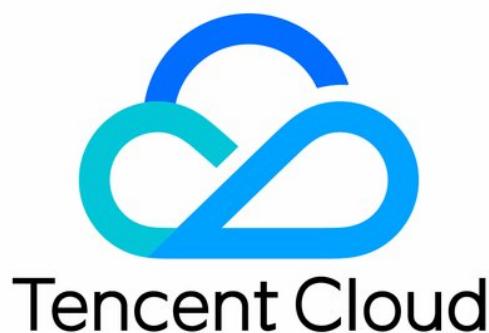


云联络中心

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](#)，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

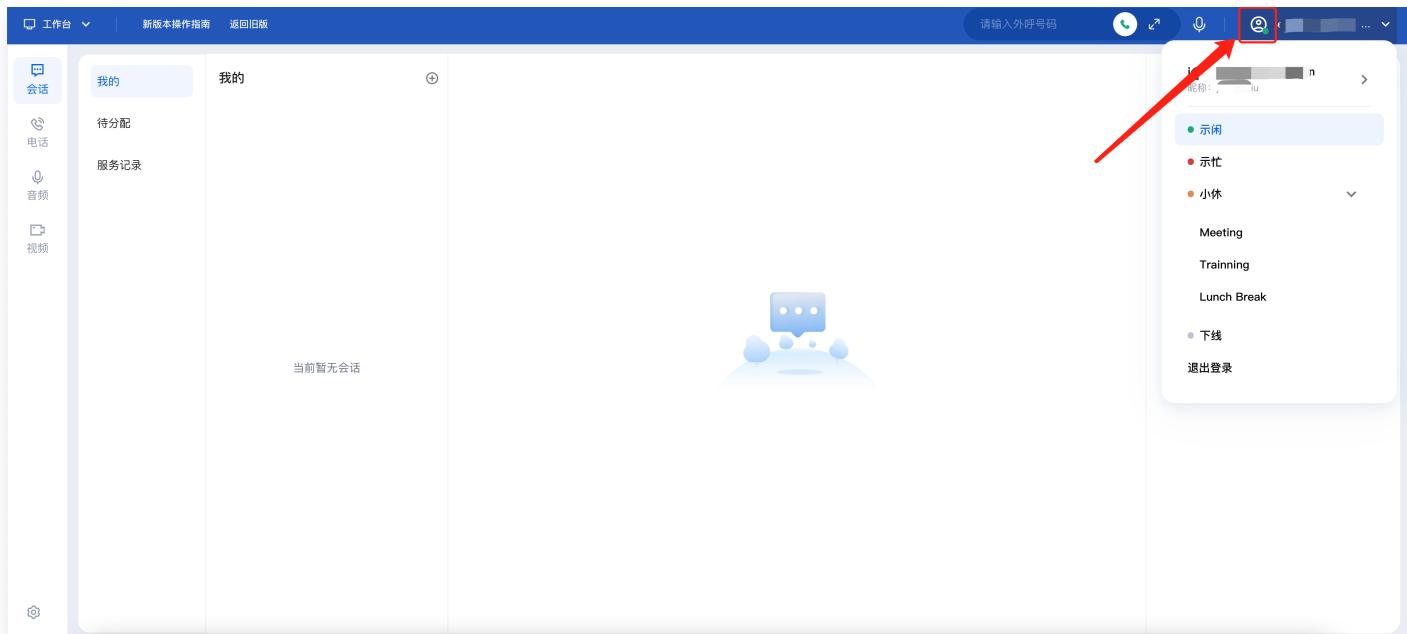
座席工作台是否上线 是 否



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。



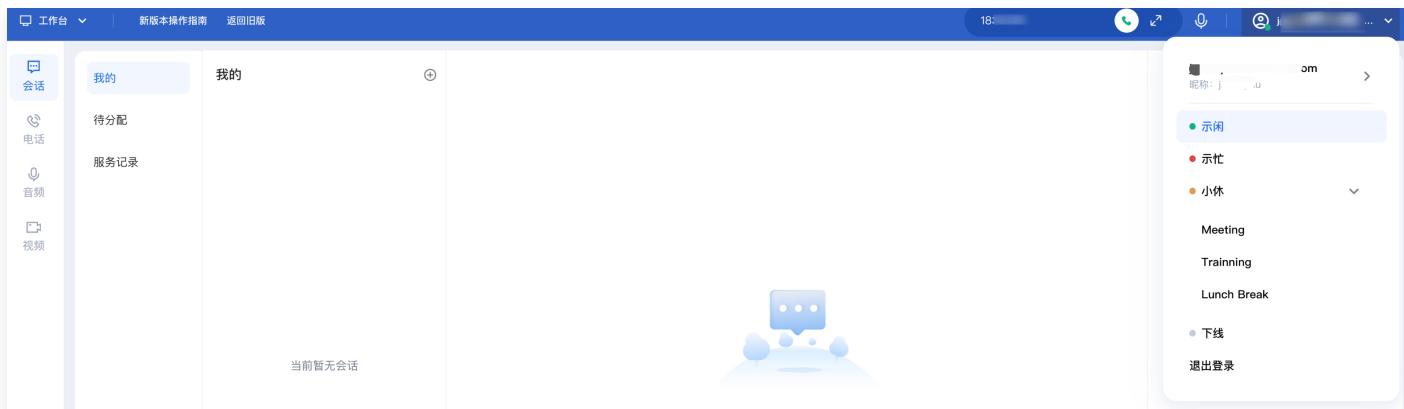
员工状态

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)

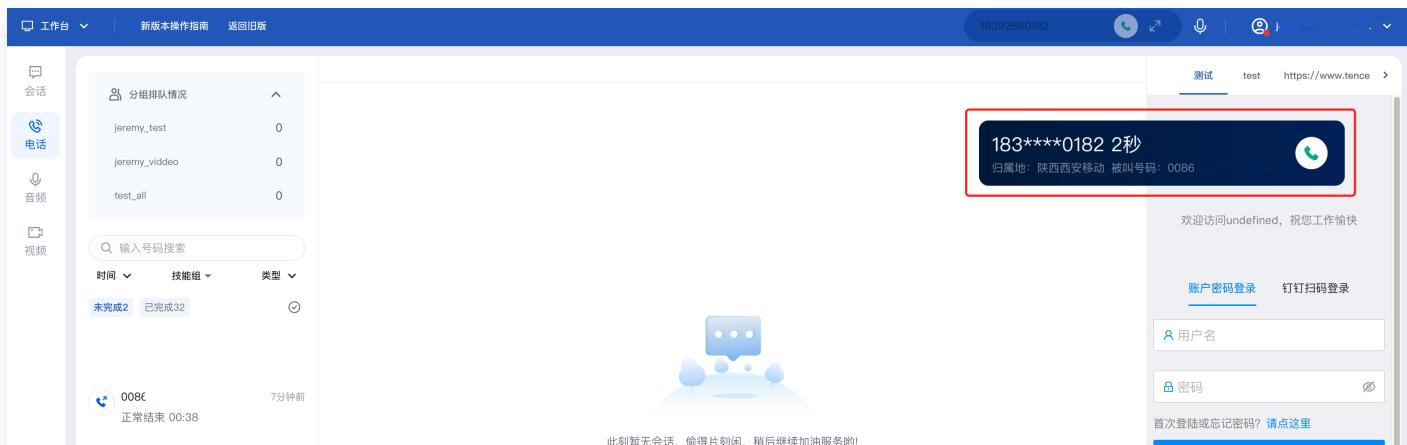
最近更新时间: 2025-03-31 17:10:40

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。

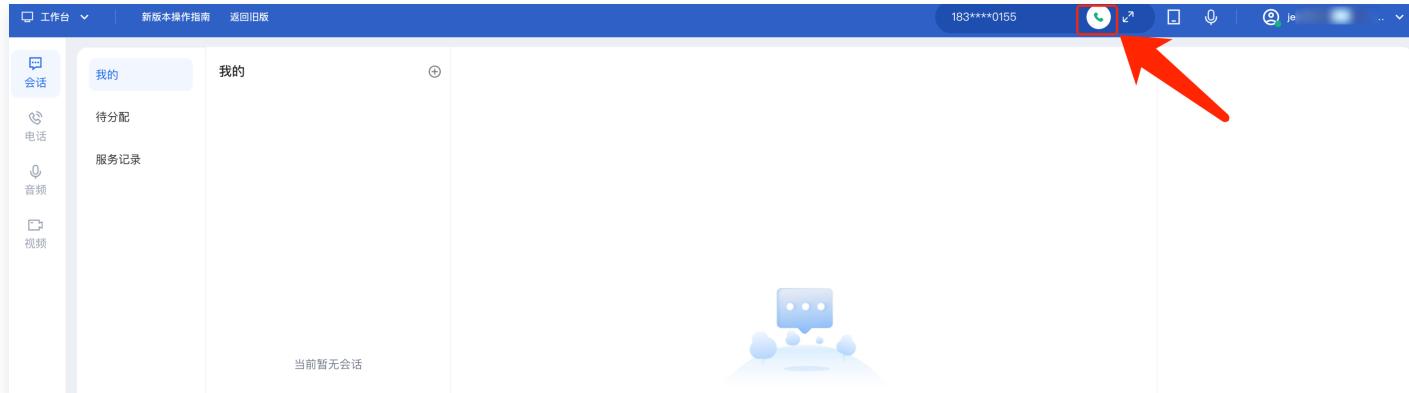
挂断接听电话

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。

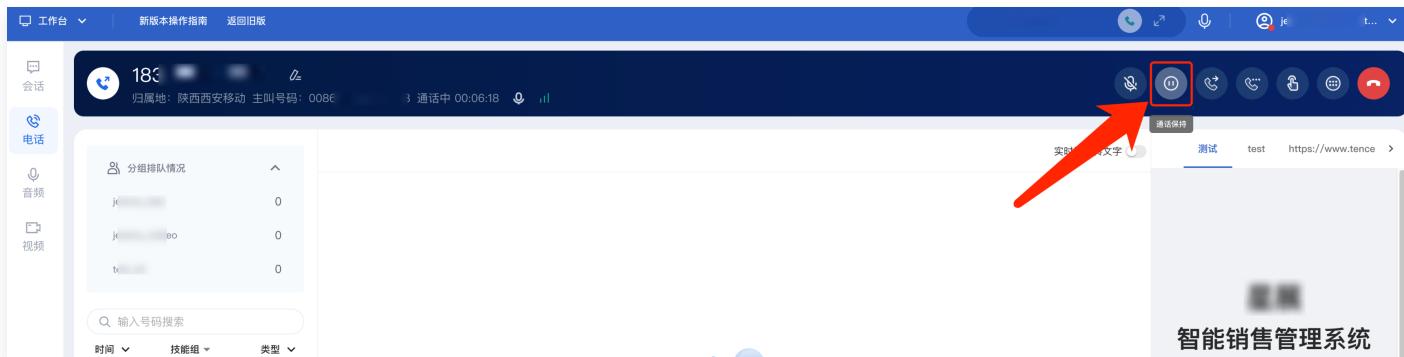


通话保持与静音

最近更新时间：2025-03-31 17:11:25

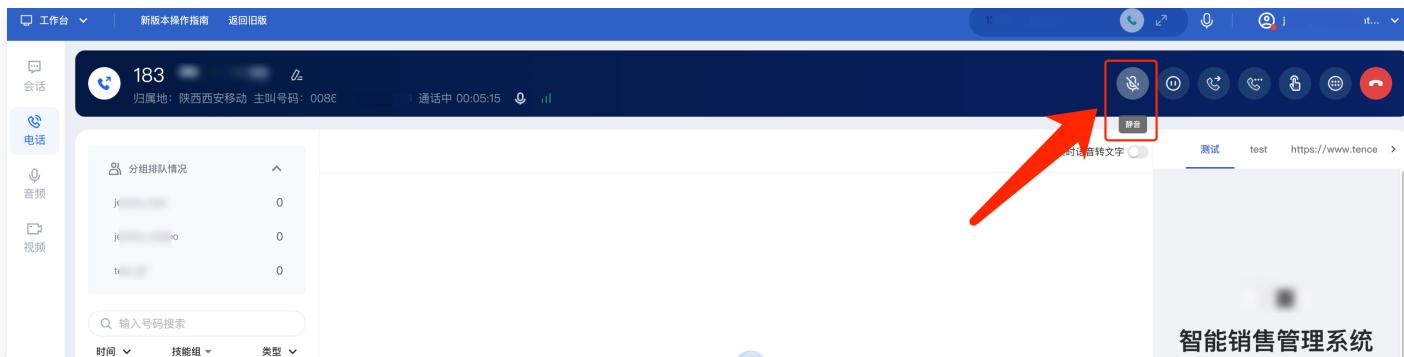
通话保持

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。

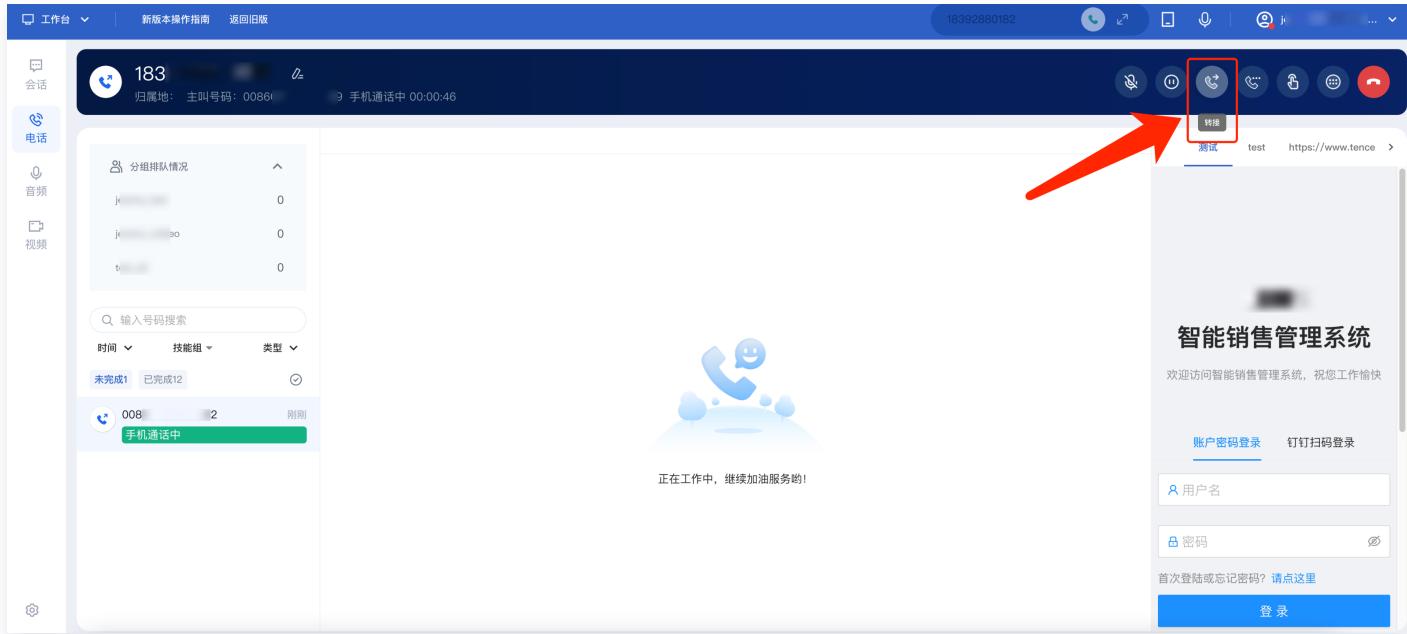


转接功能

最近更新时间: 2025-03-31 17:12:18

功能说明

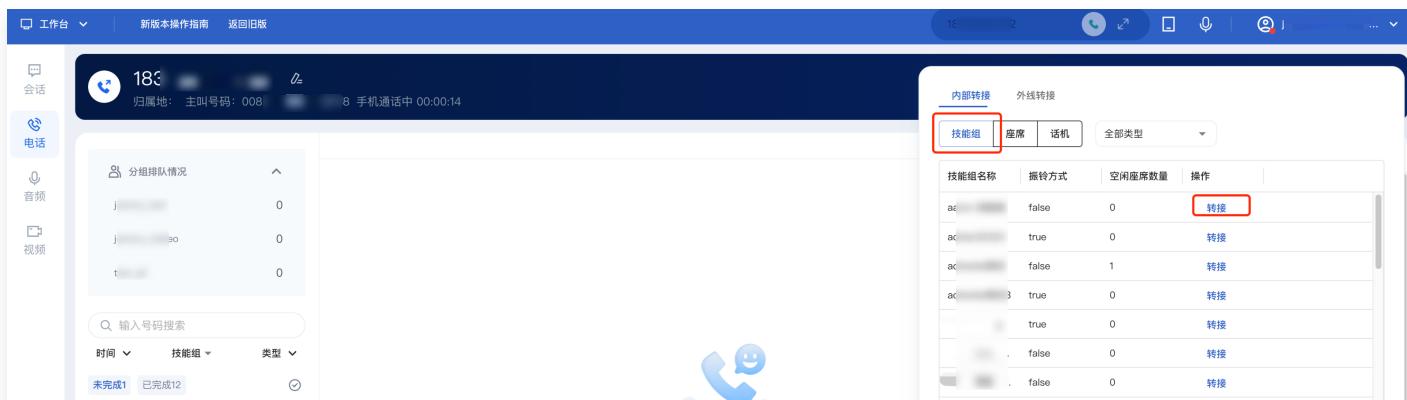
员工和用户通话过程中, 该通电话如果需要转接至其他部门或其他员工沟通, 员工可以将该通电话转接至指定的电话技能组、员工、话机或者外线。



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

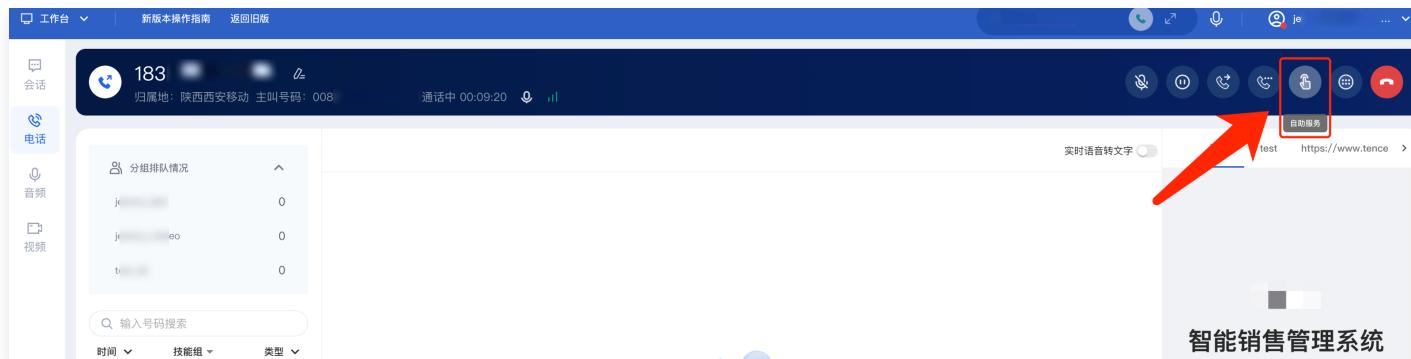
员工单击转接按钮后，选择外线转接，开始输入外线号码，输入完成后单击开始转接按钮。

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）。

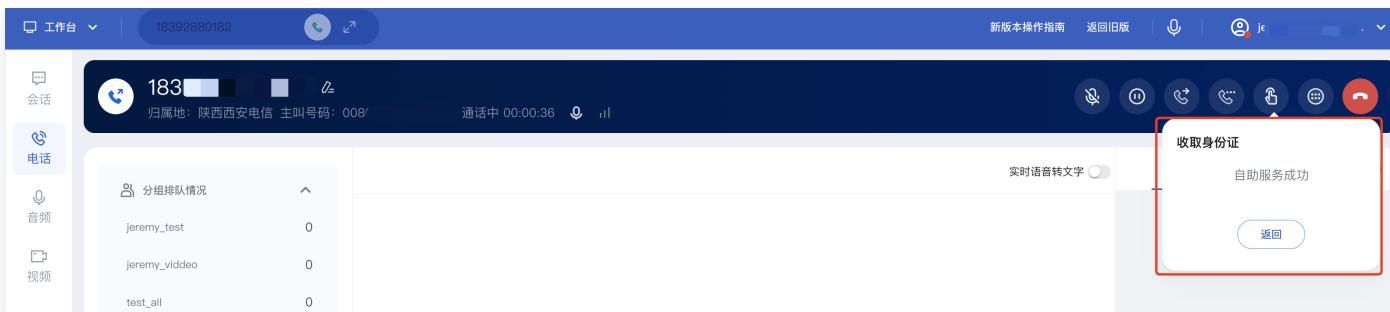


操作步骤

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

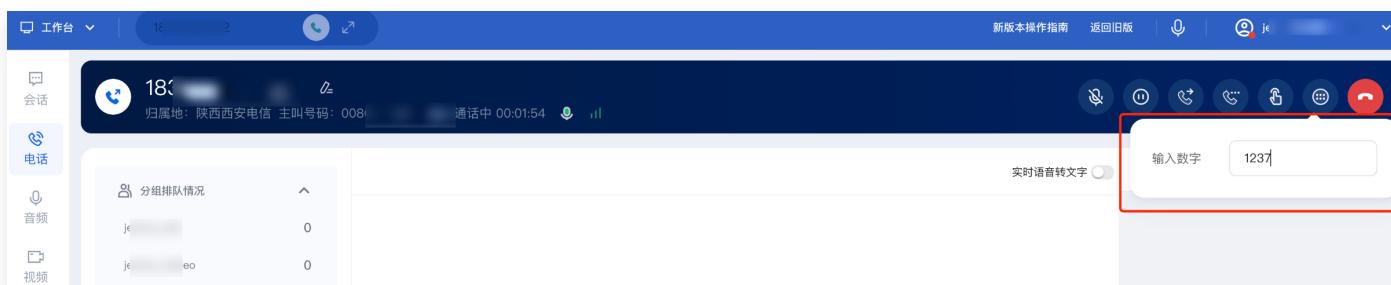
员工外呼电话过程中，可通过输入分机号功能拨打该电话号码的分机热线。

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

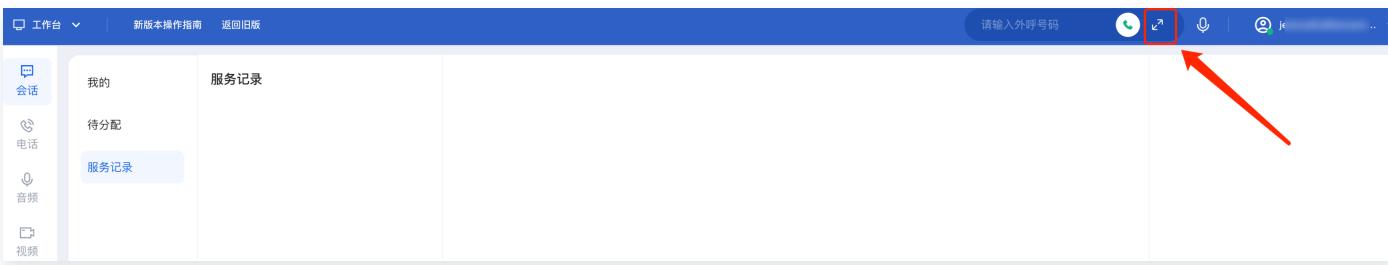
最近更新时间：2025-03-31 17:15:16

功能说明

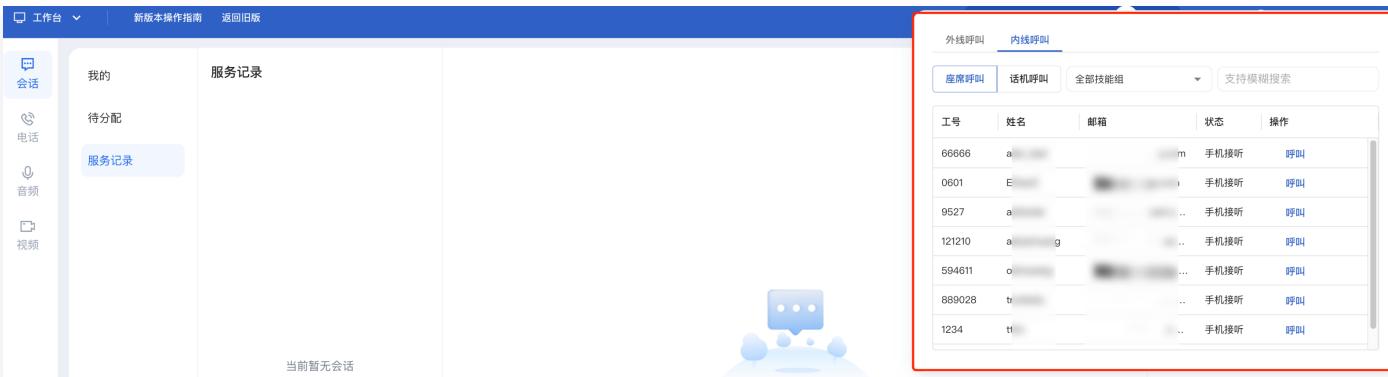
员工与员工之间可发起内部通话，若对方员工离线，可拨打员工手机实现通话。

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

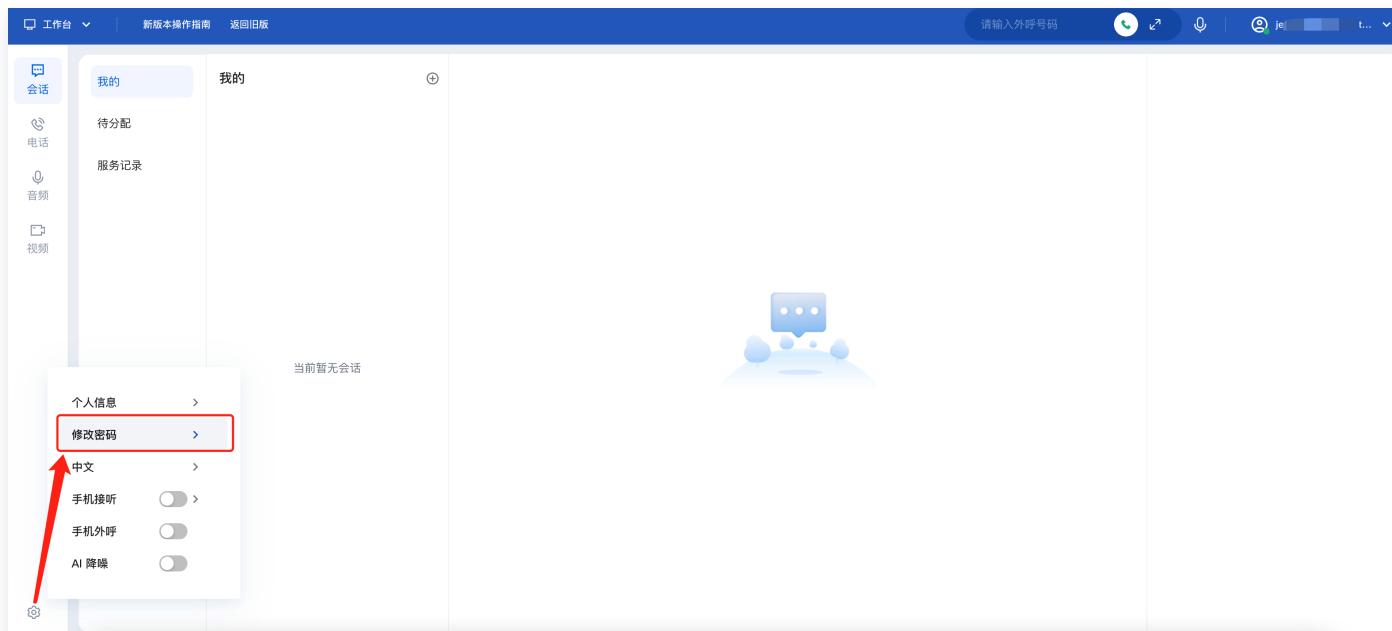
最近更新时间：2025-03-31 17:20:10

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。



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：

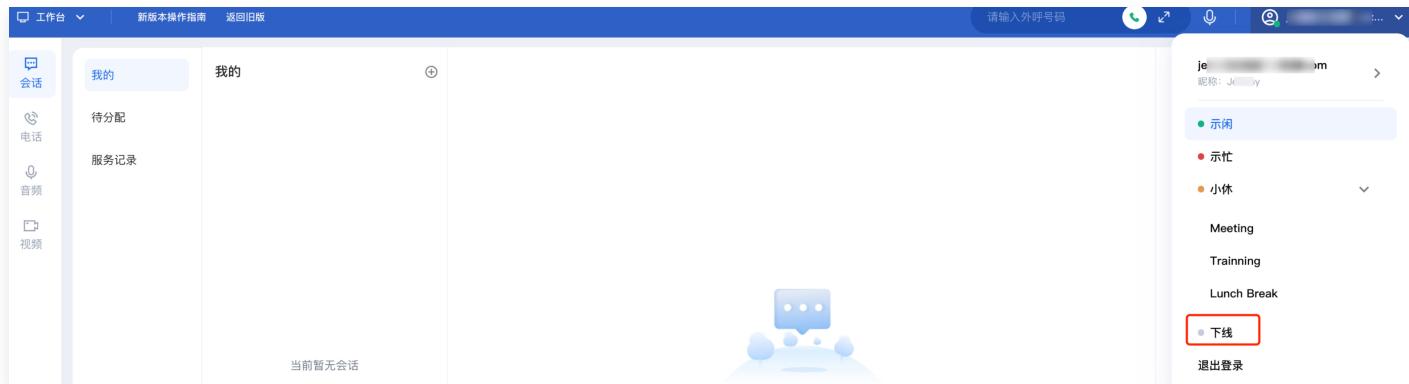
- 密码长度为8-20个字符
- 需要同时包含数字，字母以及特殊符号（! @#\$%^&* () 等非空格）

下线与退出登录

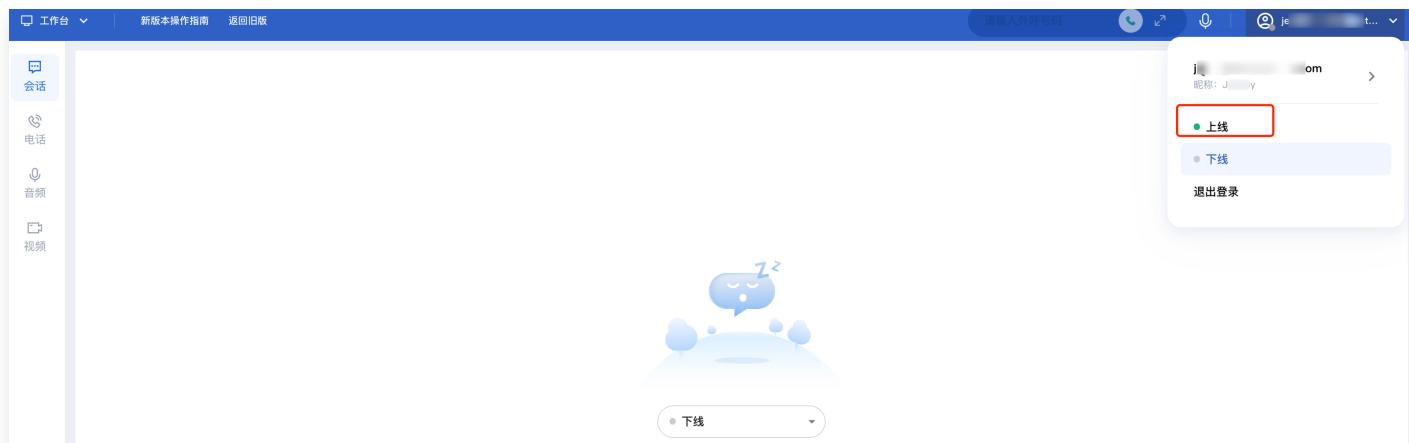
最近更新时间：2025-03-31 17:19:27

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。

工作台 新版本操作指南 返回旧版 请输入外呼号码

我的 待分配 服务记录

当前暂无会话

je... 昵称: je.../m >

● 示闲

● 示忙

● 小休

Meeting

Trainning

Lunch Break

● 下线

退出登录

在线会话分册

登录与上线

最近更新时间：2025-03-31 16:57:05

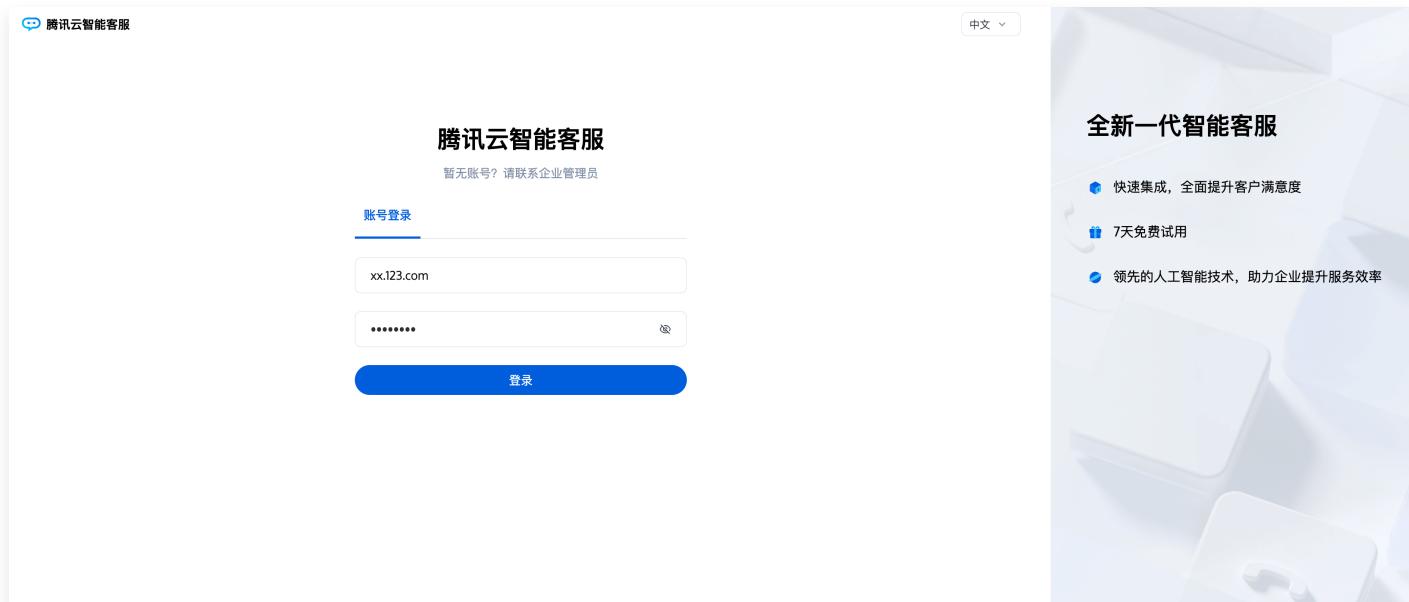
账号与密码说明

- 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

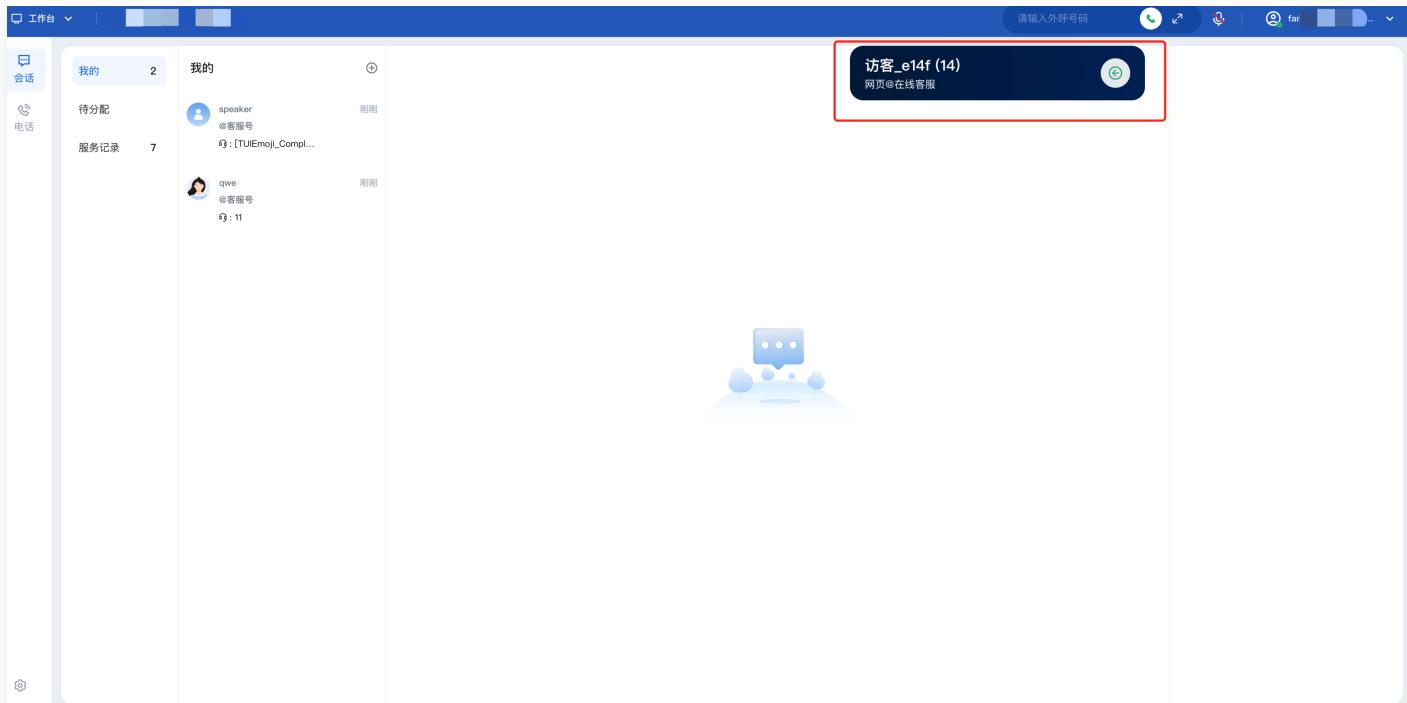
若管理员设置了自动接待，用户会话分配到该员工时，可以在工作台处理会话。

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。

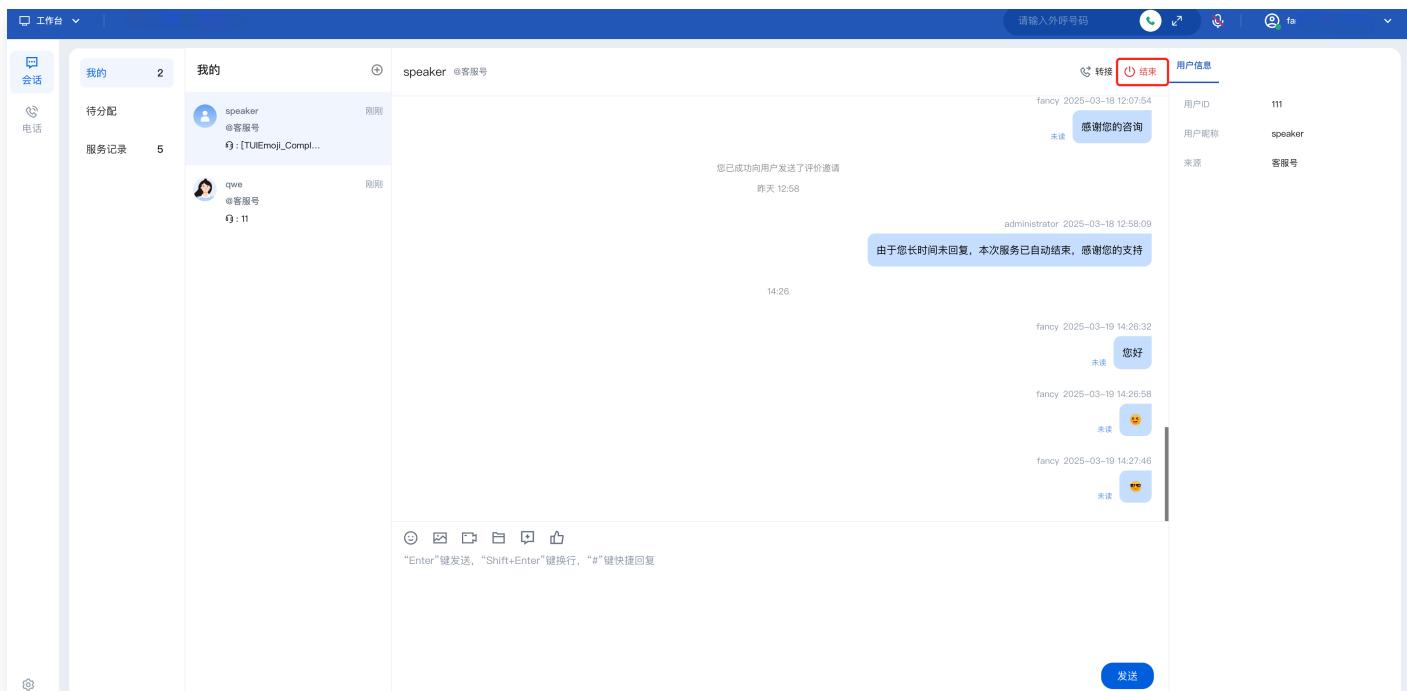
说明:

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

我的 2 服务记录

待分配 5 服务记录

电话

会话

服务记录 5

qwe @客服号

speaker 昨天 11:42
@客服号 已结束

speaker 昨天 11:42
@客服号 已结束

speaker 昨天 11:44:29
@客服号 已结束

访客_614f 昨天 12:01
@在线客服 已结束

qwe 昨天 12:51
@客服号 已结束

用户信息

用户ID: qwe
用户昵称: qwe
来源: 客服号

用户外呼号码: fancyshi@tencent.com
外呼时间: 2025-03-18 11:42:18
外呼状态: 你好

用户外呼号码: fancyshi@tencent.com
外呼时间: 2025-03-18 11:42:24
外呼状态: 请问有什么可以帮助您

用户外呼号码: fancyshi@tencent.com
外呼时间: 2025-03-18 11:44:29
外呼状态: 你好

用户外呼号码: fancyshi@tencent.com
外呼时间: 2025-03-18 12:01:07
外呼状态: 请问有什么可以帮助您

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

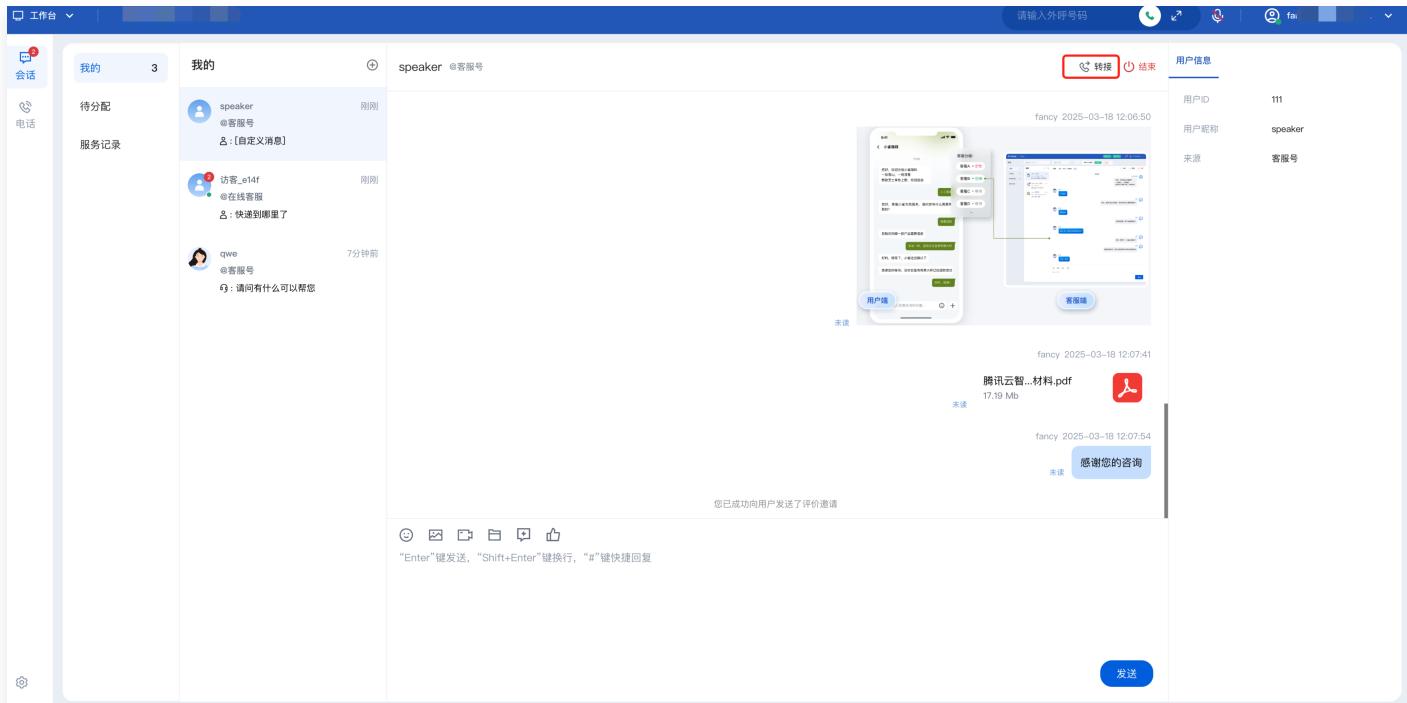
重新会话

会话转接

最近更新时间：2025-03-31 16:58:35

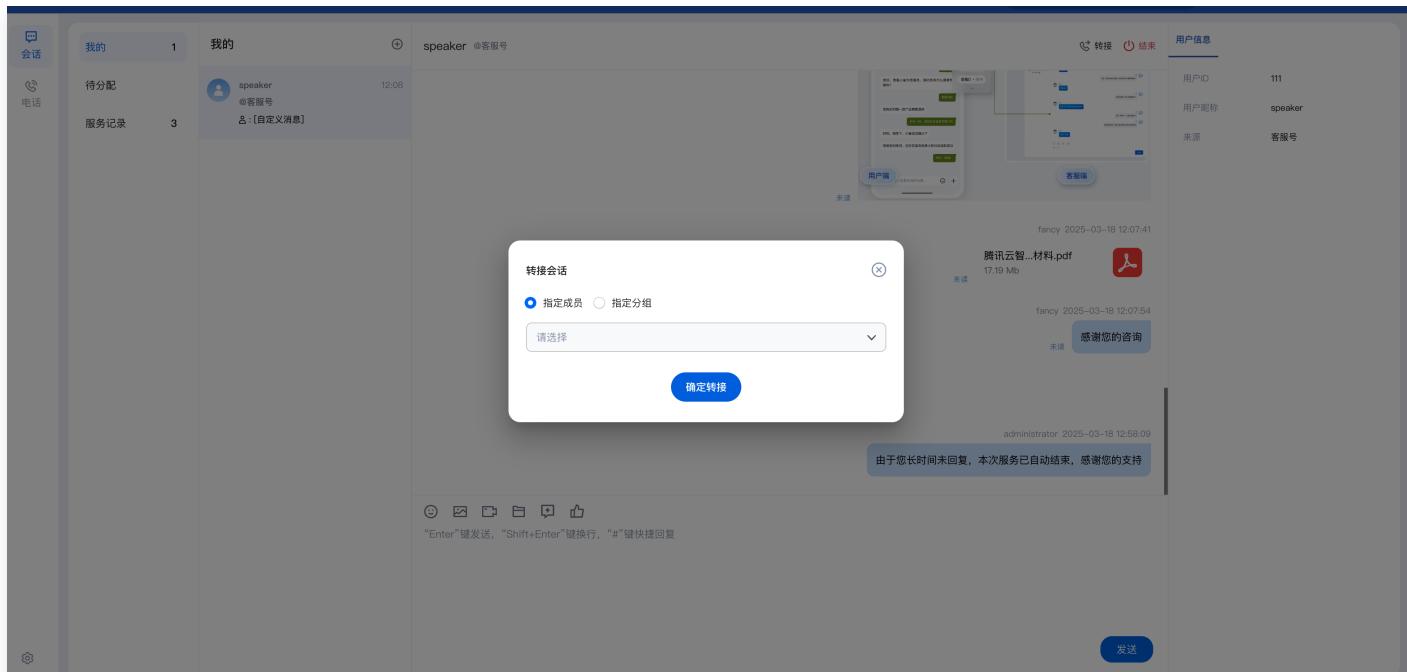
功能概述

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。



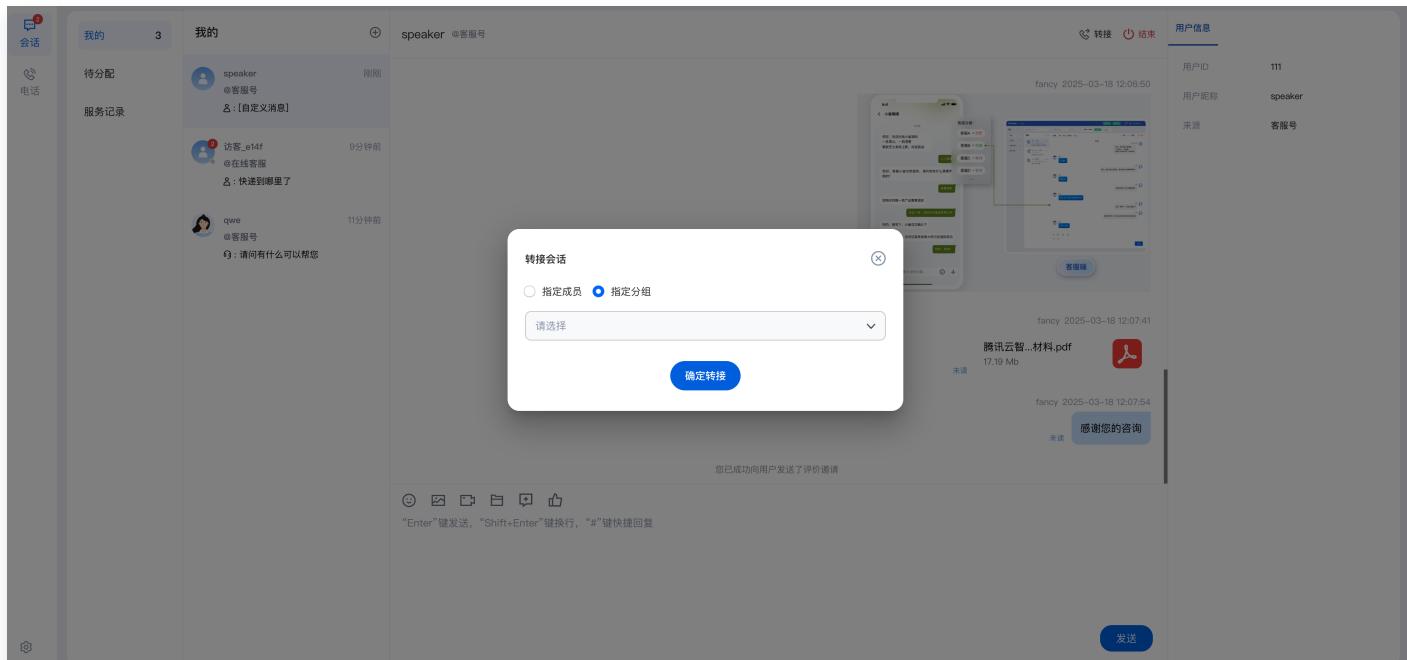
转接至指定成员

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

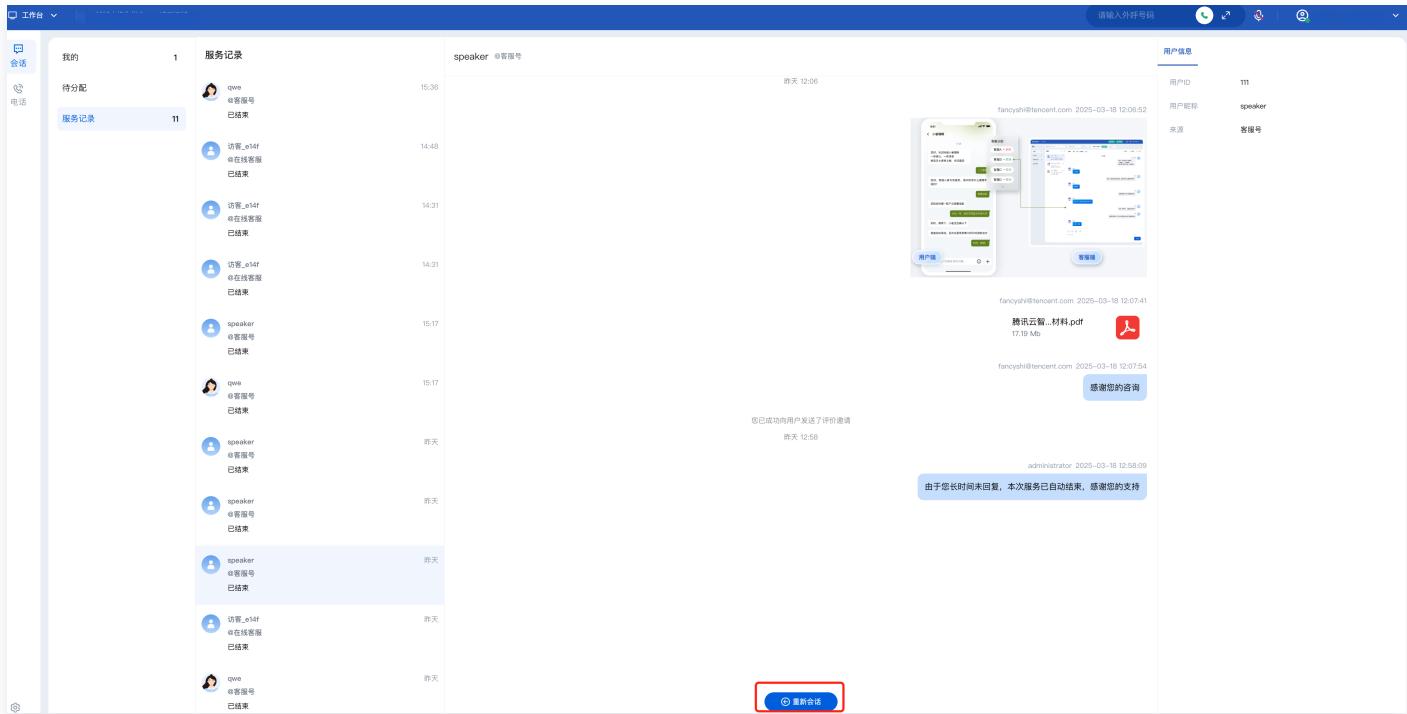
员工可以通过服务记录重新发起会话或通过 UserID 主动联系用户。

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

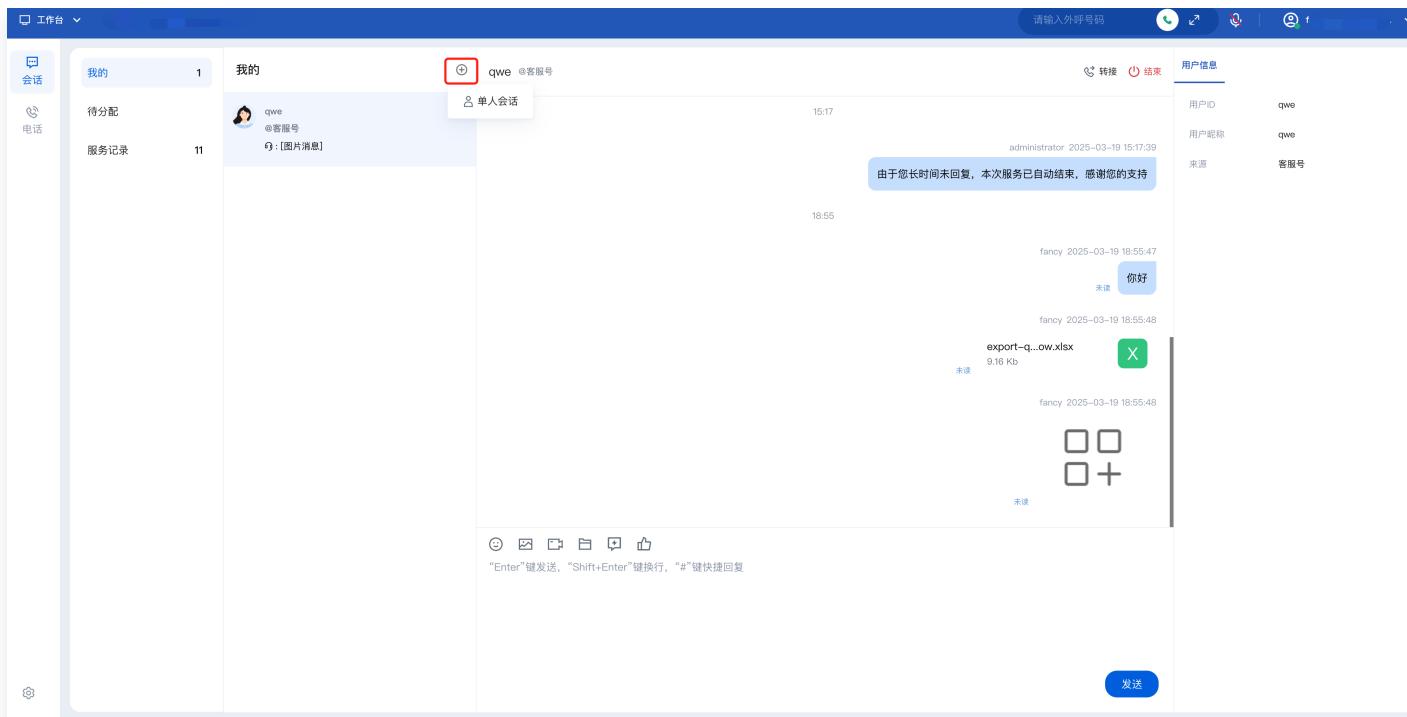
员工可以在工作台服务记录中查看已结束的会话，单击聊天记录下方的**重新会话**，将打开和该用户的新会话窗口。



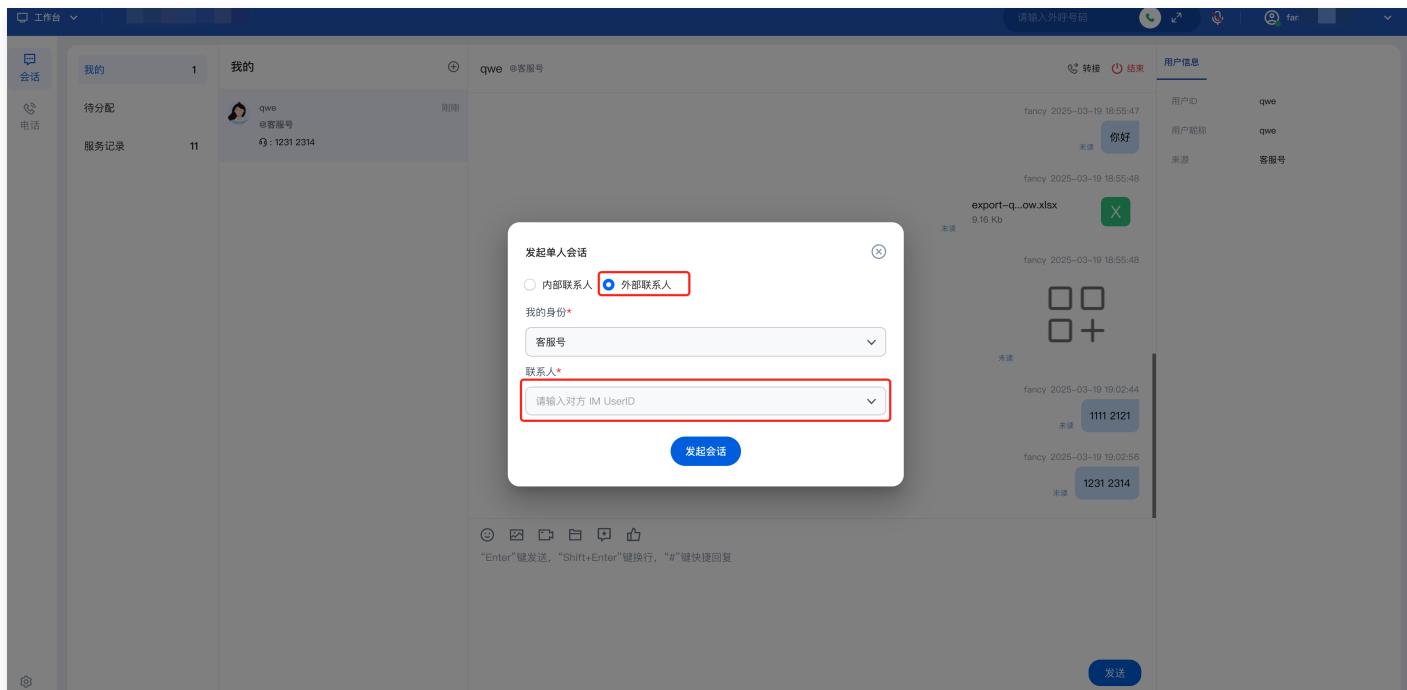
The screenshot shows the 'Service Record' tab in the Workstation. It lists 11 completed conversations. Each conversation entry includes the user's name, their status (e.g., '已结束'), the time of the conversation, and a 'Restart Conversation' button at the bottom right. The 'Restart Conversation' button for the last conversation is highlighted with a red box.

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。



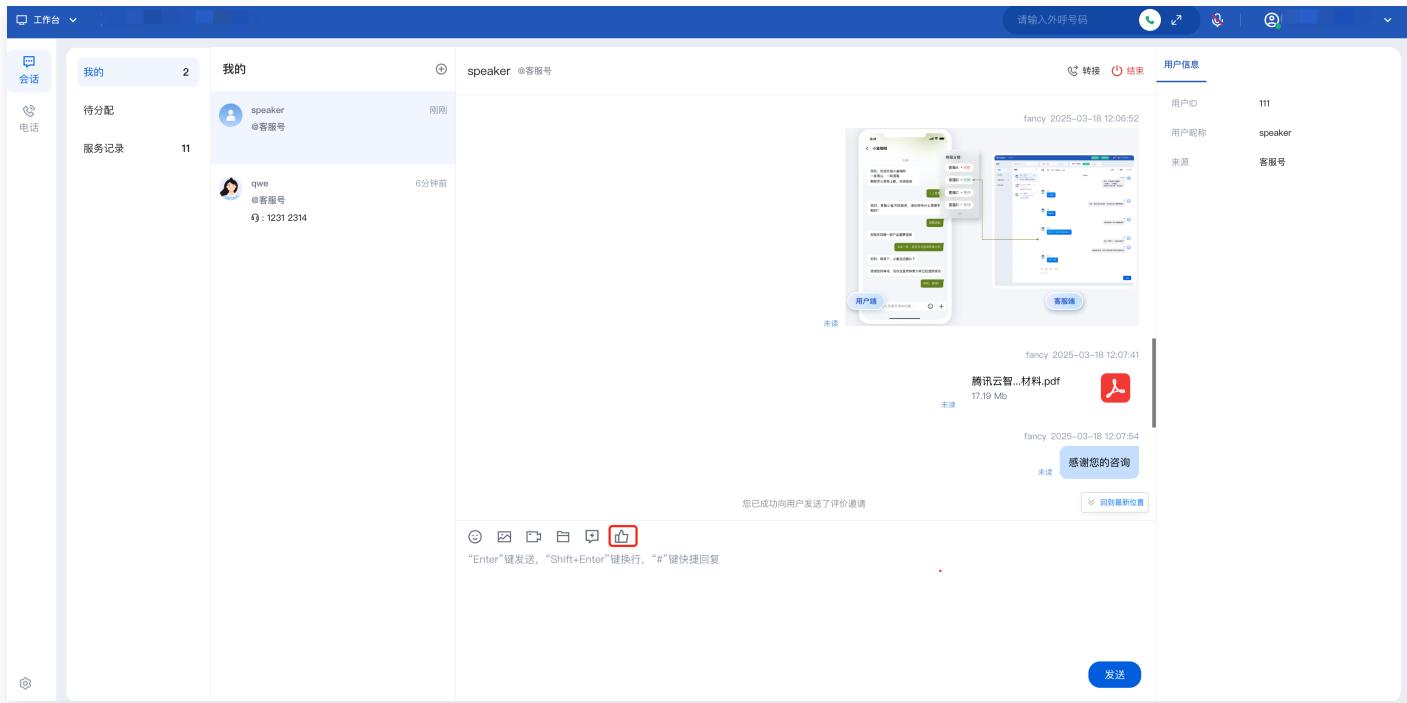
步骤2：在唤起的弹窗中，选择外部联系人，搜索IM用户的 UserID 并选择用户。单击发起会话后，将打开和该用户的新会话窗口。



满意度评价

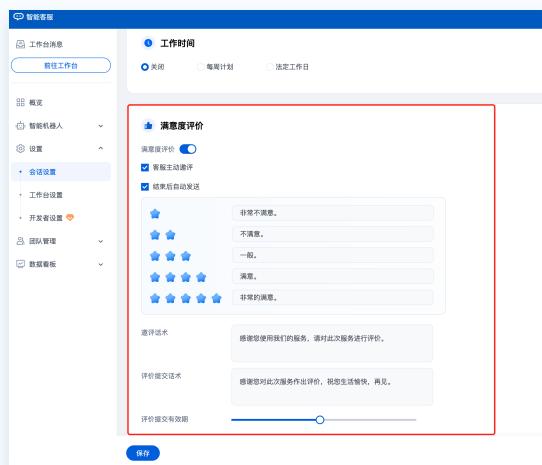
最近更新时间：2025-03-31 17:01:38

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

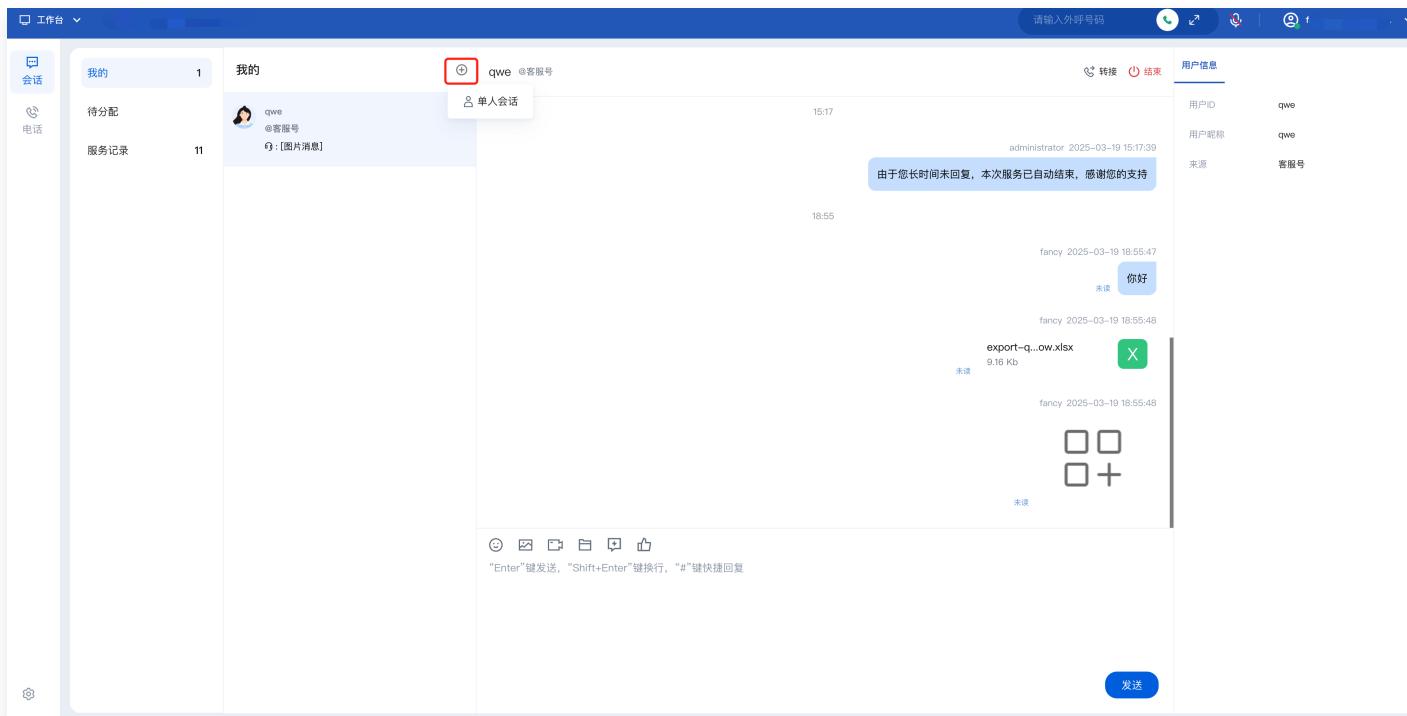
最近更新时间: 2025-03-31 17:02:29

功能概述

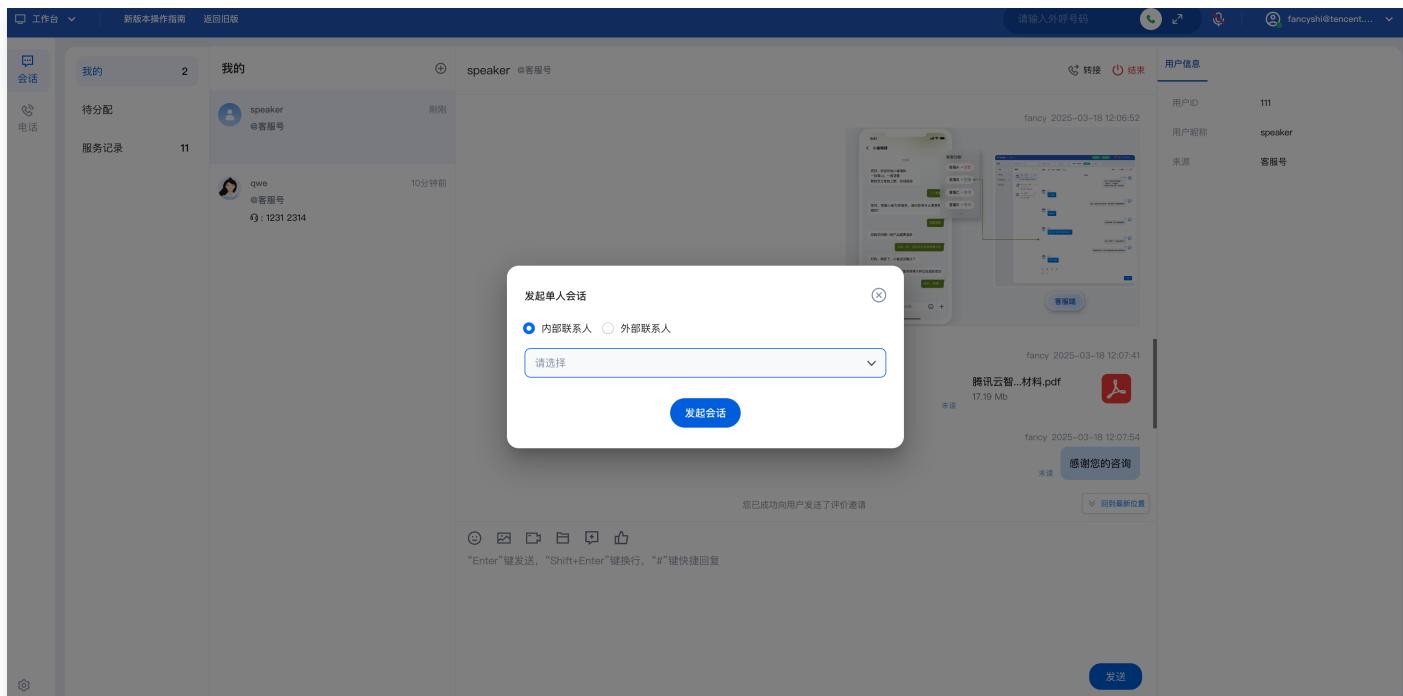
员工之间可发起内部会话，即通过发送文字、图片等方式进行内部沟通。

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。

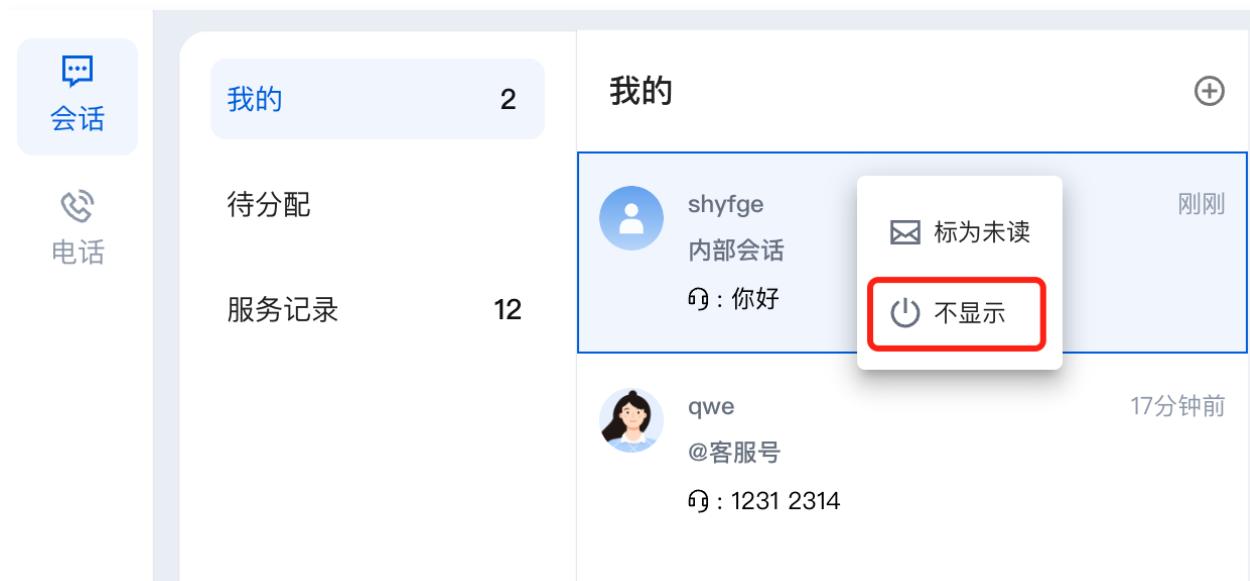


步骤2：在唤起的弹窗中，选择内部联系人，搜索员工昵称或账号。单击发起会话后，将打开和该员工的新会话窗口。



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。

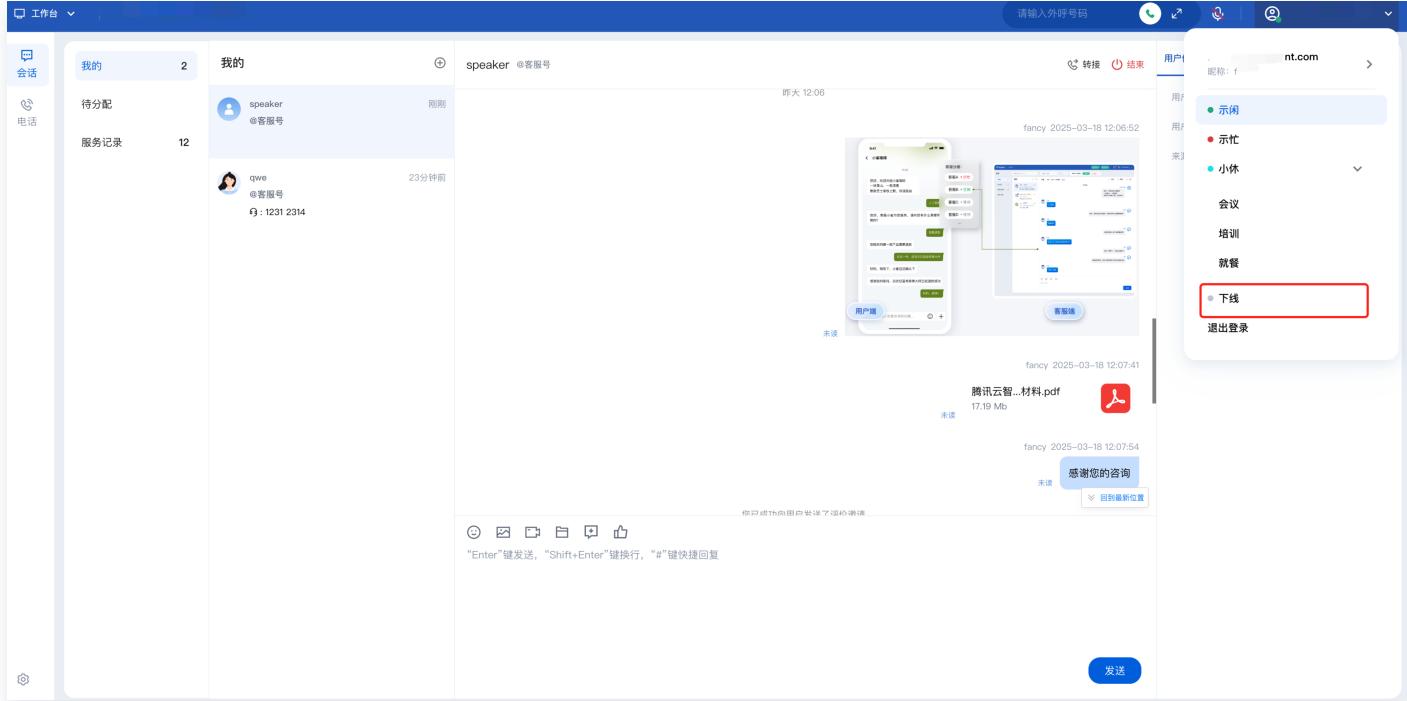


下线与退出登录

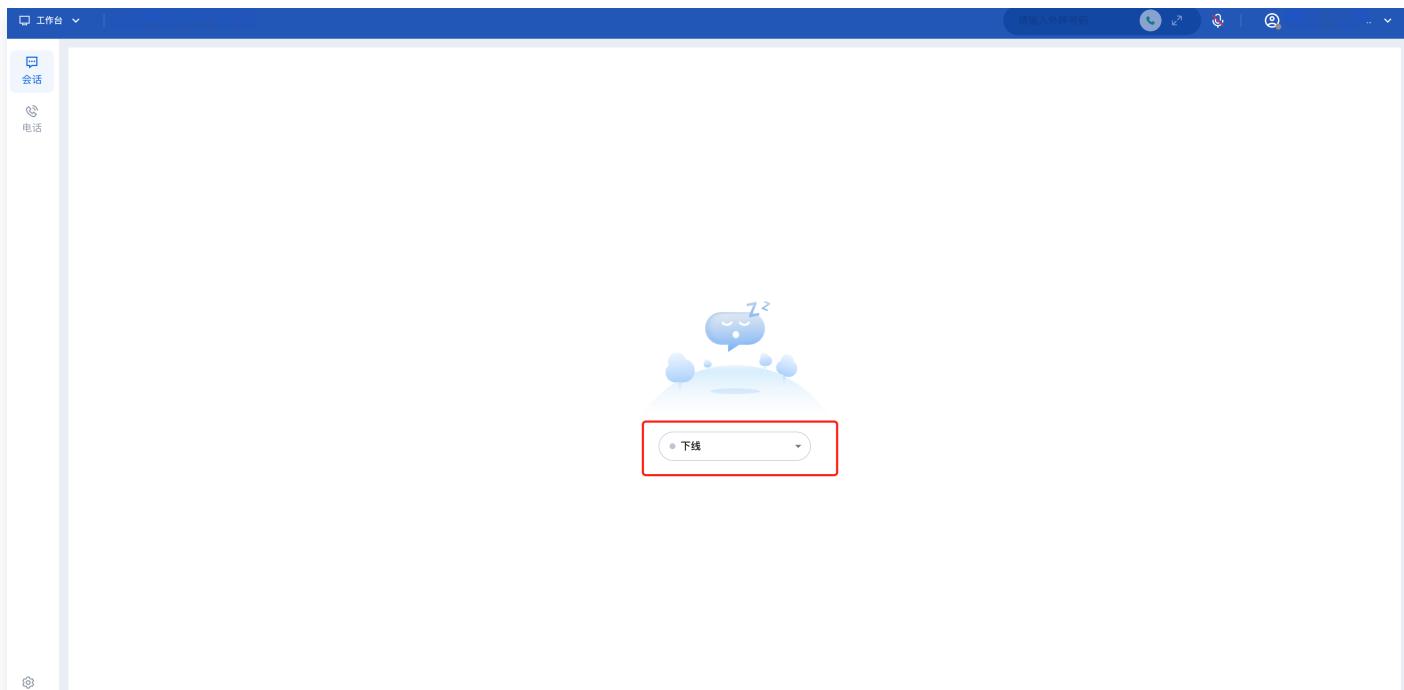
最近更新时间：2025-03-31 17:03:21

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。

