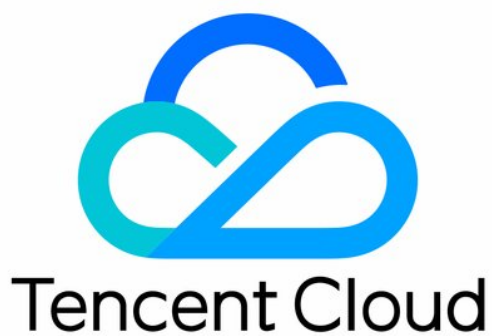


云联络中心 工作台操作手册 产品文档



【版权声明】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其他腾讯云服务相关的商标均为腾讯集团下的相关公司主体所有。另外，本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

文档目录

工作台操作手册

语音通话分册

登录与上线

员工状态

电话接听与呼出（通过电脑网页）

通话保持与静音

转接功能

通话自助服务

输入分机号

员工内线通话

修改密码

下线与退出登录

在线会话分册

登录与上线

接待与结束会话

会话转接

员工主动联系用户

满意度评价

员工内部会话

下线与退出登录

工作台操作手册

语音通话分册

登录与上线

最近更新时间：2025-03-31 17:22:29

账号与密码说明

- 登录账号（邮箱）：账号为您向管理员提供的邮箱或管理员为您分配的邮箱。
- 密码：管理员成功创建账号后，系统会向该邮箱发送随机密码邮件，首次登录请使用该随机密码登录。

步骤1：登录腾讯云联络中心

直接访问 [腾讯云联络中心 TCCC](https://connect.tencentcloud.com/login)，输入邮箱地址和密码登录，如下图所示：

- 直接访问链接：<https://connect.tencentcloud.com/login>
- 邮箱地址：您向管理员提供的注册邮箱。
- 登录密码：管理员成功创建账号后，系统会向该邮箱发送随机密码邮件，首次登录请使用该随机密码登录。



步骤2：进入目标应用

首次需授权需单击允许使用麦克风后上线。

欢迎！ 请选择相关的联络中心

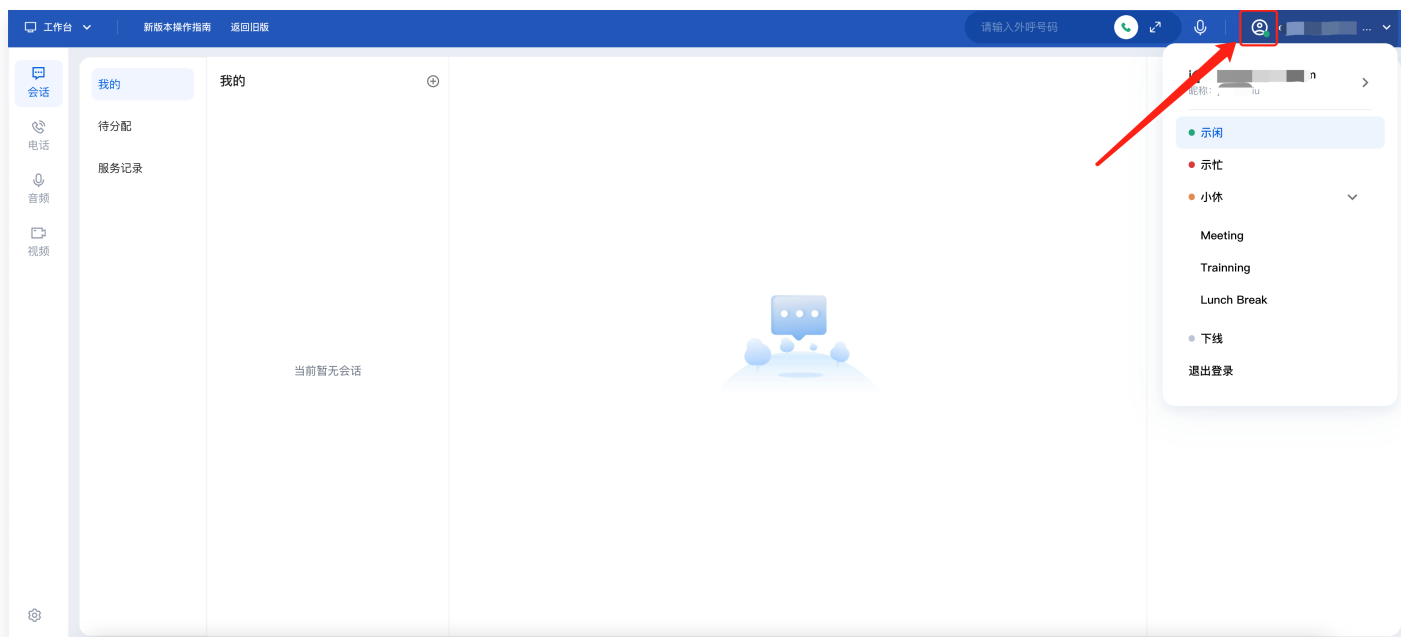
座席工作台是否上线 是 ☒ 否 ☐



共 1 条

步骤3：正式上线

您可确认右上角员工状态为绿色小圆点表示员工空闲，可正常服务。



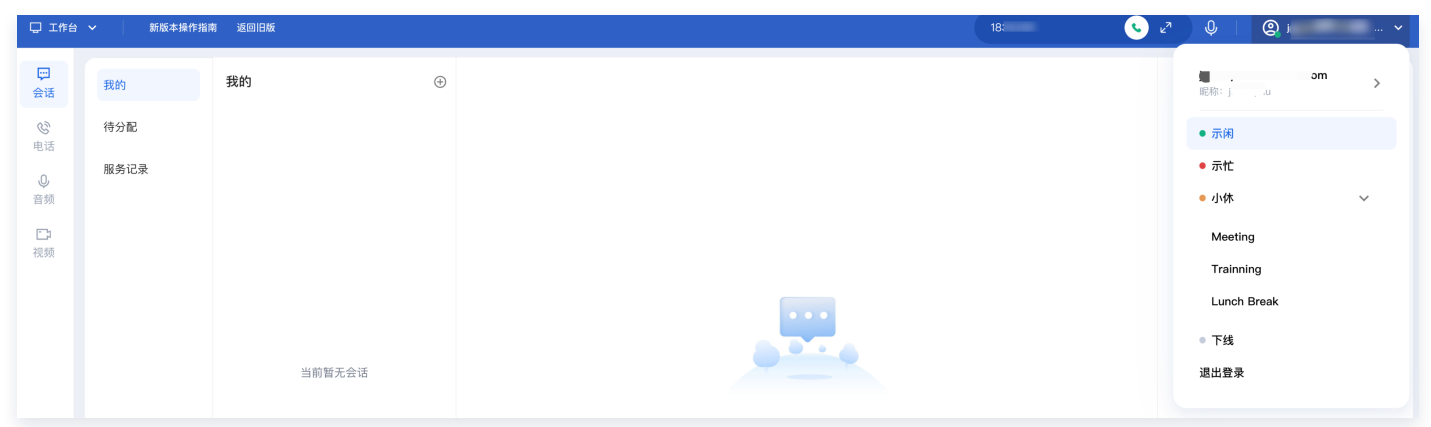
员工状态

最近更新时间：2025-03-31 17:09:46

员工状态说明

员工状态	状态说明
示闲	空闲时，系统会给当前员工分配来电，员工也可主动进行电话呼出。
示忙	示忙时，系统不会给当前员工分配来电，但员工可主动进行电话呼出。示忙时，员工可能会接到内部通话或通话转接请求。
小休	小休时，员工可选择具体的小休原因，系统不会给当前员工分配来电，但员工可主动进行电话呼出。
忙碌	当员工处于忙碌状态时，系统不会给当前员工分配来电，员工无法主动电话呼出。当员工处于通话中的状态，系统会自动进入忙碌状态，员工不可手动变更至该状态。
话后整理	员工在接听电话结束时，状态将由忙碌变为话后整理并进入话后整理倒计时，倒计时结束员工自动进入空闲状态。 倒计时结束前员工可单击返回接待进入空闲状态，或单击继续话后整理保持该状态。
下线	下线后，系统不会给当前员工分配接待任务，员工无法主动电话呼出。

员工可在工作台右上角单击头像按钮切换状态，如下所示。



电话接听与呼出（通过电脑网页）

最近更新时间：2025-03-31 17:10:40

手动接听电话

当有用户来电时，工作台将弹出接听提示条以及来电铃音提示员工有新的来电，员工可单击绿色按钮接听电话。员工状态由空闲变为忙碌。

说明：
接听提示条中会展示倒计时，若员工在倒计时结束前未单击接听，该电话将会被转接至同技能组内其他员工。



自动接听电话

若管理员设置了自动接听，用户来电时，工作台自动接听电话，不会弹出接听提示条，员工状态由空闲变为忙碌，通话结束。

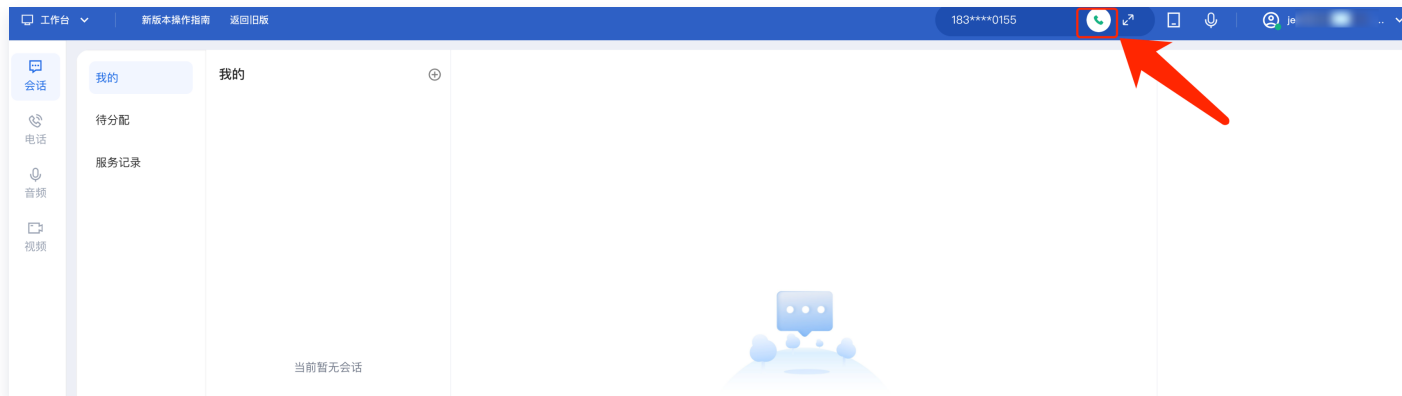
挂断接听电话

员工在接听电话结束时，状态将由忙碌变为话后整理并进入话后整理倒计时，倒计时结束员工自动进入空闲状态。倒计时结束前员工可单击**返回接待**主动进入空闲状态继续接待，或单击**继续话后整理**保持该状态。



拨号呼出电话

员工可在工作台顶部栏单击电话呼出图标按钮，输入需要呼出的电话号码，单击呼出图标按钮即可呼出电话。

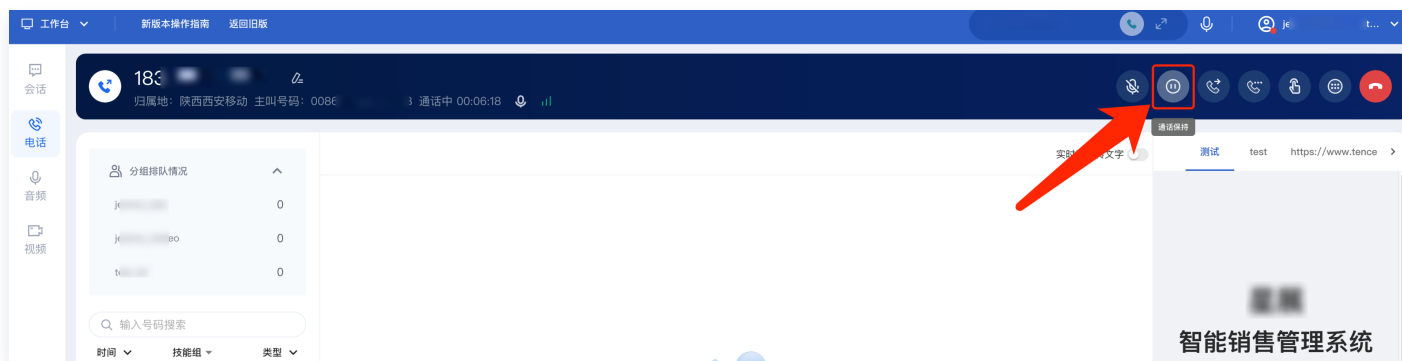


通话保持与静音

最近更新时间：2025-03-31 17:11:25

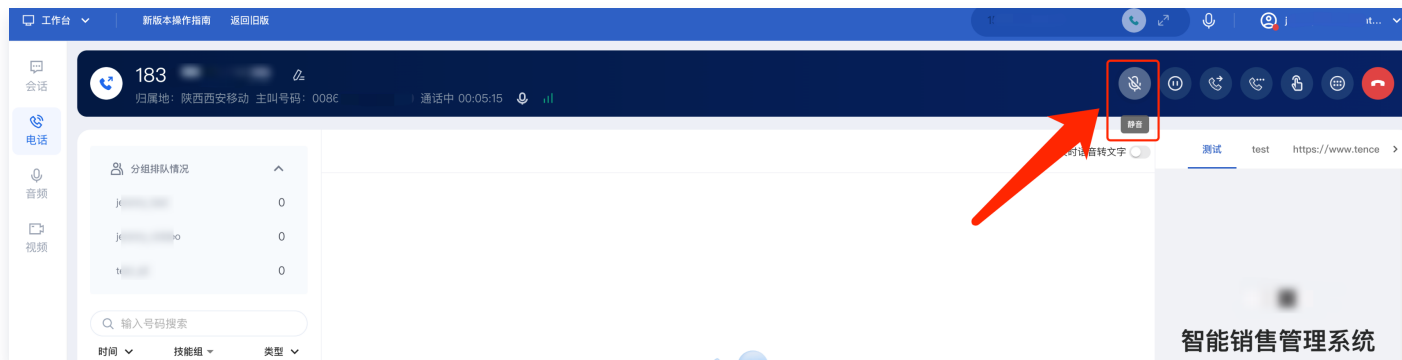
通话保持

员工和用户通话过程中，若员工需要和他人说话（例如：寻求班长员工的帮助），在电话模块单击**通话保持**图标按钮可以给用户播放默认通话保持音，等员工回来后单击取消保持返回通话。通话保持过程中，员工可以听到用户的声音。



通话静音

员工和用户通话过程中，若员工想咳嗽不希望用户听见，可在电话模块单击**静音**图标按钮。静音后用户听不到员工侧的声音，员工可以听到用户的声音。单击**取消静音**，双方正常通话。

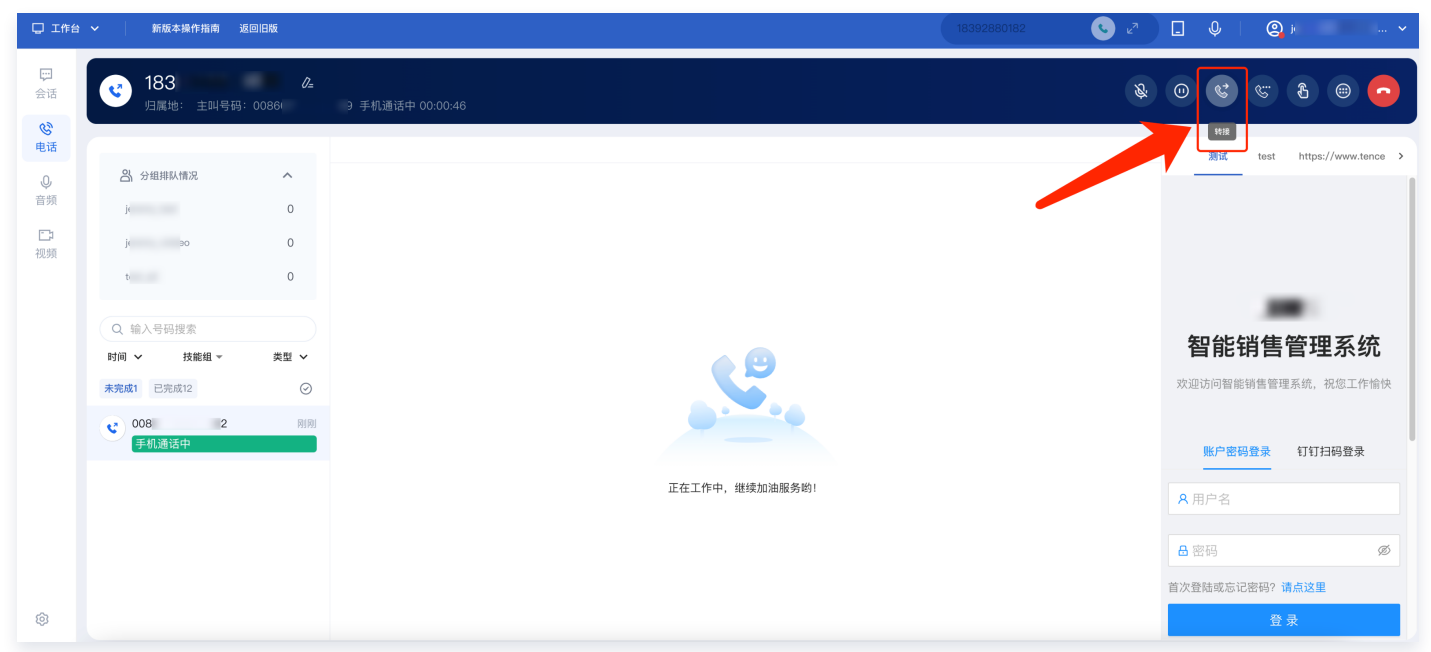


转接功能

最近更新时间：2025-03-31 17:12:18

功能说明

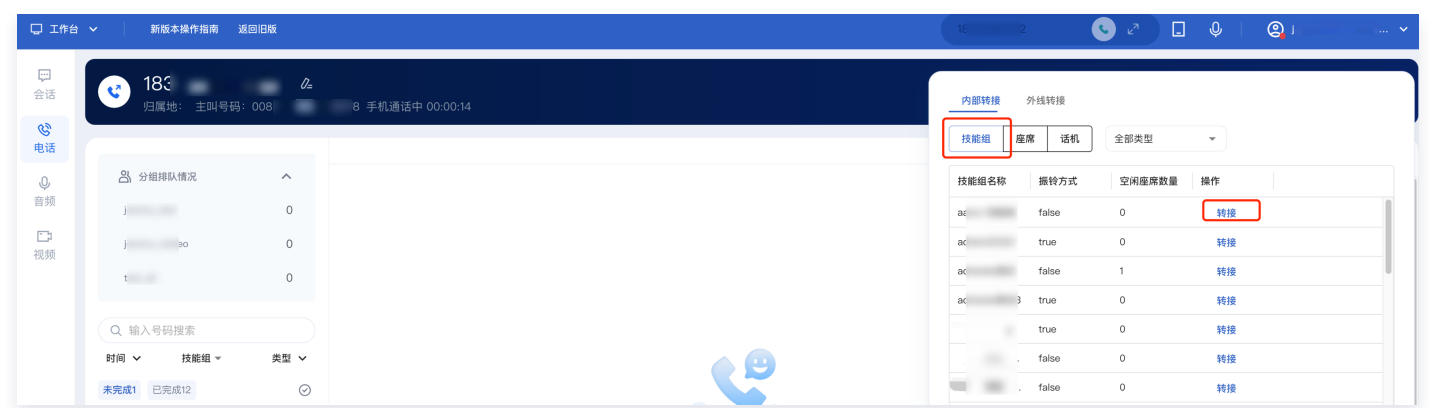
员工和用户通话过程中，该通电话如果需要转接至其他部门或其他员工沟通，员工可以将该通电话转接至指定的电话技能组、员工、话机或者外线。



转接至技能组

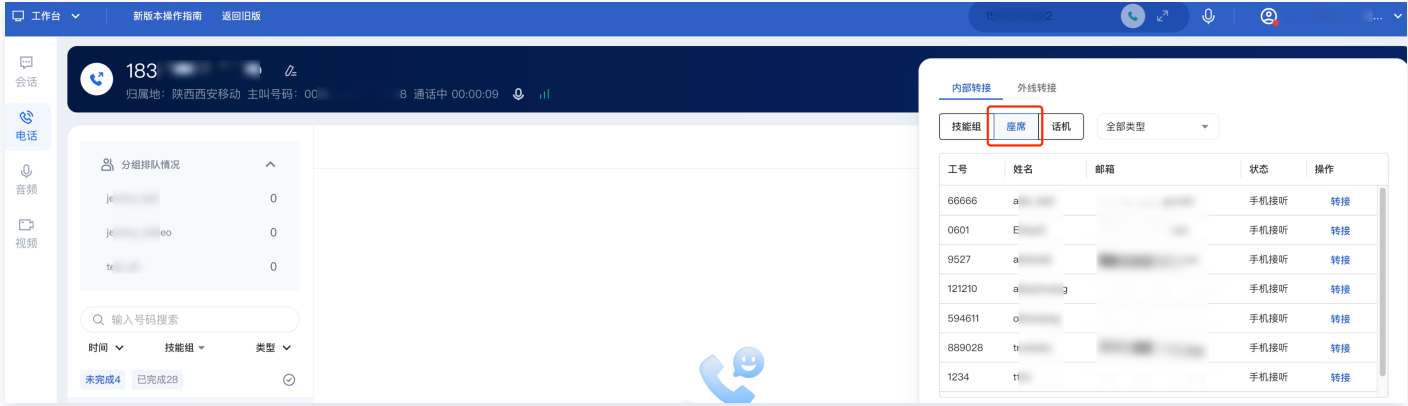
员工单击转接按钮后，选择内部转接 > 技能组，在技能组列表选择您需要转接的技能组，单击操作列转接。员工可在开始转接前看到目标技能组是否有空闲员工。

转接后当前员工侧电话挂断，用户侧听到等待音乐等待目标技能组员工接听，当目标技能组有员工接听时，该电话转接成功。



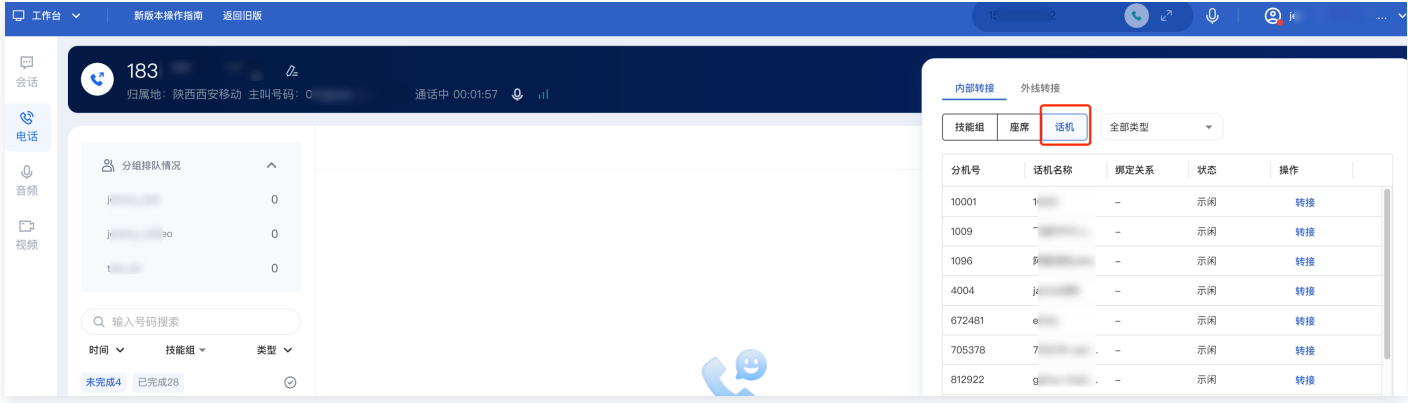
转接座席

员工单击**转接**按钮后，选择**内部转接 > 座席**，选中目标员工，单击操作列**转接**。员工可在开始转接前看到目标员工的状态。转接后当前员工侧电话挂断，用户侧听到等待音乐等待目标技能组员工接听，当目标员工接听时，该电话转接成功。



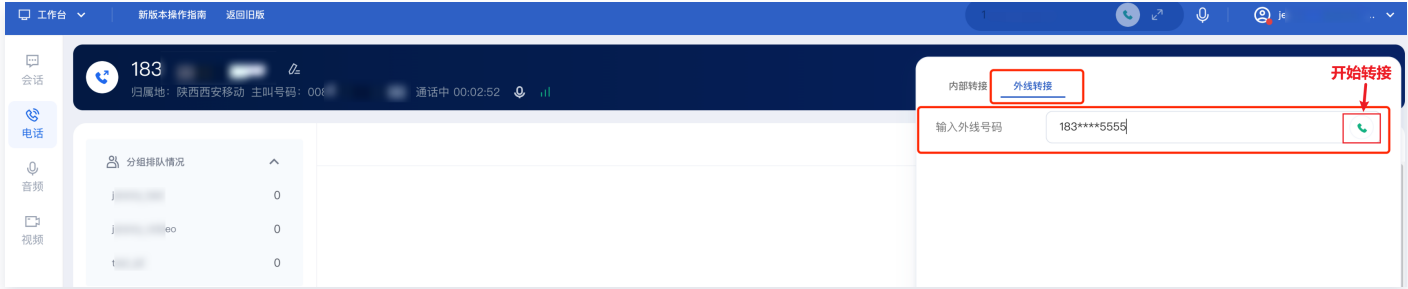
转接至话机

员工单击**转接**按钮后，选择**内部转接 > 话机**，选中目标话机，单击操作列**转接**。



转接外线

员工单击**转接**按钮后，选择**外线转接**，开始输入外线号码，输入完成后单击**开始转接**按钮。

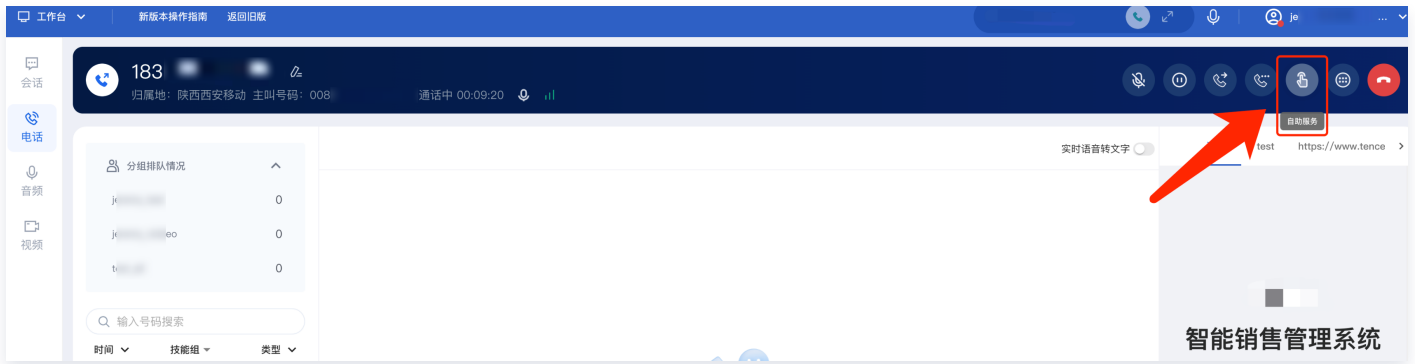


通话自助服务

最近更新时间：2025-03-31 17:13:18

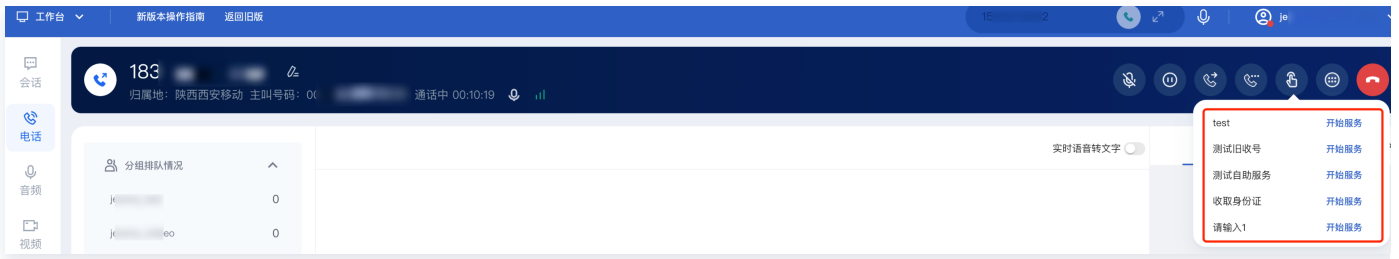
功能说明

员工与用户在通话过程中，员工可以直接发起管理员创建的自助服务流程（例如：自动播报一段产品介绍，请用户按键确认）。

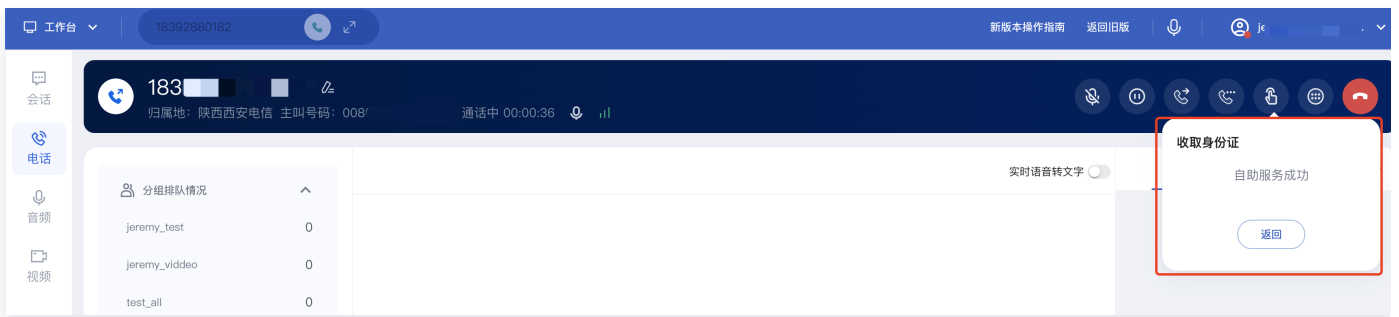


操作步骤

1. 员工单击自助服务按钮，进入自助服务窗口中单击需要进行的自助服务后方的开始服务。



2. 自助服务完成后，员工可单击返回，回到与用户的通话中。



输入分机号

最近更新时间：2025-03-31 17:14:03

功能说明

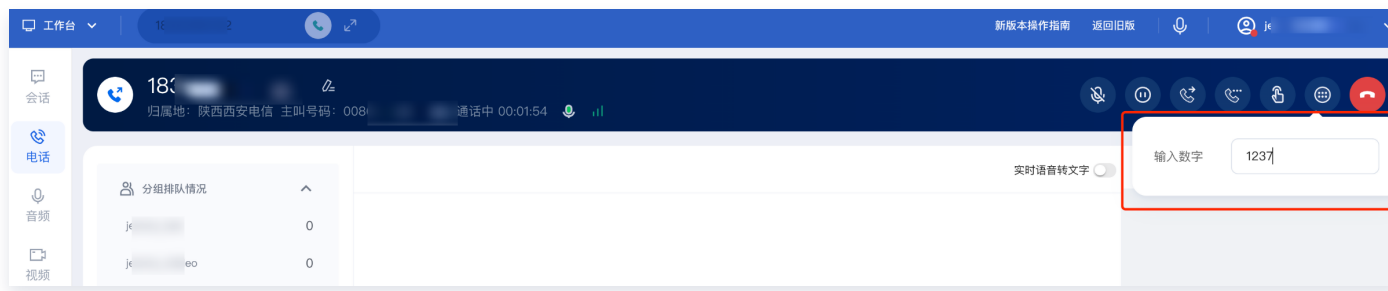
员工外呼电话过程中，可通过输入分机号功能拨打该电话号码的分机热线。

操作步骤

1. 员工可在外呼通话中单击**输入号码**按钮。



2. 员工输入需要转接的分机号，输入完毕后系统将自动发送分机号进行转接。



员工内线通话

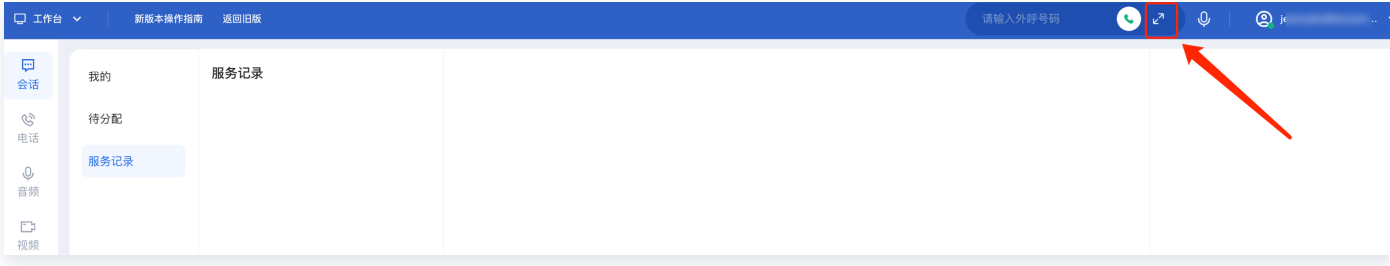
最近更新时间：2025-03-31 17:15:16

功能说明

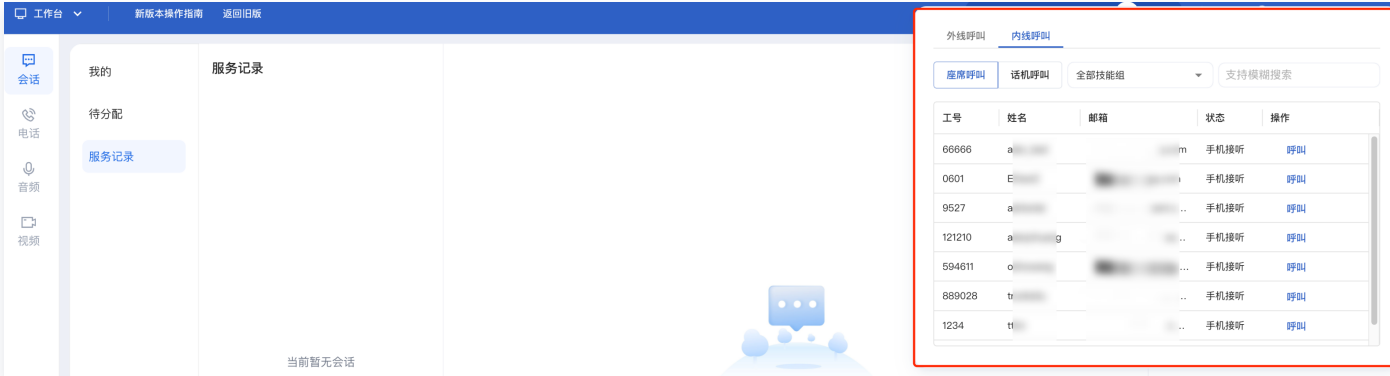
员工与员工之间可发起内部通话，若对方员工离线，可拨打员工手机实现通话。

操作步骤

1. 在工作台顶部导航栏单击下图所示按钮。



2. 单击后在悬浮窗选择内线呼叫，可通过技能组或邮箱搜索需要联系的员工，选中对应的员工或话机后单击呼叫。



修改密码

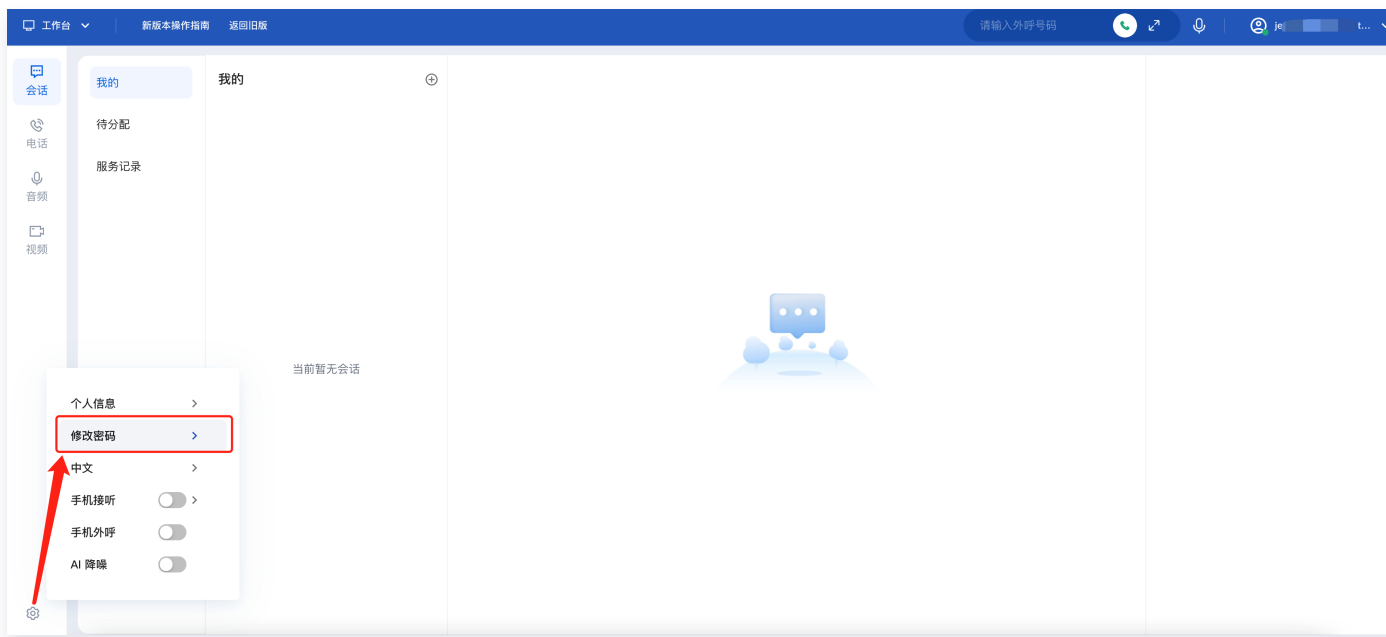
最近更新时间：2025-03-31 17:20:10

功能说明

员工可通过工作台修改密码

操作说明

1. 员工登录工作台后，可以单击左下角设置按钮，在悬浮框选择**修改密码**，如图所示：



2. 在弹出的弹窗里输入**当前密码**、**新密码**、**重复密码**后单击**修改密码**即可完成修改密码。

A screenshot of the '修改密码' (Change Password) dialog box. The dialog has a title bar with the text '修改密码' and a close button. It contains three input fields: '当前密码' (Current Password), '新密码' (New Password), and '重复密码' (Repeat Password). Each input field has a toggle icon on the right. At the bottom of the dialog is a blue button labeled '修改密码' (Change Password).

3. 单击**修改密码**按钮，即可修改成功。

❗ **说明：**

密码强度需满足以下条件：

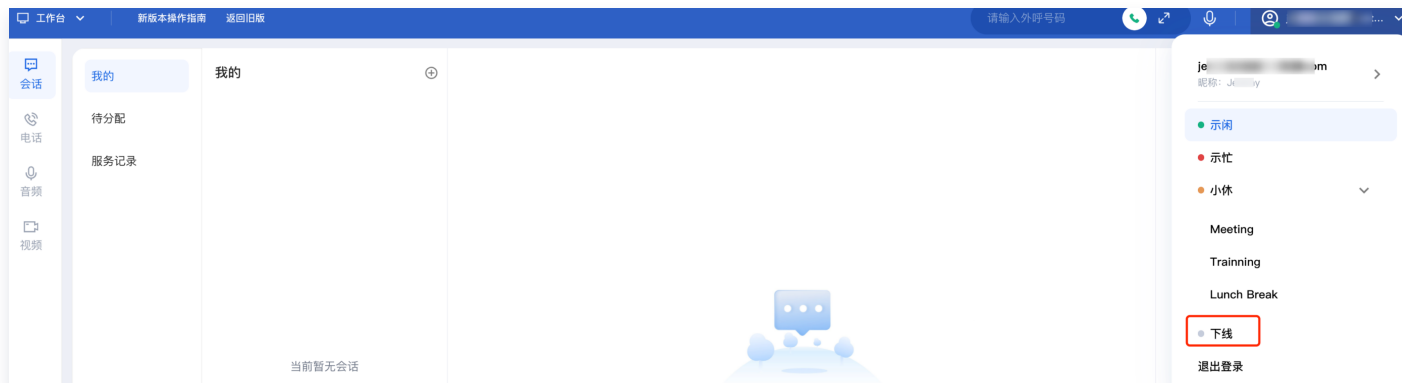
- 密码长度为8–20个字符
- 需要同时包含数字，字母以及特殊符号（! @#¥%^&* () 等非空格）

下线与退出登录

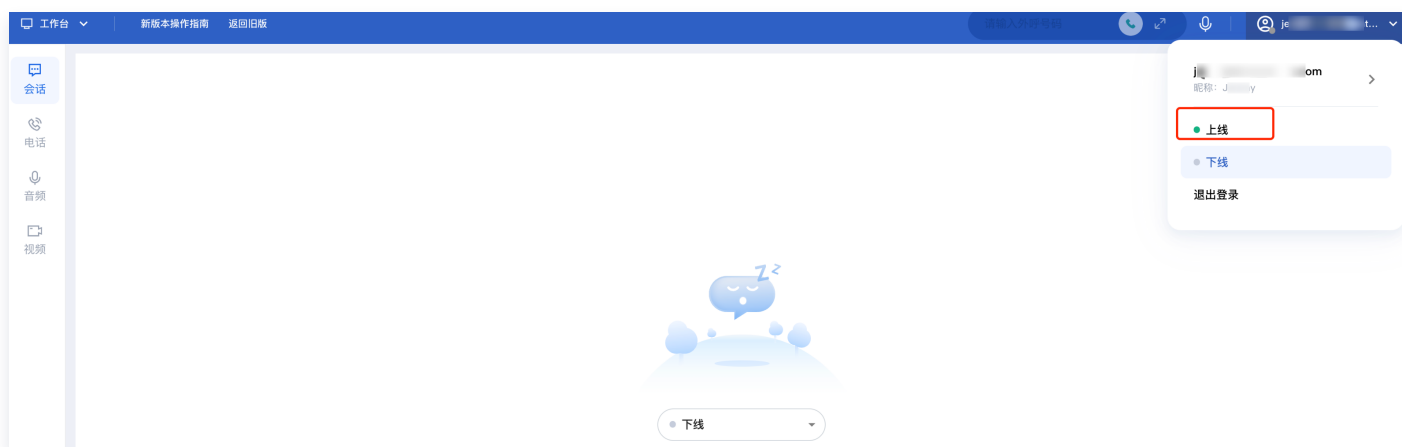
最近更新时间：2025-03-31 17:19:27

下线

员工在工作台单击右上角头像后单击**下线**，员工状态即变更为“下线”，如下图所示。

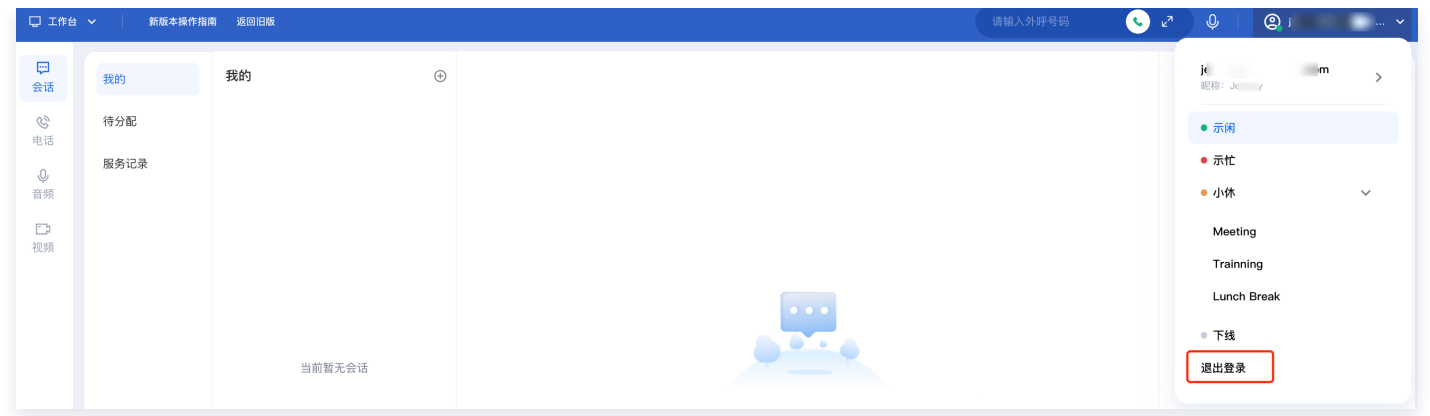


员工状态变更为“下线”后，表示离线，系统不会给该员工分配电话，员工也无法呼出电话。员工可单击**上线**重新把状态调整为“上线”。



退出登录

员工在工作台单击右上角头像后单击**退出登录**，如下图所示。



在线会话分册

登录与上线

最近更新时间：2025-03-31 16:57:05

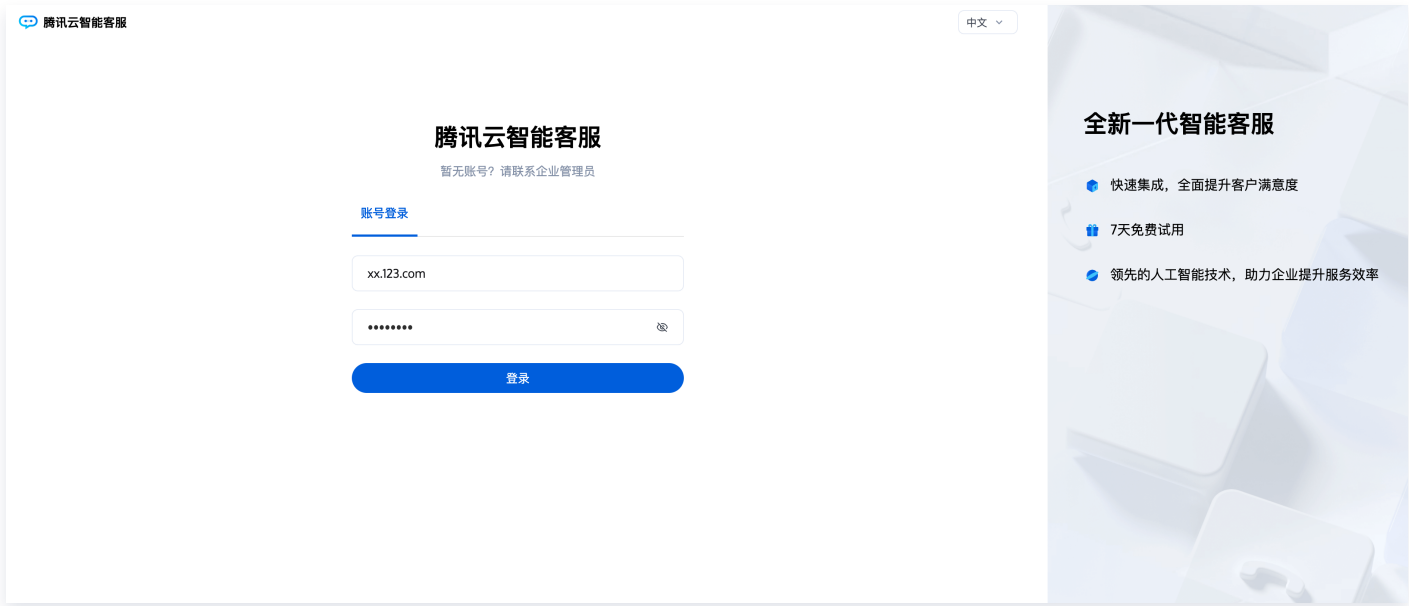
账号与密码说明

- 登录账号（邮箱）：账号为您向管理员提供的邮箱或管理员为您分配的邮箱。
- 密码：管理员成功创建账号后，系统会向该邮箱发送随机密码邮件，首次登录请使用该随机密码登录。

账号密码登录

直接访问 [工作台](#)，输入邮箱地址和密码登录，如下图所示：

- 直接访问链接：<https://desk.tencentcloud.com>
- 邮箱地址：您向管理员提供的注册邮箱。
- 登录密码：管理员成功创建账号后，系统会向该邮箱发送随机密码邮件，首次登录请使用该随机密码登录。

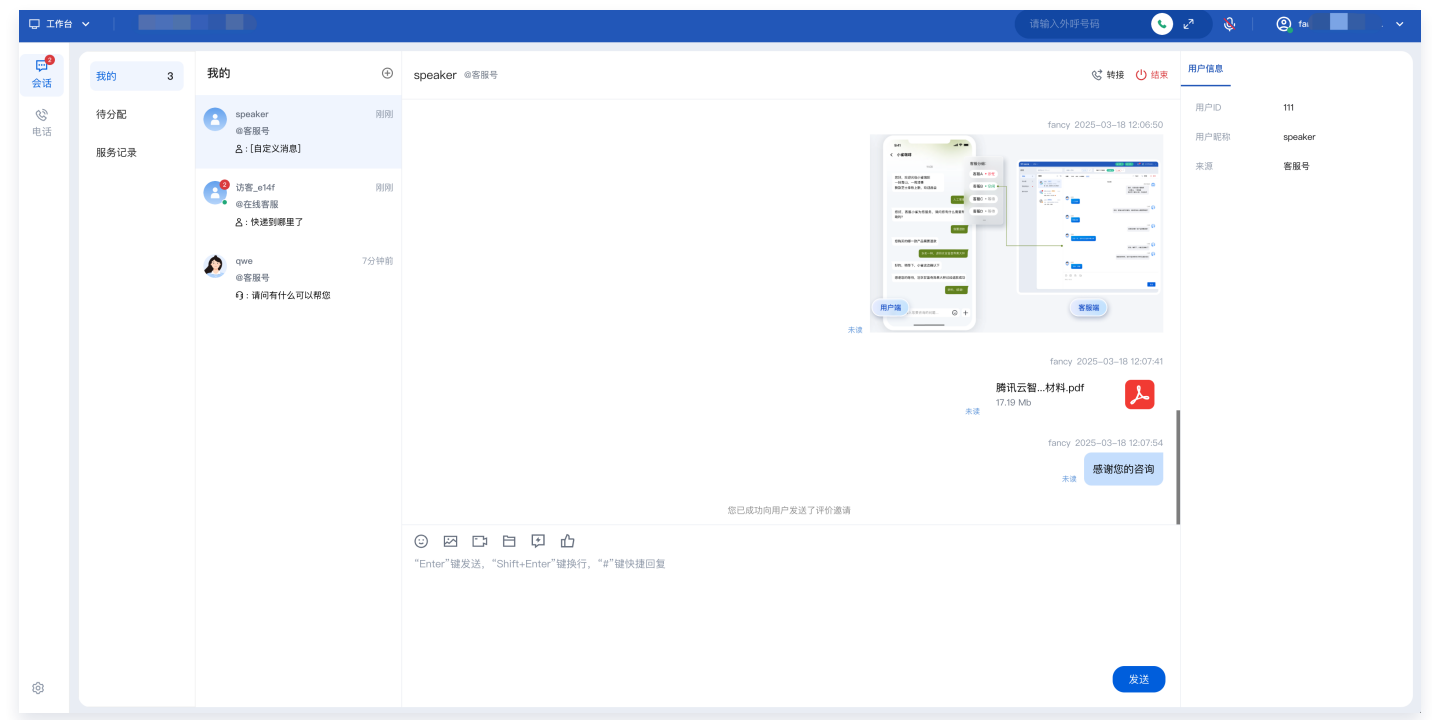


接待与结束会话

最近更新时间：2025-03-31 16:57:51

自动接待会话

若管理员设置了自动接待，用户会话分配到该员工时，可以在工作台处理会话。



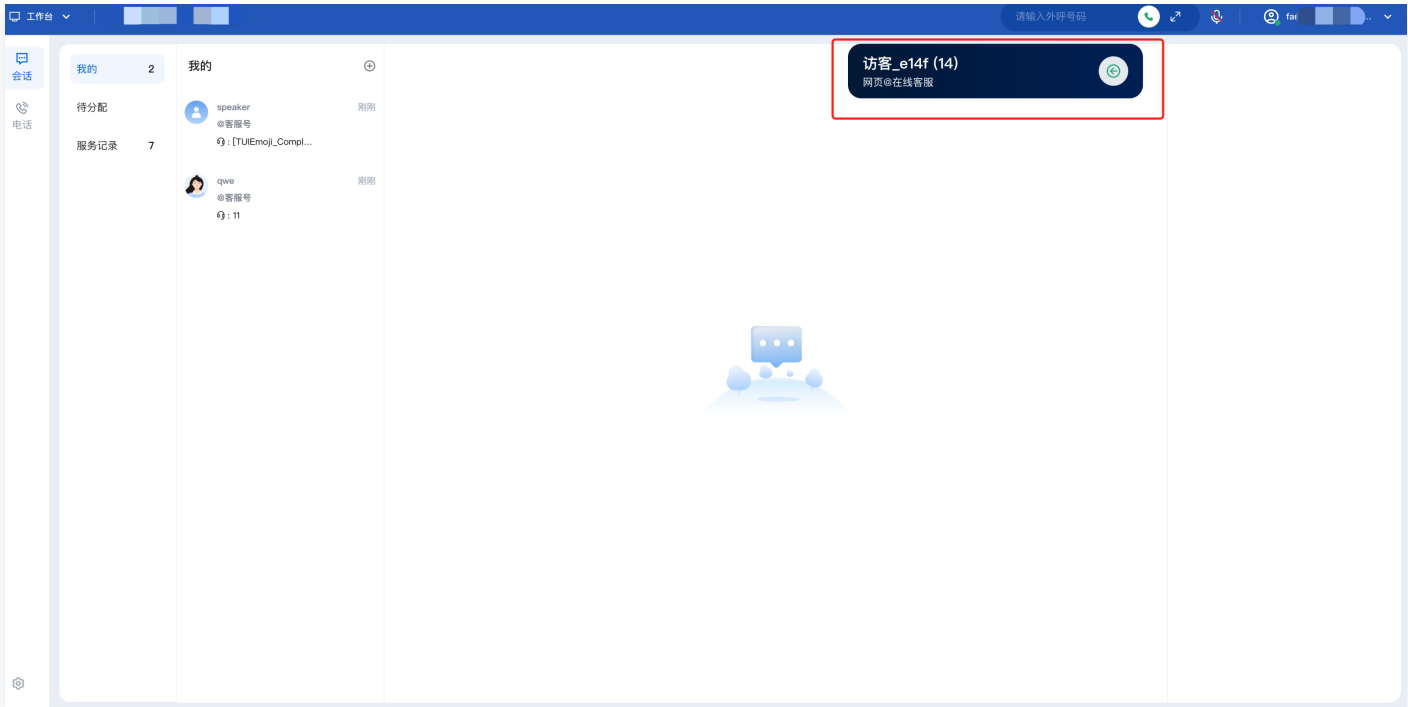
手动接待会话

若管理员设置了手动接待，当有会话分配到员工时，工作台将弹出接待提示条以及铃音提示有新的会话，可单击按钮接待。

!

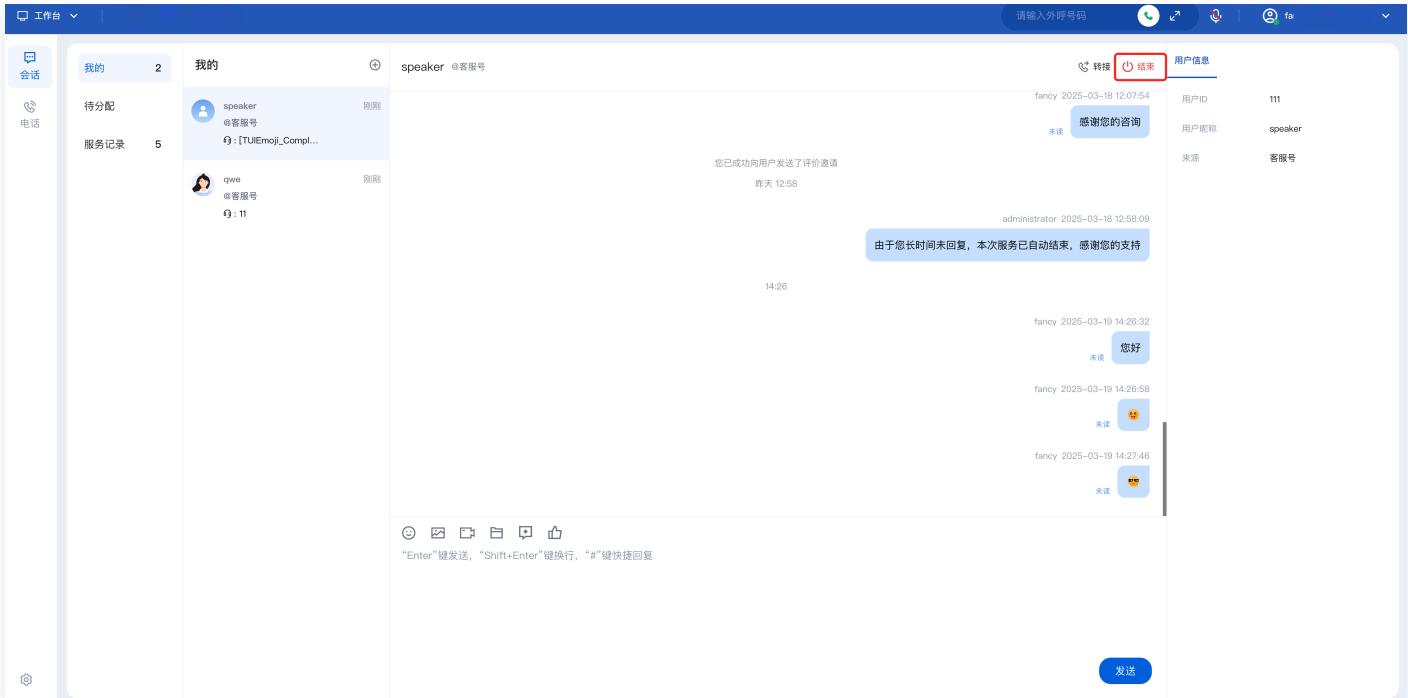
说明：

新会话提示条中会展示倒计时，若该员工在倒计时结束前未单击接待，该会话将会被转接至其他员工。



手动结束会话

员工可手动单击会话窗口右上角结束会话，即可手动结束与该用户的会话。



自动结束会话

当员工给用户发送消息，用户未在管理员指定的时间内回复，系统将执行超时自动结束会话，无需手动点击，会话将自动结束并给用户发送超时结束提示语。

工作台

会话

电话

设置

我的 2

待分配

服务记录 5

服务记录

speaker @客服号 昨天 已结束

speaker @客服号 昨天 已结束

speaker @客服号 昨天 已结束

访客_x14f @在线客服 昨天 已结束

qwe @客服号 昨天 已结束

qwe @客服号

昨天 11:42

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 11:42:18

你好

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 11:42:24

请问有什么可以帮您

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 11:44:29

你好

昨天 12:01

fancyshi@tencent.com 2025-03-18 12:01:07

请问有什么可以帮您

昨天 12:51

administrator 2025-03-18 12:51:08

由于您长时间未回复，本次服务已自动结束，感谢您的支持

重新会话

用户信息

用户ID qwe

用户昵称 qwe

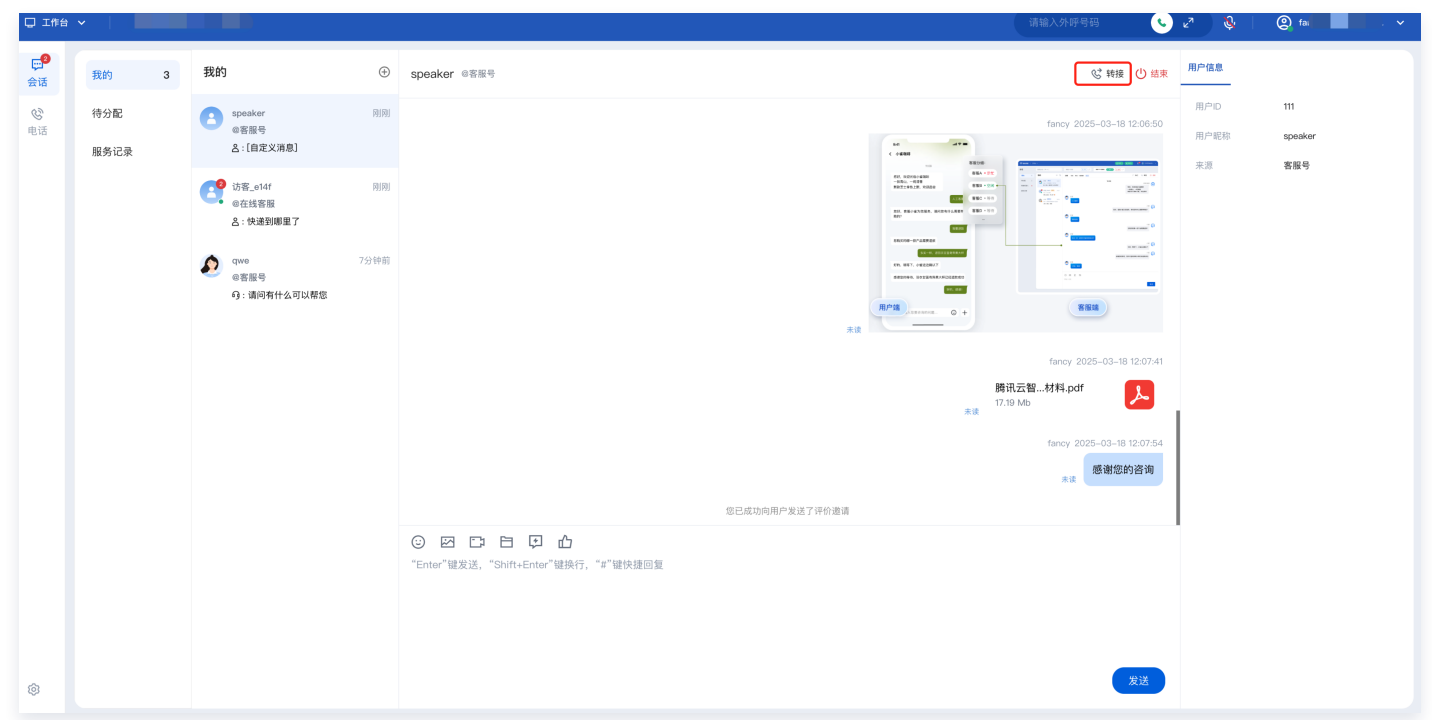
来源 客服号

会话转接

最近更新时间：2025-03-31 16:58:35

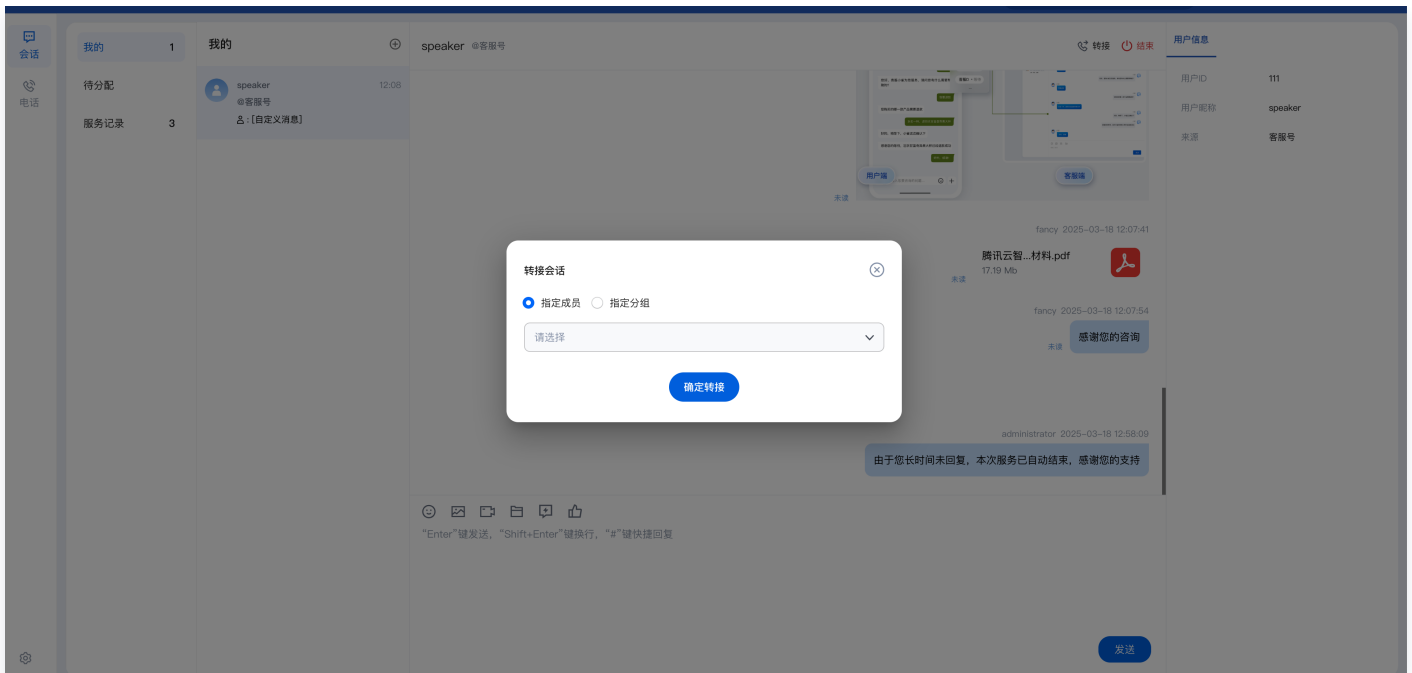
功能概述

员工和用户会话过程中，可以将该会话转接至指定分组或指定成员接待。员工可在工作台单击会话转接图标，如下图所示。



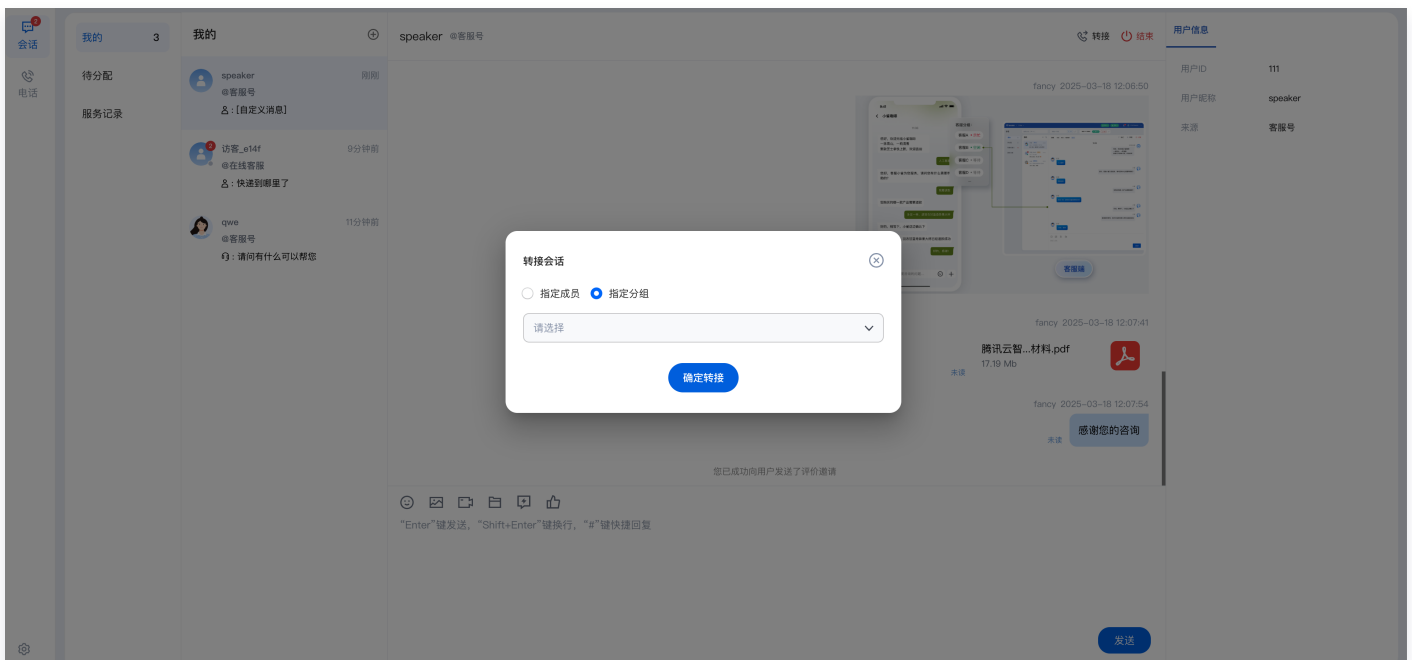
转接至指定成员

单击转接，在唤起的弹窗中，选择指定成员，可通过昵称或账号搜索成员（成员状态需为在线）。选中目标成员，单击确定转接。



转接至指定分组

单击**转接**，在唤起的弹窗中，选择**指定分组**，可搜索需要转接的分组，选中目标分组，单击**确定转接**。可在开始转接前看到目标分组的成员空闲状态。



员工主动联系用户

最近更新时间：2025-04-07 16:41:58

功能说明

员工可以通过服务记录重新发起会话或通过 UserID 主动联系用户。

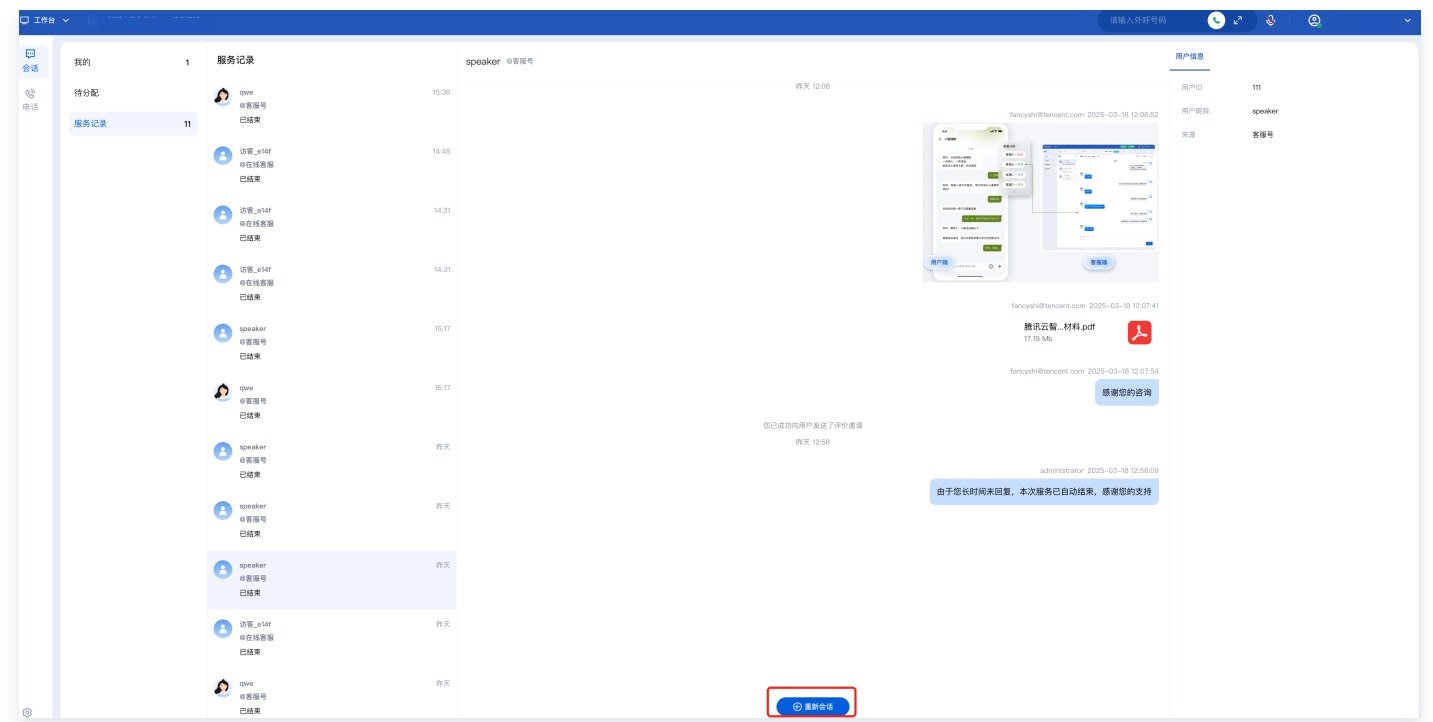
!

说明：

仅支持员工主动联系 [应用 / 客户端](#) 渠道用户，其他消息渠道暂不支持。

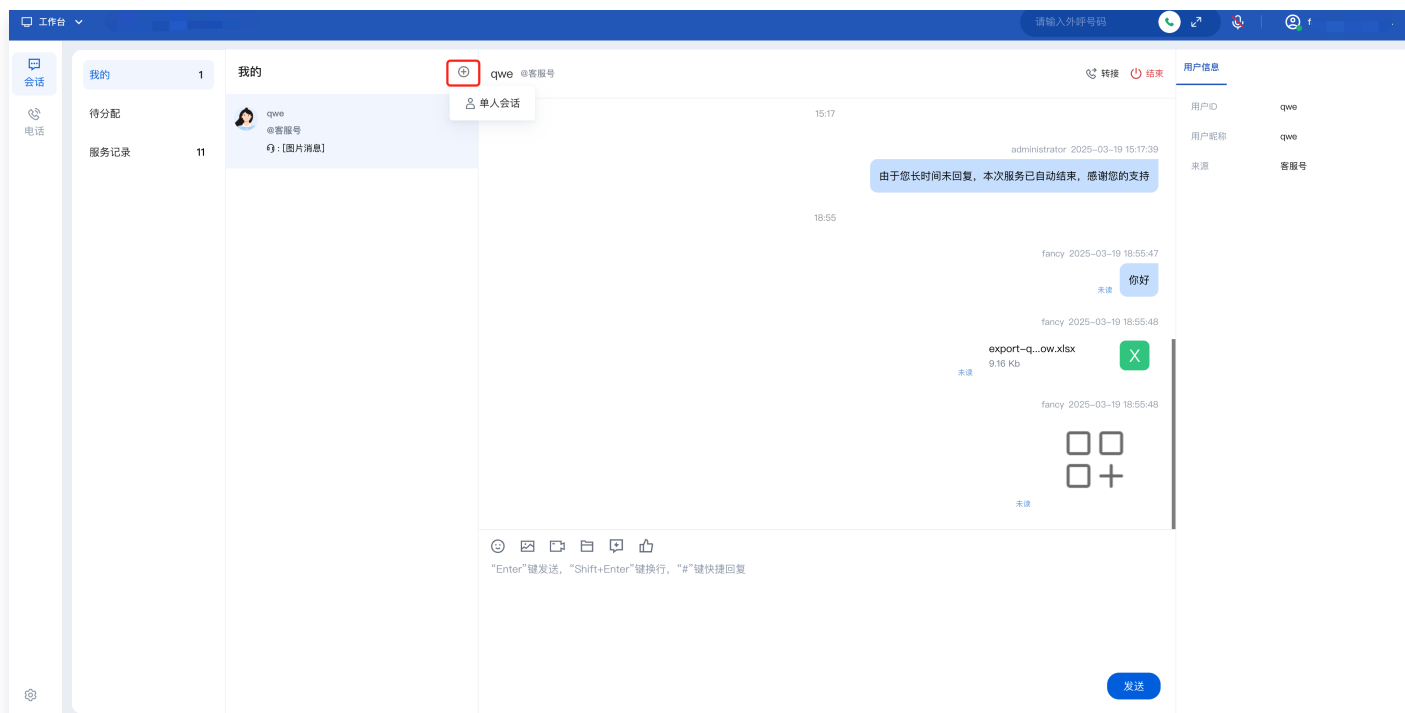
通过服务记录重新发起会话

员工可以在工作台服务记录中查看已结束的会话，单击聊天记录下方的重新会话，将打开和该用户的新会话窗口。

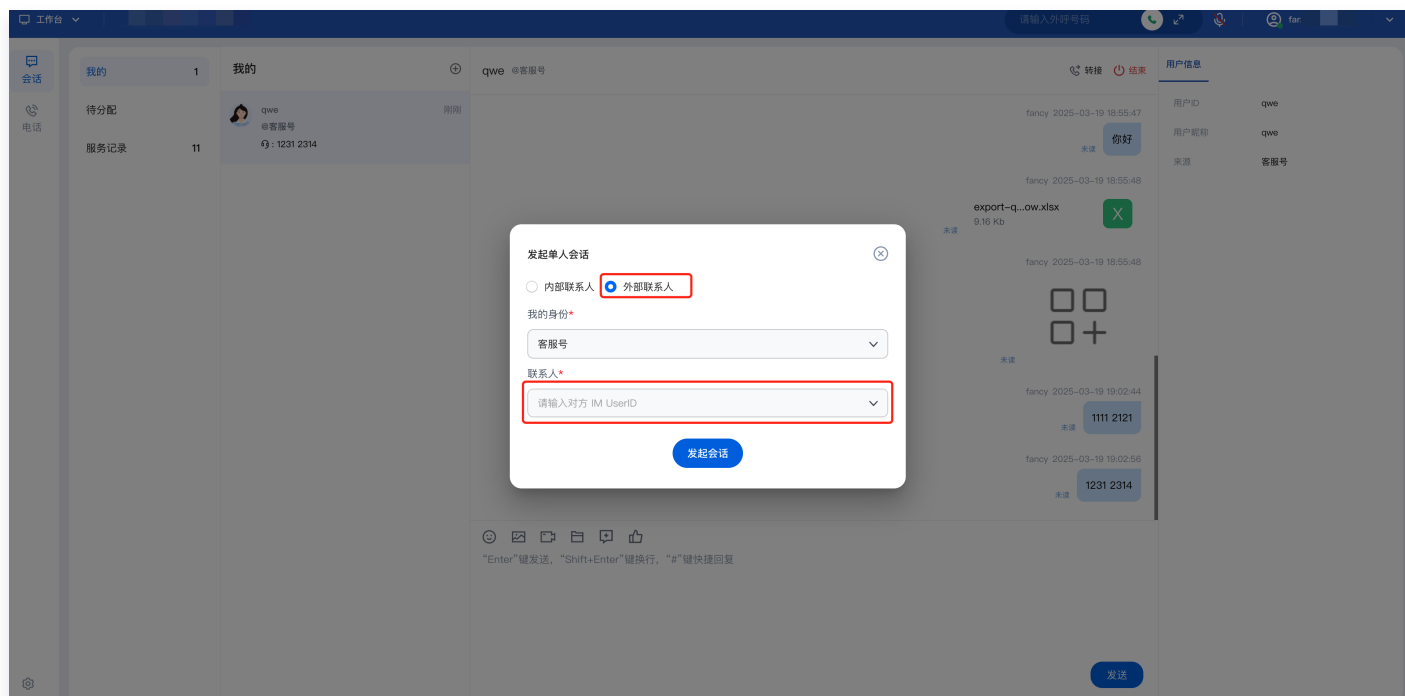


通过 UserID 主动联系用户

步骤1：员工可以在工作台单击左上角的加号并选择单人会话。



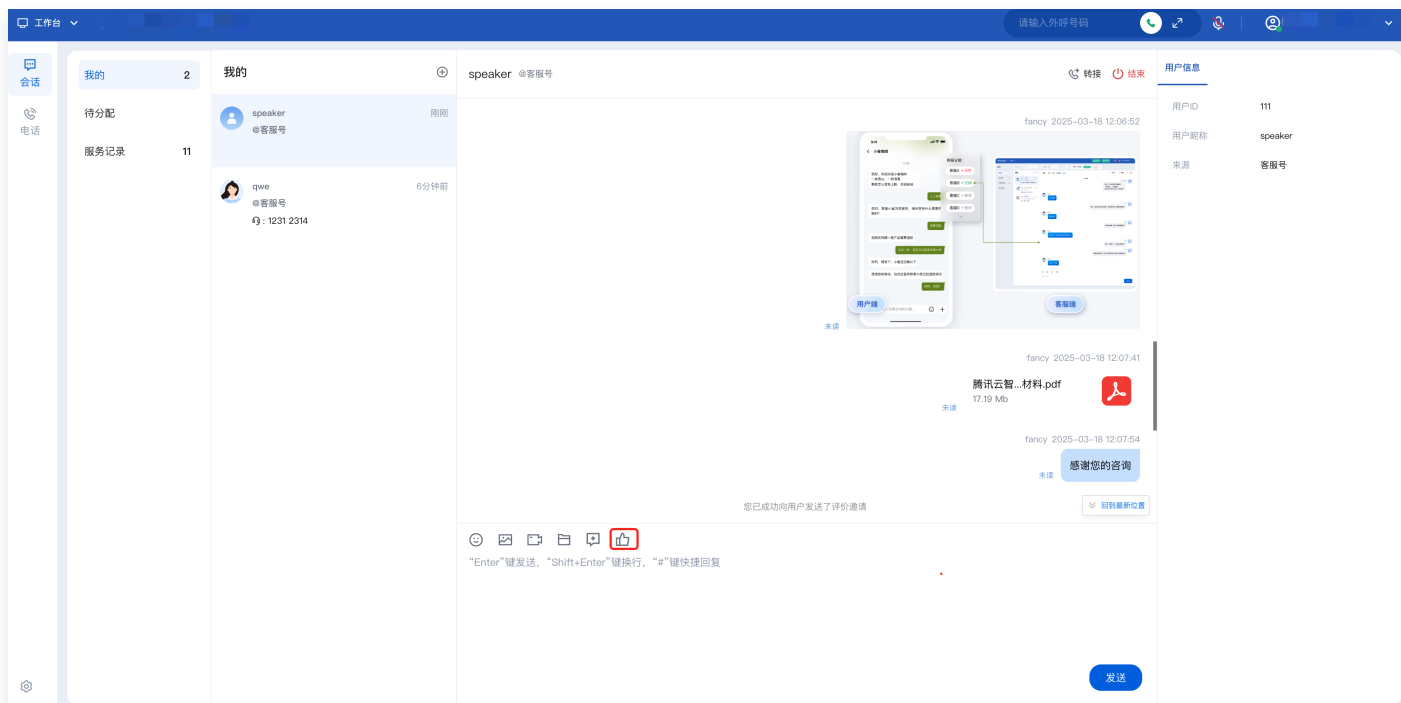
步骤2：在唤起的弹窗中，选择**外部联系人**，搜索IM 用户的 UserID并选择用户。单击**发起会话**后，将打开和该用户的新会话窗口。



满意度评价

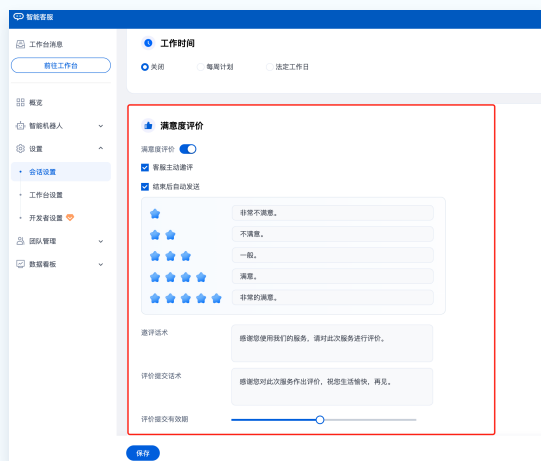
最近更新时间：2025-03-31 17:01:38

员工可单击会话窗口中的满意度评价按钮，向用户发送满意度评价。



说明：

满意度评价功能由管理员预先在管理工作台设置。



员工内部会话

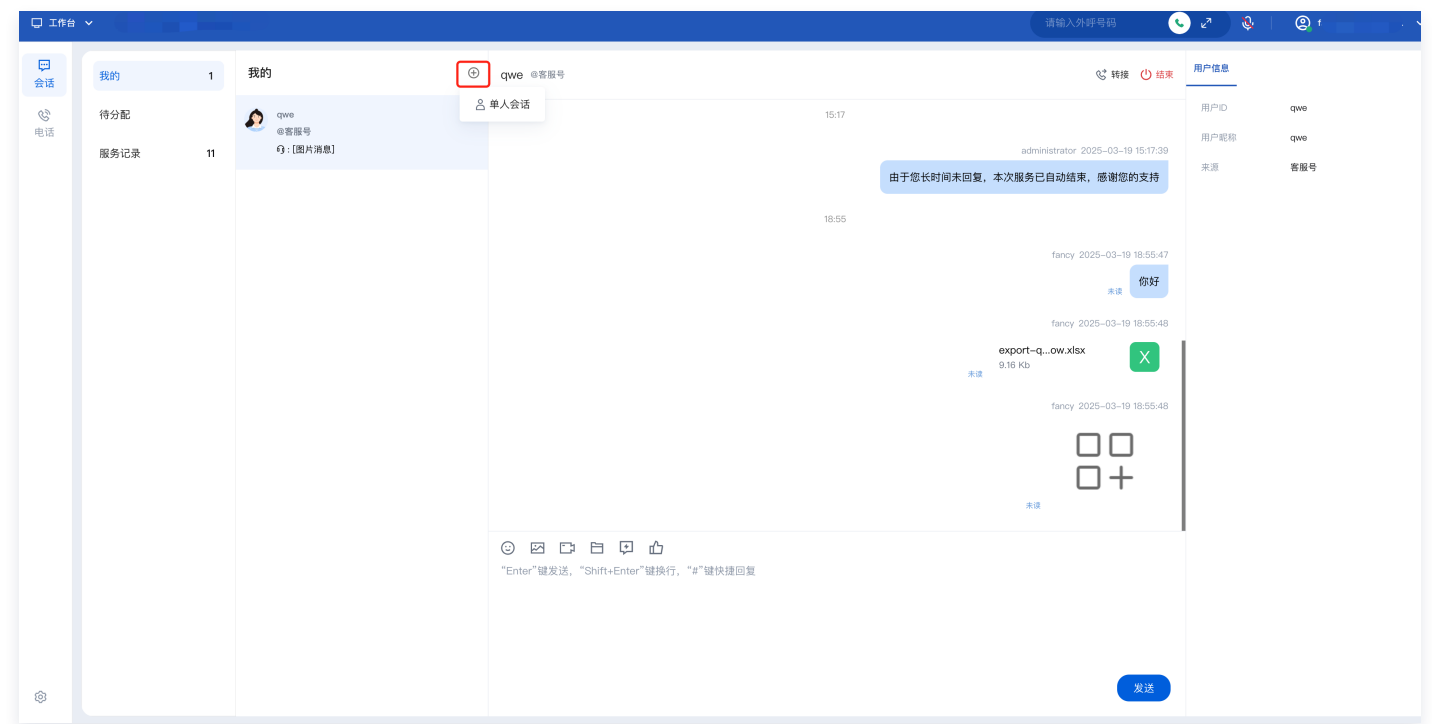
最近更新时间：2025-03-31 17:02:29

功能概述

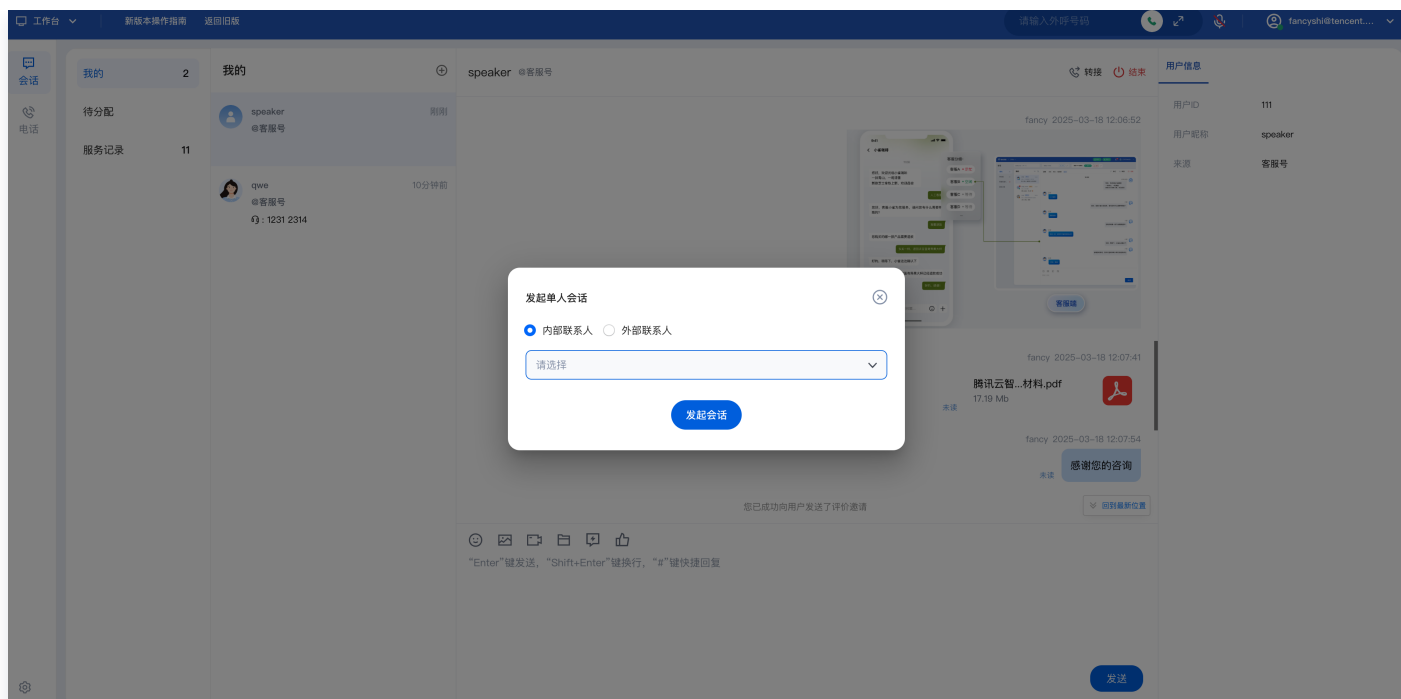
员工之间可发起内部会话，即通过发送文字、图片等方式进行内部沟通。

发起会话

步骤1：员工可以在工作台单击左上角的加号并选择单人会话。

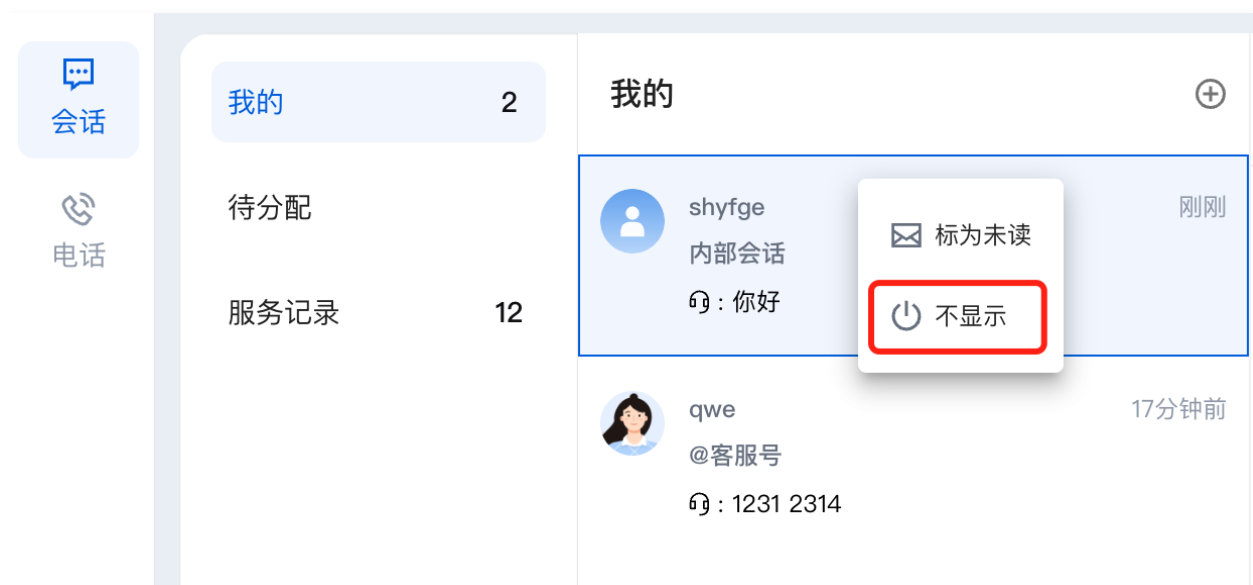


步骤2：在唤起的弹窗中，选择**内部联系人**，搜索员工昵称或账号。单击**发起会话**后，将打开和该员工的新会话窗口。



不显示会话

如果无需展示沟通完成的内部会话，可以在会话列表中右击会话并选择**不显示**。该操作不会删除聊天记录。

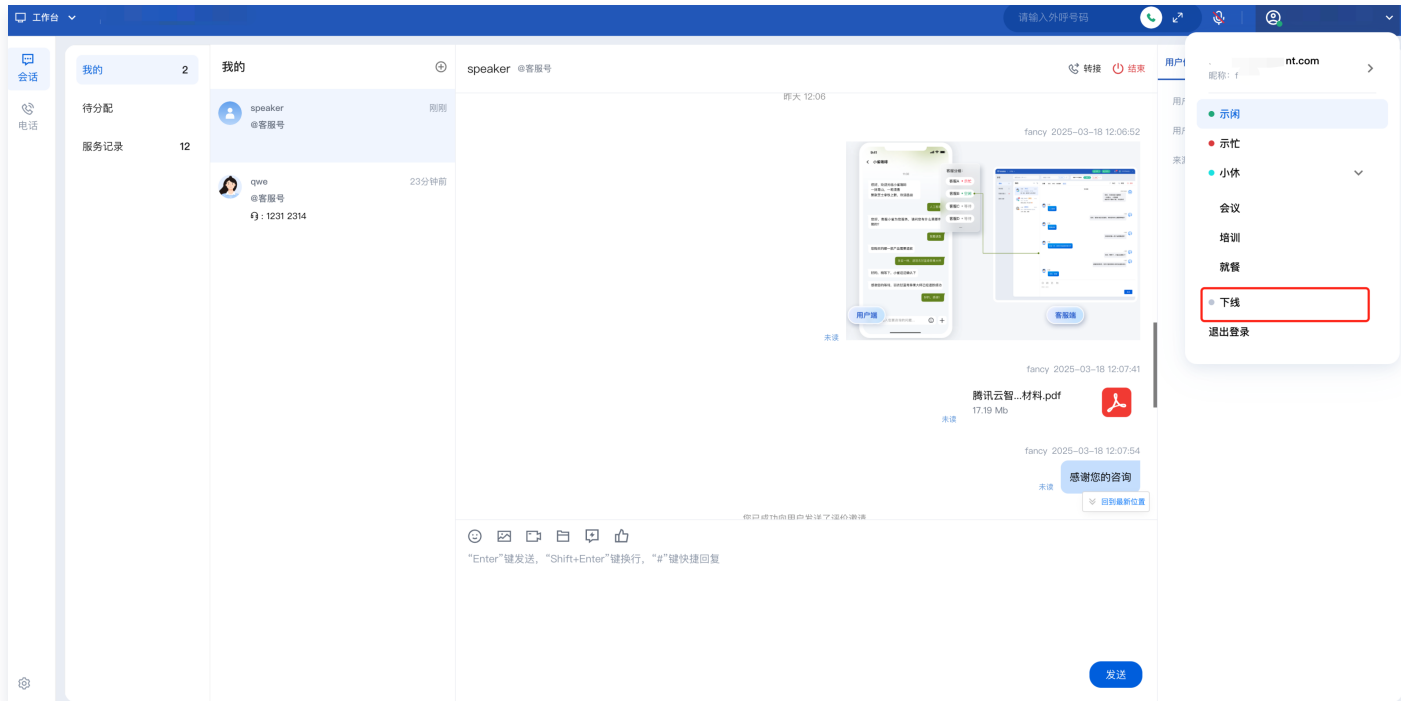


下线与退出登录

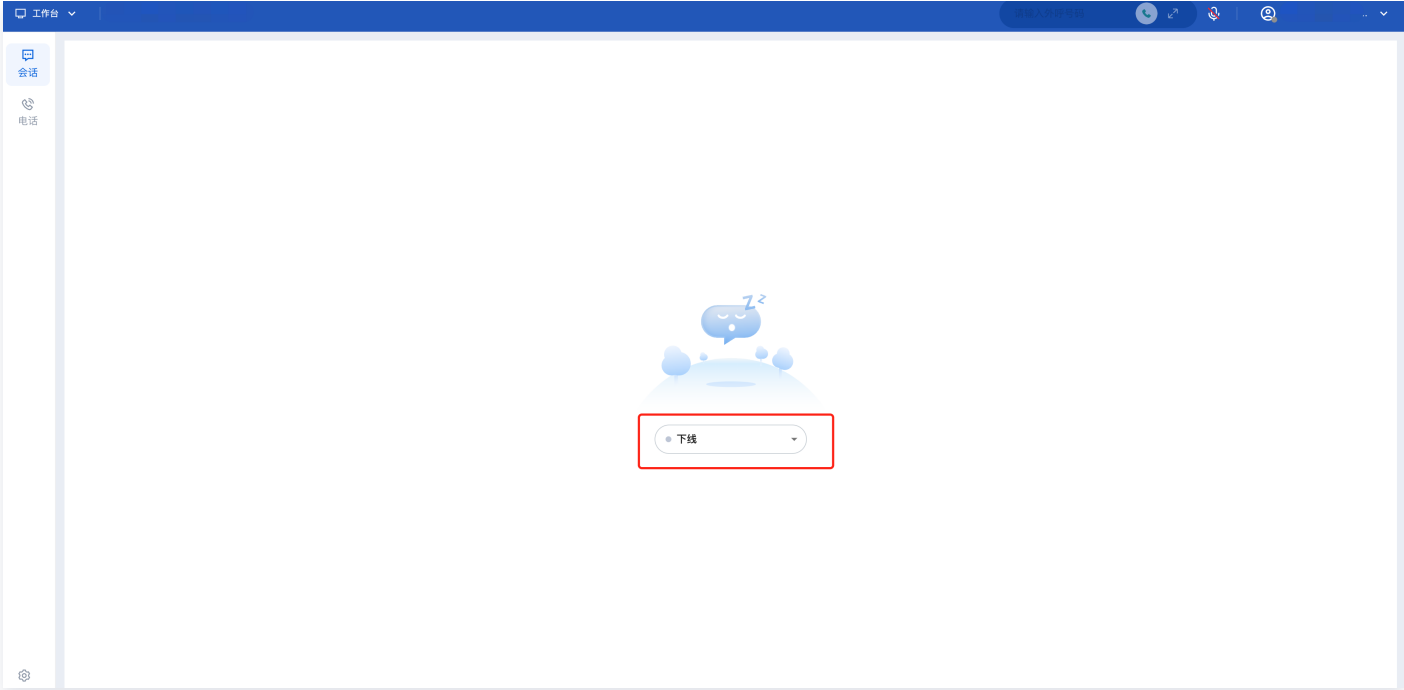
最近更新时间：2025-03-31 17:03:21

下线

在客服工作台单击右上角账号区域并单击**下线**，如下图所示。



下线后，员工状态为离线状态，系统不会给该员工分配会话，员工可手动切换为上线状态。



退出登录

在客服工作台单击右上角头像按钮，单击退出登录，如下图所示。

