体报表参见[4.3.3 查询报表](#)。

步骤4 单击“保存”，完成报表订阅。

步骤5 （可选）下载的报表Excel数据进行透视图制作。

1. 选中制作的数据区域。
2. 点击“插入”，点击“数据透视图”。
3. 进入数据透视图工具，单击“字段列表”和“字段按钮”。
4. 拖拽筛选条件（座席工号、座席名称、日期）至轴（类别）区域、拖拽（各种指标）至值区域。
5. 进行日期、座席工号等条件的筛选。
6. 图表默认是柱状图，若要生成折线图，右击图表区，选择更改图表类型，选择折线图。

步骤6（可选）保存后回到报表订阅列表，可再进行编辑。

步骤7（可选）单击“禁用”可停止该功能，禁用后可进行删除。

----结束

4.3.2 管理监控

4.3.2.1 监控座席

质检员可以监控座席，根据业务实际情况动态调整座席资源。租户管理员可以监控座席状态，不支持租户管理员对座席进行队列调整等质检操作。

前提条件

针对质检员的前置条件：


- 已完成监控质检关系配置。
- 已为质检员添加监控座席的菜单权限。

操作步骤

步骤1 以质检员角色登录客户服务云，选择“监控 > 座席监控”，进入座席监控信息界面。

图 4-15 座席监控（列表）

工号	座席名称	坐席号码	技能队列	座席当前状态	当前状态时长	操作
875		88880406		应答	00:10:35	
876				离线	261:00:07	报警详情
877				离线	261:00:07	
878				离线	40:28:32	
879		88880468	defaultAudioSkill	整理	00:12:10	监听 插入 更多
880				离线	21:18:37	报警详情
881		88880467		空闲	00:00:05	
882				离线	261:00:07	

- 座席统计：统计与当前质检员配置监控质检关系的座席总数，包括座席状态、告警信息。
- 数据更新时间：最新一次座席监控信息数据刷新时间。支持开启数据自动刷新。
- 座席当前状态：包括离线、空闲、预占用、占用、应答、通话中、整理、忙碌、休息、学习、调整中
- 监报告警：仅集成环境展示，当座席在应答过程中出现敏感词时，将会提示有告警，告警有效时长为12小时，超过时间后界面将不再显示该告警。
- 当前状态时长：数据刷新方式支持单击 ，手动刷新数据。或者“自动刷新”开启后，每10秒刷新一次。

步骤2 配置数据筛选条件。



- 单击“座席”，进入选择座席页面。选择需要查询的座席。单击 ，可查询指定座席监控信息。

图 4-16 选择座席



- 单击“高级搜索”，选择座席状态、选择状态最短时长、质检状态、告警状态、签入队列，单击“搜索”进行详细数据筛选。
- 单击 ，可以刷新实时数据内容。




步骤3 单击 ，支持表头设置。

图 4-17 列配置



- 单击  或者单击 ，支持取消选择已配置的列。
- 已选择的列支持拖动改变列顺序。
- 单击“重置”，列配置重置到打开列配置页面的状态。。

配置完成以后，单击“确定”，保存列配置后，根据新的列配置进行数据展示。

步骤4 选择出现告警的座席，操作栏单击“告警详情”，将弹出告警详情界面，展示呼叫标识、座席工号、通话时间、对话内容、敏感词、情绪类型的相关信息。

图 4-18 质检告警详情

质检告警详情						
呼叫标识	座席工号	时间	对话内容	敏感词	情绪类型	
1595493961-912	880	2020-07-23 16:46:08	需要咨询下我当前套餐的业务使用情况	不清楚		
1595493961-912	880	2020-07-23 16:46:08	请帮我查下套餐余额	不知道	negative	



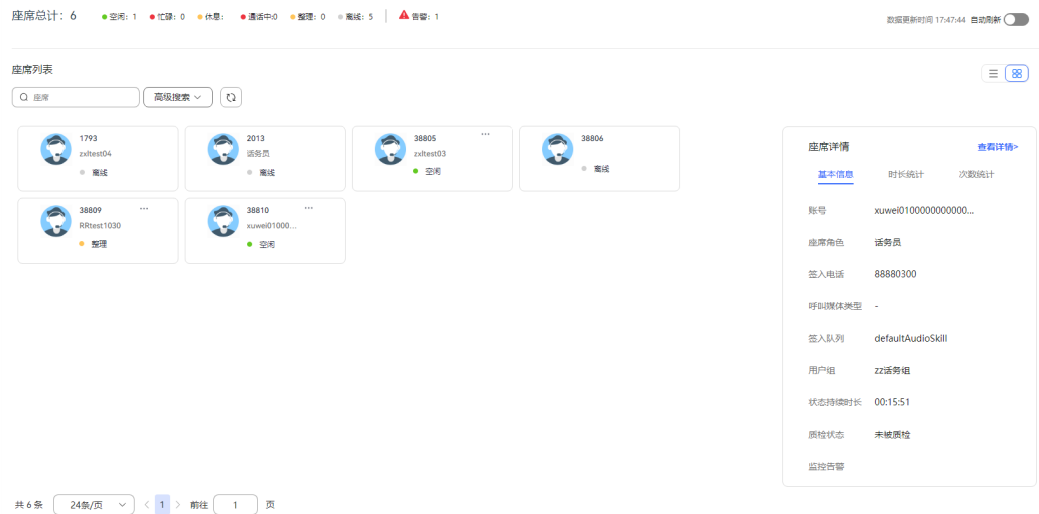
步骤5 单击  ，支持座席监控信息列表和图表切换展示。

图 4-19 座席监控 (图表)



说明

- 图表状态下，选择需要质检的座席，右上侧悬停 *** 上，支持查看当前可执行的质检操作。
- 列表状态下，可执行的质检操作分两部分展示，常用操作展示在座席后的操作列，其他操作展示在右上角按钮区。

步骤6 执行质检操作。

说明

- 独立部署环境质检员首次单击任意一个质检操作，将弹框修改密码，请设置为质检员对应工号登录Web配置的登录密码。
- 列队调整：选择一个或多个已签入的座席，单击“队列调整”，可调整座席的技能队列。

图 4-20 队列调整



说明

- 被调整技能队列的座席签出后，重新签入时，技能队列还原为原来的技能队列。
- 如果租户有座席跨渠道支撑的要求，需要在开租时开启多渠道支撑特性，同时质检员和被调整技能队列的座席对应的角色均已赋予“座席多渠道支撑”的操作权限。
- 发送便签：选择一个或多个已签入的座席，单击“发送便签”，可向被质检侧的座席发送便签消息。

图 4-21 发送便签



📖 说明

集成环境，质检员向被质检的座席发送便签后，座席可以通过“🔔 > 收件箱 > 站内信”查看收到的主题为质检便签的便签消息。

- 强制示忙：选择一个座席状态为空闲的座席，单击“强制示忙”，可调整被质检的座席状态为忙碌。
- 强制示闲：选择一个座席状态为忙碌的座席，单击“强制示闲”，可调整被质检的座席状态为示闲。
- 强制释放：选择一个座席状态为通话中的座席，单击“强制释放”，可强制释放正在通话中的通话。
- 强制签出：选择一个已签入的座席，单击“强制签出”，可强制签出被质检的座席。
- 监听：单击对应座席“操作”列的“监听”，可监听被质检的座席。
- 插入：单击对应座席“操作”列的“插入”，可插入被质检的座席。
- 切换：单击正在被当前质检员监听/插入的座席“操作”列的“切换”，可切换质检方式（从监听切换为插入、或从插入切换为监听）。
- 拦截：单击正在被当前质检员监听/插入/耳语的座席“操作”列的“拦截”，可将选择座席踢出通话，由当前质检员与用户进行通话。

- 耳语：单击对应座席“操作”列的“耳语”，可对被质检的座席进行耳语（与被质检的座席对话，客户将不感知）。

说明

在列表视图下，座席的“操作”列最多展示3个按钮，超过3个按钮时，出现“更多”选项，界面直接展示2个按钮，其他按钮收在“更多”选项下。

步骤7 图表展示时，不同座席状态支持不同的质检操作。

- 空闲状态下的座席



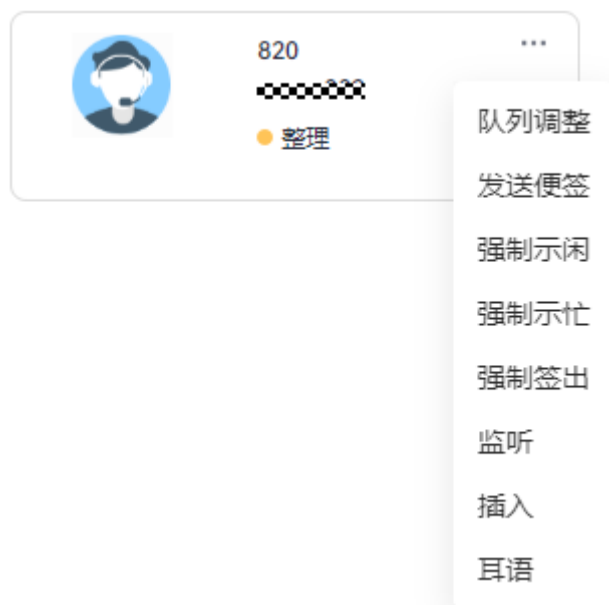
- 忙碌状态下的座席



- 休息状态下的座席



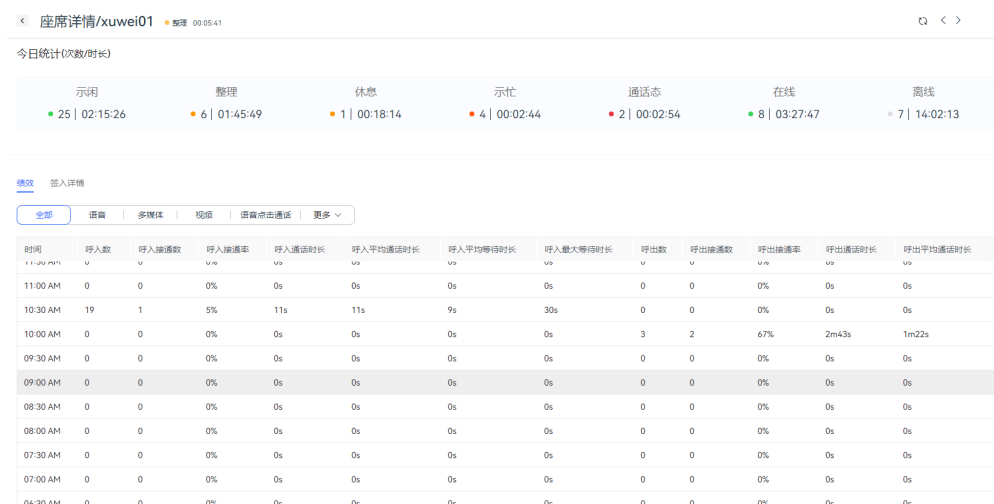
- 整理状态下的座席



- 通话状态下的座席

**步骤8** 查看座席详细信息。

- 列表展示时，选择需要查看的座席，单击座席，查看座席详细信息。

图 4-22 座席详情（列表）

- 图表展示时，选择需要查看的座席，右侧查看座席签入详情数据。单击“查看详情”，进入查看座席详细信息，具体请参考图4-22。

图 4-23 座席详情（图表）

座席详情		查看详情>
<u>基本信息</u>	时长统计	次数统计
账号	xuwei01000000000000...	
座席角色	话务员	
签入电话	88880300	
呼叫媒体类型	-	
签入队列	defaultAudioSkill	
用户组	zz话务组	
状态持续时长	00:15:51	
质检状态	未被质检	
监控告警		

----结束

4.3.2.2 录音回放

质检员可以对通话的录音、视频文件进行播放和下载。

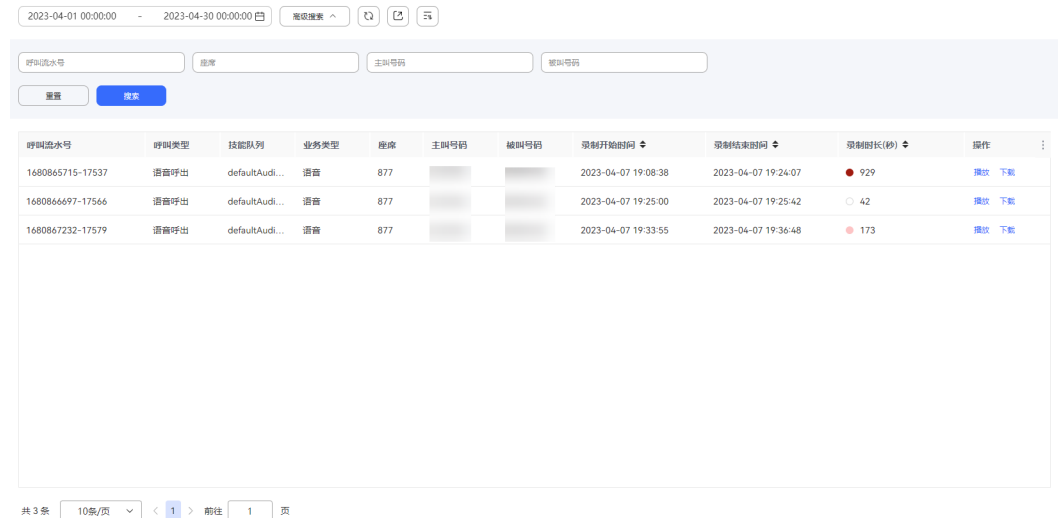
前提条件

- 已完成监控质检关系配置。
- 已为质检员添加录音回放的菜单权限。


操作步骤

步骤1 以质检员角色登录客户服务云。选择“监控 > 录音回放”，进入录音回放页面。

图 4-24 录音回放

**步骤2** 配置数据筛选条件。

- 单击时间组件，设置“开始时间”、“结束时间”，单击组件中的“确定”进行数据筛选。
- 单击“高级搜索”，设置主叫号码、被叫号码、呼叫流水号、座席，单击“搜索”进行详细数据筛选。

- 单击 ，可以刷新实时数据内容。

录音时长的圆点默认色为红色，不可配置，单位为秒，颜色由浅到深，每1分钟为1档，共10档，10分钟后颜色都为第10档。

录音记录内容包括：

- 呼叫流水号
- 呼叫类型
- 技能队列
- 业务类型
- 座席
- 主叫号码
- 被叫号码
- 录制开始时间
- 录制结束时间
- 录制时长（秒）


步骤3 单击操作栏的“播放”可在线播放录音和视频，支持选择录音和视频播放速率。

步骤4 单击操作栏的“下载”，可将录音和视频文件下载到本地。



说明

此处下载的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

步骤5 （可选）支持将录音回放数据（不包括语音、视频文件）导出到本地。

1. 单击 ，新建导出任务，输入压缩密码。

说明

- 压缩密码请参见界面提示，此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。
 - 独立部署环境导出录音回放数据时，单击  即可导出录音回放数据。
2. 单击 ，展示最近7天的导出任务。
 3. 选择已创建的导出任务，单击“下载”，可将导出的数据下载到本地，打开文件需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

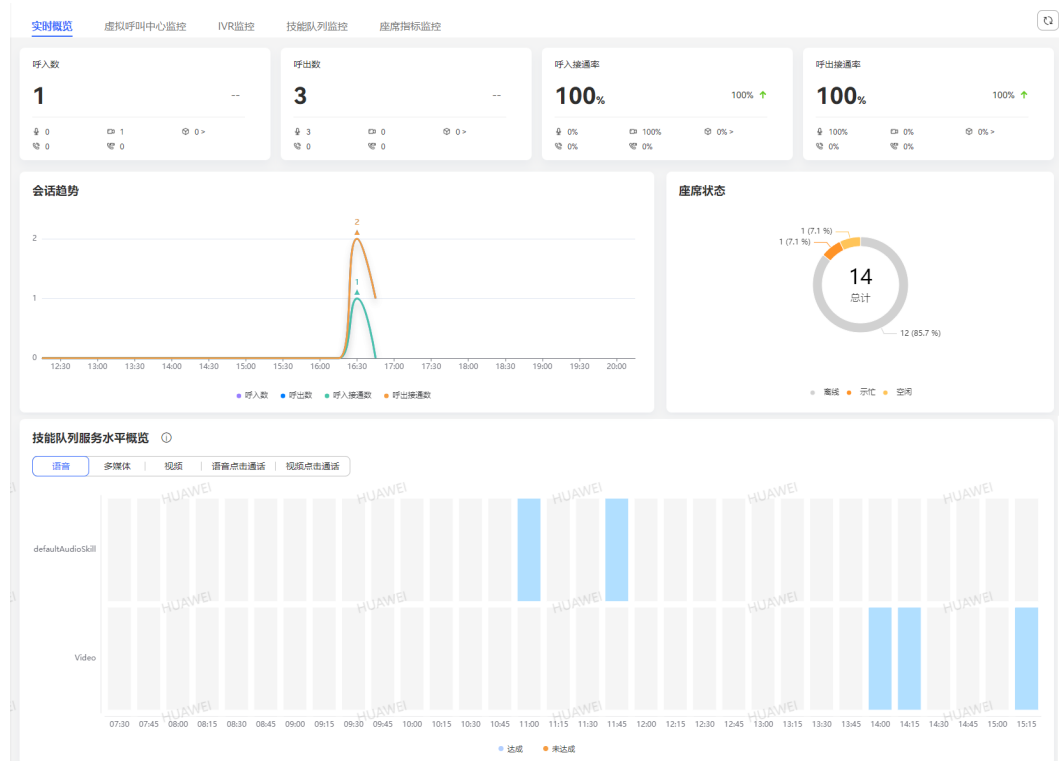
4.3.2.3 监控指标


租户管理员可以查看自己租间下的实时概览、虚拟呼叫中心、IVR、技能队列、座席相关数据。

操作步骤


- 步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“监控 > 指标监控”。
- 步骤2 查看实时概览。

图 4-25 实时概览



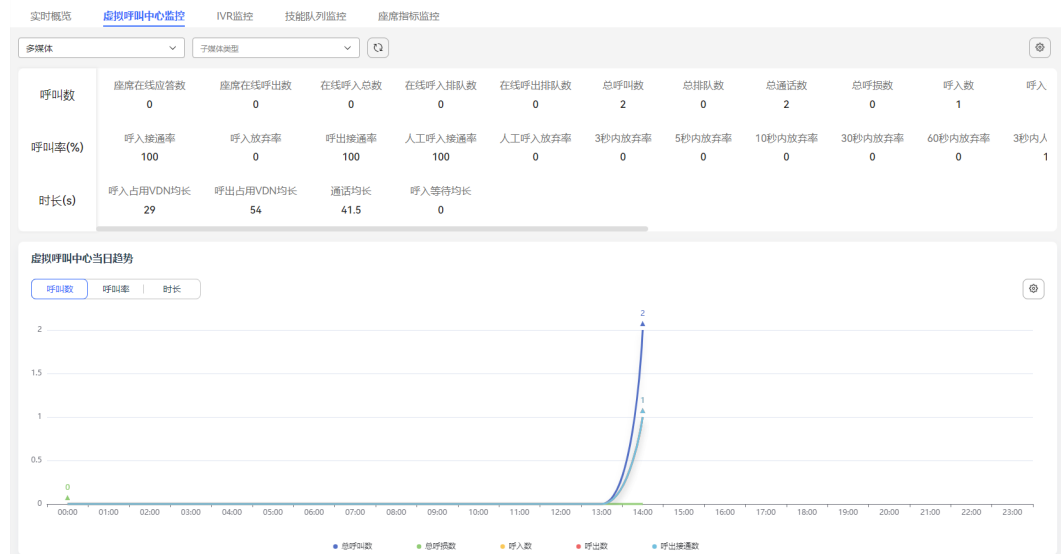
- 指标统计：统计指标包括呼入数、呼出数、呼入接通率、呼出接通率，通过数据汇总、汇总环比增减率（相较于前一天截止到同一时段的统计值）、分渠道数据统计（仅覆盖当前基线预置渠道）进行展示。
 - 同比数据：当日截止到当前时间指标数据与前一天截止到同一时段的指标数据的同比结果。
 - -：表示同比为0，不展示数据。
 - ↑：表示同比上升。
 - ↓：表示同比下降。
 - 单击  0 >，支持查看子媒体呼叫数据指标统计。
- 会话趋势：以折线图的形式展示当日租间下呼入数、呼出数、呼入接通数、呼出接通数的统计结果。
- 座席状态：以饼状图的形式展示当日租间下座席实时状态分布情况。
- 技能队列服务水平概览：根据渠道类型实时统计技能队列服务水平达标情况。
 - 默认展示“语音”渠道下的技能队列服务水平数据，单击“渠道类型”，支持根据不同渠道类型展示对应的服务水平情况。
 - 渠道类型默认展示5个类型，多媒体渠道支持根据子媒体类型查询统计结果。
 - 数据展示默认最多展示10个技能队列数据，超出部分支持纵向滚动查看。
 - 技能队列服务水平达标标准为20秒内接通数达到80%。达标标准支持通过参数进行自主配置。




集成部署环境支持租户级参数配置修改，具体参数位置为“配置中心 > 系统管理 > 租户参数配置 >> 呼叫中心监控 > 指标监控 >> 技能队列预期服务水平”，缺省值均为0.8，即80%，取值范围为[0,1]

独立部署环境仅支持系统级参数配置，具体参数位置为“配置中心 > 系统管理 > 参数配置 >> 呼叫中心监控 > 指标监控 >> 技能队列预期服务水平”，缺省值均为0.8，即80%，取值范围为[0,1]
- 单击 ，可以刷新实时数据内容。数据刷新范围包括：指标统计、会话趋势、座席状态和技能队列服务水平中展示的数据。

步骤3 查看虚拟呼叫中心监控。

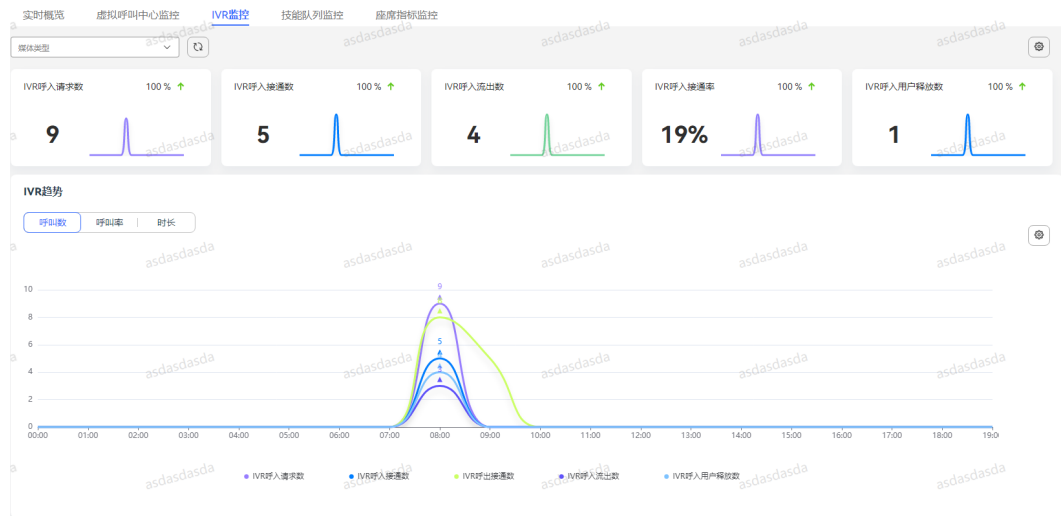
图 4-26 虚拟呼叫中心监控






1. 选择虚拟呼叫中心监控，支持根据媒体类型查询当日虚拟呼叫中心监控信息。
 - 媒体类型选择多媒体时，支持根据子媒体类型查询相关虚拟呼叫中心监控信息。
 - 单击 ，可以刷新实时数据内容。
 - 单击 ，支持根据实时呼叫数、当日呼叫数、呼叫率、时长设置统计指标。
其中实时呼叫数和当日呼叫数共同展示在“呼叫数”的统计结果内。
2. 单击选择“呼叫数”、“呼叫率”、“时长”，您可以查看对应的监控指标信息，数据以趋势图的方式展示。
3. 单击 ，支持设置当日趋势查询指标并刷新统计数据。
4. 显示不同时间区域的趋势图，您可以在趋势图上拖动要显示的时间区域。

步骤4 查看IVR监控。

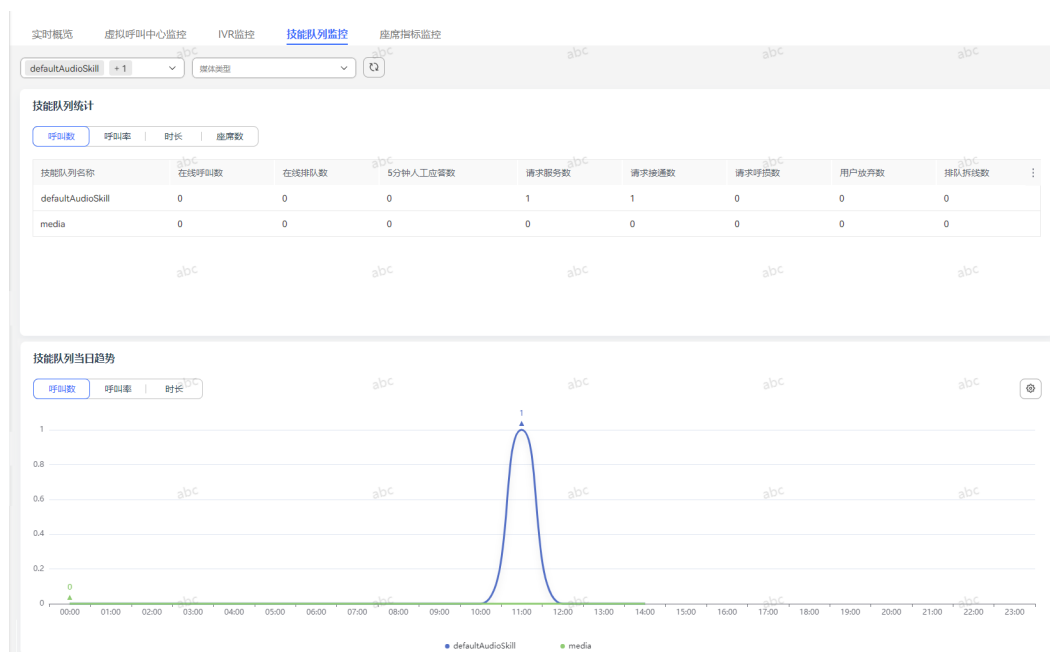
图 4-27 IVR 监控






1. 选择IVR监控，支持根据媒体类型查询当日IVR监控信息。
 - 媒体类型选择多媒体时，支持根据子媒体类型查询相关IVR监控信息。
 - 单击 ，可以刷新实时数据内容。
 - 单击 ，设置统计指标。统计指标最少需要选择3个，最多支持选择5个。
2. IVR指标统计支持同比展示，展示当日截止到当前时间指标数据与前一天截止到同一时段的指标数据的同比结果。
支持当日指标统计的微型趋势图。
3. 单击“呼叫数”、“呼叫率”、“时长”，您可以查看对应的监控指标信息，数据以趋势图的方式展示。
4. 单击 ，支持设置当日趋势查询指标并刷新统计数据。
5. 显示不同时间区域的趋势图，您可以在趋势图上拖动要显示的时间区域。

步骤5 查看技能队列监控。

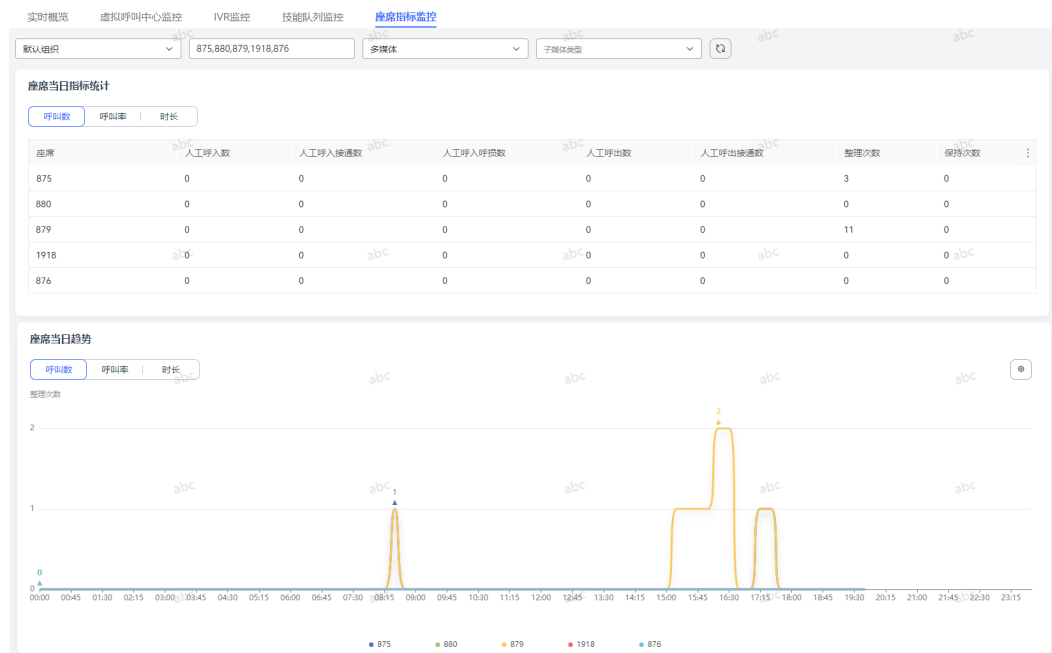
图 4-28 技能队列监控






1. 选择技能队列监控，支持根据技能队列和媒体类型查询当日技能队列监控信息。
 - 技能队列选择不超过10个。
 - 媒体类型选择多媒体时，支持根据子媒体类型查询相关技能队列监控信息。
 - 单击 ，可以刷新实时数据内容。
2. 单击“呼叫数”、“呼叫率”、“时长”、“座席数”，您可以查看对应的监控指标信息。
3. 单击 ，支持表头设置。
4. 单击 ，支持设置当日趋势查询指标并刷新统计数据。
 - 选择单个技能队列时，当日趋势统计指标支持选择1-10个指标进行查询。
 - 选择多个技能队列时，当日趋势统计指标只支持单选。
5. 显示不同时间区域的趋势图，您可以在趋势图上拖动要显示的时间区域。

步骤6 查看座席指标监控。

图 4-29 座席指标监控



1. 选择座席指标监控，支持根据组织机构、座席和媒体类型查询当日座席指标监控信息。
 - 座席支持最多选择5个座席查询相关监控信息。
 - 媒体类型选择多媒体时，支持根据子媒体类型查询相关座席指标监控信息。
 - 单击 ，可以刷新实时数据内容。
2. 选择“呼叫数”、“呼叫率”、“时长”，您可以查看对应的监控指标信息。
3. 单击 ，支持表头设置。
4. 单击 ，支持设置当日趋势查询指标并刷新统计数据。
 - 选择单个座席时，当日趋势统计指标支持选择1-10个指标进行查询。
 - 选择多个座席时，当日趋势统计指标只支持单选。
5. 显示不同时间区域的趋势图，您可以在趋势图上拖动要显示的时间区域。

----结束

4.3.2.4 监控来话记录

租户管理员可以查看客户排队放弃信息、需回呼记录信息以及来话记录信息。

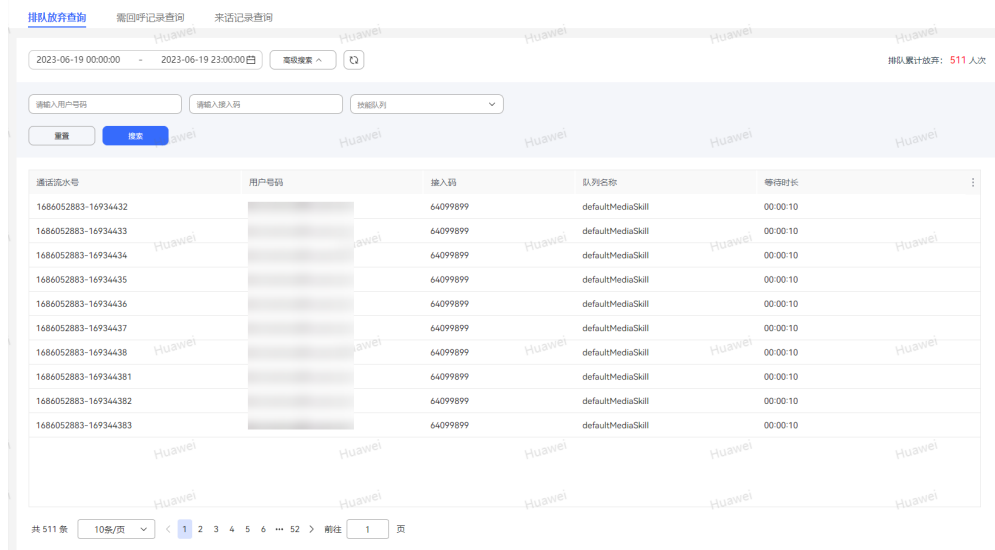
操作步骤

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云。选择“监控 > 来话记录”。

步骤2 查询排队放弃信息。

1. 选择“排队放弃查询”，支持查看当前租间下客户的排队放弃信息，支持查询从当前时间起前7天内的数据，但单次查询的时间范围只能在一天内，不支持跨天。

图 4-30 排队放弃查询






- 支持通过开始时间/结束时间、用户号码、接入码以及技能队列名称查询租户下的排队放弃信息。
 - 列表默认显示当前租户下当日排队累计放弃的用户通话信息，包括：通话流水号、用户号码、接入码、队列名称、等待时长。
2. 配置数据筛选条件。
- 单击“高级搜索”，输入用户号码、接入码、选择技能队列，单击“搜索”进行详细数据筛选。
 - 单击 ，可以刷新实时数据内容。
3. 单击 ，支持表头设置。

图 4-31 排队放弃列配置



- 单击  或者单击 ，支持取消选择已配置的列。
- 已选择的列支持拖动改变列顺序。
- 单击“重置”，列配置重置到打开列配置页面的状态。。

配置完成以后，单击“确定”，保存列配置后，根据新的列配置进行数据展示。



步骤3 查询需回呼记录信息。

1. 选择“需回呼记录查询”，支持查看当前租间下需要回呼的通话记录，支持查询从当前时间起前7天内的数据，但单次查询的时间范围只能在一天内，不支持跨天。

图 4-32 需回呼记录查询

通话流水号	用户号码	接入码	队列名称	等待时长
1686052883-16934432	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-16934433	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-16934434	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-16934435	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-16934436	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-16934437	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-16934438	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-169344381	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-169344382	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10
1686052883-169344383	[Masked]	64099899	defaultMediaSkill	00:00:10

- 支持通过开始时间/结束时间查询租间下的需要回呼的通话记录信息。
- 列表默认显示当前租户下需要回呼的通话记录信息，包括：通话流水号、用户号码、接入码、队列名称、等待时长。

2. 单击 ，可以刷新实时数据内容。
3. 单击 ，支持表头设置。具体配置内容请参考[表头设置](#)。

步骤4 查询来话记录信息。

1. 选择“来话记录查询”，支持查看当前租间下来话记录信息，支持查询从当前时间起前7天内的数据，但单次查询的时间范围只能在一天内，不支持跨年。

图 4-33 来话记录查询

通话流水号	用户号码	接入码	队列名称	等待时长	呼叫等待开始时间	呼叫应答开始时间	通话开始时间	通话结束时间	等待应答次数	等待应答时长(秒)	成功通话应答时长(秒)	应答无通话次数	成功通话
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0
1686052...	[Masked]	6409...	default...	00:00:10	2023-06-19 08:...	2023-06-19 08:...	2023-06-1...	2023-06-1...	0	0	0	0	0

- 支持通过开始时间/结束时间、呼叫释放原因、是否请求过人工、人工是否接听查询租间下的来话记录信息。
- 列表默认显示当前租户下当日来话记录信息。




- 配置数据筛选条件。
 - 单击“高级搜索”，输入呼叫释放原因、是否请求过人工、人工是否接听，单击“搜索”进行详细数据筛选。
 - 单击 ，可以刷新实时数据内容。
- 单击 ，支持表头设置。

图 4-34 来话记录列配置



- 单击  或者单击 ，支持取消选择已配置的列。
- 已选择的列支持拖动改变列顺序。
- 单击“重置”，列配置重置到打开列配置页面的状态。。

配置完成以后，单击“确定”，保存列配置后，根据新的列配置进行数据展示。

步骤5（可选）需回呼记录和来话记录支持将查询结果导出到本地。


- 单击 ，根据要求输入压缩密码。单击“确定”，创建导出任务。

图 4-35 导出数据




2. 单击 ，根据导出时间选择对应“导出任务状态”为“成功”的导出任务，单击“下载”，下载对应的记录数据。

图 4-36 导出列表



开始时间	结束时间	任务状态	操作
2023-06-20 10:16:16		导出中	
2023-06-20 10:16:02	2023-06-20 10:16:06	成功	下载

共 2 条 < 1 >

须知

导出数据文件功能仅支持集成环境。

----结束

4.3.2.5 监控呼叫全链路

租户管理员可以查看呼叫全链路信息。

操作步骤

- 步骤1** 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“监控 > 呼叫全链路”，展示呼入详细信息。

图 4-37 监控呼叫全链路

统计时间	呼叫标识	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	通话开始时间	通话结束时间	高升设备原因
2023-05-30 17:31:08	1685439058-16800971			普通呼入	2023-05-30 17:31:08	2023-05-30 17:31:08	普通接入/转移
2023-05-30 17:31:07	1685439067-16800960			普通呼入	2023-05-30 17:31:07	2023-05-30 17:31:07	普通接入/转移
2023-05-30 17:31:06	1685439066-16800957			普通呼入	2023-05-30 17:31:06	2023-05-30 17:31:06	普通接入/转移
2023-05-30 17:31:06	1685439066-16800955			普通呼入	2023-05-30 17:31:06	2023-05-30 17:31:06	普通接入/转移
2023-05-30 17:31:04	1685439064-16800927			普通呼入	2023-05-30 17:31:04	2023-05-30 17:31:04	普通接入/转移
2023-05-30 17:31:04	1685439064-16800924			普通呼入	2023-05-30 17:31:04	2023-05-30 17:31:04	普通接入/转移
2023-05-30 17:31:04	1685439064-16800919			普通呼入	2023-05-30 17:31:04	2023-05-30 17:31:04	普通接入/转移
2023-05-30 17:26:07	1685438767-16800872			普通呼入	2023-05-30 17:26:07	2023-05-30 17:26:07	普通接入/转移
2023-05-30 17:26:06	1685438766-16800861			普通呼入	2023-05-30 17:26:06	2023-05-30 17:26:06	普通接入/转移
2023-05-30 17:26:06	1685438766-16800859			普通呼入	2023-05-30 17:26:06	2023-05-30 17:26:06	普通接入/转移


步骤2 配置数据筛选条件。

- 单击时间组件，设置“开始时间”、“结束时间”，单击组件中的“确定”进行数据筛选。

说明

开始时间最多可设置到前一天00:00:00，结束时间最多可以设置到今天的23:59:59。

- 单击“高级搜索”，设置主叫号码、被叫号码，单击“搜索”进行详细数据筛选。

- 单击 ，可以刷新实时数据内容。

步骤3 单击“呼叫标识”，可以查看具体通话的呼叫轨迹。

图 4-38 通话轨迹

基本信息			
呼叫标识 1685410267-17269951	呼叫类型 普通呼入	主叫号码	被叫号码
媒体类型 多媒体			

呼叫链路			
2023-05-30 09:31:07			
普通接入/转移	设备号 197	设备描述 业务代表	高升设备原因 普通接入/转移



步骤4 单击 ，支持表头设置。

图 4-39 列配置



- 单击  或者单击 ，支持取消选择已配置的列。
- 已选择的列支持拖动改变列顺序。
- 单击“重置”，列配置重置到打开列配置页面的状态。。

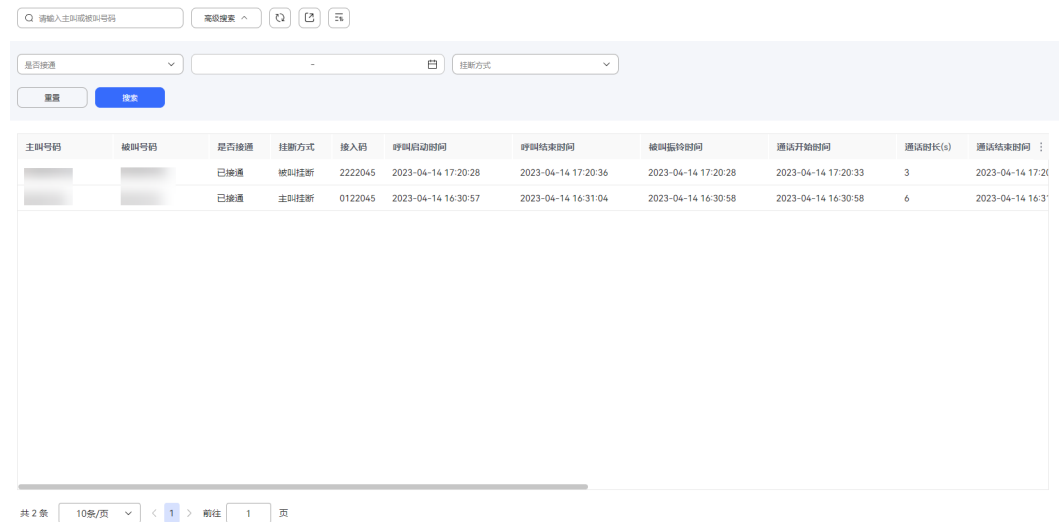
配置完成以后，单击“确定”，保存列配置后，根据新的列配置进行数据展示。

----结束

4.3.2.6 双呼详情

步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“监控 > 双呼详情”，可查询双呼详情信息。

图 4-40 双呼详情





步骤2 配置数据筛选条件。

- 呼叫号码：可输入主叫号码或者被叫号码，输入完成后自动进行数据查询。
- 单击“高级搜索”，根据下列条件进行查询。
 - 接通类型：包括已接通、未接通。
 - 挂断方式：包括主叫挂断、被叫挂断、异常挂断
 - 开始时间、结束时间：单击时间组件，设置“呼叫启动时间”的范围。

说明

两者必须同时选择或者都不选择，选择时间段查询时不能超过7天筛选条件确定后，单击“搜索”进行详细数据筛选。

- 单击 ，支持刷新实时数据内容。

步骤3 单击 ，支持表头设置。

1. 单击“设置表头”，打开筛选表头页面。

图 4-41 列配置



- 部分列不支持取消展示，不支持变更列所在位置。
- 单击 或者单击 ，支持取消选择已配置的列。
- 已选择的列支持拖动改变列顺序。
- 选择 ，支持查看列名详细说明。
- 单击“重置”，列配置重置到打开列配置页面的状态。。

配置完成以后，单击“确定”，保存列配置后，根据新的列配置进行数据展示。

表 4-4 列配置参数说明

表头名称	描述
主叫号码	双呼执行的主叫号码。
被叫号码	双呼执行的被叫号码。
是否接通	接通状态。
挂断方式	挂断方式。
接入码	接入码。
呼叫启动时间	呼叫开始时间。
呼叫结束时间	呼叫结束时间。
被叫振铃时间	被叫振铃时间。
通话开始时间	通话开始时间。
通话时长(s)	通话时长(s)。
通话结束时间	通话结束时间。
主叫振铃时间	主叫振铃时间。
主叫接通时间	主叫接通时间。


表头名称	描述
座席通话时长(s)	座席通话时长(s)。
通话创建时间	通话创建时间。
呼叫类型	呼叫类型。
主叫振铃时长(s)	主叫振铃时长(s)。
被叫振铃时长(s)	被叫振铃时长(s)。

步骤4 数据导出。

1. 单击 ，新建导出任务，输入压缩密码。

说明

压缩密码请参见界面提示，此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

2. 单击 ，展示最近7天的导出任务。
3. 选择已创建的导出任务，单击“下载”，可将导出的数据下载到本地，打开文件需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

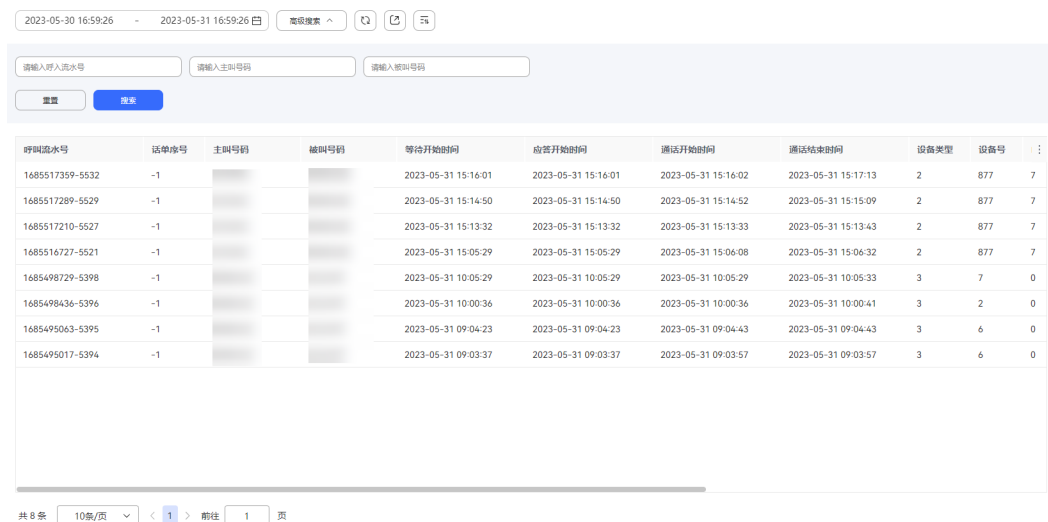
4.3.2.7 监控呼叫明细

租户管理员可以查看呼叫明细信息。

操作步骤

- 步骤1 以租户管理员角色登录客户服务云，选择“监控 > 呼叫明细”，支持查看当前租间下的呼叫明细信息。

图 4-42 呼叫明细



呼叫流水号	话单序号	主叫号码	被叫号码	等待开始时间	应答开始时间	通话开始时间	通话结束时间	设备类型	设备号	...
1685517359-5532	-1			2023-05-31 15:16:01	2023-05-31 15:16:01	2023-05-31 15:16:02	2023-05-31 15:17:13	2	877	7
1685517289-5529	-1			2023-05-31 15:14:50	2023-05-31 15:14:50	2023-05-31 15:14:52	2023-05-31 15:15:09	2	877	7
1685517210-5527	-1			2023-05-31 15:13:32	2023-05-31 15:13:32	2023-05-31 15:13:33	2023-05-31 15:13:43	2	877	7
1685516727-5521	-1			2023-05-31 15:05:29	2023-05-31 15:05:29	2023-05-31 15:06:08	2023-05-31 15:06:32	2	877	7
1685498729-5398	-1			2023-05-31 10:05:29	2023-05-31 10:05:29	2023-05-31 10:05:29	2023-05-31 10:05:33	3	7	0
1685498436-5396	-1			2023-05-31 10:00:36	2023-05-31 10:00:36	2023-05-31 10:00:36	2023-05-31 10:00:41	3	2	0
1685495063-5395	-1			2023-05-31 09:04:23	2023-05-31 09:04:23	2023-05-31 09:04:43	2023-05-31 09:04:43	3	6	0
1685495017-5394	-1			2023-05-31 09:03:37	2023-05-31 09:03:37	2023-05-31 09:03:57	2023-05-31 09:03:57	3	6	0


步骤2 配置数据筛选条件。

- 单击时间组件，设置“开始时间”、“结束时间”，单击组件中的“确定”进行数据筛选。




说明

集成部署环境下，开始时间和结束时间相差最大为五天。

独立部署环境下，开始时间和结束时间相差最大为一天。


- 单击“高级搜索”，设置主叫号码、被叫号码，单击“搜索”进行详细数据筛选。
- 单击 ，支持刷新实时数据内容。

步骤3 单击 ，支持表头设置。**图 4-43** 列配置

- 部分列不支持取消展示，不支持变更列所在位置。
- 单击  或者单击 ，支持取消选择已配置的列。
- 已选择的列支持拖动改变列顺序。
- 选择 ，支持查看列名详细说明。
- 单击“重置”，列配置重置到打开列配置页面的状态。。


配置完成以后，单击“确定”，保存列配置后，根据新的列配置进行数据展示。


步骤4 （可选）支持将明细结果导出到本地。

- 单击 ，新建导出任务，输入压缩密码。

说明

- 压缩密码请参见界面提示，此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。此处导出的数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

- 独立部署环境导出呼叫明细数据时，单击即可导出呼叫明细数据。

2. 单击，展示最近7天的导出任务。
3. 选择已创建的导出任务，单击“下载”，可将导出的明细结果下载到本地，打开文件需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3 查询报表

客户服务云提供14张报表，其中13张报表类型包括日报、周报、月报，租户管理员可以查看报表中的各类指标，同时支持租户管理员将报表导出到本地。

说明

下面导出的报表数据中，包含个人数据，导出后务必谨慎处理，防止个人数据外泄滥用。

4.3.3.1 VDN 话务报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > VDN话务报表”，可查询VDN话务报表信息。

图 4-44 VDN 话务报表



图 4-44 展示了 VDN 话务报表的查询界面。界面顶部包含查询条件选择区域，包括报表类型（下拉菜单，当前选择“日报”）、开始日期（2023-05-31）、结束日期（2023-06-07）以及用户等级（下拉菜单，当前选择“请选择”）。右侧有“查询”和“重置”按钮。下方是操作按钮区域，包括“新增导出任务”、“导出任务查看”、“设置表头”和“切换图表”。主要部分是一个数据表格，显示了日期、用户等级、系统呼入总数、系统呼入成功数、系统呼入成功率、系统呼入失败数、IVR呼入总数、IVR呼入接通数、IVR呼入接通率、全IVR呼入成功数、全IVR呼入成功率、人工呼入数、座席成功应答次数和人工处理数。表格下方有“共计：1”和分页控件。

日期	用户等级	系统呼入总数	系统呼入成功数	系统呼入成功率(%)	系统呼入失败数	IVR呼入总数	IVR呼入接通数	IVR呼入接通率(%)	全IVR呼入成功数	全IVR呼入成功率(%)	人工呼入数	座席成功应答次数	人工
2023-06-07	未指定	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0.00	1	1	10C

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。

- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

- 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-45 筛选指标



表 4-5 筛选指标说明

指标名称	描述
系统呼入总数	系统呼入总数(不含内部呼入)。
系统呼入成功数	系统呼入成功数, 包括IVR放音、排队等待、座席语音终端振铃、座席应答等(不含内部呼入)。
系统呼入成功率(%)	系统呼入成功数在系统呼入总数中所占的百分比
系统呼入失败数	系统呼入失败数 = 系统呼入总数 - 系统呼入成功数。
IVR呼入数	接入IVR的总数
IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数
IVR呼入接通率(%)	IVR呼入接通数在IVR呼入请求数中所占的百分比
全IVR呼入成功数	只通过IVR呼入成功数, 即没有通过任何座席提供服务的呼入成功数。
全IVR呼入成功率(%)	只通过IVR处理的呼叫数占呼入总数的百分比。只通过IVR处理的呼叫数/(IVR呼入成功数 + 座席成功应答次数) * 100。
人工呼入数	请求座席的呼入总数。

指标名称	描述
座席成功应答次数	座席成功应答次数。
人工呼入中成功率(%)	座席成功应答次数在人工呼入数中所占的百分比。
呼入总数中人工成功率(%)	座席成功应答次数在呼入总数中所占的百分比。座席成功应答次数/(IVR呼入成功数 + 座席成功应答次数) * 100。
呼入座席数	收到呼入呼叫的座席数。
座席呼叫数	在所选时间段内，分配到每个座席分配到的呼入次数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <>^!#{ }空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.2 VDN 接入码话务报表

- 步骤1** 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > VDN接入码话务报表”，可按接入码查询VDN接入码话务报表信息。

图 4-46 VDN 接入码话务报表

日期	接入码	用户等级	系统呼入总数	系统呼入成功数	系统呼入成功率(%)	系统呼入失败数	IVR呼入总数	IVR呼入接通数	IVR呼入接通率(%)	全IVR呼入成功数	全IVR呼入成功率(%)	人工呼入数
2023-06-07	820	未指定	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0.00	1

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 接入码：支持模糊查询，输入要求是数字，且至少为3位。图表模式下接入码支持少于3位进行查询。
- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-47 筛选指标

<input checked="" type="checkbox"/>	指标名称	描述
<input checked="" type="checkbox"/>	系统呼入总数	系统呼入总数(不含内部呼入)。
<input checked="" type="checkbox"/>	系统呼入成功数	系统呼入成功数, 包括IVR放弃、排队等待、座席终端振铃、座席应答等(不含内部呼入)。
<input checked="" type="checkbox"/>	系统呼入成功率(%)	系统呼入成功数在系统呼入总数中所占的百分比
<input checked="" type="checkbox"/>	系统呼入失败数	系统呼入失败数 = 系统呼入总数 - 系统呼入成功数。
<input checked="" type="checkbox"/>	IVR呼入总数	接入IVR的总数。
<input checked="" type="checkbox"/>	IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数。
<input checked="" type="checkbox"/>	IVR呼入接通率(%)	IVR呼入接通数在IVR呼入请求数中所占的百分比
<input checked="" type="checkbox"/>	全IVR呼入成功数	只通过IVR呼入成功数, 即没有通过任何座席提供服务的呼入成功数。
<input checked="" type="checkbox"/>	全IVR呼入成功率(%)	只通过IVR处理的呼叫数占呼入总数的百分比。全IVR呼入成功数/(全IVR呼入成功数 + 座席成功应答...)

表 4-6 筛选指标说明

指标名称	描述
系统呼入总数	系统呼入总数(不含内部呼入)。
系统呼入成功数	系统呼入成功数, 包括IVR放音、排队等待、座席语音终端振铃、座席应答等(不含内部呼入)。
系统呼入成功率(%)	系统呼入成功数在系统呼入总数中所占的百分比
系统呼入失败数	系统呼入失败数 = 系统呼入总数 - 系统呼入成功数。
IVR呼入数	接入IVR的总数
IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数
IVR呼入接通率(%)	IVR呼入接通数在IVR呼入请求数中所占的百分比
全IVR呼入成功数	只通过IVR呼入成功数, 即没有通过任何座席提供服务的呼入成功数。
全IVR呼入成功率(%)	只通过IVR处理的呼叫数占呼入总数的百分比。只通过IVR处理的呼叫数/(IVR呼入成功数 + 座席成功应答次数) * 100。
人工呼入数	请求座席的呼入总数。
座席成功应答次数	座席成功应答次数。
人工呼入中成功率(%)	座席成功应答次数在人工呼入数中所占的百分比。
呼入总数中人工成功率(%)	座席成功应答次数在呼入总数中所占的百分比。座席成功应答次数/(IVR呼入成功数 + 座席成功应答次数) * 100。
呼入座席数	收到呼入呼叫的座席数。
座席呼叫数	在所选时间段内, 分配到每个座席分配到的呼入次数。

2. 选择需要展示的指标, 单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”, 可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件, 单击“查询”, 筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”, 可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”, 进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式: 导出文件支持csv和pdf格式。

- 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$-<>^!#(){}空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3.3 IVR 流量报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > IVR流量报表”，可查询IVR流量报表信息。

图 4-48 IVR 流量报表

The screenshot shows a web interface for IVR Traffic Reports. At the top, there are filters for Report Type (日报), Start Date (2022-06-14), End Date (2022-07-14), and User Level (用户等级). Below the filters are buttons for '查询' (Query) and '重置' (Reset). A navigation bar contains '新增导出任务' (Add New Export Task), '导出任务查看' (View Export Tasks), '设置表头' (Set Headers), and '切换报表' (Switch Report). The main area is a table with the following data:

日期	用户等级	IVR研入总数	IVR研入接通数	IVR研入接通率(%)	全IVR研入成功数	全IVR研入成功率(%)	IVR通话时长3秒内接通数	IVR研入通话时长(秒)	IVR研入通话时长(秒)
2022-06-29	未绑定	5	4	80.00	0	0.00	0	47	11.75
2022-06-28	未绑定	3	2	67.00	0	0.00	0	94	47.00
2022-06-27	未绑定	2	2	100.00	0	0.00	0	47	23.50

At the bottom left, it says '共计: 3' (Total: 3). At the bottom right, there are pagination controls showing '10' items per page, '1' of 1 pages, and a '刷新' (Refresh) button.

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-49 筛选指标



表 4-7 筛选指标说明

指标名称	描述
IVR呼入总数	接入IVR的总数
IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数
IVR呼入接通率(%)	IVR呼入接通数在IVR呼入请求数中所占的百分比
全IVR呼入成功数	只通过IVR呼入成功数，即没有通过任何座席提供服务的呼入成功数。
全IVR呼入成功率(%)	只通过IVR处理的呼叫数占呼入总数的百分比。只通过IVR处理的呼叫数/(IVR呼入成功数 + 座席成功应答次数) * 100。
IVR通话时长3秒内通话数	IVR持续时间大于0且不大于3秒的调用数。
IVR呼入通话时长(秒)	IVR通话总时长，如果一次呼叫多次通过IVR，则IVR服务时长为这些IVR时长的总和。
IVR呼入通话均长(秒)	IVR呼入通话均长，IVR呼入通话时长/IVR呼入接通数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$-<>^!#{ }空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.4 IVR 接入码流量报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > IVR接入码流量报表”，可按接入码查询IVR流量报表信息。

图 4-50 IVR 接入码流量报表

日期	接入码	用户等级	IVR呼入总数	IVR呼入接通数	IVR呼入接通率(%)	全IVR呼入成功数	全IVR呼入成功率(%)	IVR接通时长3秒内接通数	IVR呼入接通时长(秒)	IVR呼入接通均长(秒)
2022-06-29	66003001	未指定	5	4	80.00	0	0.00	0	47	11.75
2022-06-28	66003001	未指定	3	2	67.00	0	0.00	0	94	47.00
2022-06-27	66003001	未指定	2	2	100.00	0	0.00	0	47	23.50

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 接入码：支持模糊查询，输入要求是数字，且至少为3位。图表模式下接入码支持少于3位进行查询。

- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-51 筛选指标



表 4-8 筛选指标说明

指标名称	描述
IVR呼入总数	接入IVR的总数
IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数
IVR呼入接通率(%)	IVR呼入接通数在IVR呼入请求数中所占的百分比
全IVR呼入成功数	只通过IVR呼入成功数，即没有通过任何座席提供服务的呼入成功数。
全IVR呼入成功率(%)	只通过IVR处理的呼叫数占呼入总数的百分比。只通过IVR处理的呼叫数/(IVR呼入成功数 + 座席成功应答次数) * 100。
IVR通话时长3秒内通话数	IVR持续时间大于0且不大于3秒的调用数。
IVR呼入通话时长(秒)	IVR通话总时长，如果一次呼叫多次通过IVR，则IVR服务时长为这些IVR时长的总和。
IVR呼入通话均长(秒)	IVR呼入通话均长，IVR呼入通话时长/IVR呼入接通数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <> \ ! # () { } 空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.5 技能话务报表

- 步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 技能话务报表”，可查询技能话务报表信息。

图 4-52 技能话务报表

技能队列表号	技能队列表名	日期	用户等级	请求服务数	人工接入次数	请求接通率(%)	请求呼损数	15秒内人工接入率(%)	20秒内人工接入率(%)	30秒内人工接入率(%)	通话等待均长(秒)	呼损压管均长(秒)	通话均长(秒)	人工
1	defaultVideoSkill	2022-05-28	未指定	6	4	67.00	2	50.00	50.00	50.00	0.00	4.00	14.00	5.60

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 技能队列：选择呼叫中心配置中已配置的技能队列。
- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-53 筛选指标**表 4-9** 筛选指标说明

指标名称	描述
请求服务数	来话请求人工服务的次数。
人工呼入接通数	座席接通的呼入次数。
请求接通率(%)	人工呼入请求接通数占人工呼入请求服务数的百分比
请求呼损数	人工呼入请求呼损数 = 人工呼入请求服务数 - 人工呼入请求接通数。
15秒内人工呼入接通率(%)	15秒内(包括15秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
20秒内人工呼入接通率(%)	20秒内(包括20秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。

指标名称	描述
30秒内人工呼入接通率(%)	30秒内(包括30秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
通话等待均长(秒)	所有被接通的呼叫在队列中的平均等待时长。
呼损应答均长(秒)	所有未被接通的呼叫平均应答时长。
通话均长(秒)	通话的平均时长。人工呼入通话均长 = 人工呼入通话时长/人工呼入通话数。
人工呼入应答均长(秒)	座席终端振铃平均时长。人工呼入应答总时长/应答次数。
用户排队放弃数	用户在排队和振铃时主动放弃呼叫的次数。
应答无通话数	呼叫分配给座席后无通话的次数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <> \ ! # () { } 空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
 - 单击“确认”，新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3.6 技能接入码话务报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 技能接入码话务报表”，可按接入码查询技能队列报表信息。

图 4-54 技能接入码话务报表

技能队列编号	技能队列名称	日期	接入码	用户等级	请求服务数	人工呼入接通数	请求接通率(%)	请求呼损数	15秒内人工呼入接通率(%)	20秒内人工呼入接通率(%)	30秒内人工呼入接通率(%)	通话等待均长(秒)	呼损应管均长(秒)
1	defaultVideoSkill	2022-06-28	22220712	未指定	6	4	67.00	2	50.00	50.00	50.00	0.00	4.00

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 技能队列：选择呼叫中心配置中已配置的技能队列。
- 接入码：支持模糊查询，输入要求是数字，且至少为3位。图表模式下接入码支持少于3位进行查询。
- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-55 筛选指标

指标名称	描述
<input checked="" type="checkbox"/> 请求服务数	来话请求人工服务的次数。
<input checked="" type="checkbox"/> 人工呼入接通数	能席接通的呼入次数
<input checked="" type="checkbox"/> 请求接通率(%)	人工呼入请求接通数占人工呼入请求服务数的百分比
<input checked="" type="checkbox"/> 请求呼损数	人工呼入请求呼损数 = 人工呼入请求服务数 - 人工呼入请求接通数。
<input checked="" type="checkbox"/> 15秒内人工呼入接通率(%)	15秒内(包括15秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
<input checked="" type="checkbox"/> 20秒内人工呼入接通率(%)	20秒内(包括20秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
<input checked="" type="checkbox"/> 30秒内人工呼入接通率(%)	30秒内(包括30秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
<input checked="" type="checkbox"/> 通话等待均长(秒)	所有被接通的呼叫在队列中的平均等待时长。
<input checked="" type="checkbox"/> 呼损应管均长(秒)	所有未被接通的呼叫平均应管时长。

表 4-10 筛选指标说明

指标名称	描述
请求服务数	来话请求人工服务的次数。
人工呼入接通数	座席接通的呼入次数。
请求接通率(%)	人工呼入请求接通数占人工呼入请求服务数的百分比
请求呼损数	人工呼入请求呼损数 = 人工呼入请求服务数 - 人工呼入请求接通数。
15秒内人工呼入接通率(%)	15秒内(包括15秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
20秒内人工呼入接通率(%)	20秒内(包括20秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
30秒内人工呼入接通率(%)	30秒内(包括30秒)人工接通的请求数占请求人工数的百分比。
通话等待均长(秒)	所有被接通的呼叫在队列中的平均等待时长。
呼损应答均长(秒)	所有未被接通的呼叫平均应答时长。
通话均长(秒)	通话的平均时长。人工呼入通话均长 = 人工呼入通话时长/人工呼入通话数。
人工呼入应答均长(秒)	座席终端振铃平均时长。人工呼入应答总时长/应答次数。
用户排队放弃数	用户在排队和振铃时主动放弃呼叫的次数。
应答无通话数	呼叫分配给座席后无通话的次数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <>^!#{}){}空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3.7 话务汇总报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 话务汇总报表”，可查询话务汇总报表信息。

图 4-56 话务汇总报表

日期	用户等级	请求服务数	人工介入接通数	请求接通率(%)	通话排队均长(秒)	20秒内人工接通率(%)	通话均长(秒)	转接人工均长(秒)	请求呼损数	请求呼损率(%)	呼损应答均长(秒)	最大等待时长(秒)	呼出数	人工呼出接通数	呼出接通率(%)
无数据		6	5	83.33	8.00	66.67	11.20	9.00	1	0.00	0.00	0	0	0	0.00

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-57 筛选指标

筛选指标
✕

<input checked="" type="checkbox"/> 指标名称	描述
<input checked="" type="checkbox"/> 请求服务数	来话请求人工服务的次数。
<input checked="" type="checkbox"/> 人工呼入接通数	座席接通的呼入次数
<input checked="" type="checkbox"/> 请求接通率(%)	人工呼入请求接通数占人工呼入请求服务数的百分比
<input checked="" type="checkbox"/> 通话排队均长(秒)	所有被接通的呼叫在队列中的平均排队时长。
<input checked="" type="checkbox"/> 20秒内人工接通率(%)	20秒内(包括20秒)的人工接通数占人工接通总数的百分比。
<input checked="" type="checkbox"/> 通话均长(秒)	通话的平均时长。人工呼入通话均长 = 人工呼入通话时长/人工呼入通话数。
<input checked="" type="checkbox"/> 终端呼入均长(秒)	座席终端呼入平均时长。
<input checked="" type="checkbox"/> 请求呼损数	人工呼入请求呼损数 = 人工呼入请求服务数 - 人工呼入请求接通数。
<input checked="" type="checkbox"/> 请求呼损率(%)	呼损率(%) = 100(%) - 接通率(%)。

取消
确认

表 4-11 筛选指标说明

指标名称	描述
请求服务数	来话请求人工服务的次数。
人工呼入接通数	座席接通的呼入次数。
请求接通率(%)	人工呼入请求接通数占人工呼入请求服务数的百分比
通话排队均长(秒)	所有被接通的呼叫在队列中的平均排队时长。
20秒内人工接通率(%)	20秒内(包括20秒)的人工接通数占人工接通总数的百分比
通话均长(秒)	通话的平均时长。人工呼入通话均长 = 人工呼入通话时长/人工呼入通话数。
终端呼入均长(秒)	座席终端呼入平均时长
请求呼损数	人工呼入请求呼损数 = 人工呼入请求服务数 - 人工呼入请求接通数。
请求呼损率(%)	呼损率(%) = 100(%) - 接通率(%)。
呼损应答均长(秒)	所有未被接通的呼叫平均应答时长。
最大等待时长(秒)	所有呼叫在队列设备上的排队和座席应答的最大等待时长。
呼出数	座席呼出到客户的呼叫次数

指标名称	描述
人工呼出接通数	人工呼出接通数
呼出接通率 (%)	呼出接通数占呼出数的百分比
呼出失败总次数	外呼失败总次数
人工呼出通话均长(秒)	座席外呼客户时，座席与客户通话的平均时长
呼出应答均长(秒)	呼出应答均长=人工呼出应答总时长/呼出应答数
总通话数	总通话数=呼入接通数+呼出接通数
每小时平均成功呼叫次数	在所选的工作时间段内，每小时平均的成功呼叫次数
呼入座席数	收到呼入呼叫的座席数。
座席呼叫数	在所选时间段内，每个座席分配到的呼叫次数。
工作时长占比 (%)	工作时长占比=(工作时长 - 休息时间)/工作时长 * 100
在线率 (%)	在线率=(人工通话时长 + 总整理时长 + 通话整理其他技能时间)/(总工作时长 - 休息时长) * 100
总工作时长(秒)	座席签入到签出的总时长。总工作时长 = 人工通话时长 + 总整理时长 + 总示忙时长 + 总休息时长 + 总其他时长 + 空闲时长。
人工通话时长(秒)	座席处于通话的总时长(不包含文字交谈等时长)
人工通话时长占比 (%)	人工通话时长占比，人工通话时长/总工作时长 * 100。
人工通话均长(秒)	座席通话的平均时间，人工通话时长/人工成功通话次数
总整理时长(秒)	座席处于整理状态的总时长
整理时长占比 (%)	整理时长占比=(总整理时长/总工作时长) * 100。
整理均长(秒)	整理态的平均时长，整理均长=总整理时长/总整理次数
通话处理均长(秒)	通话处理均长=(人工通话时长 + 总整理时长)/人工成功通话次数
总休息时长(秒)	座席离开总时长(座席休息状态的时长)

指标名称	描述
休息时长占比 (%)	休息时长占比=(总休息时间/总工作时长) * 100。
总示忙时长 (秒)	座席处于示忙状态的总时长
示忙时长占比 (%)	示忙时长占比=(总示忙时长/总工作时长) * 100。
总其他时长 (秒)	其他时间(多技能情况下的其他技能的通话时长)
其他时长率 (%)	其他时长率=(总其他时长/总工作时长) * 100
总应答时长 (秒)	座席振铃总时间, 不包含通话时长
空闲时长(秒)	座席处于空闲状态的总时间
空闲率(%)	座席处于空闲状态的总时间占总工作时长的百分比
保持时长(秒)	座席处于呼叫保持状态的总时间。座席通话时间包含呼叫保持时间。
保持均长(秒)	保持平均时长, 保持均长=保持时长/保持次数

2. 选择需要展示的指标, 单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”, 可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。
图表界面需要根据查询条件, 单击“查询”, 筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”, 可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”, 进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式: 导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码: 压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <> \ ! # () { } 空格、换行符、制表符), 字符串长度必须大于等于8, 小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
 - 单击“确认”, 新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”, 展示最近7天的导出任务。

- 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3.8 座席汇总报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 座席汇总报表”，可查询座席汇总报表信息。



图 4-58 座席汇总报表

座席工号	业务编号	日期	人工呼入数	人工呼入接通数	呼入接通率	人工呼入呼损数	人工呼入总呼叫时长	通话均长	人工呼出数	人工呼出接通数	呼出接通率	人工呼出总呼叫时长	人工呼出通话均长	总通话数	人均小时应答数
324	cds120	2021-11-28	0	0	0.00	0	0.00	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00
325	cds121	2021-11-28	0	0	0.00	0	0.00	0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00
325	cds121	2021-11-27	18	18	100.00	0	1.00	242.39	0	0	0.00	0.00	0.00	18	0.69
324	cds120	2021-11-27	12	12	100.00	0	1.00	579.33	0	0	0.00	0.00	0.00	12	0.43
325	cds121	2021-11-26	10	9	90.00	1	1.00	103.11	0	0	0.00	0.00	0.00	9	30.17
324	cds120	2021-11-26	34	31	91.18	3	1.00	97.45	0	0	0.00	0.00	0.00	31	20.01

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

📖 说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 选择组织机构：
 - 单击 ，弹出选择组织机构界面，选择所属组织机构，单击“确认”保存后隐藏“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，展示“选择座席”选择框。
 - 单击 ，删除已选组织机构，展示“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，隐藏“选择座席”选择框。


说明

有权限查看报表组织时：

- 可以选择所有组织机构。
- 如果没有选择组织机构，则展示起始座席工号和结束座席工号输入框。
- 选中组织机构后，选择座席框展示的是当前所选组织的座席。

没有权限查看报表组织时：

- 只能选择当前所属机构以及下层组织机构。
- 如果没有选择组织机构，座席工号框展示的是当前座席工号。
- 选中组织机构后；如果是组织的主管，则选择座席框展示的是当前所选组织的座席；如果是组织中的普通座席，则选择座席框展示的是当前座席。

- 选择座席：单击  选择座席账号。
- 起始座席工号：不超过5个字符。工号为空时，查询结果返回本租间下所有座席工号的座席性能汇总报表信息。
- 结束座席工号：不超过5个字符，结束工号应不小于起始工号。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-59 筛选指标



表 4-12 筛选指标说明

指标名称	描述
人工呼入数	来话请求人工服务的次数
人工呼入接通数	座席接通的呼入次数

指标名称	描述
呼入接通率 (%)	人工呼入接通数占人工呼入数的百分比
人工呼入呼损数	人工呼入呼损数 = 人工呼入数 - 人工呼入接通数。
人工呼入应答均长(秒)	座席终端振铃平均时长。人工呼入应答总时长/应答次数。
通话均长(秒)	通话的平均时长。人工呼入通话均长 = 人工呼入通话时长/人工呼入通话数。
人工呼出数	人工呼出数，包括人工主动呼出和IVR自动转人工的数量
人工呼出接通数	人工呼出接通数
呼出接通率 (%)	呼出接通数占呼出数的百分比
人工呼出应答均长(秒)	座席外呼客户时，座席等待客户应答的平均时间
人工呼出通话均长(秒)	座席外呼客户时，座席与客户通话的平均时长
总通话数	总通话数=呼入接通数+呼出接通数
人均小时应答数	在所选的工作时间段内，座席每小时平均的应答次数
工作时长占比 (%)	工作时长占比=(总工作时长 - 休息时长)/总工作时长 * 100。
工作态时长占比 (%)	工作态时长占比=(总通话时长 + 总整理时长)/(总工作时长 - 休息时长) * 100。
总工作时长 (秒)	座席签到到签出的总时长。总工作时长 = 人工通话时长 + 总整理时长 + 总示忙时长 + 总休息时长 + 总其他时长 + 空闲时长。
人工通话时长 (秒)	座席处于通话的总时长(不包含文字交谈等时长)
人工通话时长占比 (%)	人工通话时长占比，人工通话时长占比=人工通话时长/总工作时长 * 100。
人工通话均长 (秒)	座席通话的平均时间，人工通话均长=人工通话时长/人工成功通话次数
总整理时长 (秒)	座席处于整理状态的总时长
整理时长占比 (%)	整理时长占比=(总整理时长/总工作时长) * 100。

指标名称	描述
整理均长(秒)	整理态的平均时长，整理均长=总整理时长/总整理次数
通话处理均长(秒)	通话处理均长=(人工通话时长 + 总整理时长)/人工成功通话次数
总休息时长(秒)	座席离开总时长(座席休息状态的时长)
休息时长占比(%)	休息时长占比=(总休息时间/总工作时长) * 100。
总示忙时长(秒)	座席处于示忙状态的总时长
示忙时长占比(%)	示忙时长占比=(总示忙时长/总工作时长) * 100。
总应答时长(秒)	座席振铃总时间，不包含通话时长
空闲时长(秒)	座席处于空闲状态的总时间
空闲率(%)	座席处于空闲状态的总时间占总工作时长的百分比
保持时长(秒)	座席处于呼叫保持状态的总时间。座席通话时间包含呼叫保持时间。
保持均长(秒)	保持平均时长，保持均长=保持时长/保持次数

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <>^!#{})空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。

- 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.9 座席外呼报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 座席外呼报表”，可查询座席外呼报表信息。



图 4-60 座席外呼报表

座席工号	业务账号	日期	呼出数	人工呼出报席数	呼出报席率	呼出无应答数	呼出无接听秒数	呼出失败次数	呼出总通话时长	人工呼出通话时长	呼出空余时长	呼出在席时长
1035	zhang1131user	2021-01-21	2	0	0.00	2	0	2	0	0.00	8	4.00

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

📖 说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 选择组织机构：
 - 单击 ，弹出选择组织机构界面，选择所属组织机构，单击“确认”保存后隐藏“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，展示“选择座席”选择框。
 - 单击 ，删除已选组织机构，展示“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，隐藏“选择座席”选择框。


📖 说明

有权限查看报表组织时：

- 可以选择所有组织机构。
- 如果没有选择组织机构，则展示起始座席工号和结束座席工号输入框。
- 选中组织机构后，选择座席框展示的是当前所选组织的座席。

没有权限查看报表组织时：

- 只能选择当前所属机构以及下层组织机构。
- 如果没有选择组织机构，座席工号框展示的是当前座席工号。
- 选中组织机构后；如果是组织的主管，则选择座席框展示的是当前所选组织的座席；如果是组织中的普通座席，则选择座席框展示的是当前座席。

- 选择座席：单击  选择座席账号。

- 起始座席工号：不超过5个字符。工号为空时，查询结果返回本租间下所有座席工号的座席外呼汇总报表信息。
- 结束座席工号：不超过5个字符，结束工号应不小于起始工号。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-61 筛选指标



表 4-13 筛选指标说明

指标名称	描述
呼出数	座席呼出到客户的呼叫次数
人工呼出接通数	人工呼出接通数
呼出接通率(%)	呼出接通数占呼出数的百分比
呼出无应答数	客户拒接或振铃无应答的外呼次数
呼出无效号码数	由于无效号码、关机等原因，导致外呼不能到达客户的次数
呼出失败总次数	外呼失败总次数
呼出通话总时长(秒)	座席外呼客户时，座席与客户通话的总时长

指标名称	描述
人工呼出通话均长(秒)	座席外呼客户时，座席与客户通话的平均时长
呼出应答总时长(秒)	外呼应答总时长
呼出应答均长(秒)	呼出应答均长=人工呼出应答总时长/呼出应答数

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$-<>^!#{})空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3.10 座席接续报表

- 步骤1** 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 座席接续报表”，可查询座席接续报表信息。



图 4-62 座席接续报表

座席工号	业务帐号	日期	总工作时长(秒)	整理次数	总整理时长(秒)	呼出整理次数	呼出整理时长(秒)	呼入整理次数	呼入整理时长(秒)	休息次数	总休息时长(秒)	保持次数	保持时长(秒)	静音次数
835		2023-06-07	3438	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
820		2023-06-07	2945	1	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
835		2023-06-06	-17	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
820		2023-06-06	2883	1	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0
835		2023-05-30	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
821		2023-05-30	3716	3	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
820		2023-05-30	1779	2	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0
821		2023-05-29	393	2	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
820		2023-05-29	3514	2	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0
821		2023-05-26	1402	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

📖 说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 选择组织机构：
 - a. 单击 ，弹出选择组织机构界面，选择所属组织机构，单击“确认”保存后隐藏“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，展示“选择座席”选择框。
 - b. 单击 ，删除已选组织机构，展示“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，隐藏“选择座席”选择框。


📖 说明

有权限查看报表组织时：

- 可以选择所有组织机构。
- 如果没有选择组织机构，则展示起始座席工号和结束座席工号输入框。
- 选中组织机构后，选择座席框展示的是当前所选组织的座席。

没有权限查看报表组织时：

- 只能选择当前所属机构以及下层组织机构。
- 如果没有选择组织机构，座席工号框展示的是当前座席工号。
- 选中组织机构后；如果是组织的主管，则选择座席框展示的是当前所选组织的座席；如果是组织中的普通座席，则选择座席框展示的是当前座席。

- 选择座席：单击  选择座席账号。

- 起始座席工号：不超过5个字符。工号为空时，查询结果返回本租间下所有座席工号的座席接续操作详情报表信息。
- 结束座席工号：不超过5个字符，结束工号应不小于起始工号。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-63 筛选指标



表 4-14 筛选指标说明

指标名称	描述
总工作时长(秒)	座席签入到签出的总时长。总工作时长 = 人工通话时长 + 总整理时长 + 总示忙时长 + 总休息时长 + 总其他时长 + 空闲时长。
整理次数	整理次数
总整理时长(秒)	座席处于整理状态的总时长
呼出整理次数	外呼通话结束之后整理次数
呼出整理时长(秒)	外呼通话结束之后整理时长
呼入整理次数	呼入通话结束之后整理次数
呼入整理时长(秒)	呼入通话结束之后整理时长
休息次数	休息次数

指标名称	描述
总休息时长(秒)	座席离开总时长(座席休息状态的时长)
保持次数	保持次数
保持时长(秒)	座席处于呼叫保持状态的总时间。座席通话时间包含呼叫保持时间。
静音次数	静音次数
静音总时长(秒)	静音时间
内部求助次数	内部求助次数
内部求助时长(秒)	内部求助时长
示忙次数	示忙次数
总示忙时长(秒)	座席处于示忙状态的总时长
放音次数	放音次数
放音时长(秒)	放音时长
总其他时长(秒)	其他时间(多技能情况下的其他技能的通话时长)
签入次数	签入次数
签出次数	签出次数
三方通话次数	三方通话次数
内部转移次数	内部转移次数
人工转出次数	人工转出次数
人工转到IVR次数	人工转到IVR次数
内部呼叫次数	内部呼叫次数
内部呼叫时长(秒)	内部呼叫时长
人工转技能队列数	人工转技能队列数
座席挂机数	座席挂机数
客户挂机数	客户挂机数
系统挂机数	系统挂机数

指标名称	描述
座席挂起转IVR次数	接通呼叫后，座席挂起转IVR的次数
人工转IVR再转出数	从座席转IVR再转出的次数

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

- 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
- 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$-<>^!#{})空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 - 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 - 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.11 应答放弃呼叫报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 应答放弃呼叫报表”，可查询应答放弃呼叫报表信息。

图 4-64 应答放弃呼叫报表



日期	座席工号	业务帐号	技能队列编号	技能队列名称	应答过程中被放弃的呼叫次数
2023-04-20	875		4	media	4
2023-04-20	876		4	media	4

共计: 2

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 选择组织机构：
 - a. 单击 ，弹出选择组织机构界面，选择所属组织机构，单击“确认”保存后隐藏“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，展示“选择座席”选择框。
 - b. 单击 ，删除已选组织机构，展示“起始座席工号”、“结束座席工号”输入框，隐藏“选择座席”选择框。


说明

有权限查看报表组织时：

- 可以选择所有组织机构。
- 如果没有选择组织机构，则展示起始座席工号和结束座席工号输入框。
- 选中组织机构后，选择座席框展示的是当前所选组织的座席。

没有权限查看报表组织时：

- 只能选择当前所属机构以及下层组织机构。
- 如果没有选择组织机构，座席工号框展示的是当前座席工号。
- 选中组织机构后；如果是组织的主管，则选择座席框展示的是当前所选组织的座席；如果是组织中的普通座席，则选择座席框展示的是当前座席。

- 选择座席：单击  选择座席账号。
- 起始座席工号：不超过5个字符。工号为空时，查询本租间下所有座席工号的应答过程中被放弃的呼叫汇总报表信息。
- 结束座席工号：不超过5个字符，结束工号应不小于起始工号。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-65 筛选指标

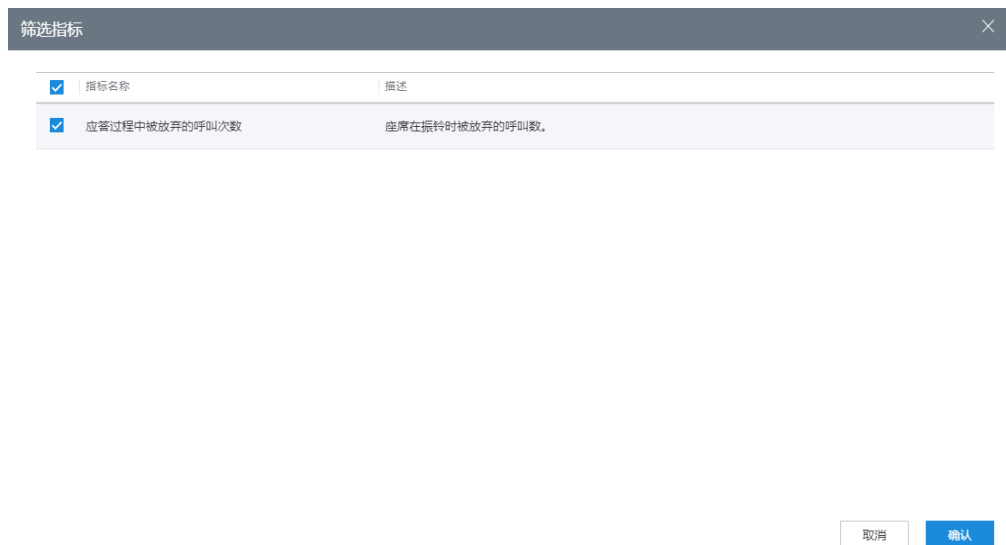


表 4-15 筛选指标说明

指标名称	描述
应答过程中被放弃的呼叫次数	座席在振铃时被放弃的呼叫数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <> \ ! # () { } 空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

📖 说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
 - 单击“确认”，新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。

- 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.12 VDN 话务间隔报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > VDN话务间隔报表”，可查询VDN话务间隔报表信息。

图 4-66 VDN 话务间隔报表

时间段	用户等级	呼入数	呼入接通数	呼入接通率(%)	IVR呼入总数	IVR呼入接通数	IVR呼入接通率(%)	人工呼入数	人工接通数	人工呼入接通率(%)	呼入总用VDN时长(秒)	呼出数	呼出接通数	呼出接通率(%)	IVR呼出数	IVR呼出接通数
2022-05-06 16:15-16:30	未指定	5	3	60.00	2	0	0.00	3	3	100.00	16.40	2	2	100.00	0	0
2022-05-06 16:00-16:15	未指定	1	0	0.00	1	0	0.00	0	0	0.00	0.00	0	0	0.00	0	0

- 统计步长：包括15分钟、30分钟、1小时，默认15分钟。
- 开始时间：只能查询往前7天的数据，开始和结束时间跨度不能超过1天。
- 结束时间：只能查询往前7天的数据，开始和结束时间跨度不能超过1天。
- 用户等级：对应VDN下的web配置台上已有的客户等级。
- 媒体类型：包括语音、多媒体、视频、语音点击通话、视频点击通话。
- 子媒体类型：“媒体类型”选择“多媒体”时配置，包括web、WhatsApp、Line、微信、Facebook Messenger、Twitter、5G消息、Email、SMS。

步骤2 筛选指标。

- 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-67 筛选指标

指标名称	描述
<input checked="" type="checkbox"/> 呼入数	呼叫进入VDN的总次数。呼入数 = 人工呼入数 + IVR唯一呼入数。
<input checked="" type="checkbox"/> 呼入接通数	呼入数中被接通的次数。呼入接通数 = 人工呼入接通数 + IVR唯一呼入接通数。
<input checked="" type="checkbox"/> IVR呼入总数	接入IVR的总数。
<input checked="" type="checkbox"/> IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数。
<input checked="" type="checkbox"/> 人工呼入数	呼叫被分配给技能队列或者座席的呼叫个数。
<input checked="" type="checkbox"/> 人工呼入接通数	人工呼入数中被座席接通的次数，即通话时长大于0的次数。
<input checked="" type="checkbox"/> 呼出数	VDN中人工和自动呼出的次数。呼出数 = 人工呼出数 + IVR唯一呼出数。
<input checked="" type="checkbox"/> 呼出接通数	自动或人工呼出时被叫方应答的次数。呼出接通数 = 人工呼出接通数 + IVR唯一呼出接通数。
<input checked="" type="checkbox"/> 全IVR呼出数	完全由IVR为客户服务的呼出次数。

表 4-16 筛选指标说明

指标名称	描述
呼入数	呼叫进入VDN的总次数。呼入数 = 人工呼入数 + IVR唯一呼入数。
呼入接通数	呼入数中被接通的次数。呼入接通数 = 人工呼入接通数 + IVR唯一呼入接通数。
IVR呼入总数	接入IVR的总数。
IVR呼入接通数	IVR呼入请求数中通话时长大于0的次数。
人工呼入数	呼叫被分配给技能队列或者座席的呼叫个数。
人工呼入接通数	人工呼入数中被座席接通的次数，即通话时长大于0的次数。
呼出数	VDN中人工和自动呼出的次数。呼出数 = 人工呼出数 + IVR唯一呼出数。
呼出接通数	自动或人工呼出时被叫方应答的次数。呼出接通数 = 人工呼出接通数 + IVR唯一呼出接通数。
全IVR呼出数	完全由IVR为客户服务的呼出次数。
全IVR呼出接通数	全IVR呼出数中占用IVR设备时长大于0的通话次数。
人工呼出数	人工座席为客户服务的呼出次数。
人工呼出接通数	人工呼出数中被用户接通的次数，即通话时长大于0的次数。
呼入接通率 (%)	呼入接通数占呼入数的百分比。
IVR呼入接通率 (%)	IVR呼入接通数占IVR呼入总数的百分比。
人工呼入接通率 (%)	人工接通数占人工呼入数中的百分比。
呼出接通率 (%)	呼出接通数占呼出数的百分比。
全IVR呼出接通率 (%)	全IVR呼出接通数占全IVR呼出数的百分比。
人工呼出接通率 (%)	人工呼出接通数占人工呼出数的百分比。
呼入占用VDN均长 (秒)	呼入的呼叫占用VDN的平均时长。呼入占用VDN均长 = 呼入占用VDN总时长/呼入数。
呼出占用VDN均长 (秒)	呼出的呼叫占用VDN的平均时长。呼出占用VDN均长 = 呼出占用VDN总时长/呼出数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。
图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$-<>^!#(){}空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

📖 说明

- 此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。
 - 独立部署环境不需要配置压缩密码。
- 单击“确认”，新建导出任务。
 3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束

4.3.3.13 IVR 外呼报表

- 步骤1** 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > IVR外呼报表”，可查询IVR外呼报表信息。

图 4-68 IVR 外呼报表



日期	语音通话类型	IVR呼出数	IVR呼出接通数	IVR呼出接通率(%)	用户忙线呼出数	用户接听呼出数	用户质检员接听呼出数	其它呼出数
2022-09-03	智能外呼	3	3	100.00	0	0	0	0
2022-09-02	播发通知	1	0	0.00	0	0	0	1
2022-09-01	一键双呼	10	1	10.00	2	2	1	4

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。

- 月报：选择年份和月份。

📖 说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

- 语音通话类型：包括一键双呼、语音通知、智能外呼。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-69 筛选指标



表 4-17 筛选指标参数说明

指标名称	描述
IVR呼出数	IVR呼出总数。
IVR呼出接通数	IVR呼出请求数中通话时长大于0的次数。
IVR呼出接通率(%)	IVR呼出接通数在IVR呼出请求数中所占的百分比。
用户忙线呼损数	用户忙线导致呼叫未被接听的次数。
用户拒接呼损数	用户拒接导致呼叫未被接听的次数。
用户振铃超时呼损数	用户振铃超时导致呼叫未被接听的次数。
其它呼损数	除用户忙线、用户拒接、用户振铃超时场景外的未被接听的次数。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <>^!#(){}空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。

- 单击“确认”，新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

---结束

4.3.3.14 系统性能报表

步骤1 以租户管理员角色或者质检员角色登录客户服务云，选择“报表 > 系统性能报表”，可查询系统性能报表信息。

图 4-70 系统性能报表

日期	质检师入最小并发数	质检师入最大并发数	质检师入平均并发数	质检师出最小并发数	质检师出最大并发数	质检师出平均并发数	质检师叫最小并发数	质检师叫最大并发数	质检师叫平均并发数	IVR呼入最小并发数	IVR呼入最大并发数	IVR呼入平均并发数	IVR呼出最小并发数	IVR呼出最大并发数	IVR呼出平均并发数
2022-09-04	1	5	3.1	1	4	2.2	1	5	2.6	1	0	0	0	0	0

- 报表类型：包括日报、周报、月报。
- 报表时间：选择需要查询的报表时间。
 - 日报：只能查询31天的数据。
 - 周报：选择年份和周数。
 - 月报：选择年份和月份。

说明

开始周数/结束周数、开始月份/结束月份下拉框支持搜索过滤。

步骤2 筛选指标。

1. 单击“设置表头”，打开筛选指标页面。

图 4-71 筛选指标



表 4-18 筛选指标参数说明

指标名称	描述
座席呼入最小并发数	服务设备为座席的呼入呼叫最小并发数。
座席呼入最大并发数	服务设备为座席的呼入呼叫最大并发数。
座席呼入平均并发数	服务设备为座席的呼入呼叫平均并发数。
座席呼出最小并发数	服务设备为座席的呼出呼叫最小并发数。
座席呼出最大并发数	服务设备为座席的呼出呼叫最大并发数。
座席呼出平均并发数	服务设备为座席的呼出呼叫平均并发数。
座席呼叫最小并发数	服务设备为座席的呼叫最小并发数。
座席呼叫最大并发数	服务设备为座席的呼叫最大并发数。
座席呼叫平均并发数	服务设备为座席的呼叫平均并发数。
IVR呼入最小并发数	服务设备为IVR的呼入呼叫最小并发数

指标名称	描述
IVR呼入最大并发数	服务设备为IVR的呼入呼叫最大并发数。
IVR呼入平均并发数	服务设备为IVR的呼入呼叫平均并发数
IVR呼出最小并发数	服务设备为IVR的呼出呼叫最小并发数
IVR呼出最大并发数	服务设备为IVR的呼出呼叫最大并发数
IVR呼出平均并发数	服务设备为IVR的呼出呼叫平均并发数。
IVR呼叫最小并发数	服务设备为IVR的呼叫最小并发数。
IVR呼叫最大并发数	服务设备为IVR的呼叫最大并发数。
IVR呼叫平均并发数	服务设备为IVR的呼叫平均并发数。
队列呼入最小并发数	服务设备为技能队列的呼入呼叫最小并发数。
队列呼入最大并发数	服务设备为技能队列的呼入呼叫最大并发数。
队列呼入平均并发数	服务设备为技能队列的呼入呼叫平均并发数。
队列呼出最小并发数	服务设备为技能队列的呼出呼叫最小并发数。
队列呼出最大并发数	服务设备为技能队列的呼出呼叫最大并发数。
队列呼出平均并发数	服务设备为技能队列的呼出呼叫平均并发数。
队列呼叫最小并发数	服务设备为技能队列的呼叫最小并发数。
队列呼叫最大并发数	服务设备为技能队列的呼叫最大并发数。
队列呼叫平均并发数	服务设备为技能队列的呼叫平均并发数

说明

指标中所有最小并发数仅在当日数据均为0的情况下才为0，否则为剔除当天为0的数据后的最小值。

2. 选择需要展示的指标，单击“确认”保存报表指标内容。

步骤3 报表图表切换。

- 单击“切换图表”，可从表格数据切换到折线图和柱状图可视化数据。图表界面需要根据查询条件，单击“查询”，筛选具体数据内容。
- 单击“切换表格”，可从折线图和柱状图可视化数据切回表格数据。

步骤4 报表数据导出。

1. 单击“新增导出任务”，进入导出任务页面。
2. 配置导出任务。
 - 导出文件格式：导出文件支持csv和pdf格式。
 - 输入压缩密码：压缩密码应包含字母、数字、特殊字符(特殊字符不包含|;&\$- <>^!#(){}空格、换行符、制表符)，字符串长度必须大于等于8，小于等于12。

说明

此处的压缩密码用于后续打开下载的压缩文件。

- 单击“确认”，新建导出任务。
3. 单击“导出任务查看”，展示最近7天的导出任务。
 4. 根据“导出开始时间”和“导出任务状态”选择新建的导出任务，单击“下载”，导出报表文件至本地。本地打开文件时需要输入新增导出任务时设置的压缩密码。

----结束