

即时通信 IM

智能客服

产品文档



腾讯云

【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

智能客服

功能概述

快速入门

集成指引

介绍

含 UI 用户端集成（荐）

Web（vue2/vue3）

集成座席端

选择合适的方案

方案一：无需开发直接使用

方案二：SDK 集成

座席端 SDK API 文档

座席端 SDK 常见问题

无 UI 用户端集成

智能客服相关回调

业务服务器分配客服回调

管理员操作手册

用户端配置

智能机器人

知识库配置

基础配置

测试发布

会话设置

团队管理

成员管理

分组管理

客服操作手册

登录与上线

客服工作台

接待与结束会话

会话转接

满意度评价

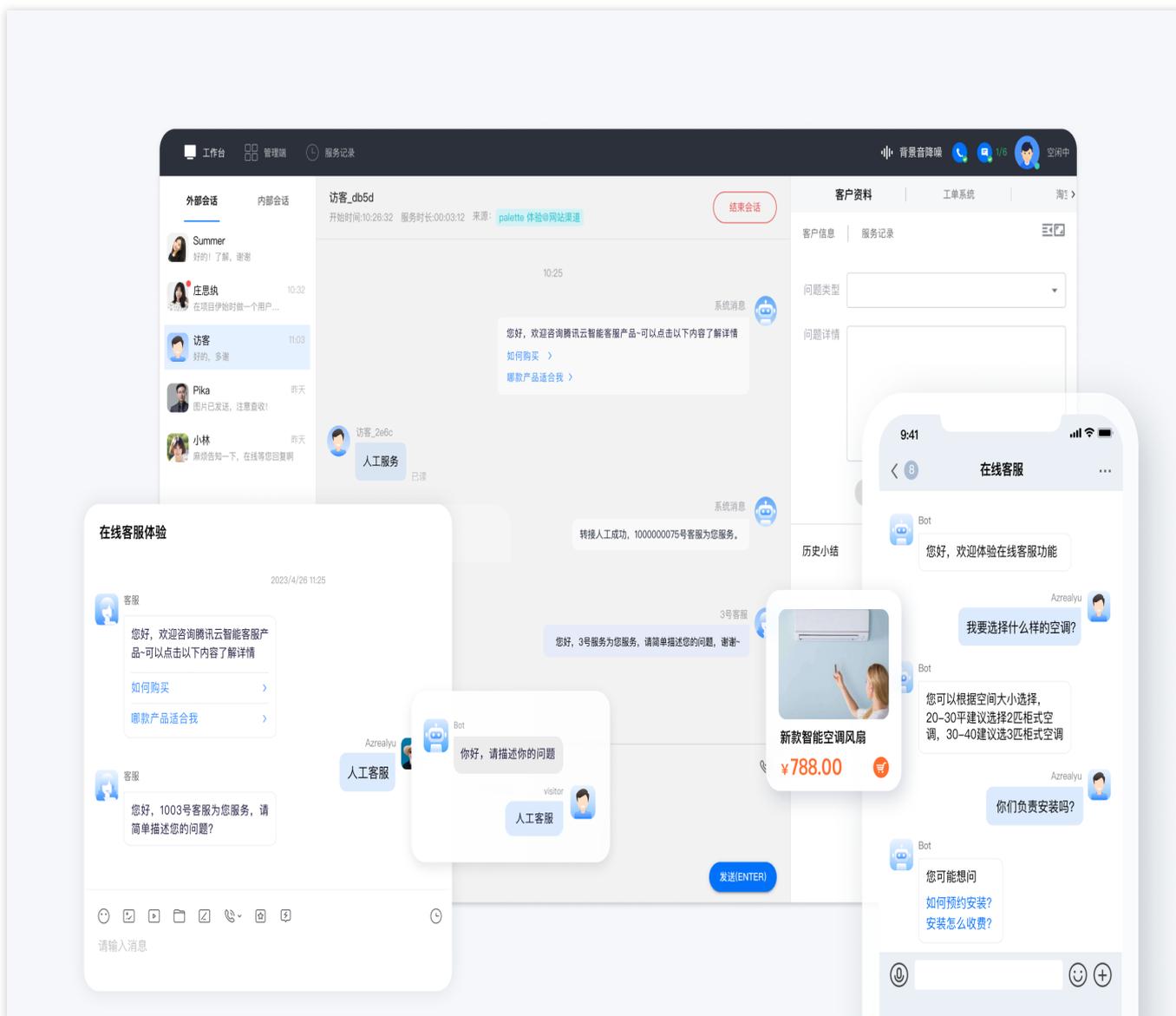
在线服务记录与会话详情

下线与退出登录

智能客服 功能概述

最近更新时间：2025-02-28 17:32:39

腾讯云即时通信 Chat 智能客服，凭借腾讯多年在即时通信领域和人工智能领域的深厚积累，为企业提供了一站式的客户服务解决方案。您可以简单的将智能客服集成到企业网站、移动应用和小程序等平台中。为您的用户提供高效的客户服务。同时，依托于腾讯云 Chat 产品，为开发者提供更加丰富完善的 Chat 相关高级用法能力及开放接口，更好满足业务自定义需求。



分类	功能	说明

管理端	会话管理	支持自定义会话流程及提示语	
	工作时间设置	可配置客服人员时间，非服务时间无法接待	
	团队管理	包括成员信息管理和角色管理	
	数据看板	实时查看客服会话数据	
客服端	多终端办公	提供网页端工作台、移动端工作台（小程序）	
	状态管理	支持设置客服接待状态	
	效率提升	提供客服快捷回复功能和最大接待量设置	
	消息处理	支持消息撤回、主动发起会话	
用户端	消息类型	支持各类文本、多媒体消息、卡片消息及表情	
	多渠道接入	支持在企业网站和自有 App、小程序上使用客服功能	
	自定义UI	支持自定义开发用户咨询界面	
智能机器人	问答库	支持上传知识库	
	自然语义理解	对用户消息和知识库进行智能算法匹配，输出用户问题的答案	
	自定义策略	支持自定义机器人问答策略	

快速入门

最近更新时间：2025-02-28 17:32:39

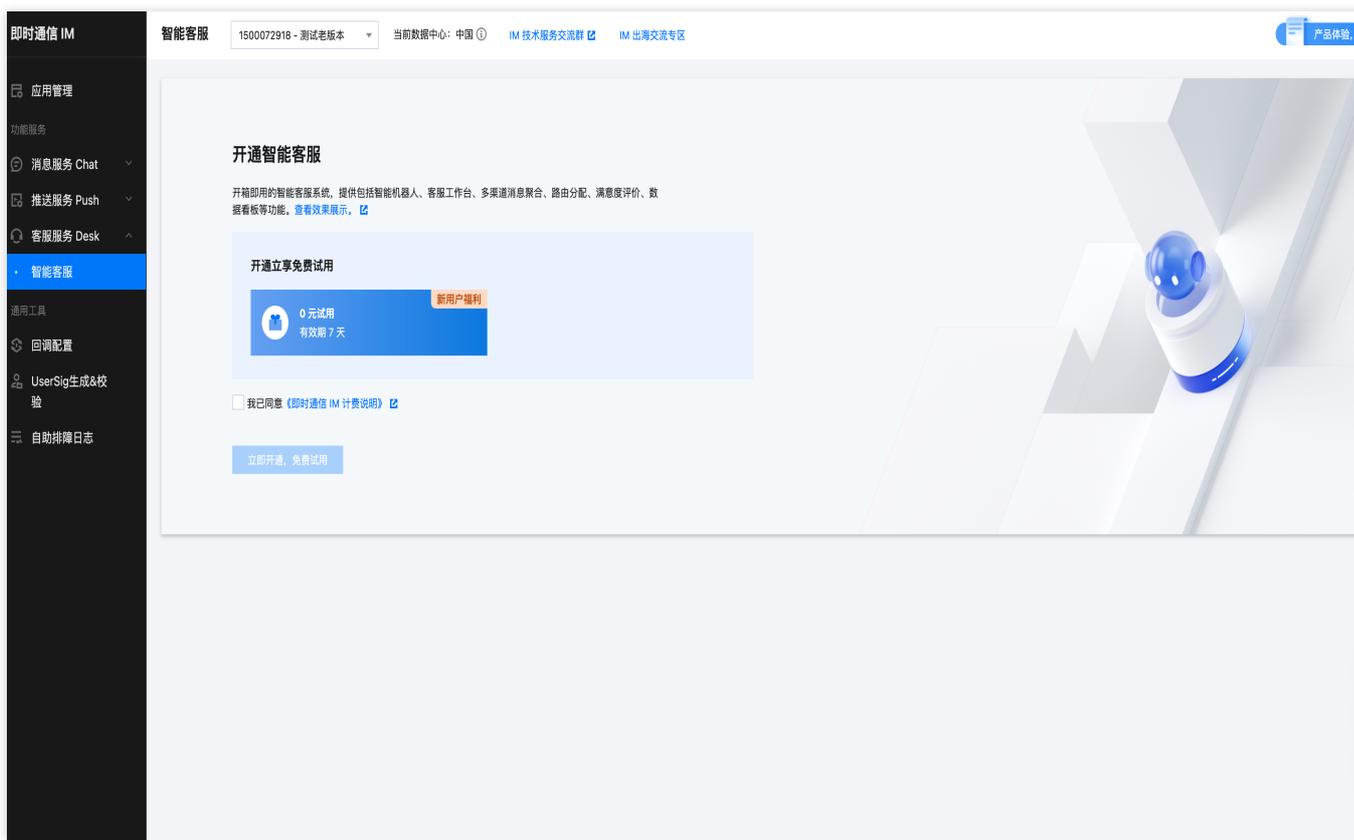
概览

智能客服分为**用户端**、**客服端**和**管理端**，分别给您的用户，客服人员以及管理员使用。您可以参考本文完成智能客服开通、配置、接入的流程。

接入指引

开通智能客服

创建 即时通信 Chat 应用，并进入 Chat **智能客服** 开通智能客服功能。



登录客服管理端

方式一：开通后，在管理配置中，单击**前往管理端**，免密登录管理端。

管理配置

请前往智能客服管理端完成会话流程设置及成员管理

[前往管理端](#)

管理端登录方式:

1. 超级管理员 点击【前往管理端】免密登录，或使用 账号和密码 登录，密码可在[站内信](#)查看。
2. 其他管理员 使用邮箱和密码登录，密码可在对应邮箱查看。

方式二：开通智能客服后，腾讯云 站内信 会收到管理端的登录账号及密码，可凭此内容直接登录客服 [管理端](#)。

配置用户端

根据您的使用场景，选择相应的用户端并完成配置：

用户咨询渠道	适应场景
网页 (H5)	无需开发，直接配置出一个网页版客服页面，可以嵌入或链接到您的网页任意位置。支持 web 及 h5，但 UI 无法自定义。
应用/客户端	在您的 Chat 应用中集成客服功能。 您的用户向 Chat 客服虚拟号发送咨询，分流到空闲的客服人员。 请在完成 应用端配置 后，使用客服 UserID 进行配置。

配置智能机器人

智能机器人 (Chatbot) 基于腾讯云前沿的人工智能技术实现 FAQ 智能问答能力。您可以快速实现多平台跨终端互通的聊天机器人。

智能客服开通后，智能机器人功能默认为启用状态；如需停用机器人或查询机器人状态，请参见 [基础配置](#)。

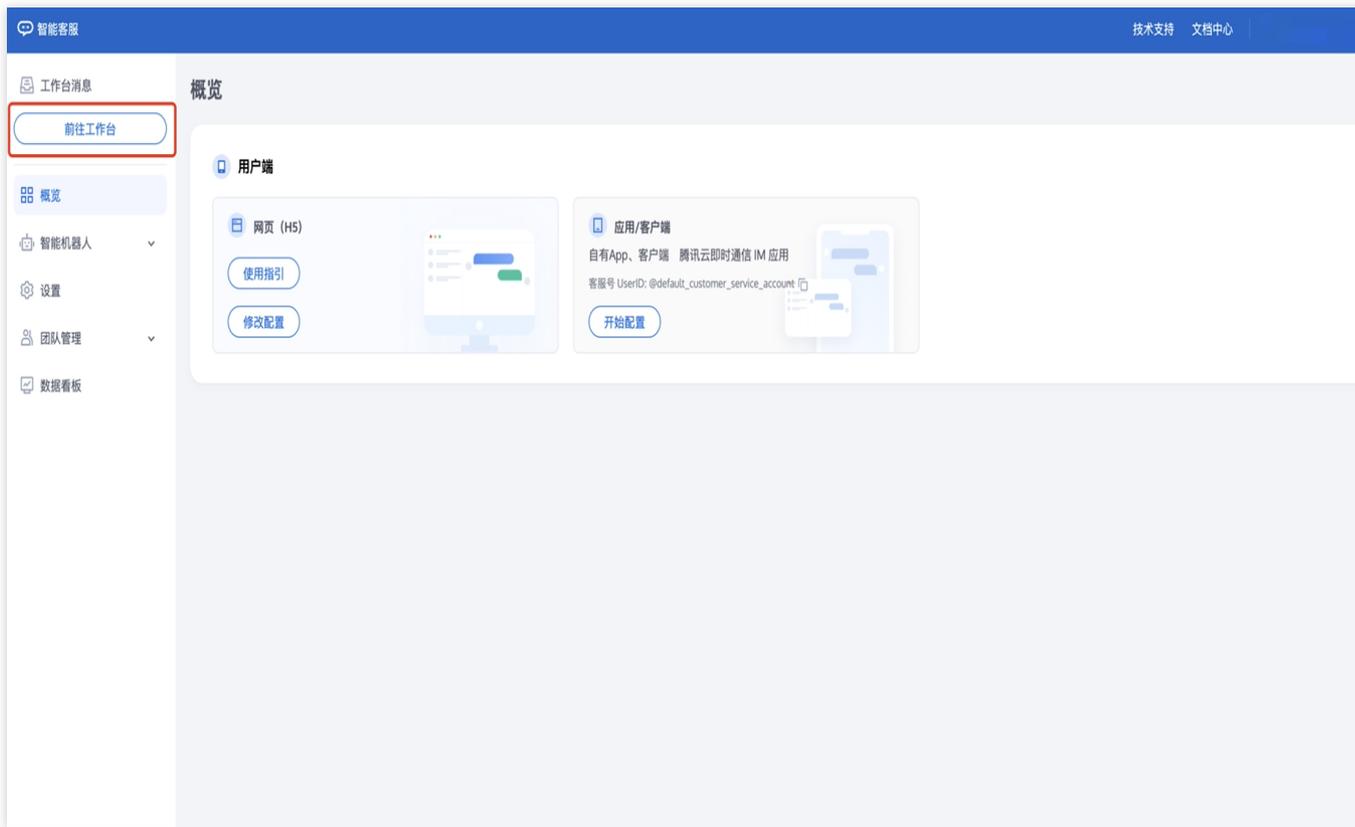


如需进一步管理 [知识库配置](#)、[基础配置](#) 等请前往 [管理端](#) 操作，详细可参见 [管理员操作手册](#)。

开启咨询

完成在线客服用户端接入后，您可以在相应用户端直接和智能机器人发起对话。

若需要进行人工咨询，请在 [管理端](#) 单击[前往工作台](#)，即可免密登录工作台。



在对话中选择**转人工**后，发送消息并在工作台进行客服咨询接待，详细可参见 [客服操作手册](#)。



如您需进一步管理人工客服或会话流程，例如[团队管理](#)、[会话设置](#)等，请前往管理端操作，详细可参见 [管理员操作手册](#)。

术语介绍

管理端：管理团队成员相关信息的管理平台，如创建人工客服、会话设置等。详细说明请参见管理端文档。

工作台：客服处理用户咨询、回复用户消息的平台。详细说明参见客服文档。

客服：指通过在线会话完成用户服务任务的工作人员。

用户端：客服咨询的不同接入载体，支持即时通信 Chat 和网页接入。

集成指引

介绍

最近更新时间：2024-09-04 10:11:04

您可以按照以下步骤进行开发集成：

步骤	操作
1	参见 快速入门 开通并配置好客服插件。
2	集成座席端，您可以 不开发直接使用 ，或者 使用 SDK 集成 将座席工作台嵌入到您自己的系统。具体效果可以参考文档 选择合适的方案 。
3	集成用户端请参见文档 无 UI 用户端集成 。
4	管理员可以参考 管理员操作手册 。 客服人员可以参考 客服操作手册 。

含 UI 用户端集成（荐） Web（vue2/vue3）

最近更新时间：2024-10-12 10:48:39

开发环境要求

Vue（全面支持 Vue2 & Vue3，请您在下方接入时选择您所匹配的 Vue 版本接入指引进行接入）

TypeScript（如您是 js 项目，请跳转至 [进行配置 ts 渐进式支持](#)）

sass（sass-loader 版本 $\leq 10.1.1$ ）

node（node.js $\geq 16.0.0$ ）

npm（版本请与 node 版本匹配）

步骤1：创建项目

支持使用 webpack 或 vite 创建项目工程，配置 Vue3 / Vue2 + TypeScript + sass。以下是几种项目工程搭建示例：

vue-cli

vite

注意：

请您务必保证您的 **@vue/cli 版本在 5.0.0 以上**，您可使用以下示例代码升级您的 @vue/cli 版本至 v5.0.8。

使用 vue-cli 方式创建项目，配置 Vue2 / Vue3 + TypeScript + sass。

如果您尚未安装 vue-cli 或者 vue-cli 版本低于 5.0.0，可以在 terminal 或 cmd 中采用如下方式进行安装：

```
npm install -g @vue/cli@5.0.8 sass sass-loader@10.1.1
```

通过 vue-cli 创建项目，并选择下图中所选配置项。

```
vue create chat-example
```

请务必保证按照如下配置选择：

```
Vue CLI v5.0.8
? Please pick a preset:
  Default ([Vue 3] babel, eslint)
  Default ([Vue 2] babel, eslint)
> Manually select features
? Check the features needed for your project: (Press <space> to select, <a> to toggle all, <i> to invert selection, and <enter> to print all)
   Babel
   TypeScript
   Progressive Web App (PWA) Support
   Router
   Vuex
>  CSS Pre-processors
   Linter / Formatter
   Unit Testing
   E2E Testing
? Choose a version of Vue.js that you want to start the project with (Use arrow keys)
> 3.x  如您需创建 vue3 项目, 请选择 3.x
  2.x  如您需创建 vue2 项目, 请选择 2.x
? Use class-style component syntax? Yes
? Use Babel alongside TypeScript (required for modern mode, auto-detected polyfills, transpiling JSX)? Yes
? Pick a CSS pre-processor (PostCSS, Autoprefixer and CSS Modules are supported by default): (Use arrow keys)
> Sass/SCSS (with dart-sass)
  Less
  Stylus
? Where do you prefer placing config for Babel, ESLint, etc.? (Use arrow keys)
> In dedicated config files
  In package.json
? Save this as a preset for future projects? No
```

创建完成后，切换到项目所在目录：

```
cd chat-example
```

如果您是 vue2 项目，请根据您所使用的 Vue 版本进行以下相应的环境配置，vue3 项目请忽略。

vue2.7

vue2.6及以下

```
npm i vue@2.7.9 vue-template-compiler@2.7.9
```

```
npm i @vue/composition-api unplugin-vue2-script-setup vue@2.6.14 vue-template-compiler@2.6.14
```

注意：

Vite 需要 **Node.js 版本 18+**，**20+**。当您的包管理器发出警告时，请注意升级您的 Node 版本，详情请参考 [vite 官网](#)。

使用 vite 方式创建项目，按照下图选项配置 Vue + TypeScript。

```
npm create vite@latest
```

```
✓ Project name: ... chat-example
✓ Select a framework: > Vue
✓ Select a variant: > TypeScript
```

之后切换到项目目录，安装项目依赖：

```
cd chat-example
npm install
```

安装 TUIKit 所需 sass 环境依赖：

```
npm i -D sass sass-loader
```

步骤2：下载 UI 组件

通过 [npm](#) 方式下载 UI 组件，为了方便您后续的拓展，建议您将 UI 组件复制到自己工程的 src 目录下：

macOS 端

Windows 端

```
npm i @tencentcloud/chat-uikit-vue
mkdir -p ./src/TUIKit && rsync -av --exclude=
{'node_modules','package.json','excluded-list.txt'}
./node_modules/@tencentcloud/chat-uikit-vue/ ./src/TUIKit

npm i @tencentcloud/chat-uikit-vue

xcopy .\\node_modules\\@tencentcloud\\chat-uikit-vue .\\src\\TUIKit /i /e
/exclude:.*node_modules.*@tencentcloud.*chat-uikit-vue.*excluded-list.txt
```

步骤3：引入 UI 组件

在需要展示的页面，引入 TUIKit 的组件即可使用。

例如：在 `App.vue` 页面中实现以下代码，即可快速搭建聊天界面（以下示例代码同时支持 Web 端与 H5 端）：

注意：

以下示例代码使用了 `setup` 语法，如果您的项目没有使用 `setup` 语法，请按照 Vue3/Vue2 的标准方式注册组件。

vue3

vue2.7

vue2.6及以下

```
<template>
  <div id="app">
    <TUIKit :SDKAppID="0" userID="xxx" userSig="xxx" />
  </div>
</template>
```

```
</div>
</template>
<script lang="ts" setup>
import { TUIKit } from './TUIKit';
</script>
<style lang="scss">
</style>

<template>
  <div id="app">
    <TUIKit :SDKAppID="0" userID="xxx" userSig="xxx" />
  </div>
</template>
<script lang="ts" setup>
import { TUIKit } from './TUIKit';
</script>
<style lang="scss">
</style>

<template>
  <div id="app">
    <TUIKit :SDKAppID="0" userID="xxx" userSig="xxx" />
  </div>
</template>
<script lang="ts" setup>
import { TUIKit } from './TUIKit';
</script>
<style lang="scss">
</style>
```

1. 安装支持 `composition-api` 以及 `script setup` 的相关依赖，以及 `vue2.6` 相关依赖。

```
npm i @vue/composition-api unplugin-vue2-script-setup vue@2.6.14 vue-template-compi
```

2. 在 `main.ts/mian.js` 中引入 `VueCompositionAPI`。

```
import VueCompositionAPI from "@vue/composition-api";
Vue.use(VueCompositionAPI);
```

3. 在 `vue.config.js` 中增加，若没有该文件请新建。

```
const ScriptSetup = require("unplugin-vue2-script-setup/webpack").default;
module.exports = {
  parallel: false, // disable thread-loader, which is not compactible with this plu
  configureWebpack: {
    plugins: [
```

```

    ScriptSetup({
      /* options */
    }),
  ],
},
chainWebpack(config) {
  // disable type check and let `vue-tsc` handles it
  config.plugins.delete("fork-ts-checker");
},
};
    
```

4. 在 `src/TUIKit/adapter-vue.ts` 文件最后, 替换导出源:

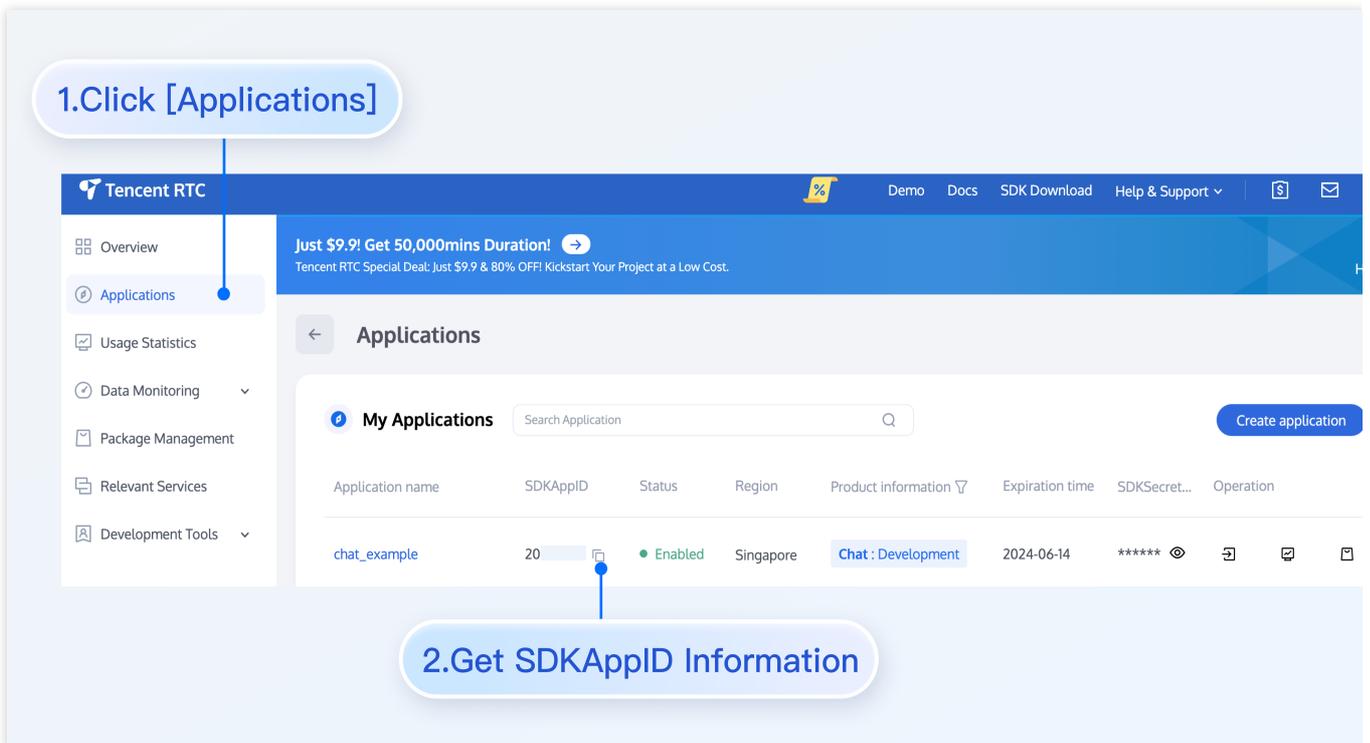
```

// 初始写法
export * from "vue";
// 替换为
export * from "@vue/composition-api";
    
```

步骤4：获取 SDKAppID、userID、userSig

设置 <TUIKit> 中的相关参数 SDKAppID、userID 以及对应的 userSig:

SDKAppID, 可通过 [Chat Console](#) 在 Applications 中获取:



The screenshot displays the Tencent RTC console interface. On the left sidebar, the 'Applications' menu item is highlighted with a blue circle and a callout box labeled '1.Click [Applications]'. The main content area shows the 'Applications' page with a search bar and a 'Create application' button. Below this is a table with the following columns: Application name, SDKAppID, Status, Region, Product information, Expiration time, SDKSecret..., and Operation. A row is visible with the application name 'chat_example', SDKAppID '20', Status 'Enabled', Region 'Singapore', and Product information 'Chat : Development'. A callout box labeled '2.Get SDKAppID Information' points to the '20' value in the SDKAppID column.

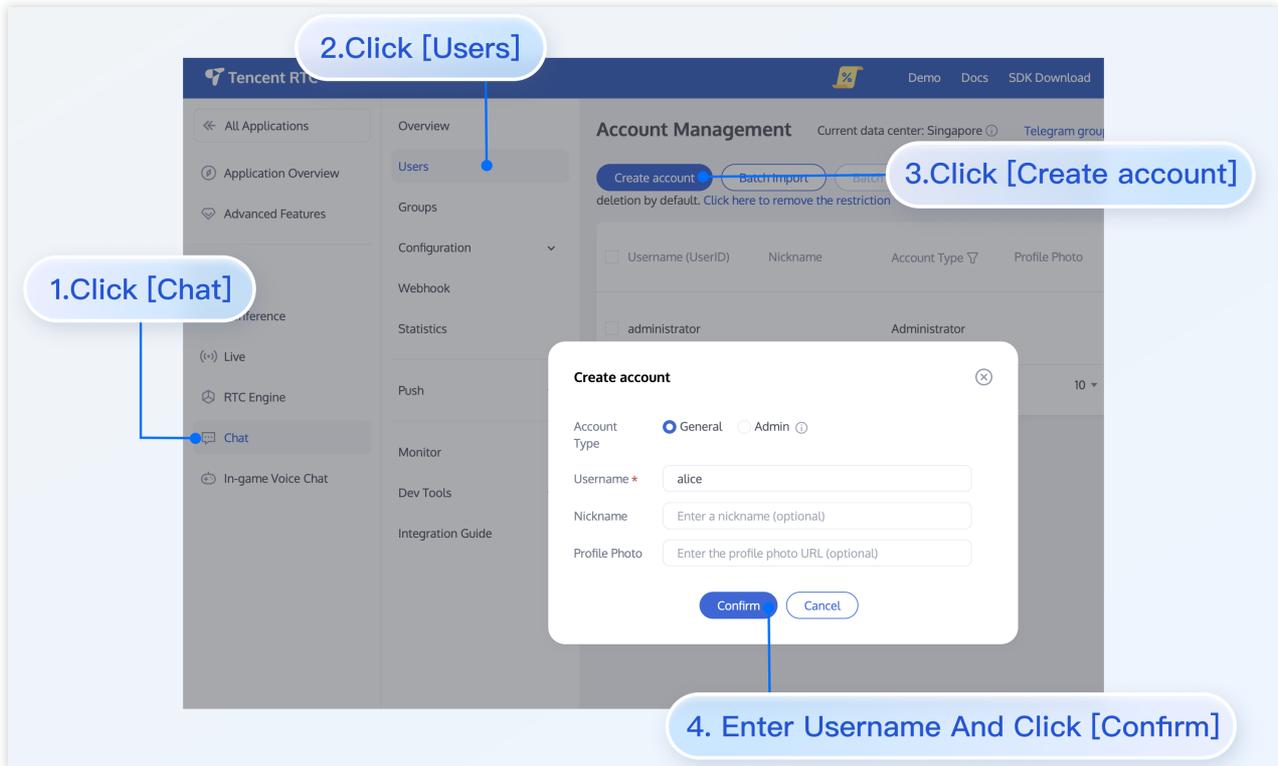
userID

1.1 单击进入您上面创建的 [Application](#), 会在左侧边栏看到 Chat 产品入口, 单击进入。

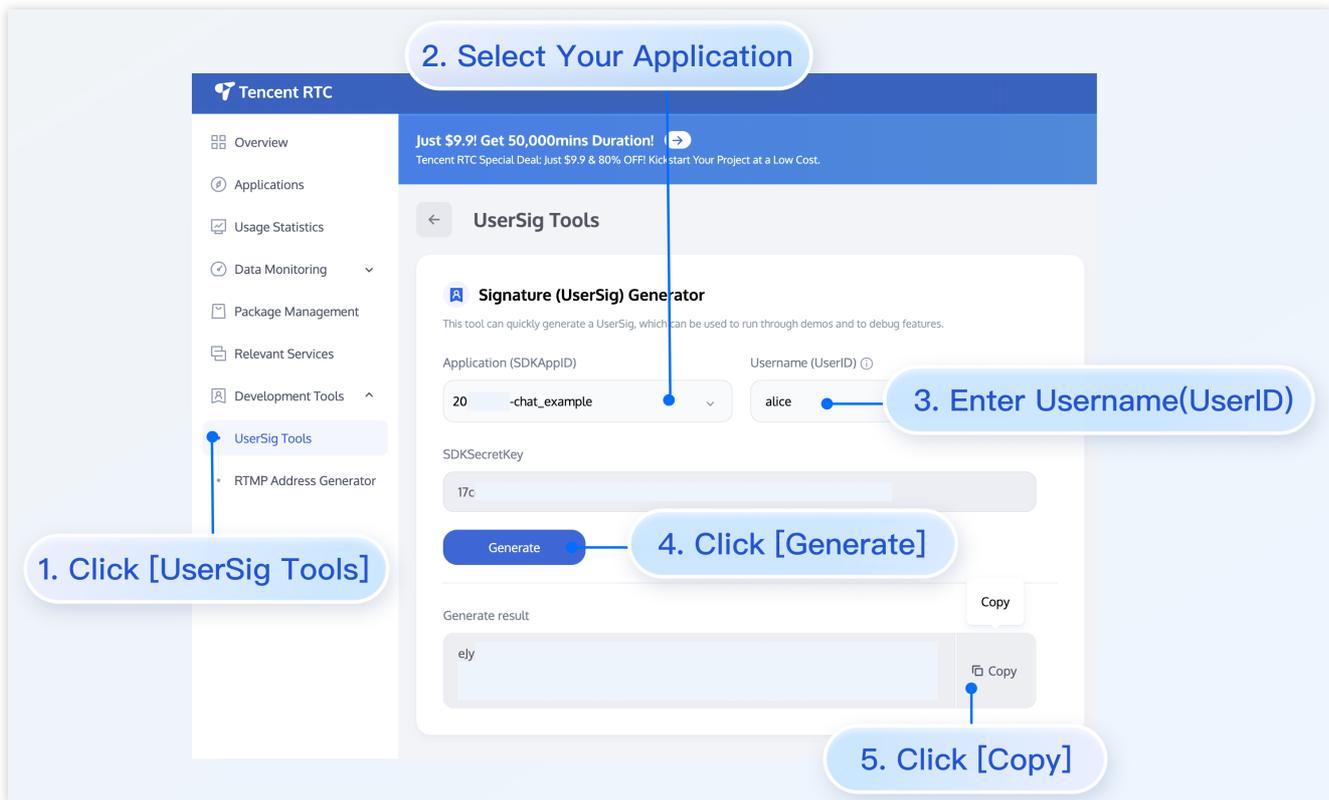
1.2 进入 Chat 产品子页面后, 点击 Users, 进入用户管理页面。

1.3 单击 [Create account](#), 弹出创建账号信息填写框。如果只是普通成员, 我们建议您选择 **General** 类型。

1.4 为了您更好的体验消息收发等功能，建议您创建两个 userID。



userSig，可使用控制台提供的开发工具实时生成，开发工具请点击 [Chat Console > Development Tools > UserSig Tools > Signature \(UserSig\) Generator](#)。



步骤5：启动项目

执行以下命令启动项目：

vue-cli

vite

说明：

由于 vue-cli 默认开启 webpack 全局 overlay 报错信息提示，为了您有更好的体验，建议您关闭全局 overlay 报错提示。

webpack4

webpack3

```

module.exports = defineConfig({
  devServer: {
    client: {
      overlay: false,
    },
  },
});

module.exports = {
  devServer: {
    overlay: false,
  },
};

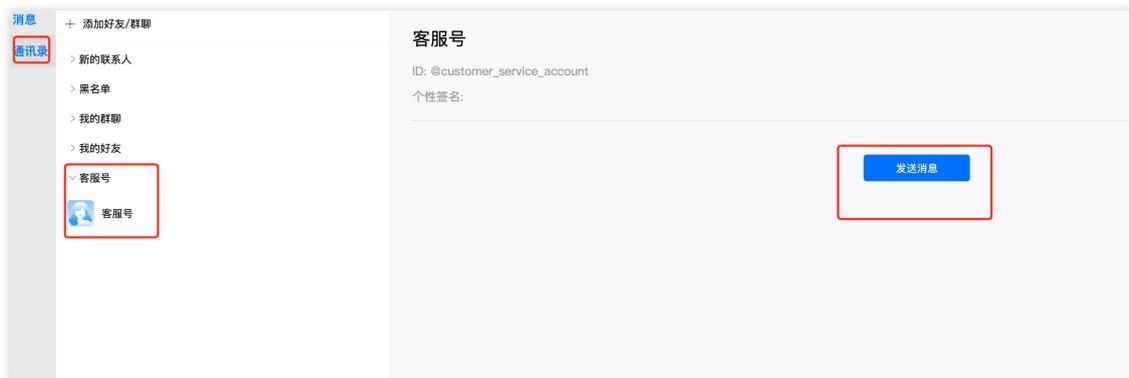
```

```
npm run serve
```

```
npm run dev
```

步骤6：发起您的第一条客服咨询

通过 TUIContact 的**客服号**，发起您的第一条客服咨询。



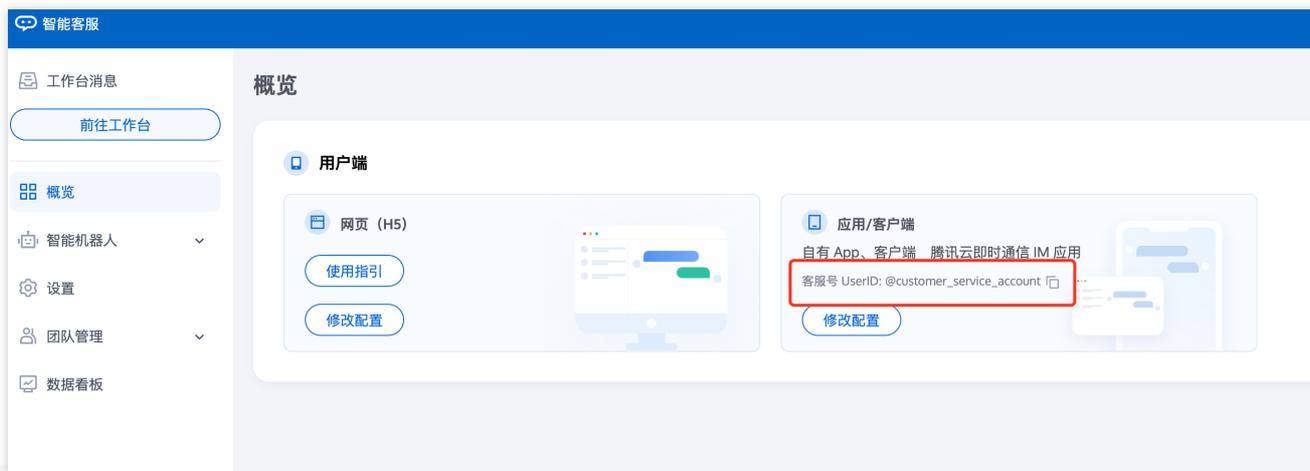
独立集成客服会话

在需要展示的页面，引入 TUIChat 的组件即可使用。

例如：在 App.vue 页面中实现以下代码，即可快速搭建聊天界面并开启指定会话：

注意：

生成 conversationID 所需要的 userID 为 **客服虚拟号 ID**。



```
<template>
  <div id="app">
    <TUIKit
      :style="{ width: '500px', height: '800px', margin: '0 auto', boxShadow: '0 11
      :SDKAppID="YOUR_SDKAppID"
```

```
    userID="YOUR_USERID"  
    userSig="YOUR_USERSIG"  
    conversationID="C2C@customer_service_account"  
  >  
    <TUIChat><h1>Welcome to Tencent Cloud Chat</h1></TUIChat>  
  </TUIKit>  
</div>  
</template>  
<script lang="ts" setup>  
import { TUIKit, TUIChat } from "./TUIKit";  
</script>  
<style lang="scss"></style>
```

集成座席端 选择合适的方案

最近更新时间：2025-02-28 17:32:39

方案介绍

以下两种方案都能使用完整的功能，也可以同时使用两种方案（注意一个客服账号只能在一处登录）。

方案	说明	适用对象
方案一：无需开发直接使用	直接访问 客服工作台 就能使用，支持电脑 web、微信小程序。	适用于不想开发的企业。
方案二：SDK 集成	通过开发集成 座席端 SDK ，可以将座席工作台集成到企业自有的任意系统，实现高度定制化、二次开发。	适用于有开发能力，拥有自己的信息系统，希望用这些信息定制集成的企业。

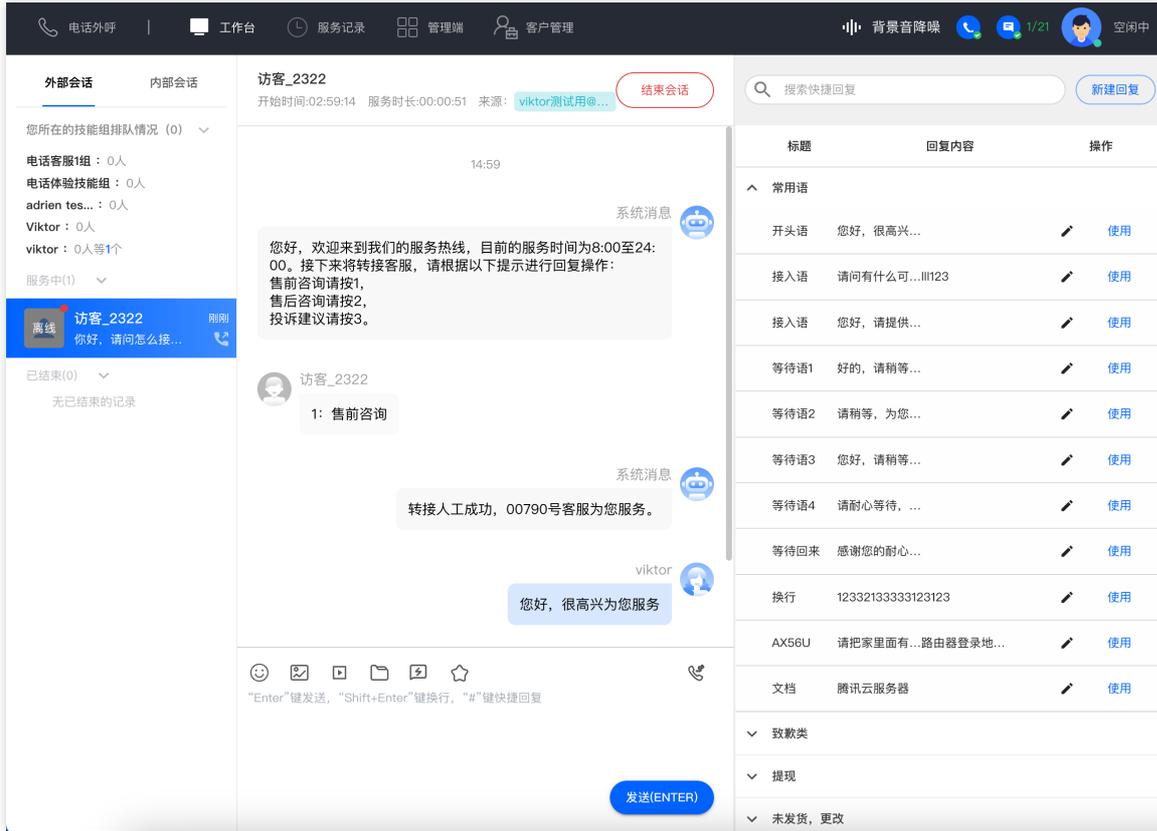
您可以选择适合您的方案进行下一步，或者两种方案结合使用。

效果展示

无需开发的客服工作台

SDK 集成效果

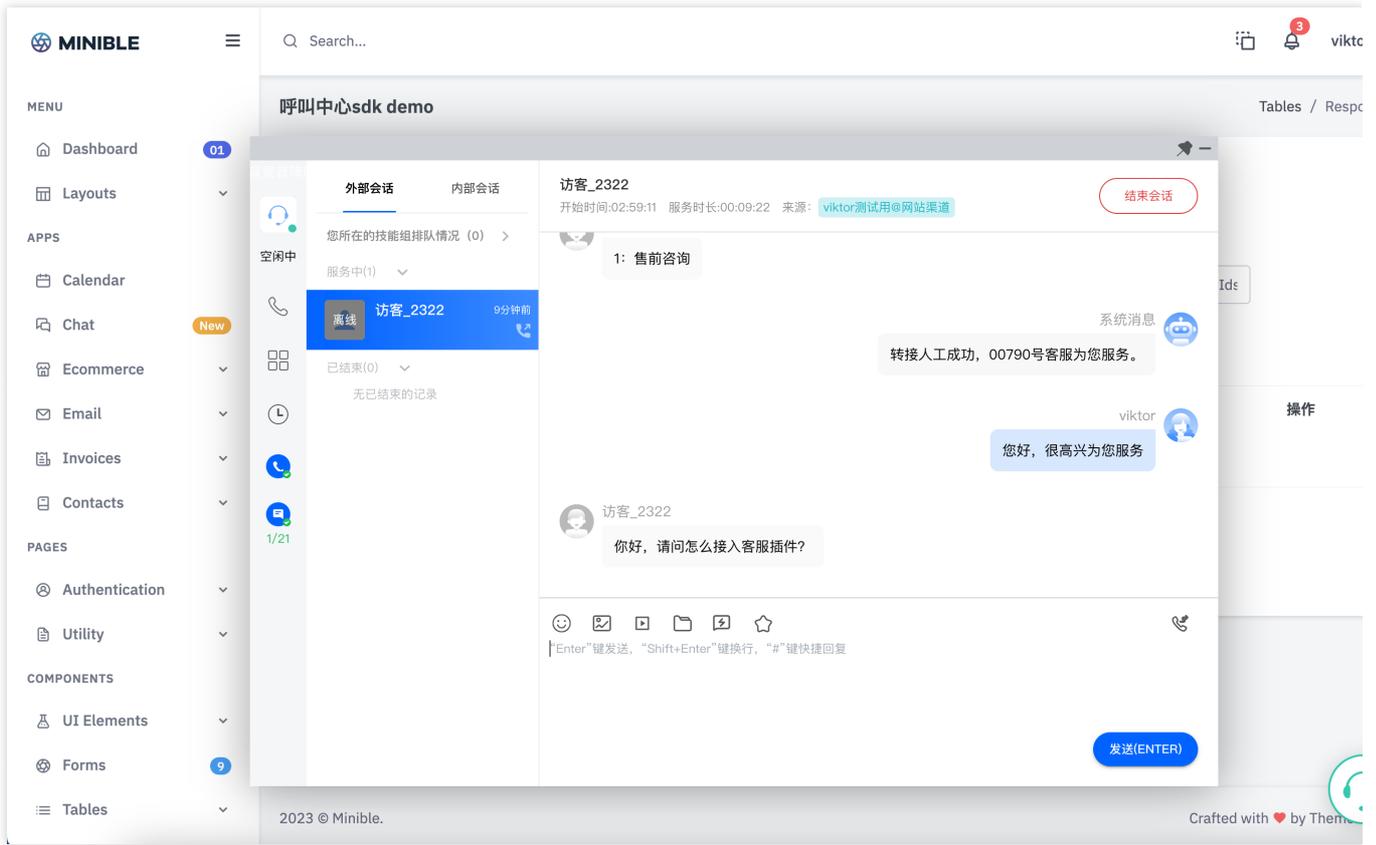
web版	微信



The screenshot displays the Tencent Cloud IM customer service interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like '电话外呼', '工作台', '服务记录', '管理端', and '客户管理'. The main chat area shows a conversation with a customer '访客_2322'. The chat history includes a system message about service hours and a transfer to a human agent. The right-hand side features a '快速回复' (Quick Reply) panel with a search bar and a list of pre-defined responses categorized under '常用语' (Common Phrases), '致歉类' (Apology), '提现' (Withdrawal), and '未发货, 更改' (Not shipped, change).

标题	回复内容	操作
常用语		
开头语	您好, 很高兴...	使用
接入语	请问有什么可...llll123	使用
接入语	您好, 请提供...	使用
等待语1	好的, 请稍等...	使用
等待语2	请稍等, 为您...	使用
等待语3	您好, 请稍等...	使用
等待语4	请耐心等待, ...	使用
等待回来	感谢您的耐心...	使用
换行	12332133333123123	使用
AX56U	请把家里面有...路由器登录地...	使用
文档	腾讯云服务器	使用
致歉类		
提现		
未发货, 更改		

可以将完整的座席工作台集成到您自己的系统，效果如下：



交流与反馈

单击进入 [Chat 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

方案一：无需开发直接使用

最近更新时间：2025-02-28 17:32:39

客服插件提供了 [座席工作台](#)，可以无需任何开发直接使用完整的功能。

前提条件

确保已完成以下操作：

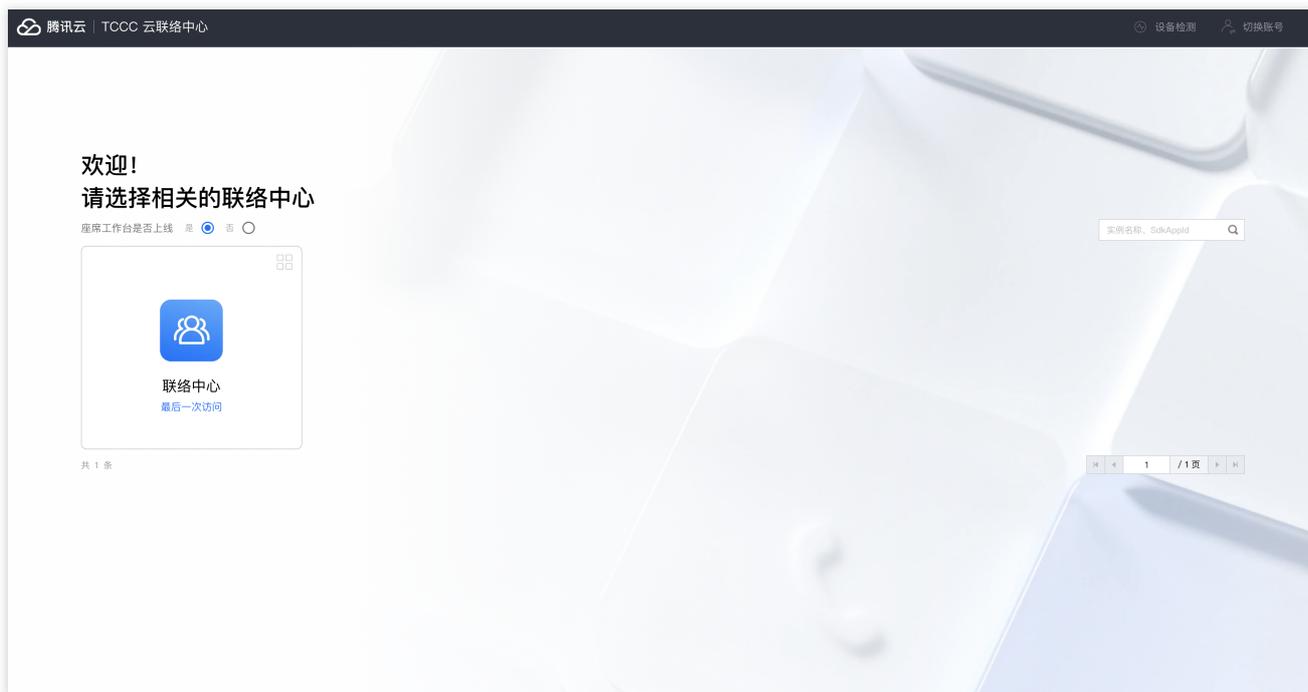
1. 参见 [快速入门](#) 开通并配置好在线客服
2. 管理员参见 [客服管理](#) 添加好客服账号

登录座席工作台

1. 步骤一：打开 [客服工作台](#)，并输入对应的账号密码（参见 [登录与上线](#)）。



2. 步骤二：进入应用选择页面，单击对应应用进入工作台。



3. 后续步骤您可以参见 [座席操作手册](#)、[管理员操作手册](#) 进行操作。

使用座席小程序

步骤1：微信扫码关注公众号，以便接收消息通知：



步骤2：扫码进入小程序“腾讯云联络中心”



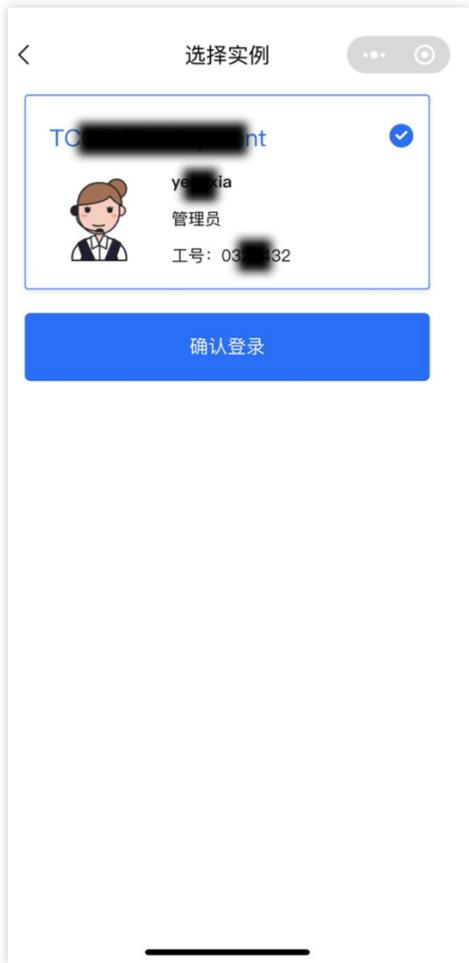
步骤3：使用“微信登录”方式，这样才能接收新消息通知。



步骤4：选择客服账号绑定的手机号登录。



步骤5：选择目标实例，并登录：



工作台效果展示

电话外呼 | 工作台 | 服务记录 | 管理端 | 客户管理
背景音降噪 | 1/21

外部会话 | 内部会话

您所在的技能组排队情况 (0)

电话客服1组 : 0人
电话体验技能组 : 0人
adrien tes... : 0人
Viktor : 0人
viktor : 0人等1个

服务中(1)

访客_2322 刚刚

离线 你好, 请问怎么接...

已结束(0)

无已结束的记录

访客_2322 结束会话

开始时间:02:59:14 服务时长:00:00:51 来源: viktor测试用@...

14:59

系统消息

您好, 欢迎来到我们的服务热线, 目前的服务时间为8:00至24:00。接下来将转接客服, 请根据以下提示进行回复操作:
售前咨询请按1,
售后咨询请按2,
投诉建议请按3。

访客_2322

1: 售前咨询

系统消息

转接人工成功, 00790号客服为您服务。

viktor

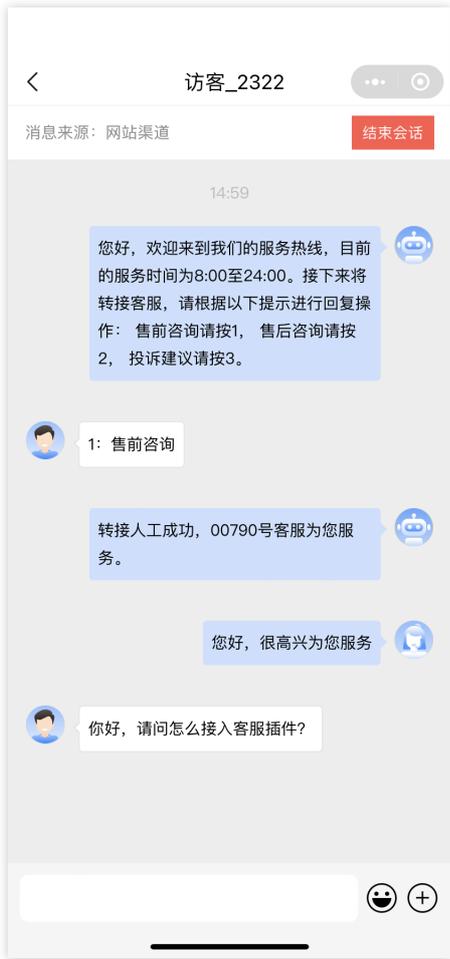
您好, 很高兴为您服务

“Enter”键发送, “Shift+Enter”键换行, “#”键快捷回复

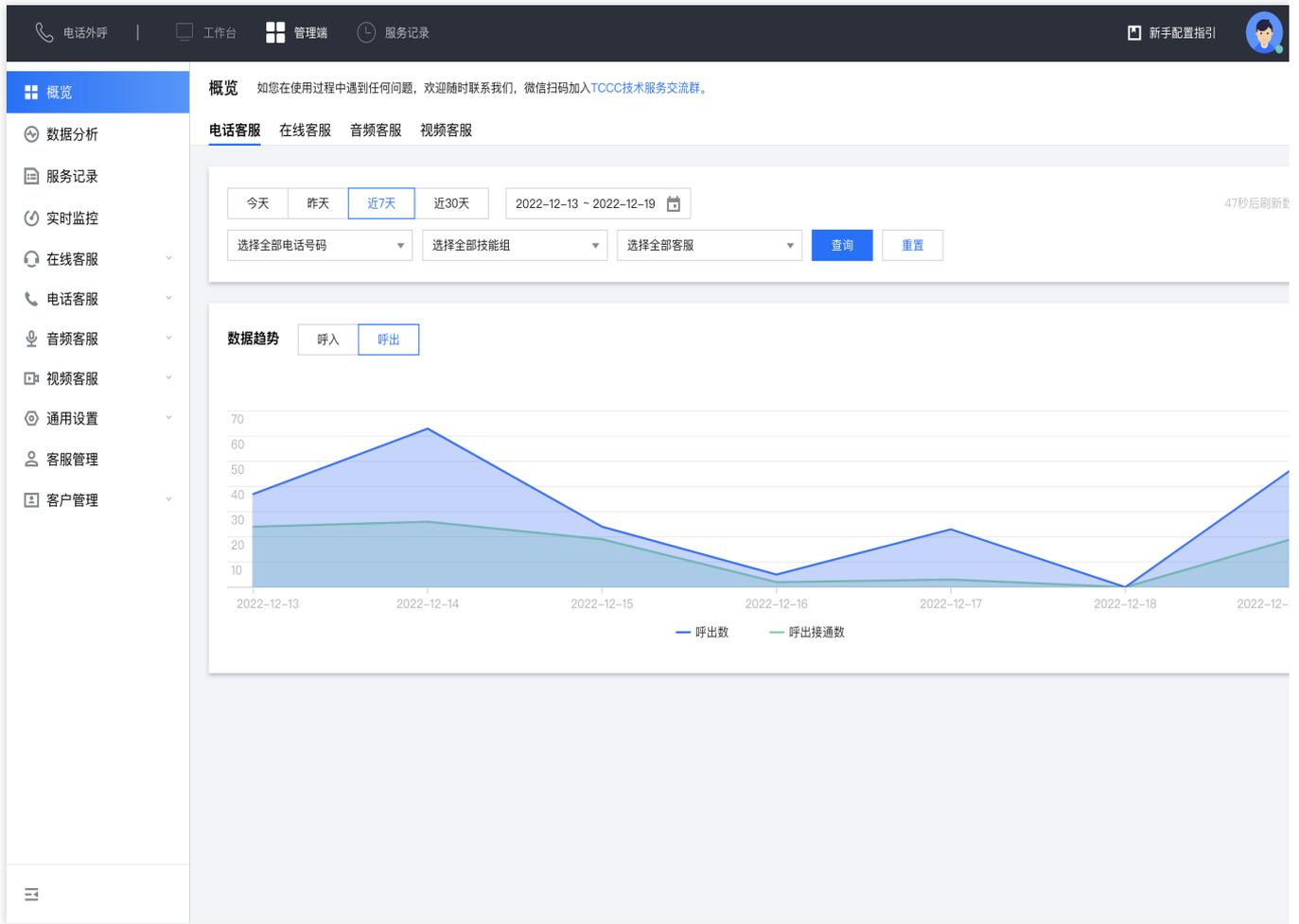
发送(ENTER)

搜索快捷回复

标题	回复内容	操作
常用语		
开头语	您好, 很高兴...	✎ 使
接入语	请问有什么可...J1123	✎ 使
接入语	您好, 请提供...	✎ 使
等待语1	好的, 请稍等...	✎ 使
等待语2	请稍等, 为您...	✎ 使
等待语3	您好, 请稍等...	✎ 使
等待语4	请耐心等待, ...	✎ 使
等待回来	感谢您的耐心...	✎ 使
换行	1233213333123123	✎ 使
AX56U	请把家里面有...路由器登录地...	✎ 使
文档	腾讯云服务器	✎ 使
致歉类		
提现		
未发货, 更改		



管理工作台



服务记录与录音播放

电话外呼 | 工作台 | 管理端 | 服务记录
新手配置指引

- 概览
- 数据分析
- 服务记录
- 实时监控
- 在线客服
- 电话客服
- 音频客服
- 视频客服
- 通用设置
- 客服管理
- 客户管理

服务记录

如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，微信扫码加入TCCC技术服务交流群。

电话客服
在线客服
音频客服
视频客服
内线通话

起止时间: 2022-12-20 - 2022-12-20

主叫号码:

客服名称:

技能组: 请选择

挂断方: 请选择

被叫号码:

客服工号:

备注:

呼叫类型: 全部类型

接入状态: 请选择

查询
导出
导出录音

时间	呼叫类型	座席操作端	主叫号码	备注	被叫号码	接入状态	通话时长	操作
2022-12-20 15:04:14	呼出	电脑	<input type="text"/>	-	00860755****3388	正常结束	00:00:54	查看详情 播放录音
2022-12-20 15:00:39	呼出	电脑	<input type="text"/>	-	00860755****3388	正常结束	00:01:02	查看详情 播放录音

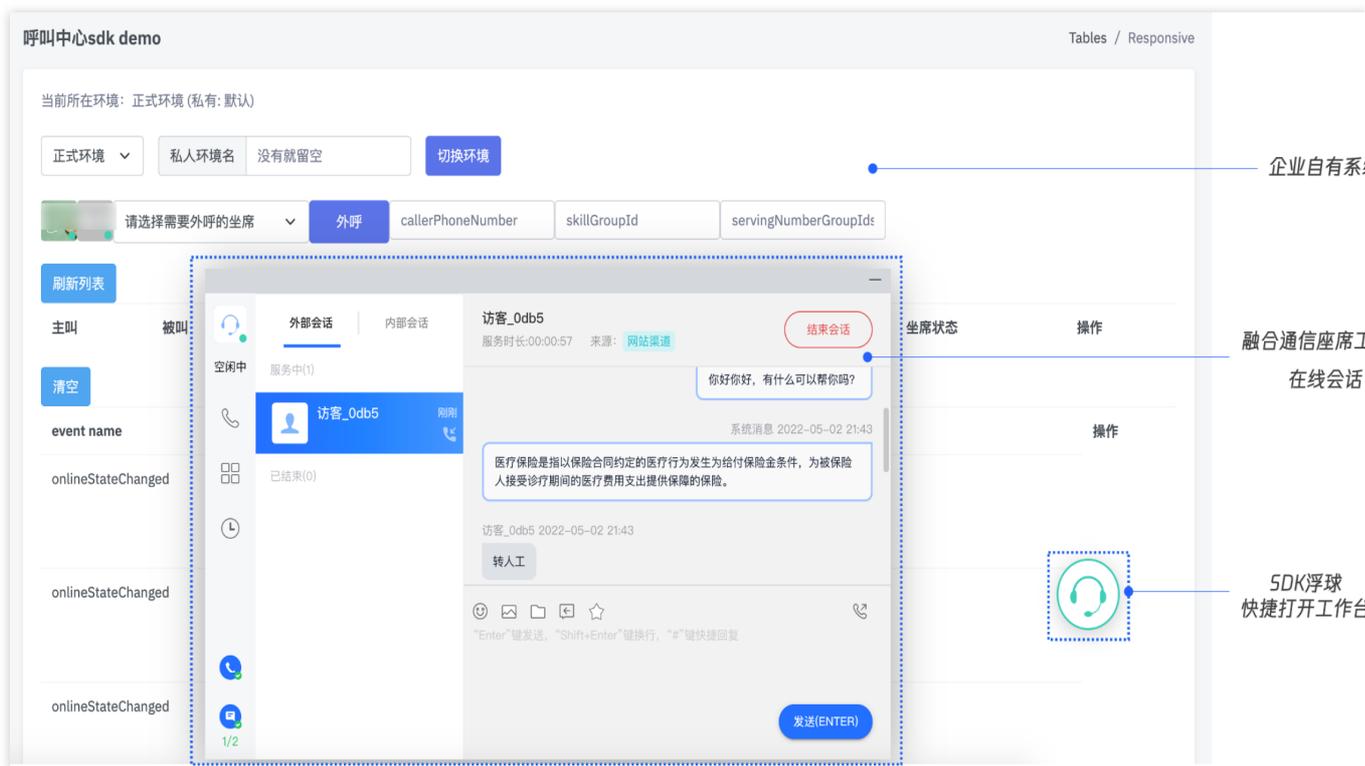
交流与反馈

[点此进入Chat社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

方案二：SDK 集成

最近更新时间：2025-02-28 17:32:40

集成效果



软件要求

座席端要求微软 Edge 或 Google Chrome 浏览器（版本70以上），下载地址如下：

[微软 Edge](#)

[谷歌 Chrome](#)

集成步骤

您可以按照以下步骤进行开发集成：

1. 参考《快速入门》开通并配置好在线客服。

2. 可以直接使用 Demo 跑通，或者自己初始化。

使用 Demo 跑通

我们提供了不同框架下的 Demo，您可以下载后快速运行：

[Vue Demo](#)

[React Demo](#)

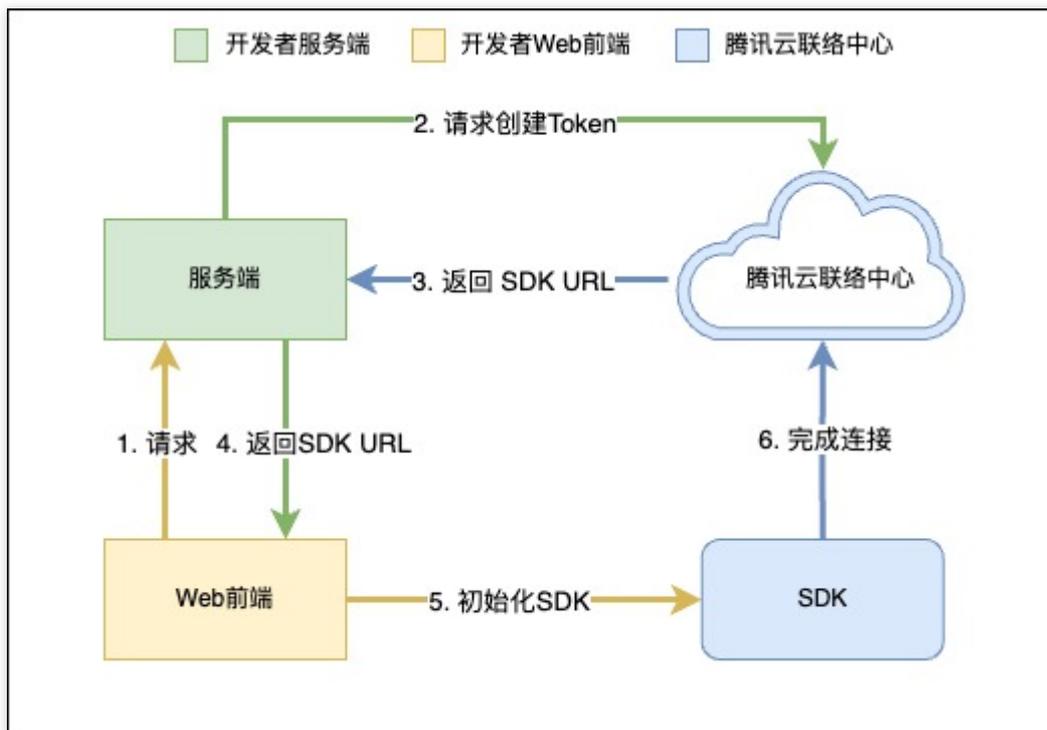
下载完成后，根据 `README.md` 文档指引运行。您也可以继续根据后面的文档集成进您自己的项目。

自行初始化SDK

原理

客服插件提供 JavaScript SDK 给开发者，开发者将 SDK 以 script 方式引入到页面中，即完成 SDK 的初始化，集成交互图如下：

（“腾讯云联络中心”就是客服插件）



关键概念

SdkAppId：您开通的客服插件 appid，称之为 SdkAppId，通常为160开头。

UserID：座席或管理员在腾讯云联络中心内配置的账号，通常为邮箱格式，管理员参考 [《客服管理》](#) 添加客服账号。

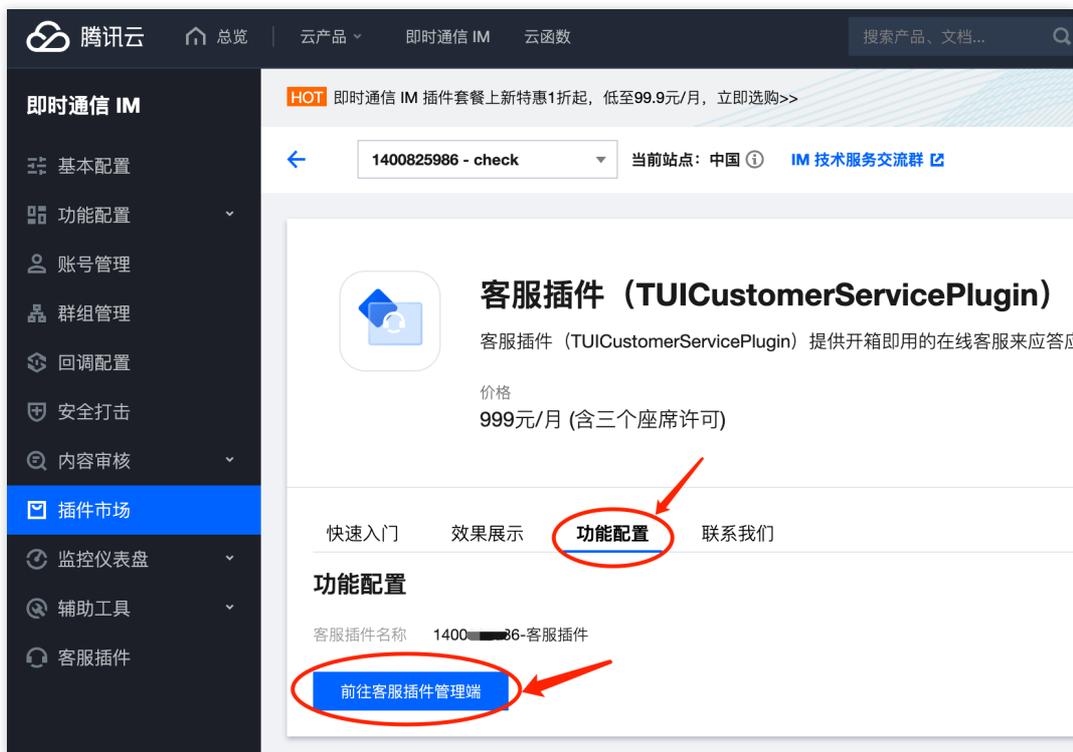
SecretId 和 SecretKey：开发者调用云 API 所需凭证，通过 [腾讯云控制台](#) 创建。

SDKURL：初始化 Web SDK 时的 JS URL，通过云 API 创建，该 URL 有效时长为10分钟，请确保只使用一次，在需要初始化 SDK 时请求创建，SDK 初始化成功后无需重复创建。

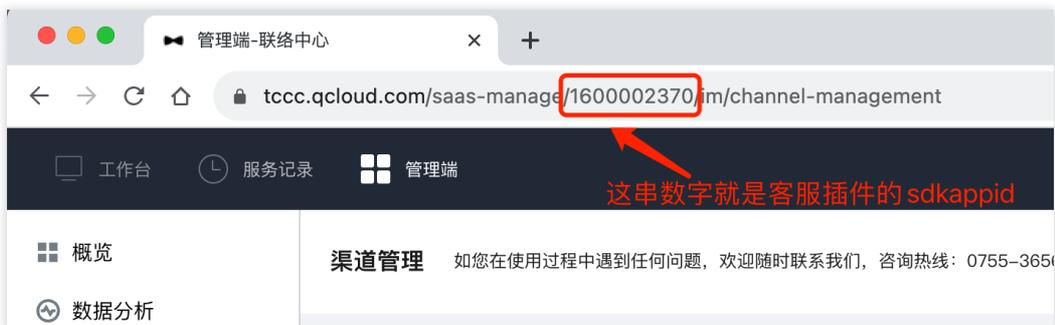
SessionId：用户从开始接入到结束过程中的唯一 ID，通过 SessionId，开发者可以关联不同的录音、服务记录和事件推送等。

步骤1：获取必备参数

1. 获取腾讯云账号的 **SecretId** 和 **SecretKey**，可参见 [获取密钥](#)。
2. 获取客服插件的 sdkappid，在[客服插件页面](#)的“功能配置”界面，点击“前往客服插件管理端”



3. 在跳转过去的页面 URL 上，可以找到160开头的数字，这串数字就是客服插件的 sdkappid。



步骤2：获取 SDK URL

说明：该步骤需要接入方后台开发实现。

1. 引入 `tencentcloud-sdk`，引入方式可参见 [SDK 中心](#) 对应语言。
2. 调用接口 `CreateSDKLoginToken`。
3. 将获取到的 `SdkURL` 返回给接入方前端。

下文将使用接口名称 `/loginTCCC` 来说明该步骤开发的接口。

以下代码以 `Node.js` 为例，其他语言示例代码请参见 `CreateSDKLoginToken`。

```
// tencentcloud-sdk-nodejs的版本要求大于或等于4.0.3
const tencentcloud = require('tencentcloud-sdk-nodejs');
const express = require('express');
const app = express();
const CccClient = tencentcloud.ccc.v20200210.Client;

app.use('/loginTCCC', (req, res) => {
  const clientConfig = {
    // secret获取地址: https://console.tencentcloud.com/cam/capi
    credential: {
      secretId: 'SecretId',
      secretKey: 'SecretKey'
    },
    region: 'ap-singapore',
    profile: {
      httpProfile: {
        endpoint: 'ccc.tencentcloudapi.com'
      }
    }
  };
  const client = new CccClient(clientConfig);
  const params = {
    SdkAppId: 1400000000, // 请替换为自己的 SdkAppId
    SeatUserId: 'xxx@qq.com' // 替换为座席账号
  };
  client.CreateSDKLoginToken(params).then(
    (data) => {
      res.send({
        SdkURL: data.SdkURL
      })
    },
    (err) => {
      console.error('error', err);
      res.status(500);
    }
  );
});
```

步骤3：在 Web 前端请求获取 SDK URL 并完成初始化

说明：该步骤需要接入方前端开发进行。

1. 请求第二步实现的 `/loginTCCC` 接口，得到 SdkURL。
2. 将 SdkURL 以 script 方式插入页面。
3. 监听事件 `tccc.events.ready` 成功后，执行业务逻辑。

```
function injectTcccWebSDK(SdkURL) {
  if (window.tccc) {
    console.warn('已经初始化SDK了，请确认是否重复执行初始化');
    return;
  }
  return new Promise((resolve, reject) => {
    const script = document.createElement('script');
    script.setAttribute('crossorigin', 'anonymous');
    // 需要渲染进的 DomId
    // 为保证工作台 UI 完整，渲染的 Dom 最小高度为480px，最小宽度为760px
    // script.dataset.renderDomId = "renderDom";
    script.src = SdkURL;
    document.body.appendChild(script);
    script.addEventListener('load', () => {
      // 加载JS SDK文件成功，此时可使用全局变量"tccc"
      window.tccc.on(window.tccc.events.ready, () => {
        /**
         * TCCC SDK 初始化成功，此时可调用外呼、监听呼入事件等功能。
         * 注意△：请确保只初始化一次SDK
         * */
        resolve('初始化成功');
      });
      window.tccc.on(window.tccc.events.tokenExpired, ({message}) => {
        console.error('初始化失败', message);
        reject(message);
      });
    });
  });
}

// 请求第二步实现的接口 /loginTCCC
// 注意△：以下仅为代码样例，不建议直接运行
fetch('/loginTCCC')
  .then(res => res.json())
  .then((res) => {
    const SdkURL = res.SdkURL; // 请确保SdkURL都是通过请求返回的，否则可能会出现不可预知的错
    return injectTcccWebSdk(SdkURL);
  })
  .catch((error) => {
    // 初始化失败
  })
```

```
console.error(error);  
})
```

交流与反馈

单击进入 [Chat 社群](#)，享有专业工程师的支持，解决您的难题。

座席端 SDK API 文档

最近更新时间：2024-02-06 09:19:47

注意

TCCC 是加载 SDK 后的全局变量，可直接访问。

通用结构

AgentStatus

座席状态。

字段	描述
free	空闲
busy	忙碌
arrange	话后整理
notReady	示忙
rest	小休

CommonSDKResponse

参数	类型	必填	备注
options	status	'success' 'error'	是
	errorMsg	string	否

SDK API 调用结果：
成功：返回 success
失败：返回 error

错误信息，当 status 为 error 时返回

Chat（在线客服相关接口函数）

接听会话

tccc.Chat.accept(options): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注
----	----	----	----

options	sessionId	String	是	指定会话 ID
---------	-----------	--------	---	---------

结束会话

tccc.Chat.end(options): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注	
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

转接会话

tccc.Chat.transfer(): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注	
options	sessionId	String	是	指定会话 ID
	skillGroupId	String	否	转接到指定技能组
	userId	String	否	转接到指定座席

Agent（座席状态相关接口函数）

上线

tccc.Agent.online(): void

下线

tccc.Agent.offline(): void

设置座席状态

tccc.Agent.setStatus(optoins): Promise<CommonSDKResponse>

参数	类型	必填	备注	
options	status	String	是	座席状态，可选值： free: 空闲 rest: 小休 arrange: 话后整理 notReady: 示忙 stopNotReady: 停止示忙

	restReason	String	否	小休原因
--	------------	--------	---	------

获取座席状态

tccc.Agent.getStatus():AgentStatus

Devices（设备相关接口函数）

检测当前浏览器是否支持

tccc.Devices.isBrowserSupported(): boolean

说明

TCCC Web SDK 支持 Chrome 56、Edge80以上的浏览器。

返回麦克风设备列表

tccc.Devices.getMicrophones(): Promise<MediaDeviceInfo []>

返回扬声器设备列表

tccc.Devices.getSpeakers(): Promise<MediaDeviceInfo []>

UI（用户界面相关接口函数）

隐藏 SDK 所有 UI

tccc.UI.hide(): void

显示 SDK 所有 UI

tccc.UI.show(): void

显示浮动按钮

tccc.UI.showfloatButton(): void

隐藏浮动按钮

tccc.UI.hidefloatButton(): void

显示工作台

tccc.UI.showWorkbench(): void

隐藏工作台

`tccc.UI.hideWorkbench(): void`

Events（事件）

事件监听

`tccc.on(event, callback)`

取消事件监听

`tccc.off(event, callback)`

SDK 初始化完成

`tccc.events.ready`

当 SDK 初始化完成时触发，此时可安全调用 API。

会话呼入

`tccc.events.callIn`

会话呼入类型包括：

phone：电话会话

im：在线会话

voip：音频会话

video：视频会话

internal：内线会话

在线会话呼入

参数	类型	必填	备注	
options	sessionId	String	是	会话 ID
	type	'phone'	是	电话会话类型
	timeout	Number	是	会话接入超时时长，0代表不超时
	nickname	String	是	用户昵称
	avatar	String	否	用户头像
	remark	String	否	备注

	peerSource	String	否	渠道来源
	channelName	String	否	自定义参数
	clientData	String	否	用户自定义参数

座席接入会话

tccc.events.userAccessed

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

会话超时转接事件

tccc.events.autoTransfer

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

会话结束事件

tccc.events.sessionEnded

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID
	closeBy	String	是	表示挂断方： client：用户挂断 seat：座席挂断 admin：系统挂断 timer：定时器挂断
	mainReason	String	否	仅在电话类型，并且挂断方为"admin"时存在，表示挂断原因
	subReason	String	否	仅在电话类型，并且挂断方为"admin"时存在，表示挂断的详细原因

会话转接事件

tccc.events.transfer

参数		类型	必填	备注
options	sessionId	String	是	指定会话 ID

座席状态变更事件

tccc.events.statusChanged

参数		类型	必填	备注
options	status	AgentStatus	否	详细说明请参见 座席状态

座席端 SDK 常见问题

最近更新时间：2024-02-06 09:19:58

TCCC Web SDK 支持什么框架？

TCCC Web SDK 是纯 JavaScript 实现的，支持运行在 Vue、React、uni-app、PHP、JSP 等环境。

初始化 SDK 时，UserId 是什么？

UserId 是客服插件[管理工作台](#)的登录账号，一般为邮箱格式，可以在管理后台[添加客服](#)。

SDK 怎么切换账号？

重新使用不同的 UserId 初始化 SDK，会自动切换账号。

为什么使用 SDK 要使用 HTTPS 部署页面？

因为浏览器的限制，只能在 HTTPS 下获取麦克风权限。

Token 需要续期吗，过期了怎么办？

SDK 初始化完成后，不需要续期 Token，请开发者确保初始化 SDK 时保证 Token 在有效期内。

登录之后提示设备错误

1. 检查网站 URL 是否为 HTTPS。
2. 检查是否允许麦克风权限。
3. 使用 [检测网站](#)，按照步骤执行。
4. 开发可以根据 SDK 提供的 API，isBrowserSupported 和 isEnvSupported 做自定义提示。

提示

麦克风：麦克风设备错误，请检查设备，麦克风不可用，电话呼入，和音视频呼入将听不到用户的声音

前往检查设备

取消

无 UI 用户端集成

最近更新时间：2025-02-28 17:32:40

前提条件

1. 开通智能客服，详情请参见 [快速入门](#)。
2. 集成 Chat SDK，并跑通登录、发单聊消息等功能。详情请参见 [集成 TUIKit（以 Android 为例）](#)。

流程说明

流程说明将描述从接入客服号到一次会话结束的过程。

步骤1：开通智能客服并将客服号会话加入用户端会话列表

请您先跟随 [管理端配置](#) 开通智能客服，开启与客服号的单聊（与userid为下方截图位置的客服号 UserID 的用户单聊）。



步骤2：进入客服号会话触发会话流

在用户端进入客服号会话时，请对此客服号 Chat 用户发送 [触发会话服务流消息](#)，以此自动触发会话服务流并接收 [会话评价设置消息](#)。

步骤3：执行客服号配置的流程

在线客服通过不同的自定义消息来完成各种会话服务流交互操作，每一种自定义消息对应一个事件或一种类型的消息，例如，用户发送自定义消息完成会话流中 [会话启动](#)、[提交客服评价](#) 等交互操作，即时通信 Chat 后台下发自定义

消息给用户以展示[分支消息](#)、[表单消息](#)等。

Chat 后台会根据您配置的智能机器人流程，进行各种类型消息的下发或转接人工客服等操作，直到这一次的会话流程结束。

步骤4：会话流结束

会话流结束时会下发[会话结束标志位](#)，标志此次会话流程结束。

不同自定义消息的格式可见下方文档，您可以根据自定义消息的字段进行自主开发。

自定义消息格式

本文介绍的自定义消息的 `data` 字段为 JSON 结构体经过序列化后的值，不同平台获取自定义消息的 `data` 字段的方式可见各自平台的文档([Android&iOS&Mac&Windows](#) / [Web](#) / [Flutter](#) / [Unity](#) / [React Native](#))。

在线客服的自定义消息通过 JSON 结构体的 `src` 字段的值来区分不同类型的消息。

下方展示了自定义消息字段的说明与示例

字段名	字段类型	字段含义
<code>customerServicePlugin</code>	Number	在线客服自定义消息标志位，0代表此消息为在线客服自定义消息
<code>src</code>	String	在线客服自定义消息类型 例如"15"代表此消息为在线客服的分支类型消息
<code>content</code> 或 <code>menuContent</code>	Any	在线客服自定义消息的内容，不同类型的消息包含不同类型的的内容

示例：

```
{
  "customerServicePlugin": 0, //当此字段为0时，表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "15", // 自定义消息类型，15为分支消息类型
  "content": { // 分支消息内容
    "header": "请输入您想接入的功能",
    "items": [{
      "content": "人工",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单选项分支",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单输入",
      "desc": ""
    }, {

```

```
        "content": "返回",
        "desc": ""
    }],
    "tail": ""
}
}
```

触发会话服务流消息（src = 7）

消息说明：

用户进入客服号会话页面后，可发送如下 `data` 字段的自定义消息，以自动触发会话服务流。后台在接收到此消息后会下发会话评价设置消息（`src = 23`），以确定用户端是否可以主动发送客服评价。因此我们建议在进入会话页面时主动发送此自定义消息。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "7"
}
```

评价消息（src = 9）

消息说明：

满意度评价一般用于客服与用户会话结束后收集用户的满意度评价信息。

满意度评价的设置与详细说明可见 [满意度评价文档](#)。

用户评价后，`selected` 字段为用户选择的选项。

注意：

请确保用户的 `selected` 字段不为空，否则提交记录无效。

消息样式：

星级评价：



转接人工成功，812827号客服为您服务。

评价标题

感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价！

此档评价的描述

请对本次服务进行评价



非常满意

提交评价

评价结尾

感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见！

数字评价：



转接人工成功，812827号客服为您服务。

感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价！

请对本次服务进行评价



一般

提交评价

感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见！

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "9",
  "menuContent": {
    "head": "感谢您使用我们的服务，请对此次服务进行评价！", //评价标题
    "tail": "感谢您对此次服务作出评价，祝您生活愉快，再见！", //评价结尾
  }
  // 评价结构 content为此档评价的描述
  "menu": [
    { "id": "101", "content": "非常不满意" },
    { "id": "102", "content": "不满意" },
    { "id": "103", "content": "一般" },
    { "id": "104", "content": "满意" },
    { "id": "105", "content": "非常满意" },
  ],
  "type": 2, // 1代表星级评价，2代表数字评价
  "sessionId": "7a67f6bb-8fac-41e5-8bab-78c0259ae5a9", // 评价消息的标识
  "effectiveHour": 12, // 评价消息有效小时
  "expireTime": 1691074320 // 评价消息过期时间
  "selected": {id: '105', content: '非常满意'} // 如果已经选择过评价，这里即为选择的
}
```

评价选择消息 (src = 10)

消息说明：

用户在接收到评价消息后，可发送如下 data 字段的自定义消息，以通知后台用户此次的评价结果。后台在收到选择消息之后，评价消息 (src = 9) 的 selected 的字段会填充此次选择的数据。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "10",
  "menuSelected": {
    "id": 'id', // 选择的评价档位id
    "content": 'content', // 选择的评价档位描述
    "sessionId": 'sessionId' // 评价消息的标识id
  }
}
```

正在输入状态（src = 12）

消息说明：

当座席端客服在输入框输入消息时，会下发如下 `data` 字段的自定义消息，表示座席端客服处于正在输入状态，收到该消息时可在 UI 界面展示 "对方正在输入"。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "12"
}
```

分支消息（src = 15）

消息说明：

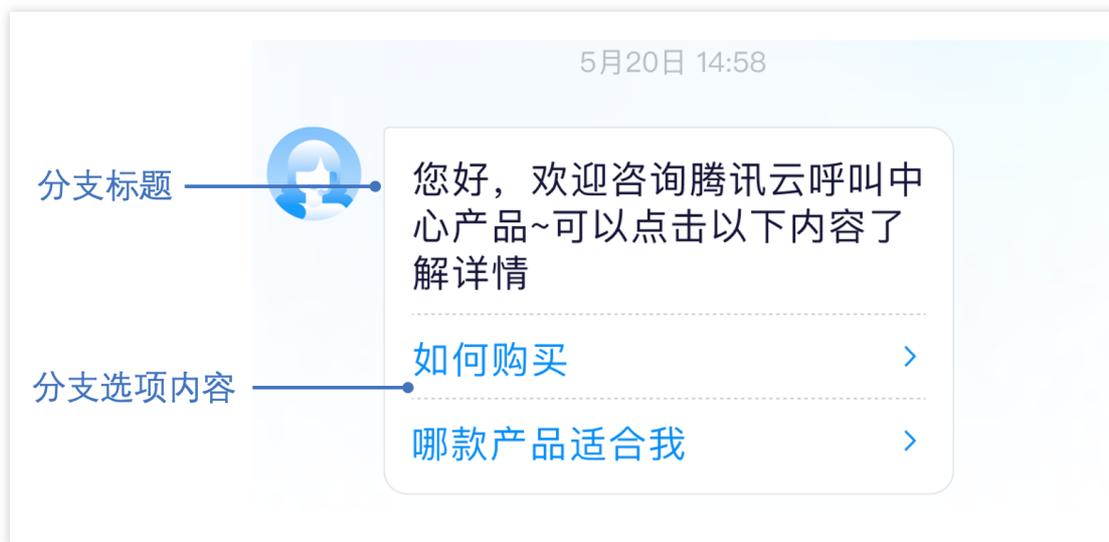
分支消息用于对用户不同服务类型需求进行分流。
用户选择分支后，`selected` 字段为用户选择的选项。

注意：

分支消息的分支触发为用户端发送文本消息。

分支消息的选择匹配为文本的强等匹配，用户端发送的文本消息中的文本必须与分支的文本相同时才会触发此分支。

消息样式：



自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0, //当此字段为0时，表示此自定义消息为在线客服的自定义消息
  "src": "15", // 自定义消息类型，15为分支消息类型
  // 分支消息内容
  "content": {
    // 分支标题
    "header": "请输入您想接入的功能",
    "items": [{
      "content": "人工",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单选项分支",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "表单输入",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "返回",
      "desc": ""
    }
  ],
  "tail": "",
  // 如果已经选择过分支，这里即为选择的结果
  "selected": {"content": "人工"}
}
```

```
}
```

会话结束标志位（src = 19）

消息说明：

当会话流正常结束时后台会下发如下 `data` 字段的自定义消息。

消息样式：

如您需要展示会话结束标识，可渲染此消息。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "19"
}
```

会话因超时结束标志位（src = 20）

消息说明：

当会话流因为超时结束时后台会下发如下 `data` 字段的自定义消息。

消息样式：

如您需要展示会话超时结束标识，可渲染此消息。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "20"
}
```

表单收集消息（src = 21）

消息说明：

表单收集消息通过提示语引导用户输入信息，用户输入信息将被存储在设定的变量名中，表单类型支持收集文本和选项。

用户填写收集信息后，`selected` 字段为用户填写的内容。

注意：

表单收集消息的收集触发为用户端发送文本消息。

消息样式：



自定义数据字段结构：

```
// 选项表单结构
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "21",
  "content": {
    // 选项标题
    "header": "你喜欢吃什么?",
    // 收集选项
    "items": [{
      "content": "苹果",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "西瓜",
      "desc": ""
    }, {
      "content": "草莓",
      "desc": ""
    }
  ],
  // 1为选项表单
  "type": 1,
  // 若填写过，则内容为提交的内容
  "selected": {
    "content": "苹果"
  }
}

// 文本表单结构
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "21",
  "content": {
    // 收集标题
```

```
        "header": "你喜欢吃什么？",
// 0为文本表单
        "type": 0,
// 若填写过，则内容为提交的内容
        "selected": {
            "content": "桃子"
        }
    }
}
```

卡片消息（src = 22）

消息说明：

卡片消息为一种商品名片类的消息，是将商品名称、描述、图片、与跳转链接集合为一体的自定义消息。用户端可主动发送此类消息给座席端。

消息样式：



自定义数据字段结构：

```
{
    "src": "22",
    "content": {
// 商品标题
        "header": "这里是标题",
// 商品描述
        "desc": "这里是描述",
// 商品图片链接
        "pic": "https://cloudcache.tencent-cloud.com/qcloud/portal/kit/imag
// 商品跳转链接
        "url": "https://www.qcloud.com/"
    },
    "customerServicePlugin": 0
}
```

会话评价设置消息（src = 23）

消息说明：

满意度评价

满意度评价

客服主动邀评

结束后自动发送

012345678901234567890123456789012345678901234567890

不满意!!

一般!

满意!

非常满意!

邀评话术

评价提交话术

评价提交有效期

当用户发送触发会话流消息（src = 7）时，后台会下发此消息。不同值的 menuSendRuleFlag 代表不同的发送规则，具体可见下方。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```

// 值为 1 << 0 代表会话结束自动发送
// 值为 1 << 1 代表座席可主动邀评
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "23",
    "content": {
        // 评价消息发送规则值
        "menuSendRuleFlag": 7
    }
}
    
```

主动拉取客服评价消息（src = 24）

消息说明：

当用户端**进入人工服务**且评价消息的发送规则包括**用户可发送**时，可发送如下 `data` 字段的自定义消息，以通知后台下发评价消息。后台收到此消息会下发评价消息（`src = 9`）。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "24",
}
```

人工会话状态（`src = 26`）

消息说明：

当用户发送触发会话流消息（`src = 7`）时，后台会下发此消息。不同值的 `content` 代表不同人工会话状态。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
// 值为 inSeat 代表接入了人工座席
// 值为 outSeat 代表没有接入人工座席
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "26",
  "content": {
    "command": "updateSeatStatus",
    "content": "inSeat"
  }
}
```

用户主动结束人工会话（`src = 27`）

消息说明：

当用户端**接入了人工座席**时，可发送如下 `data` 字段的自定义消息，以主动结束此次人工会话。

注意：

发送时需要将参数 `onlineUserOnly` 设置为 `true`。

消息样式：

此消息为标志位消息，无需在消息列表中渲染。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "27",
}
```

订单消息（src = 28）

消息说明：

订单消息为一种订单名片类的消息，是将商品名称、描述、图片、与自定义数据集合为一体的自定义消息。用户端可主动发送此类消息给座席端。

自定义数据字段结构：

```
{
  src: "28",
  content: {
    guide: "引导标题",
    name: "订单名称",
    desc: "描述",
    pic: "https://cloudcache.tencent-cloud.com/qcloud/portal/kit/images/presale.a49",
    customField: [
      {
        name: "订单状态：", // 字段名称
        value: "已完成", // 字段值
        customerValue: "customerValue",
      },
      {
        name: "订单金额：", // 字段名称
        value: "1000元", // 字段值
        customerValue: "customerValue",
      },
    ],
  },
  customerServicePlugin: 0,
},
```

机器人欢迎卡片（src = 29）

消息说明：

当用户首次触发机器人时，后台会下发 subtype 为 welcome_msg 的欢迎卡片消息。

当设置了引导提问且用户的输入在相似度设置区间中，后台会下发 subtype 为 clarify_msg 的引导提问消息。

消息样式：



自定义数据字段结构：

```
// subtype为welcome_msg时为欢迎卡片
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "29",
  "subtype": "welcome_msg",
  "content": {
    "title": "猜你想问",
    "content": "",
    "items": [
      {
        "content": "智能客服提供哪些功能"
      },
      {
        "content": "如何修改机器人知识库"
      },
      {
        "content": "客服在哪里收发消息"
      },
      {
        "content": "如何设置工作时间"
      },
      {
        "content": "是否支持发送满意度评价"
      }
    ]
  }
}
```

```

        "content": "机器人功能可以关闭吗"
    },
    {
        "content": "支持哪些消息渠道"
    },
    {
        "content": "什么情况会进入排队"
    }
]
}
}

// subtype为clarify_msg时为引导提问消息
{
    "customerServicePlugin": 0,
    "src": "29",
    "subtype": "clarify_msg",
    "content": {
        "title": "您可能想问:",
        "content": "您可能想问:",
        "items": [
            {
                "content": "客服要怎么服务用户?"
            },
            {
                "content": "支持哪些用户咨询渠道?"
            },
            {
                "content": "智能客服提供哪些功能"
            },
            {
                "content": "怎么实现所有的问题都由客服回复"
            },
            {
                "content": "智能客服是什么"
            }
        ]
    }
}
}

```

机器人富文本 (src = 30)

消息说明：

当用户在机器人的回答中设置的回复为富文本时且用户的提问命中问题时，后台会下发 markdown 格式的富文本消息。

自定义数据字段结构：

```
{
  "customerServicePlugin": 0,
  "src": "30",
  "content": "这是我们的配置信息\\n\\n![] (https://im-console-chatbot-1303031839.cos.
```

智能客服相关回调

业务服务器分配客服回调

最近更新时间：2025-02-28 17:33:59

功能说明

App 管理员可以通过该接口获取转人工的相关请求信息，并且根据业务逻辑指定分配的客服。

注意事项

要启用此回调，必须在 [管理端](#) 配置回调 URL，并设置分配客服的方式为业务服务器分配。

回调的方向是即时通信 Chat 后台向 App 后台发起 HTTPS POST 请求。

App 后台在收到回调请求之后，务必校验请求 URL 中的参数 SDKAppID 是否是自己的 SDKAppID。

其他安全相关事宜请参见 [第三方回调简介：安全考虑](#) 文档。

可能触发该回调的场景

当会话中的用户触发转人工请求，并且应用配置为业务服务器分配客服的方式。

回调发生时机

应用配置为由业务服务器分配客服的策略时，当会话中的用户触发转人工请求，Chat 后台会发送此回调。

接口说明

请求 URL 示例

以下示例中 App 配置的回调 URL 为 `https://www.example.com`。

示例：

```
https://www.example.com?  
Sdkappid=$SDKAppID&CallbackCommand=$CallbackCommand&contenttype=json&ClientIP=$  
ClientIP&OptPlatform=$OptPlatform
```

请求参数说明

参数	说明
https	请求协议为 HTTPS，请求方式为 POST
www.example.com	回调 URL
SdkAppid	创建应用时在即时通信 Chat 控制台分配的 SDKAppID
CallbackCommand	固定为 ChatBot.OnAssignAgent
contentType	固定值为 JSON
ClientIP	客户端 IP，格式例如：127.0.0.1
OptPlatform	客户端平台，取值参见 第三方回调简介：回调协议 中 OptPlatform 的参数含义

请求包示例

```
{
  "CallbackCommand": "ChatBot.OnAssignAgent",          //回调的command
  "SessionId": "aa-bb-cc-dd",                        //会话sessionID
  "ClientUserId": "123",                             // 触发转人工请求的用户ID
  "EventTime": 1670574414123                        //时间戳
}
```

请求包字段说明

字段	类型	说明
CallbackCommand	String	回调命令
SessionId	String	会话的 SessionID
ClientUserId	String	触发转人工请求的用户 ID
EventTime	Integer	事件触发的毫秒级别时间戳

应答包示例

App 后台同步数据后，发送回调应答包。

```
{
  "ActionStatus": "OK",
  "ErrorInfo": ""
}
```

```

"ErrorCode": 0,
  "AgentGroupId": 6521, //业务返回指定客服分组ID
  "AgentIdList": ["penn_svc", "dramon_svc"] //业务返回分配的客服列表
}
    
```

应答包字段说明

字段	类型	属性	说明
ActionStatus	String	必填	请求处理的结果： OK 表示处理成功 FAIL 表示失败
ErrorCode	Integer	必填	错误码： 0为处理成功 非零为处理失败
AgentGroupId	Integer	选填	业务返回指定的客服分组 ID，若只有此字段，Chat后台会分配此客服分组下的客服人员服务用户
AgentIdList	Array	选填	业务返回分配的客服列表，若指定此字段，则会按照空闲规则顺序分配列表中的一个客服

管理员操作手册

用户端配置

最近更新时间：2024-09-04 10:19:16

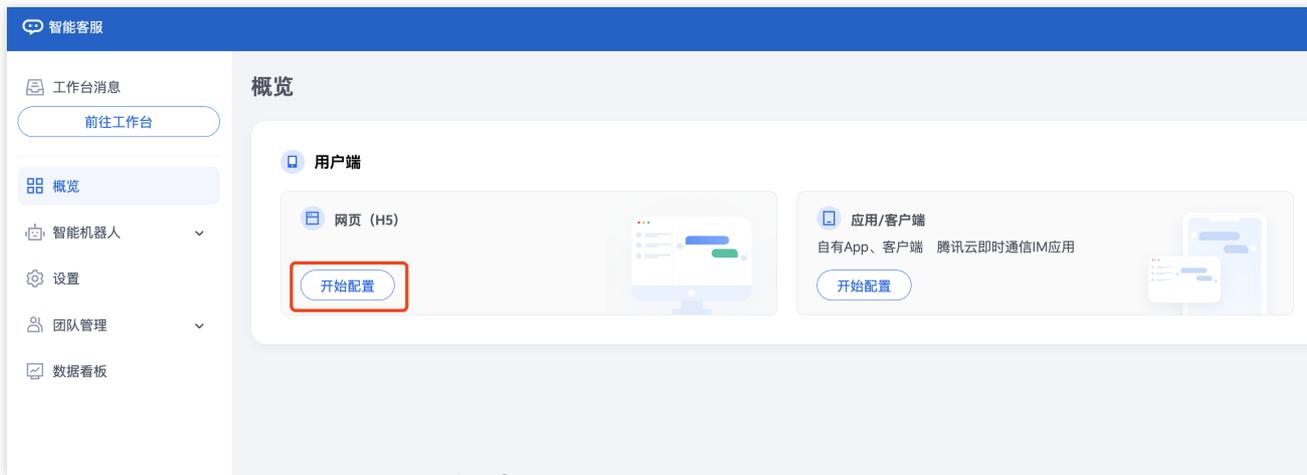
智能客服用户端提供两种接入平台，分别是网页端（**无需开发**）和应用端。

前提条件

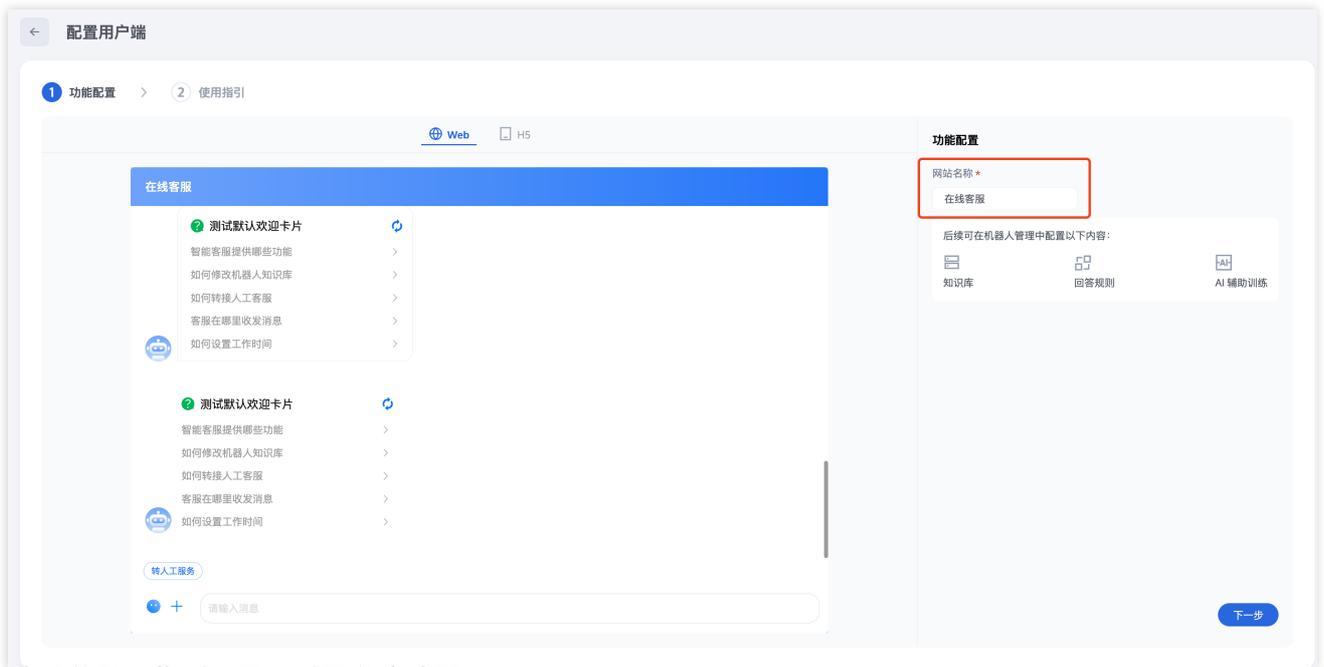
参见 [快速入门](#)，完成智能客服开通。

网页配置

访问 [管理端](#)，单击网页窗口下的开始配置。



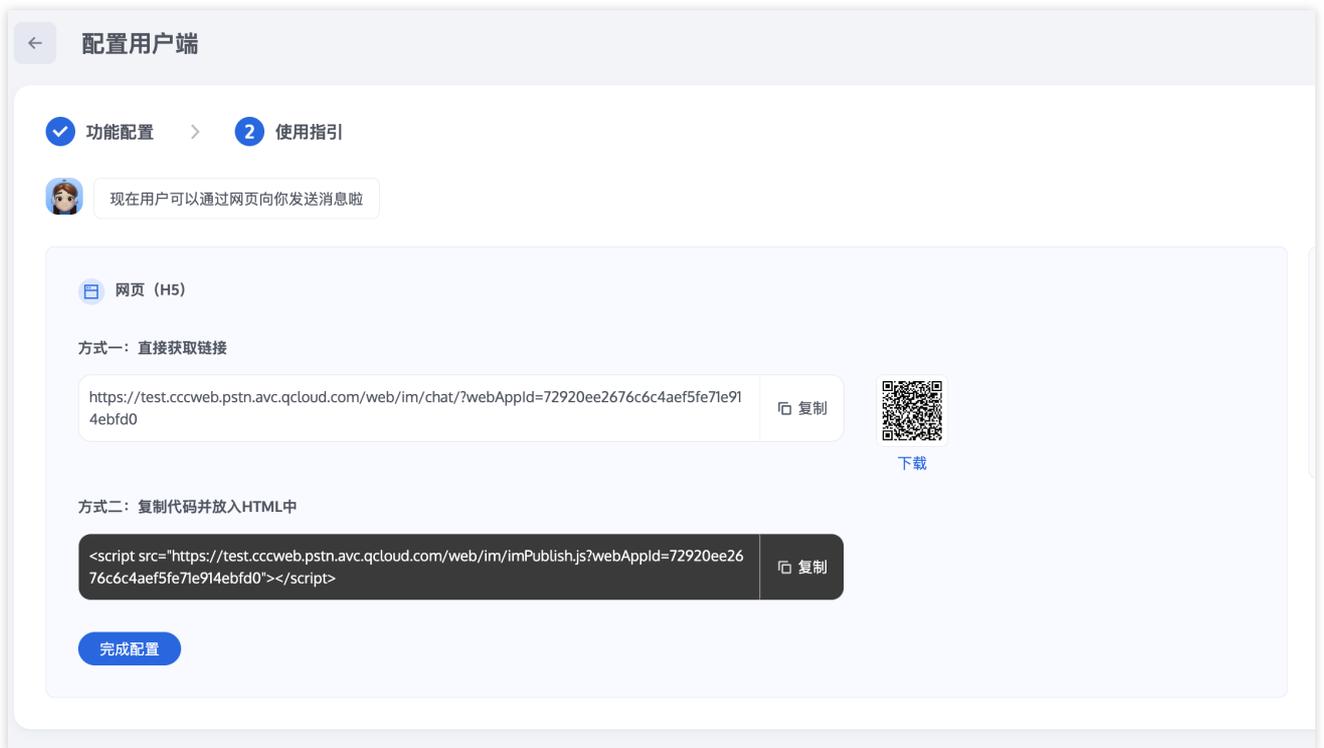
该页面可修改网站名称，修改完成后单击**下一步**。



该页面为具体配置指引。可通过两种方式配置：

方式一：直接复制生成链接，即可向客服发送消息。

方式二：复制代码并放入HTML中。



应用端配置

访问 [管理端](#)，单击应用/客户端窗口下的 **开始配置** 并复制 **客服号UserID**（后续开发时需使用，**请妥善保管**）。

概览

用户端

网页 (H5)

使用指引

修改配置

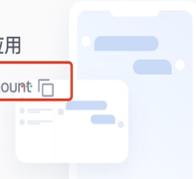


应用/客户端

自有App、客户端 腾讯云即时通信 IM 应用

客服号 UserID: @default_customer_service_account

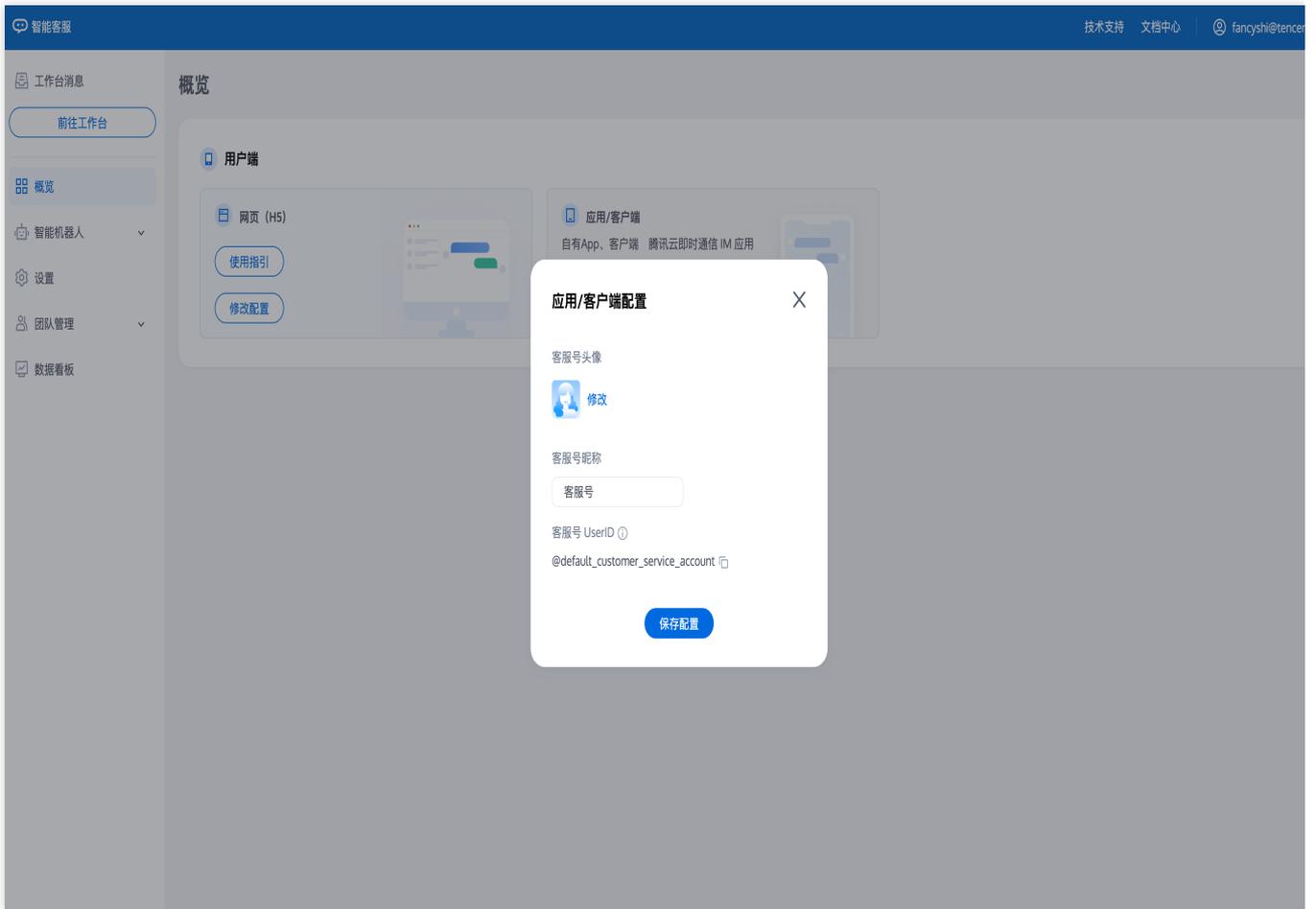
开始配置



该页面支持：

1. 修改**客服号头像**：客服对外展示的头像。
2. 修改**客服号名称**：客服对外展示的名称。
3. 复制**客服号UserID**：供后续开发使用。

详细开发教程可见 [集成指引](#)。



智能机器人 知识库配置

最近更新时间：2024-09-03 17:47:32

访问**管理端**，左侧导航栏单击**智能机器人 > 知识库**进入智能机器人知识库设置页面。

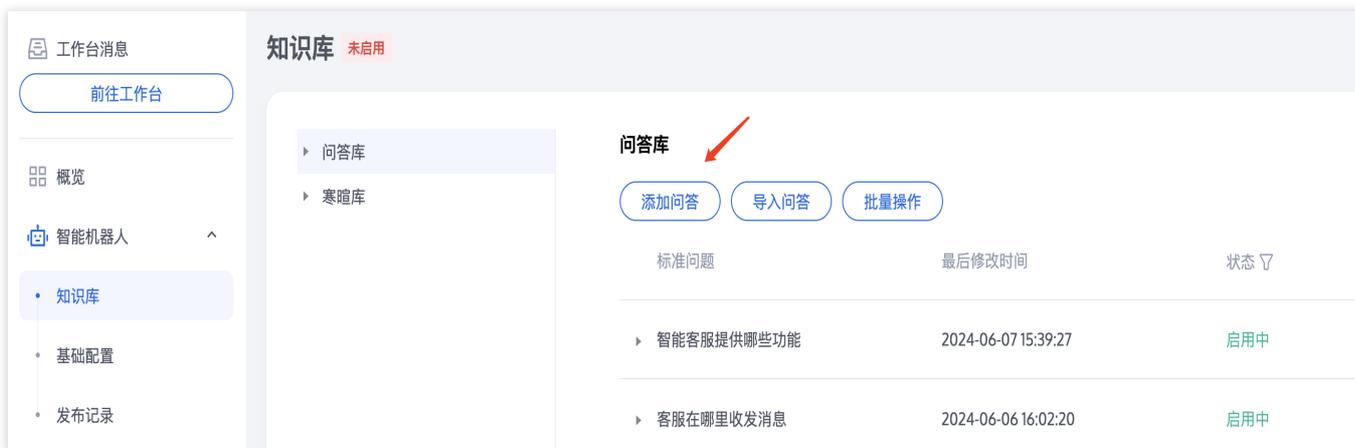
知识库包含问答库和寒暄库。您可以在知识库中配置一些常见问答，机器人将基于您配置的常见问答回复用户问题。

问答库

手动添加问答

单击问答库下方的**添加问答**，在唤起的添加问答弹窗中，选择问题所属分类并输入标准问题，相似问题（可选），以及回答。

单击完成，则添加问答**完成**，此时间问答在测试环境中将默认启用，您可以通过在线测试测试问答效果。



批量导入问答

单击问答库下方的**导入问答**，在唤起的添加问答弹窗中，下载批量上传模板。根据模板内容完成问答对相关信息，并完成上传。



修改问答

问答上传后，您可以在问题右侧的操作区域，对问答进行**编辑/删除/停用/启用**操作。如需批量操作，您也可以通过单击问答库下方的**批量操作**，批量操作选定的问答。



寒暄库

您可以使用寒暄库来让您的机器人回复用户的闲聊问候。寒暄库的问答策略与问答库的问答策略不同，详细介绍可见[基础配置 > 问答策略设置](#)。

您可以在寒暄库配置寒暄问答，配置前请先前往[基础配置 > 问答策略 > 寒暄策略](#)，开启寒暄功能。

预设寒暄库

已为您提供了预设寒暄库，您可以操作系统预设分类右侧的按钮一键启用或停用系统预设分类的问答。对于单个问题，您也可以单击问题右侧的编辑修改回答或单击停用终止回答。



自定义分类

您也可以配置自己的寒暄库，可参见[问答库](#)相关操作。

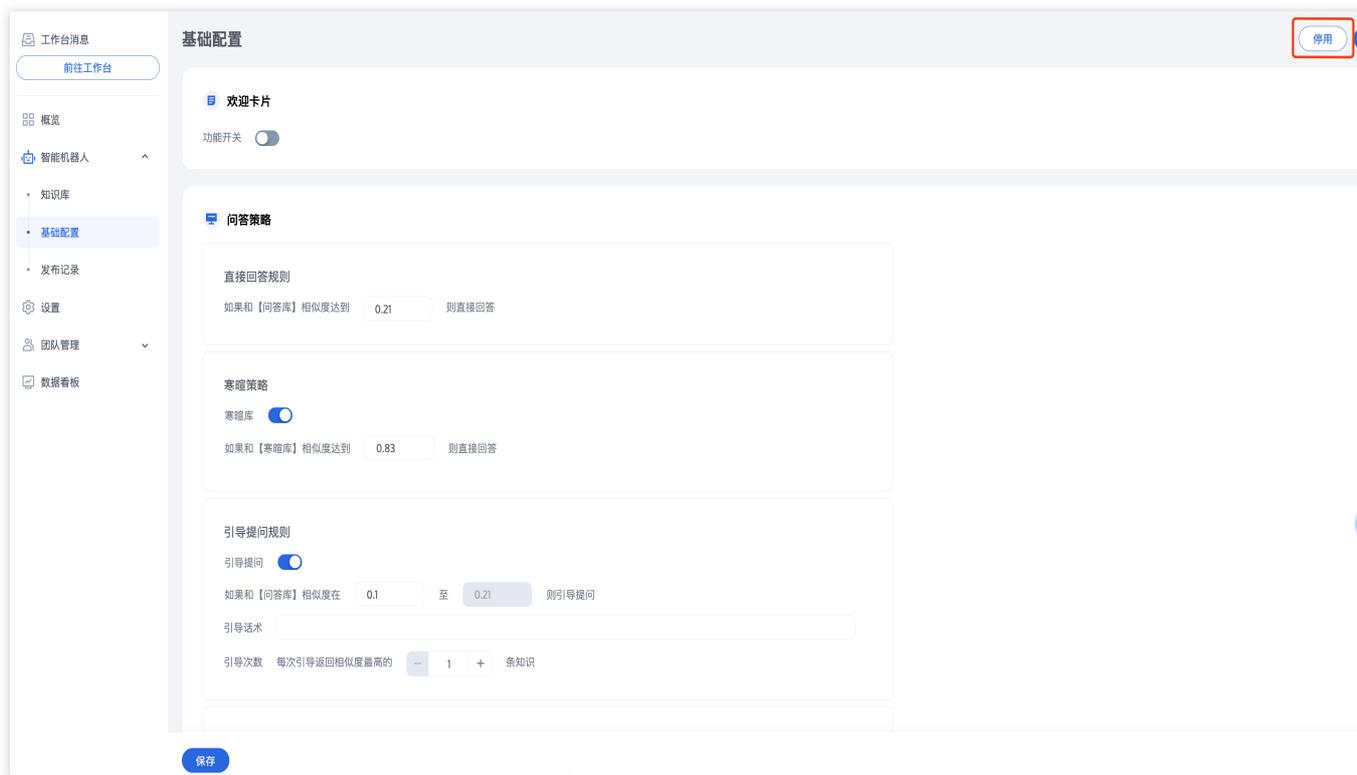
基础配置

最近更新时间：2024-09-03 17:49:02

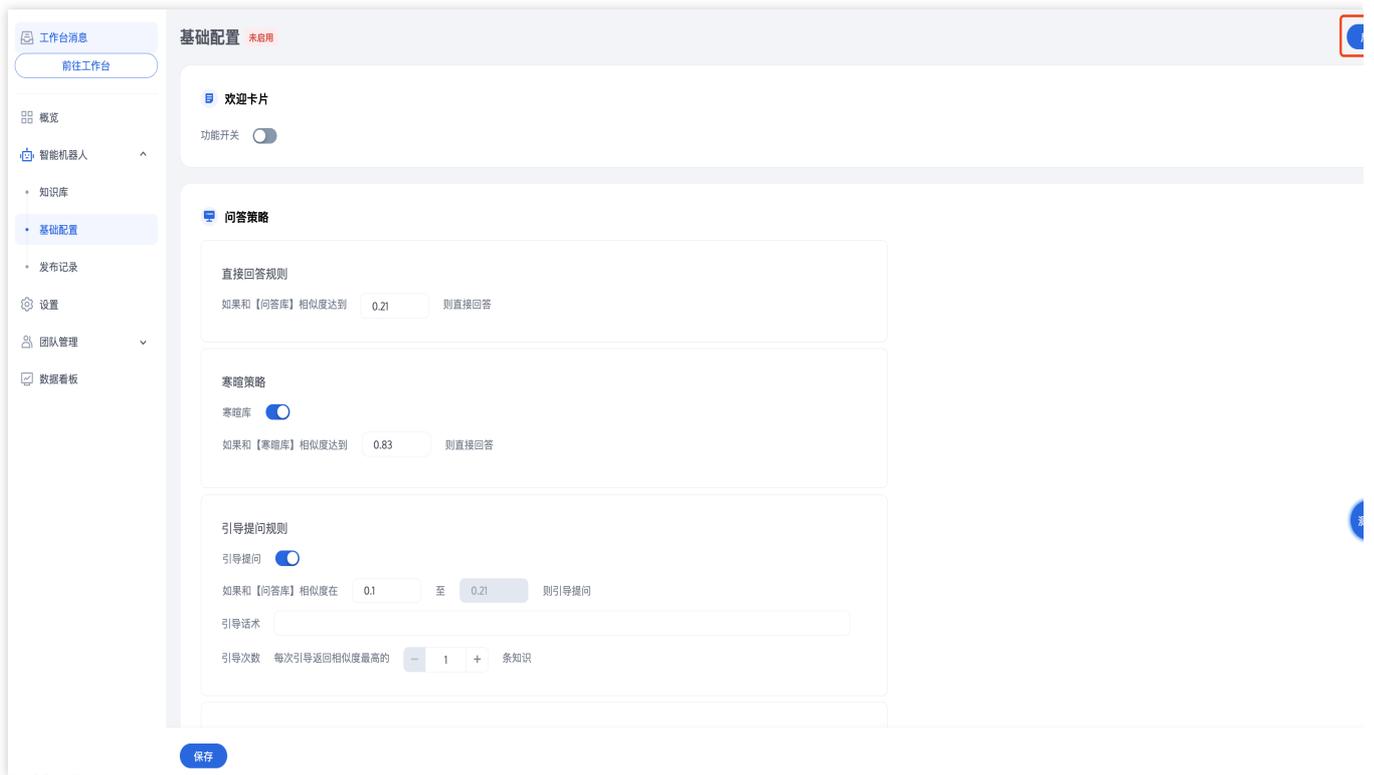
访问[管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **基础设置**进入智能机器人基础设置页面。

停用/启用机器人

智能客服在配置完成后，智能机器人功能默认为开启状态。如需停用，请单击页面右上方的**停用**。



若在停用后需要启用智能机器人，请单击右上方的**启用**。



机器人状态

在基础配置或智能机器人分类下的任一页面都可以直接查看机器人的启用状态

机器人启用下状态：

基础配置

机器人停用下状态：

基础配置 未启用

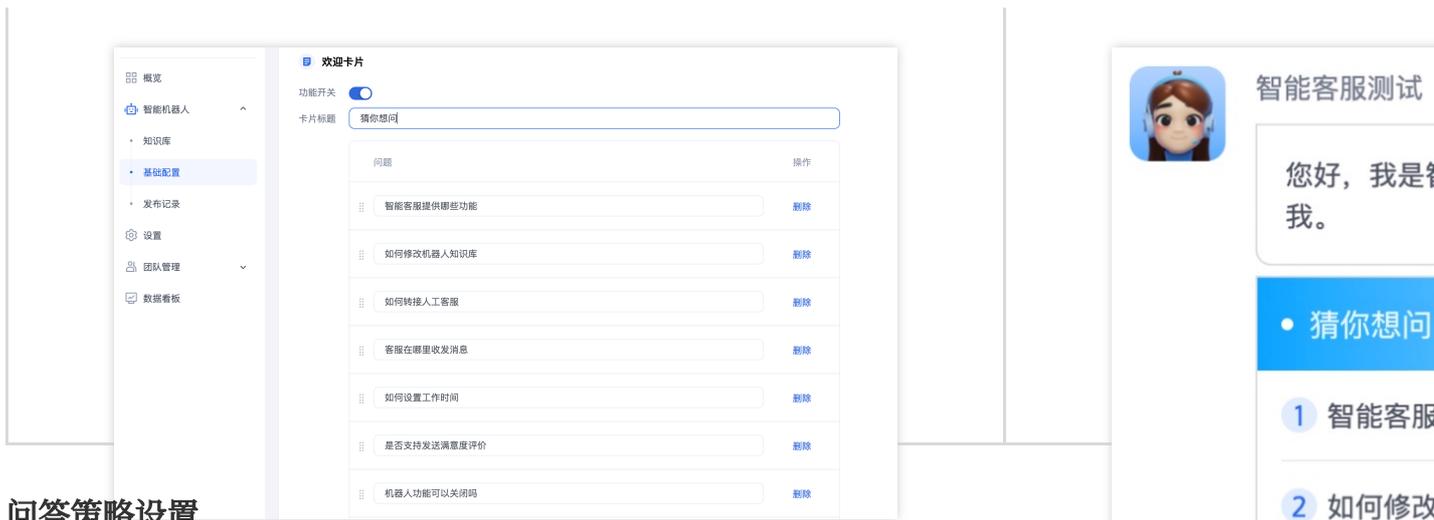
欢迎卡片设置

进入对话后，机器人将以卡片形式自动推送在此处配置的问题，可用于展示高频常见问题。

可配置欢迎卡片的标题及问题，最多支持配置20条问题。

可通过问题左侧的排序按钮为欢迎卡片的问题排序，机器人默认优先展示排序靠前的问题。

欢迎卡片配置	欢迎卡片示例效果



问答策略设置

为您提供以下问答策略，其中**直接回答**为默认策略，此外您可以根据业务情况选择开启**寒暄策略**和**引导提问**。

功能	说明
直接回答	机器人直接回答用户的问题。 当用户提问和问答库相似度达到设定的 直接回答阈值 时，机器人将直接回复相似度最高的问题对应的回答。
寒暄策略	机器人回复用户的闲聊问候。 功能开启后，当用户提问未达到问答库设定的 直接回答阈值 ，且和寒暄库相似度达到设定的 寒暄库阈值 时，机器人将直接回复相似度最高的寒暄问候对应的回答。
引导提问	机器人反问用户想要咨询的问题。 功能开启后，当用户提问未达到问答库设定的 直接回答阈值 ，且未达到寒暄库设定的 寒暄库阈值 ，但超过 引导提问阈值 时，机器人将返回相似度最高的若干条问题。
兜底回复规则	用户问题未命中问答库或寒暄库时，机器人触发兜底回复，支持以下两种兜底模式： 固定兜底：触发兜底回复时，机器人回复在此处配置的兜底回复话术。

测试发布

最近更新时间：2024-09-03 17:50:23

访问[管理端](#)，左侧导航栏单击**智能机器人** > **任意页面**可进入测试发布您的智能机器人。

机器人测试

在您在进行知识库和基础配置过程中或者完成配置后，可以通过在智能机器人分类页面下任意页面右方的测试入口对您的机器人进行**测试**。

管理端测试入口	测试示例																																												
 <p>The screenshot shows a management console interface for a chatbot. On the left is a navigation menu with options like '概览', '智能机器人', '知识库', '基础配置', '发布记录', '设置', '团队管理', and '数据看板'. The main area is titled '问答库' (Question and Answer Library) and contains a table of questions. The table has columns for '标准问题' (Standard Question), '最后修改时间' (Last Modified Time), '状态' (Status), and '操作' (Action). A red box highlights the '测试' (Test) button in the '操作' column of the row for the question '机器人功能可以关闭吗'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>标准问题</th> <th>最后修改时间</th> <th>状态</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>智能客服提供哪些功能</td> <td>2024-06-07 15:39:27</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>客服在哪里收发消息</td> <td>2024-06-04 16:02:20</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>如何修改机器人知识库</td> <td>2024-06-04 16:01:24</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>如何转接人工客服</td> <td>2024-06-04 16:01:24</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>如何设置工作时间</td> <td>2024-06-04 16:01:24</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>是否支持发送满意度评价</td> <td>2024-05-31 16:53:54</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>机器人功能可以关闭吗</td> <td>2024-05-31 16:53:54</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>支持哪些消息渠道</td> <td>2024-05-31 16:53:54</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>什么情况会进入排队</td> <td>2024-05-31 16:53:54</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> <tr> <td>为什么转人工失败了</td> <td>2024-05-31 16:53:54</td> <td>启用中</td> <td>编辑 删除 停用</td> </tr> </tbody> </table>	标准问题	最后修改时间	状态	操作	智能客服提供哪些功能	2024-06-07 15:39:27	启用中	编辑 删除 停用	客服在哪里收发消息	2024-06-04 16:02:20	启用中	编辑 删除 停用	如何修改机器人知识库	2024-06-04 16:01:24	启用中	编辑 删除 停用	如何转接人工客服	2024-06-04 16:01:24	启用中	编辑 删除 停用	如何设置工作时间	2024-06-04 16:01:24	启用中	编辑 删除 停用	是否支持发送满意度评价	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用	机器人功能可以关闭吗	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用	支持哪些消息渠道	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用	什么情况会进入排队	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用	为什么转人工失败了	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用	
标准问题	最后修改时间	状态	操作																																										
智能客服提供哪些功能	2024-06-07 15:39:27	启用中	编辑 删除 停用																																										
客服在哪里收发消息	2024-06-04 16:02:20	启用中	编辑 删除 停用																																										
如何修改机器人知识库	2024-06-04 16:01:24	启用中	编辑 删除 停用																																										
如何转接人工客服	2024-06-04 16:01:24	启用中	编辑 删除 停用																																										
如何设置工作时间	2024-06-04 16:01:24	启用中	编辑 删除 停用																																										
是否支持发送满意度评价	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用																																										
机器人功能可以关闭吗	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用																																										
支持哪些消息渠道	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用																																										
什么情况会进入排队	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用																																										
为什么转人工失败了	2024-05-31 16:53:54	启用中	编辑 删除 停用																																										

发布

在完成配置和测试后，若您的机器人已被启用，可以通过单击页面右上角的**发布**来将配置发布到线上环境。

工作台消息
基础配置 停用

[前往工作台](#)

- 概览
- 智能机器人
- 知识库
- 基础配置
- 发布记录
- 设置
- 团队管理
- 数据看板

欢迎卡片

功能开关

问答策略

直接回答规则

如果和【问答库】相似度达到 则直接回答

寒暄策略

寒暄库

如果和【寒暄库】相似度达到 则直接回答

引导提问规则

引导提问

如果和【问答库】相似度在 至 则引导提问

引导话术

引导次数 每次引导返回相似度最高的 条知识

保存

发布记录

如需查看发布记录，在左侧导航栏中单击**智能机器人 > 发布记录**，信息包含发布的版本号，发布说明，发布时间，以及发布状态。

版本号	发布说明	发布时间	状态
V202461916302568358082	-	2024-06-19 16:30:25	已发布
V202461916275164282022	-	2024-06-19 16:27:51	已发布
V202461915292364193242	-	2024-06-19 15:29:23	已发布
V202461915283463066175	-	2024-06-19 15:28:34	已发布
V202461915204827580994	11	2024-06-19 15:20:48	已发布
V202461915164682141328	-	2024-06-19 15:16:46	已发布
V202461911545199287592	-	2024-06-19 11:54:51	已发布
V202461719453612585837	-	2024-06-17 19:45:36	已发布
V202461210233380405200	-	2024-06-12 10:23:34	已发布
V20246110254983368313	-	2024-06-11 10:25:49	已发布

共 37 条
10 条 / 页 1 / 4 页

会话设置

最近更新时间：2024-09-04 10:26:13

访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击**设置**进入会话设置页面。

会话提示语

智能客服可根据您的需求在不同场景下发送对应提示语。

提示语	说明
欢迎语	用户进入对话后，系统自动发送的第一句欢迎语
人工接入中	用户请求接入人工客服后，系统自动发送的提示语
转人工成功	用户转接人工成功后，系统自动发送的提示语
转人工失败	用户转接人工失败后，系统自动发送的提示语

工作台消息

前往工作台

概览

智能机器人

设置

团队管理

数据看板

设置

提示语

欢迎语

用户进入后，系统自动发送的话术

人工接入中

接入人工客服中，系统自动发送的话术

转人工成功

转接人工成功后，系统自动发送的提示语

您可以在此插入参数\$(StaffName)，该参数表示当前接待的客服昵称

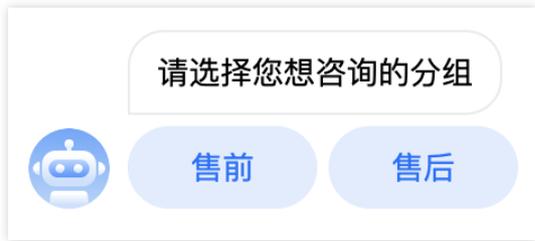
转人工失败

转接人工失败后，系统自动发送的提示语

分配策略

智能客服提供多种选项让您可以根据定制化分配策略将用户快速分配给适当的客服团队。

策略	说明
----	----

自动分配	系统默认的分配策略为自动分配，在该策略下，系统默认将用户优先分配给最近最久没有接待过会话的客服。
用户选择分组	使用 用户选择分组 前，请先添加 分组 。在该策略下，系统会根据用户的选择，将用户分配给相应的分组接待。 效果示例： <div data-bbox="555 495 1090 736" style="text-align: center; border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p>请选择您想咨询的分组</p> <p>售前 售后</p> </div>
业务服务器分配	若需要更进阶的分配逻辑，您可以使用业务服务器分配策略。配置回调URL后，用户的接入请求将转发至您的服务器，由您的服务器自行分配至指定分组或客服。具体用法可参考 业务服务器分配回调 。

接待方式

智能客服提供设置客服接待方式的功能。

自动接待：当选择自动接待为接待方式时，客服将在空闲时自动接待用户咨询。



手动接待：当选择手动接待为接待方式时，只有当客服点击“接入”后，空闲客服才会开始处理用户咨询。

开启**手动接待**后，若客服超过设定时间未接入，会话将被自动转接至其他客服。

开启**超时转接后转小休**后，若分配给客服的会话在超过设定时间未被接待，则将客服状态自动置为小休。



会话排队

智能客服允许您自定义排队逻辑和排队时的提示语。

单客服同时接待人数：设置单个客服可以同时接待的最大用户数。

排队中话术：用户排队期间，系统自动发送预设的话术。利用参数例如\$QueuePosition（当前排队位置）和\$WaitNo（前方等待人数）为用户提供实时信息。

💬

会话排队

单客服同时接待人数超过 - 1 + 人后开始排队

排队中话术

您可以在此处插入参数：\${QueuePosition}表示当前排队位置，从1开始计算；\${WaitNo}表示前方排队人数，从0开始计

会话关闭

智能客服系统提供了灵活的会话关闭配置。

用户应答超时自动结束：如果用户在设定时间内未回复，会话自动关闭。

超时自动结束话术：该功能开启后，在用户超时未回复后，自动给用户发送预设话术。

主动结束话术：该功能开启后，在用户或客服主动结束会话后，自动给用户发送预设话术。

🔒

会话关闭

用户应答超时自动结束时间 - 0 + 秒

超时自动结束话术

用户超时未回复，会话结束，系统自动发送的话术

主动结束话术

用户或客服主动结束会话，系统自动发送的话术

工作时间

智能客服允许您自定义设置客服人员工作时间。

工作时间判断：该功能开启后，您可以自定义客服工作日期和时间；关闭后则默认不开启工作时间判断。

非工作时间自动回复：在非工作时间时，给用户发送的自动回复。

🕒 工作时间

工作时间判断

<input checked="" type="checkbox"/> 周一	09:00 ~ 18:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周二	09:00 ~ 18:00	🕒	⊕
<input type="checkbox"/> 周三	09:00 ~ 18:00	🕒	⊕
<input type="checkbox"/> 周四	09:00 ~ 18:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周五	09:00 ~ 18:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周六	09:00 ~ 18:00	🕒	⊕
<input checked="" type="checkbox"/> 周日	09:00 ~ 23:00	🕒	⊕

非工作时间自动回复

满意度评价

智能客服提供了多种满意度评价功能：

客服主动邀评：该功能开启后，客服人员可以主动邀请用户作出评价。

结束后自动发送：该功能开启后，客服人员将在对话结束后自动发送自定义的满意度评价卡片。

邀评话术：自定义客服人员的邀评话术。

评价提交话术：自定义客服人员在用户提交评价后发送的话术。

评价提交有效期：自定义用户评价提交的有效期。

👍 满意度评价

满意度评价

客服主动邀评

结束后自动发送

★ 非常满意!!

★ ★ 不满意!

★ ★ ★ 一般

★ ★ ★ ★ 满意

★ ★ ★ ★ ★ 非常满意

邀评话术

评价提交话术

评价提交有效期

团队管理

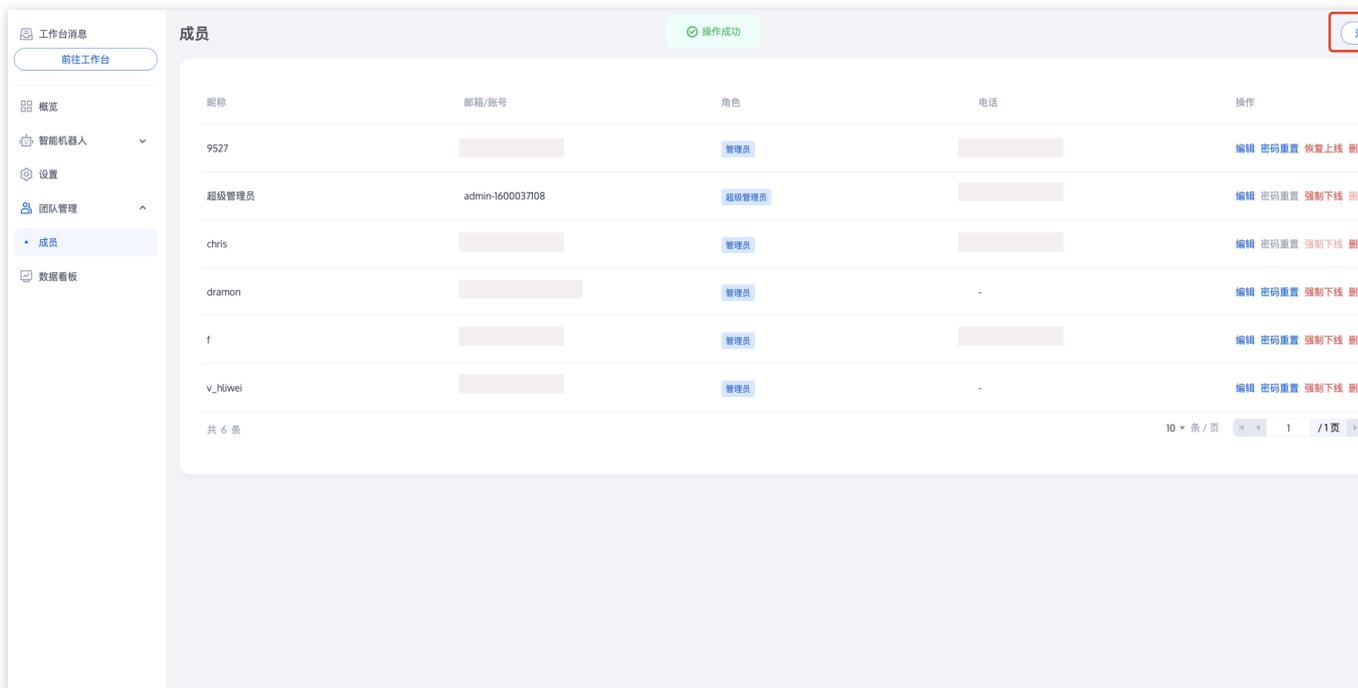
成员管理

最近更新时间：2024-09-04 10:24:02

企业可通过团队管理下的成员功能进行成员人员的添加、删除、编辑和查询等操作。

添加成员

1. 直接访问[管理端](#)，左侧导航栏单击团队管理后进入成员页面，在成员页面右上角单击**添加成员**。



2. 填写成员昵称、邮箱、角色等信息，填写完成单击完成。添加成功后系统会向该成员的邮箱发送一封含有随机密码的邮件，可提示客服查收邮箱后登录。

添加成员 ⓧ

昵称 *

邮箱/账号 *

成员角色 客服 管理员

完成

成员角色

成员角色由超级管理员，管理员，客服组成。

超级管理员：为开通客服插件时默认创建的管理员，可以对管理员和客服成员进行任意操作，但超级管理员不支持删除、修改。

管理员：可对管理员和客服进行编辑，密码重置，强制下线和删除操作，不能对自己进行密码重置和强制下线操作。

客服：无法进入管理端。

编辑成员

在目标成员的操作列单击编辑即可修改成员昵称和成员角色。邮箱暂时不支持修改，您可以删除客服重新添加。

昵称	邮箱/账号	角色	电话	操作
9527	[REDACTED]	管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
超级管理员	admin-1600037108	超级管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
chris	[REDACTED]	管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
dramon	[REDACTED]	管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
f	[REDACTED]	管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
v_hilwei	[REDACTED]	管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
共 6 条				10 条 / 页 1 / 1 页

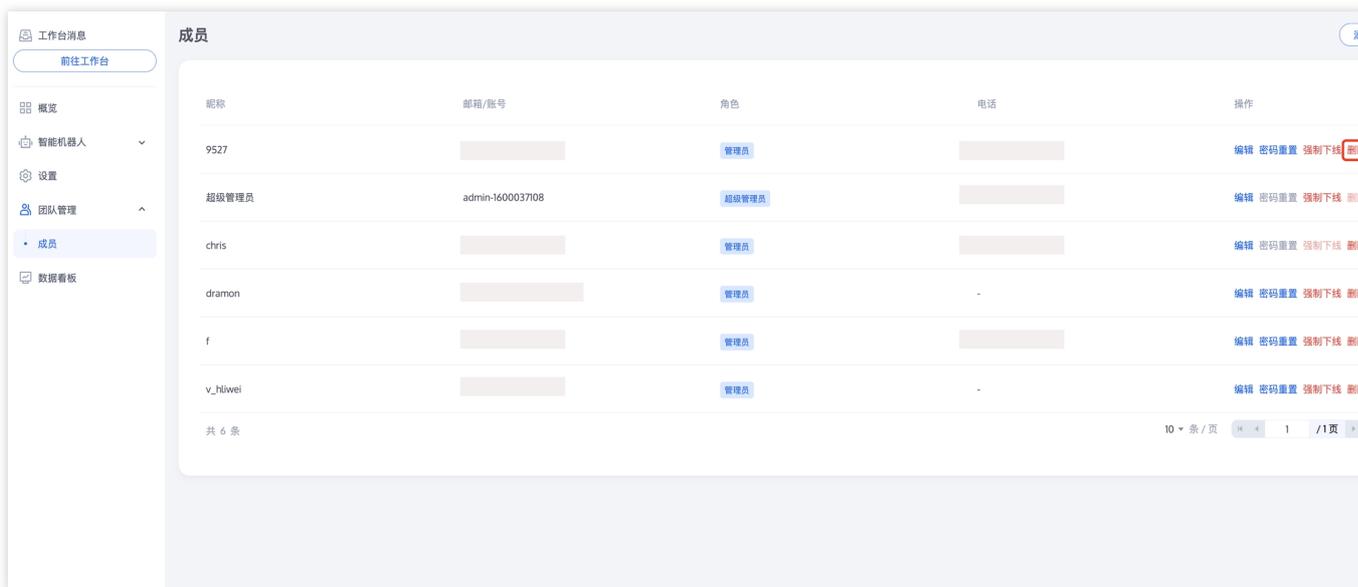
密码重置

若成员忘记密码或未收到含有随机密码的邮件，管理员在目标成员的操作列单击密码重置即可向成员的邮箱发送一封含有随机密码的邮件，原密码失效，可提示成员登录邮箱查收新的随机密码。

昵称	邮箱/账号	角色	电话	操作
9527	[REDACTED]	管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
超级管理员	admin-1600037108	超级管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
chris	[REDACTED]	管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
dramon	[REDACTED]	管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
f	[REDACTED]	管理员	[REDACTED]	编辑 密码重置 强制下线 删除
v_hilwei	[REDACTED]	管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
共 6 条				10 条 / 页 1 / 1 页

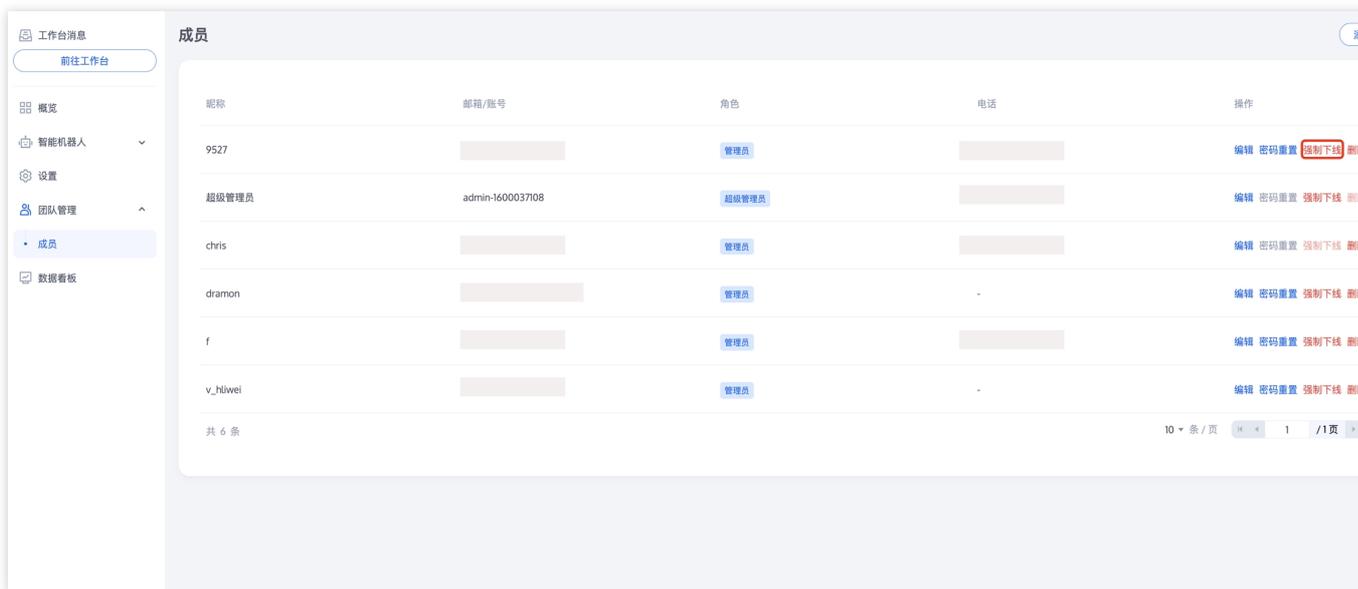
删除成员

在目标成员的操作列单击**删除**，删除后该客服将无法登录。



强制下线

在目标成员的操作列单击**强制下线**，操作后该客服无法再次登录。



恢复上线

在给成员设置强制下线后，如需解除对成员的登录限制，可在目标成员的操作列单击恢复上线，该成员可继续登录。

工作台消息 前往工作台

成员 操作成功

昵称	邮箱/账号	角色	电话	操作
9527		管理员		编辑 密码重置 恢复上线 删除
超级管理员	admin-1600037108	超级管理员		编辑 密码重置 强制下线 删除
chris		管理员		编辑 密码重置 强制下线 删除
dramon		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除
f		管理员		编辑 密码重置 强制下线 删除
v_hiwei		管理员	-	编辑 密码重置 强制下线 删除

共 6 条 10 条 / 页 1 / 1 页

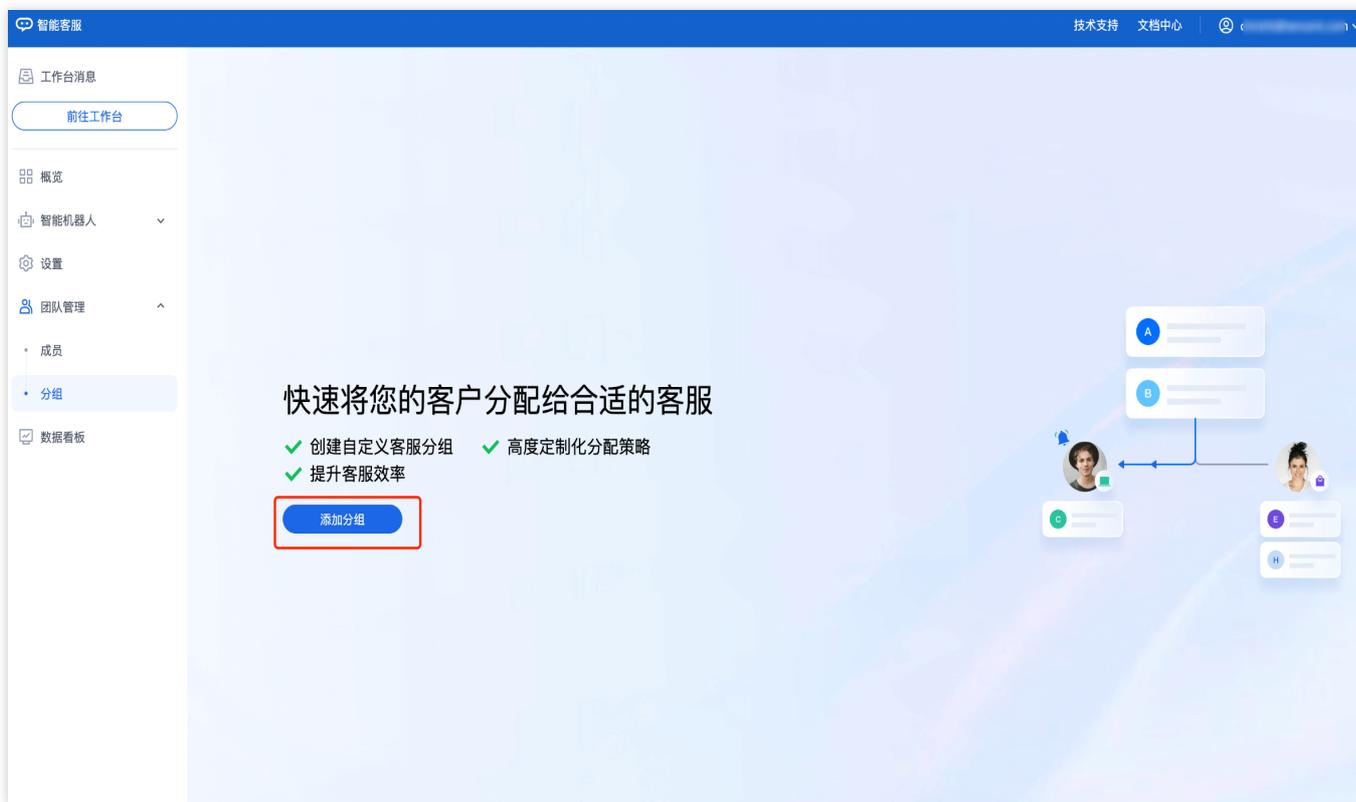
分组管理

最近更新时间：2024-09-04 10:25:17

企业可通过团队管理下的分组功能，进行创建和管理多个客服分组。您可以根据定制化分配策略将用户快速分配给适当的客服团队，提升客服效率。

添加分组

1. 直接访问 [管理端](#)，左侧导航栏单击团队管理后进入分组页面，单击**添加分组**。



2. 填写分组名称，并选择添加相应成员。

添加分组 ✕

分组名称 *

请输入分组名称

分组成员

请选择分组成员，支持输入成员名称或邮箱搜索

完成

编辑分组

在目标分组的操作列单击编辑即可修改分组名称和分组成员。

分组名称	分组ID	分组人数	操作
售前	3335	4	编辑 删除

共 1 条 10 条 / 页 < 1 / 1 页 >

删除分组

在目标分组的操作列单击删除，删除后该分组信息将丢失。

分组名称	分组ID	分组人数	操作
售前	3335	4	编辑 删除

共 1 条 10 条 / 页 < 1 / 1 页 >

分组策略

在完成添加/编辑分组后，请单击**分配策略**，配置您创建的分组分配策略，分配策略设置请参见**分配策略**。



客服操作手册

登录与上线

最近更新时间：2024-09-04 10:41:27

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。

首次登录并绑定手机号

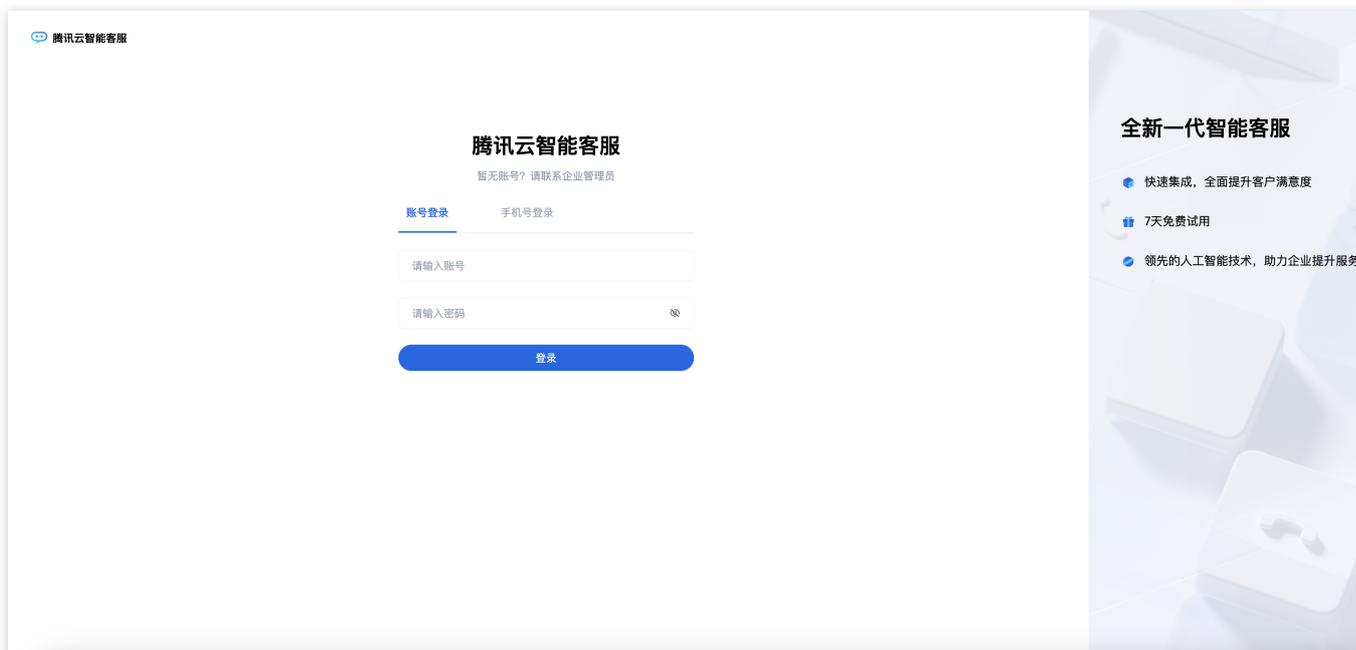
步骤1：登录工作台

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。



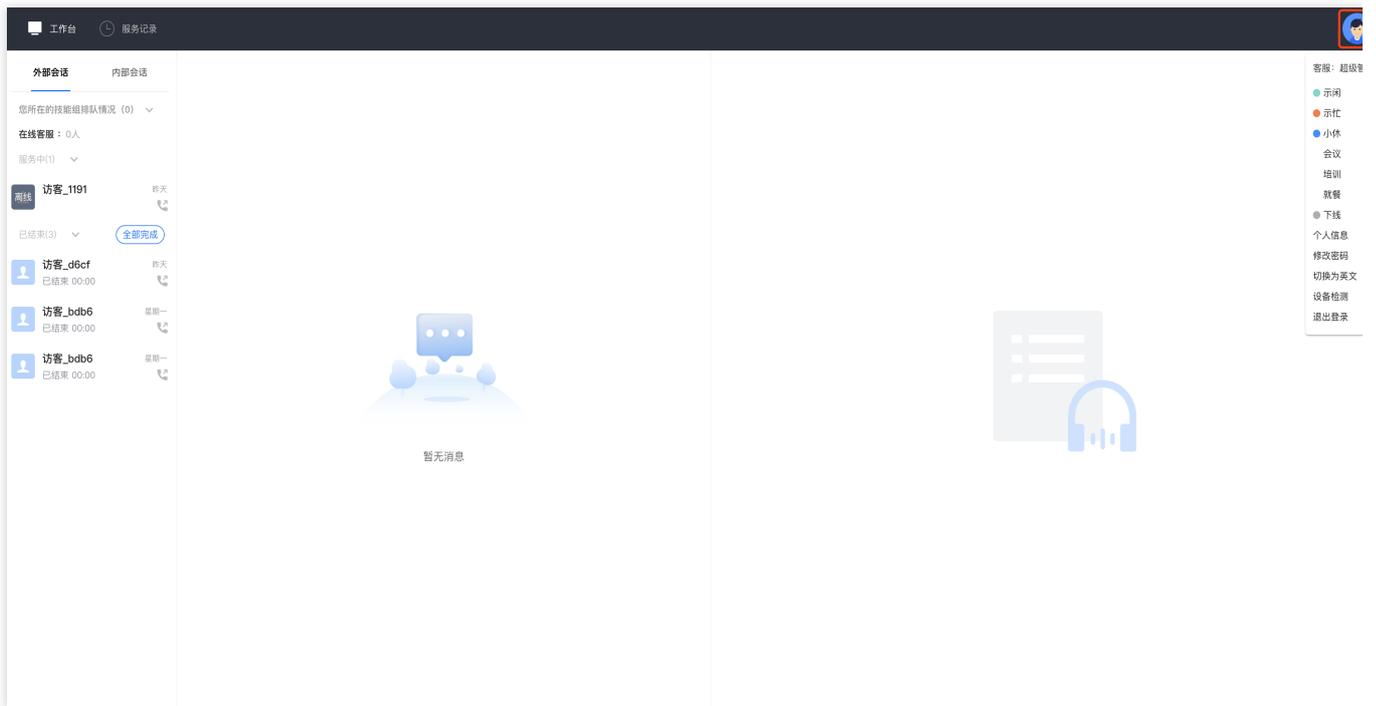
步骤2：进入目标应用

首次需授权需单击允许使用麦克风后上线。



步骤3：正式上线

您可确认右上角客服状态为绿色小圆点表示客服空闲，可正常服务。



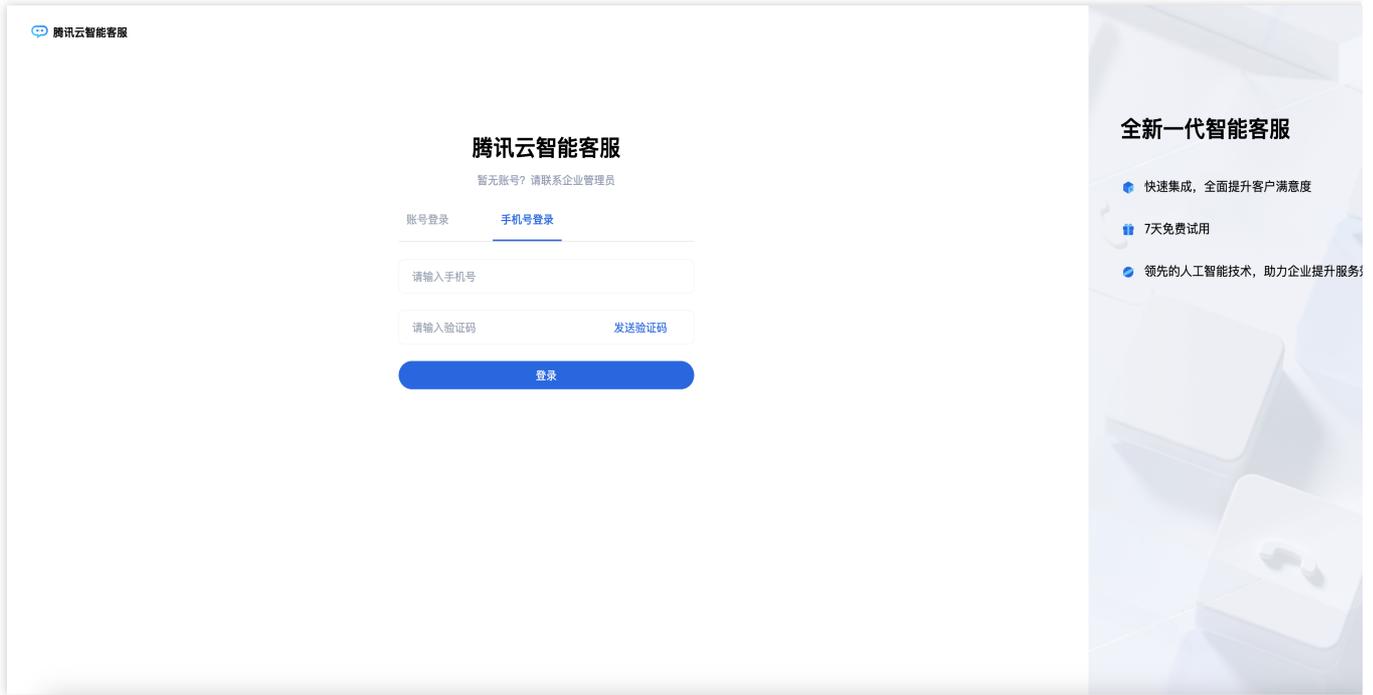
短信验证码登录

直接访问 [工作台](#)，单击验证码登录，输入手机号并单击获取验证码如下图所示。

直接访问链接：<https://desk.tencentcloud.com>

手机号：您首次登录工作台绑定的手机号

验证码：发送到手机号的短信验证码

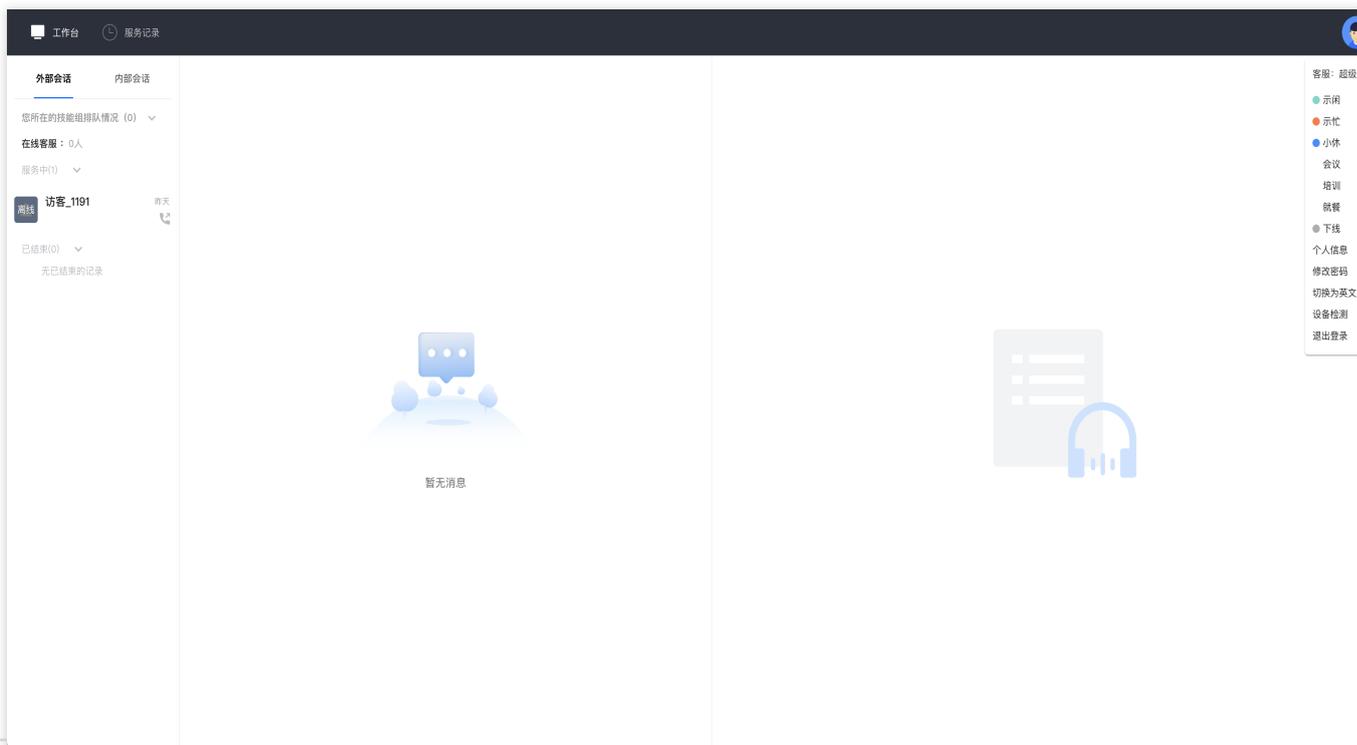


客服工作台

最近更新时间：2024-09-03 18:06:21

工作台概览

座席工作台主要区分为三个功能区和一个顶部导航栏，如下图所示：



位置	功能	功能说明
顶部导航栏	工作台	当前工作台。
	状态	<p>示闲：空闲时，系统会给当前客服分配接待任务。</p> <p>示忙：示忙时，系统不会给当前客服分配接待任务。</p> <p>小休：小休时，可选择具体的小休原因，系统不会给当前客服分配接待任务。</p> <p>下线：下线后，系统不会给当前客服分配接待任务。</p>
左侧区	会话任务区	该区域用于显示当前正在服务的电话、在线或音视频通话任务。

接待与结束会话

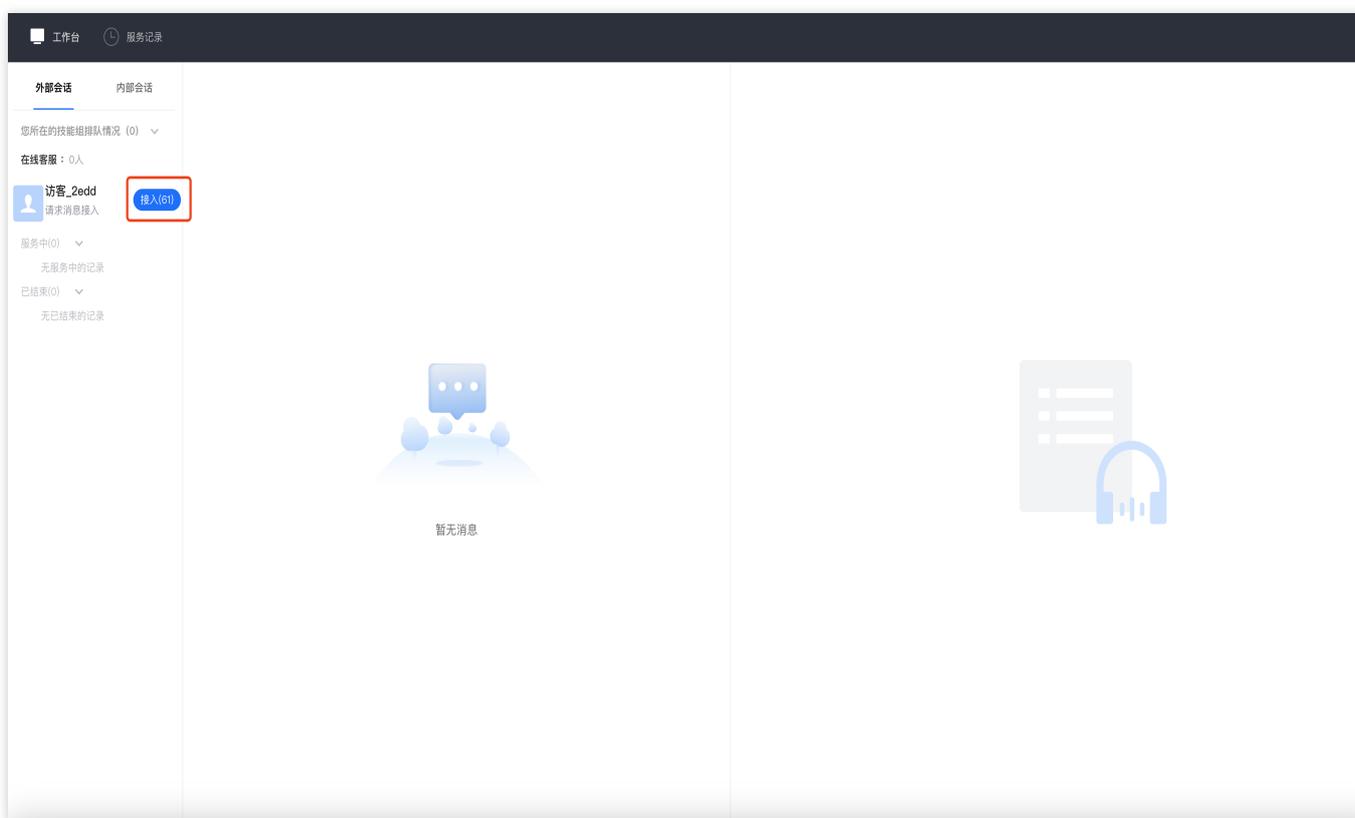
最近更新时间：2024-09-04 10:42:58

手动接待会话

当有会话分配到客服时，客服工作台将弹出接待提示条以及铃音提示客服有新的会话，客服可单击蓝色按钮接待。

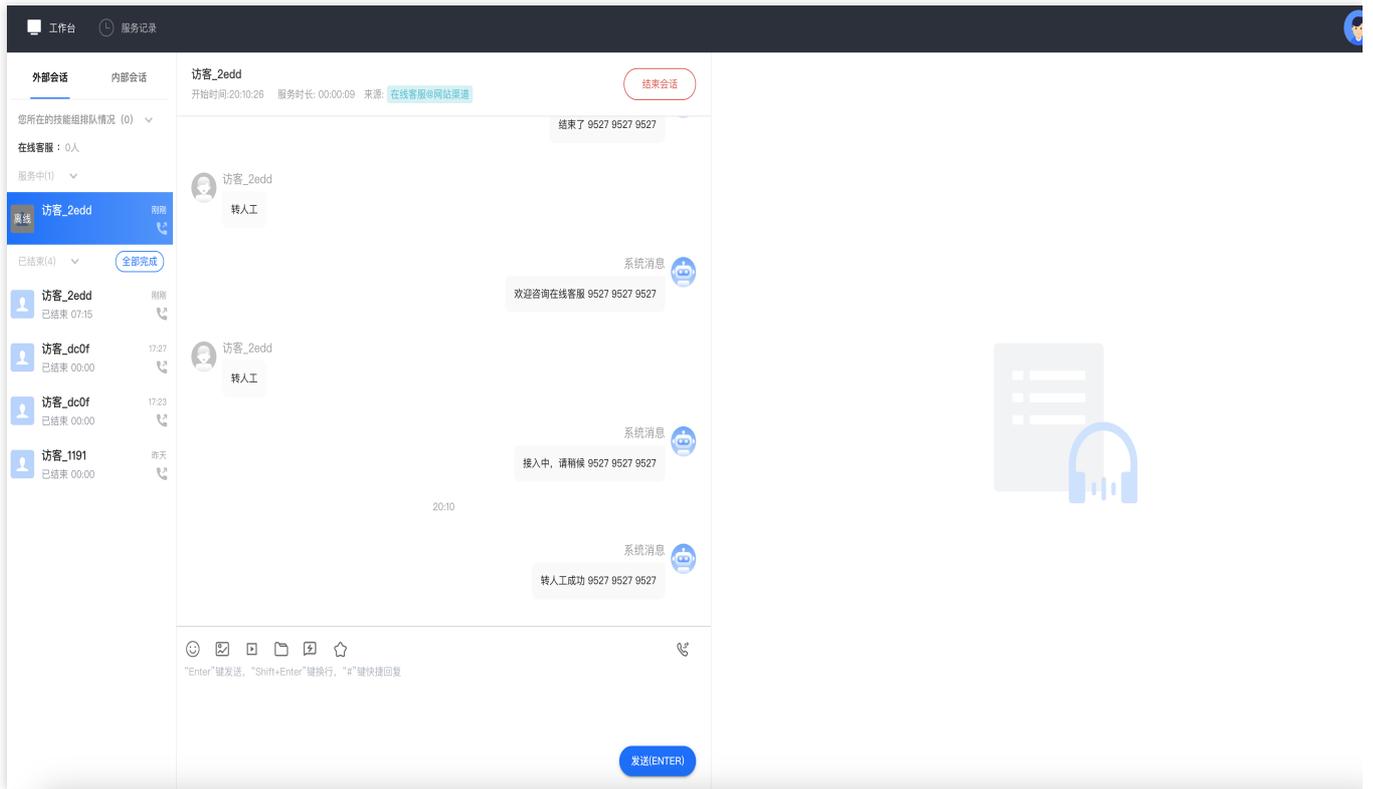
说明：

接听提示条中会展示倒计时，若客服在倒计时结束前未单击接待，该会话将会被转接至其他客服。



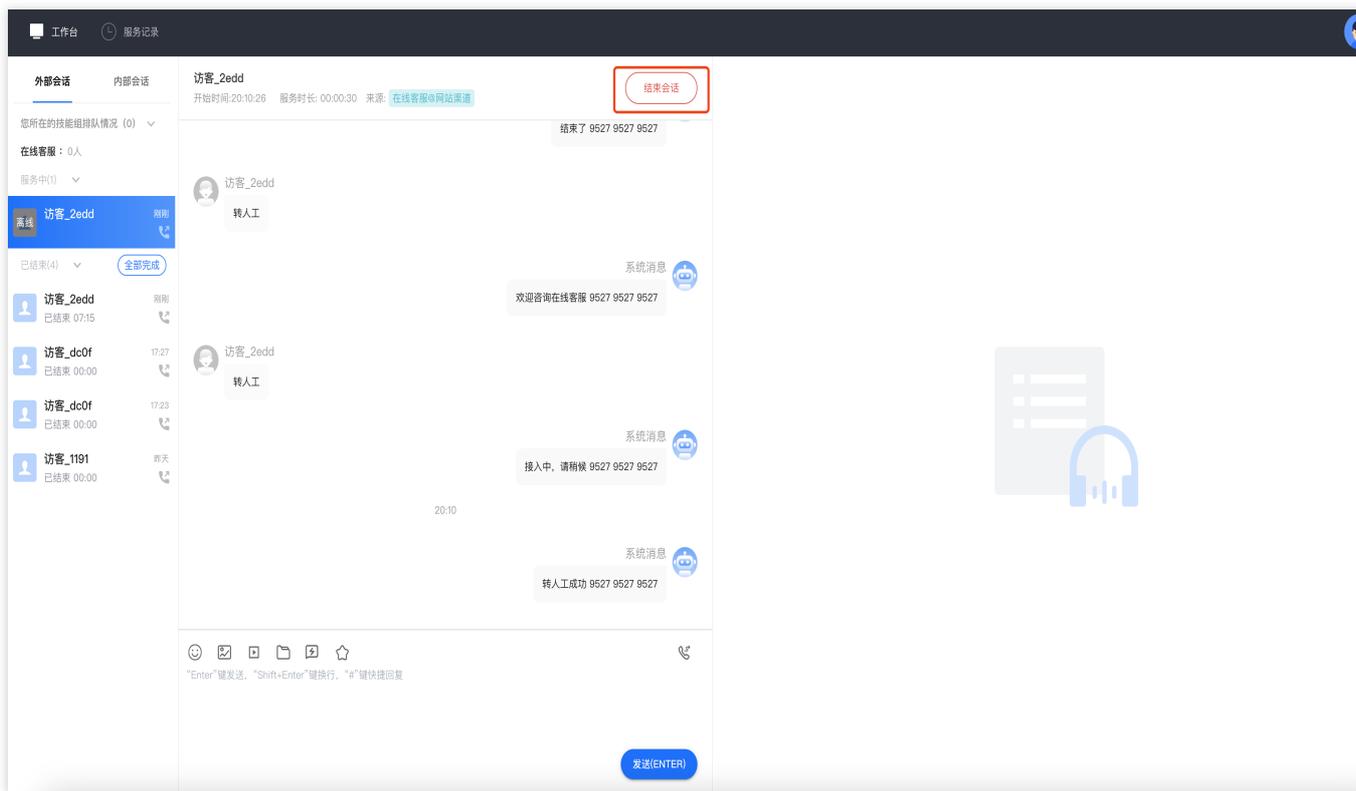
自动接待会话

若管理员设置了自动接待，用户会话分配到该客服时，客服工作台自动接待会话，不会弹出接待提示条。



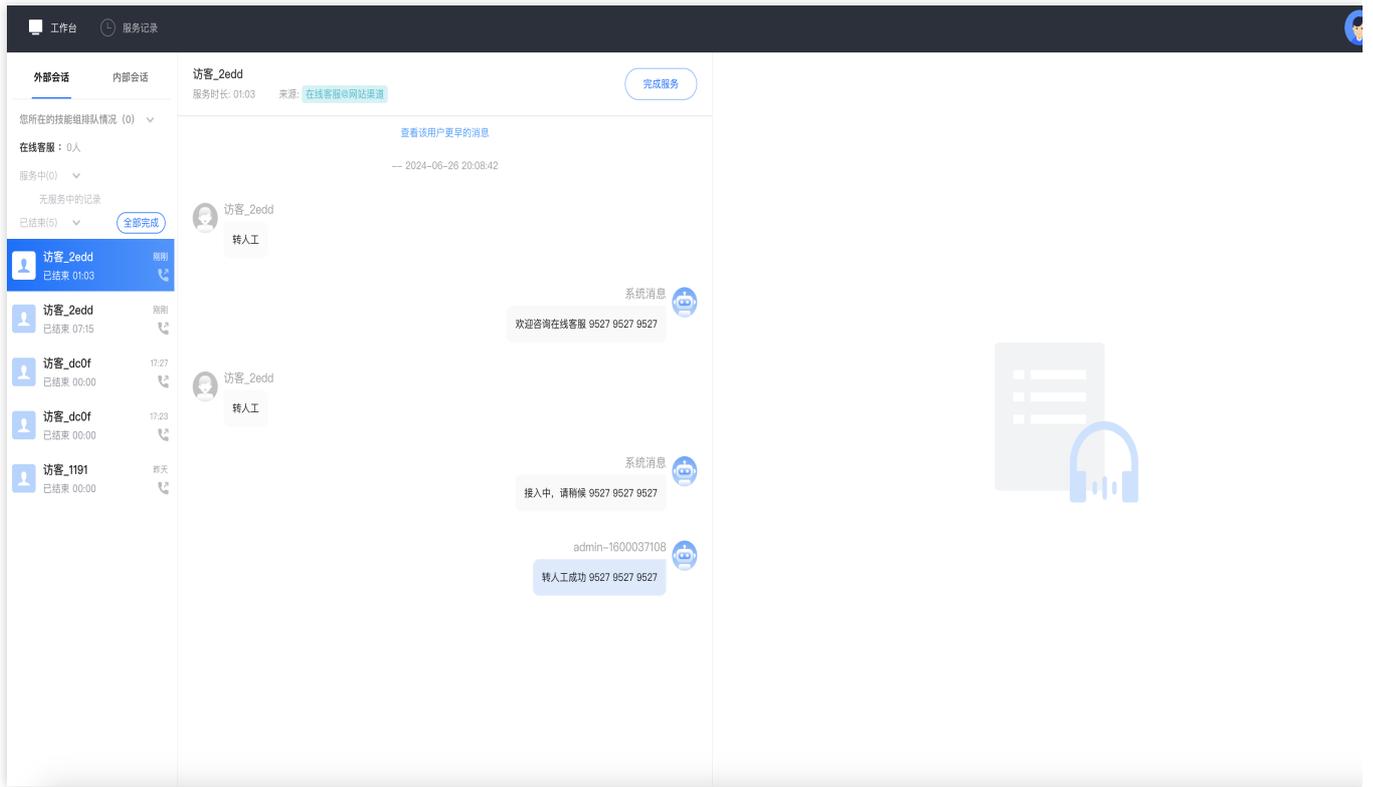
手动结束会话

客服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

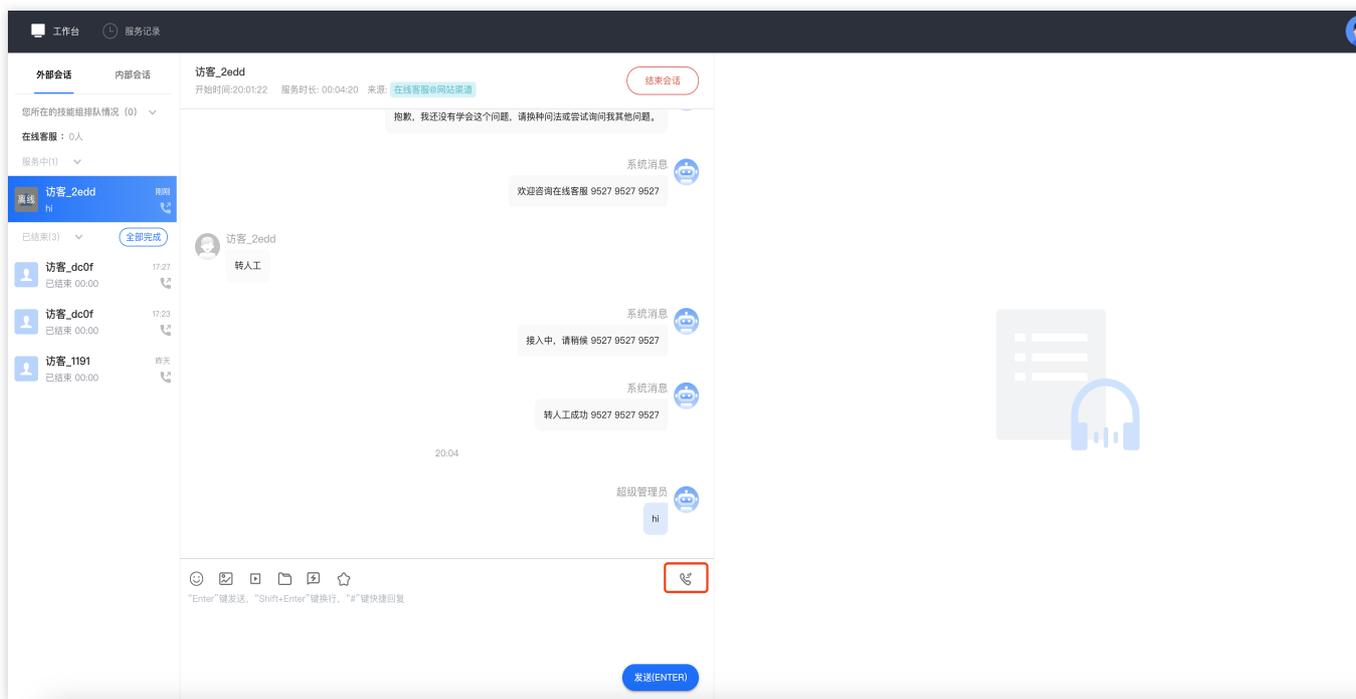
当客服给用户发送消息，用户未在管理员指定的时间内回复，系统将执行超时自动结束会话，无需客服手动点击，会话自动结束并给用户发送自动结束语。



会话转接

最近更新时间：2024-09-03 18:10:52

客服和用户会话过程中，该会话如需转接至其他部门或客服沟通，客服可以将该通电话转接至指定的在线客服技能组或者转接至客服。客服可在工作台单击会话转接图标，如下图所示。



转接至客服

单击**转客服**，可搜索需要转接的客服，选中目标客服，单击**开始转接**。客服可在开始转接前看到目标客服的状态。

← 转接

转指定客服

邮箱 ▾

昵称	邮箱	状态 
 chris	chrishli@tencent.com	示闲

 开始转接

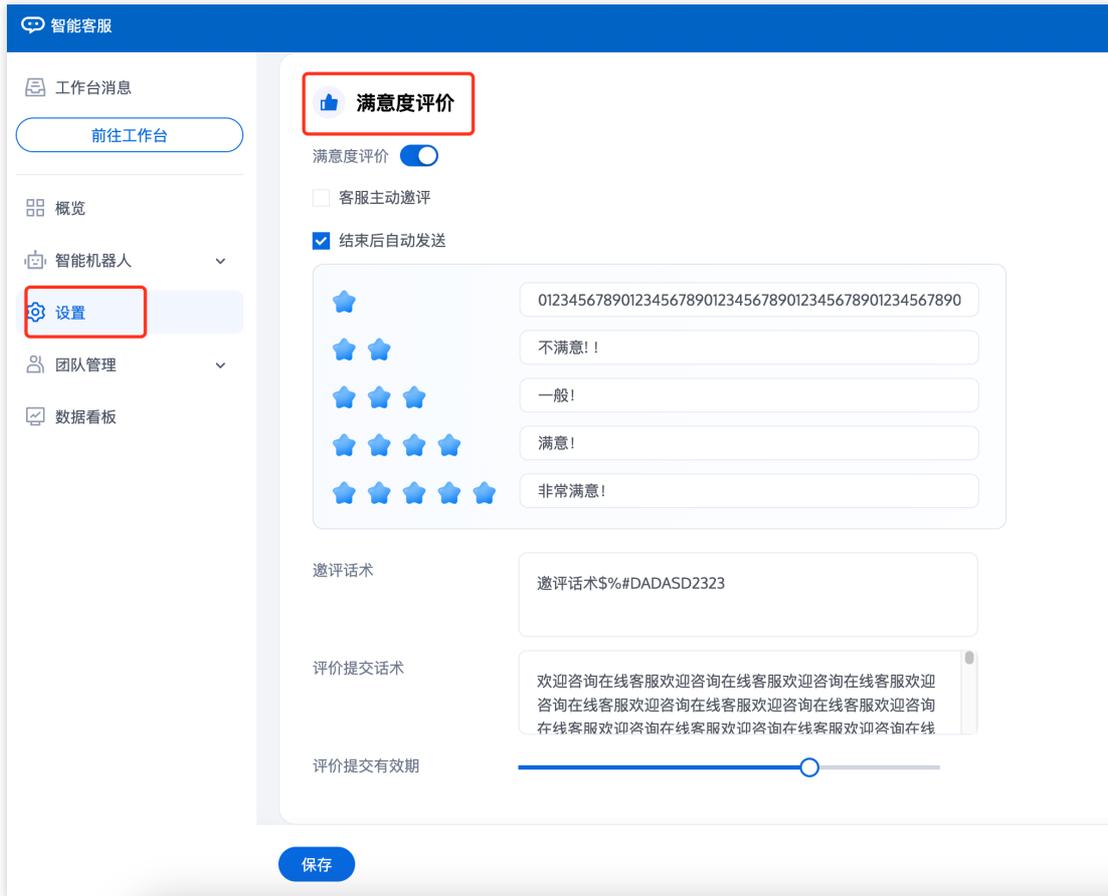
满意度评价

最近更新时间：2024-09-04 10:44:18

客服可单击会话窗口中满意度评价的星星按钮，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。



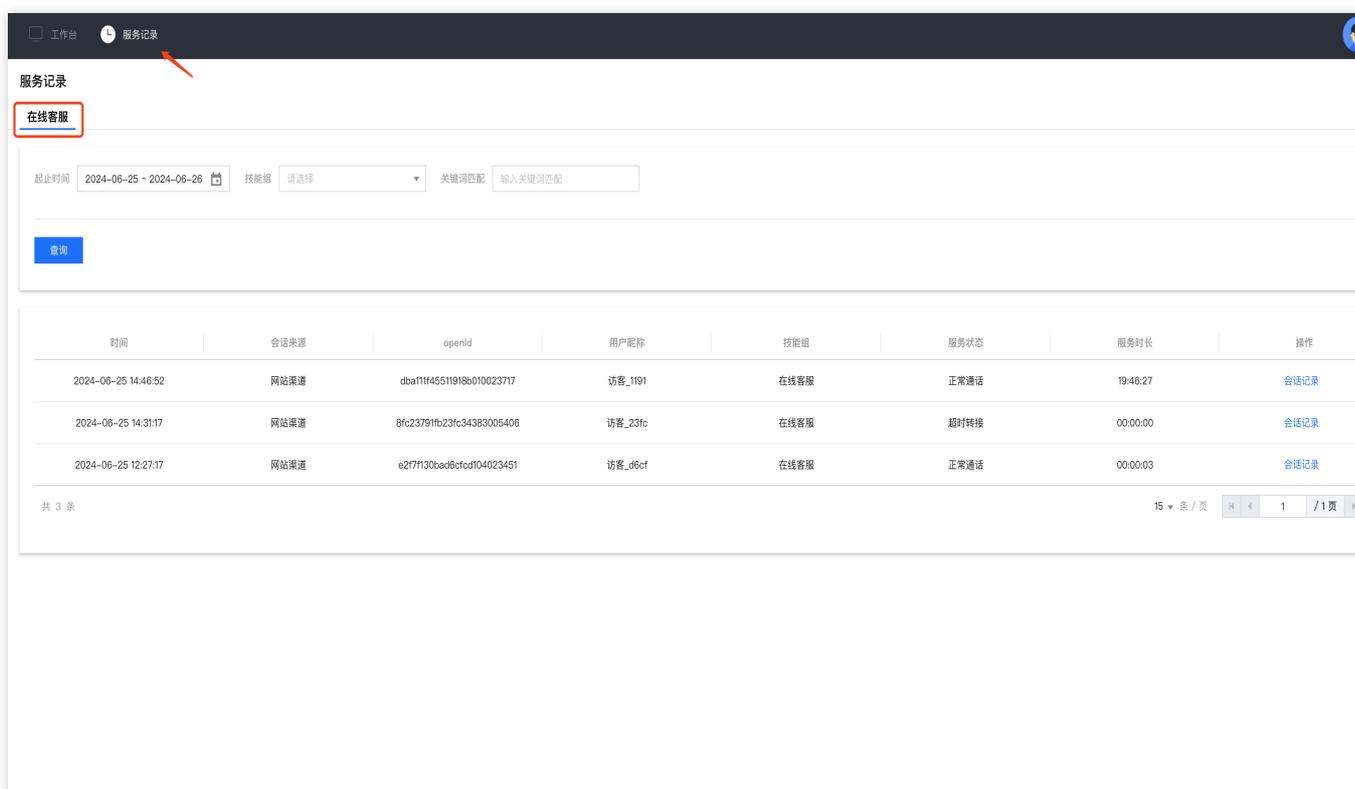
在线服务记录与会话详情

最近更新时间：2024-09-03 18:12:09

查看服务记录

客服在工作台顶部单击**服务记录**，可查看该客服的在线会话服务记录。仅支持客服查看自己的服务记录，无法查看其他客服服务记录。

支持客服按日期、技能组、关键词匹配筛选查询。



查看会话记录详情

在对应服务记录操作列单击**会话记录**，可查看该会话的聊天记录详情。

在线客服

起止时间 技能组 关键词匹配

查询

时间	会话来源	openid	用户昵称	技能组	服务状态	服务时长	操作
2024-06-25 14:46:52	网站渠道	dba11f4551918b010023717	访客_1191	在线客服	正常通话	19:46:27	会话记录
2024-06-25 14:31:17	网站渠道	8fc23791fb23fc34383005406	访客_23fc	在线客服	超时转接	00:00:00	会话记录
2024-06-25 12:27:17	网站渠道	e2f7f130bad6cfd0104023451	访客_d6cf	在线客服	正常通话	00:00:03	会话记录

会话记录详情如下图所示，可在右上角搜索对应聊天记录。

与访客_1191的会话记录

-- 2024-06-25 14:46:52

访客_1191
人工

系统消息
欢迎光临22

访客_1191
111

系统消息
接入中2

访客_1191
213

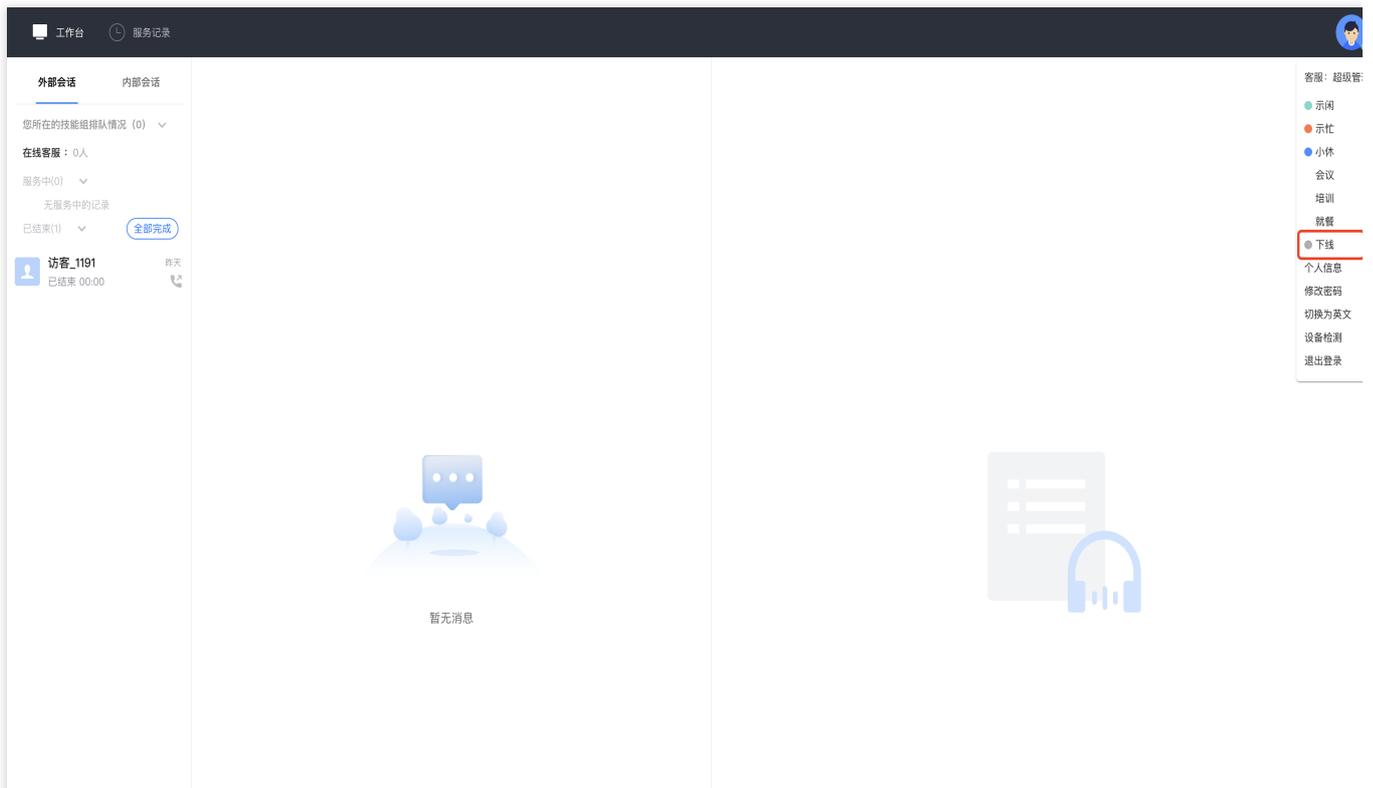
fancyshi@tencent.com
排队中2

下线与退出登录

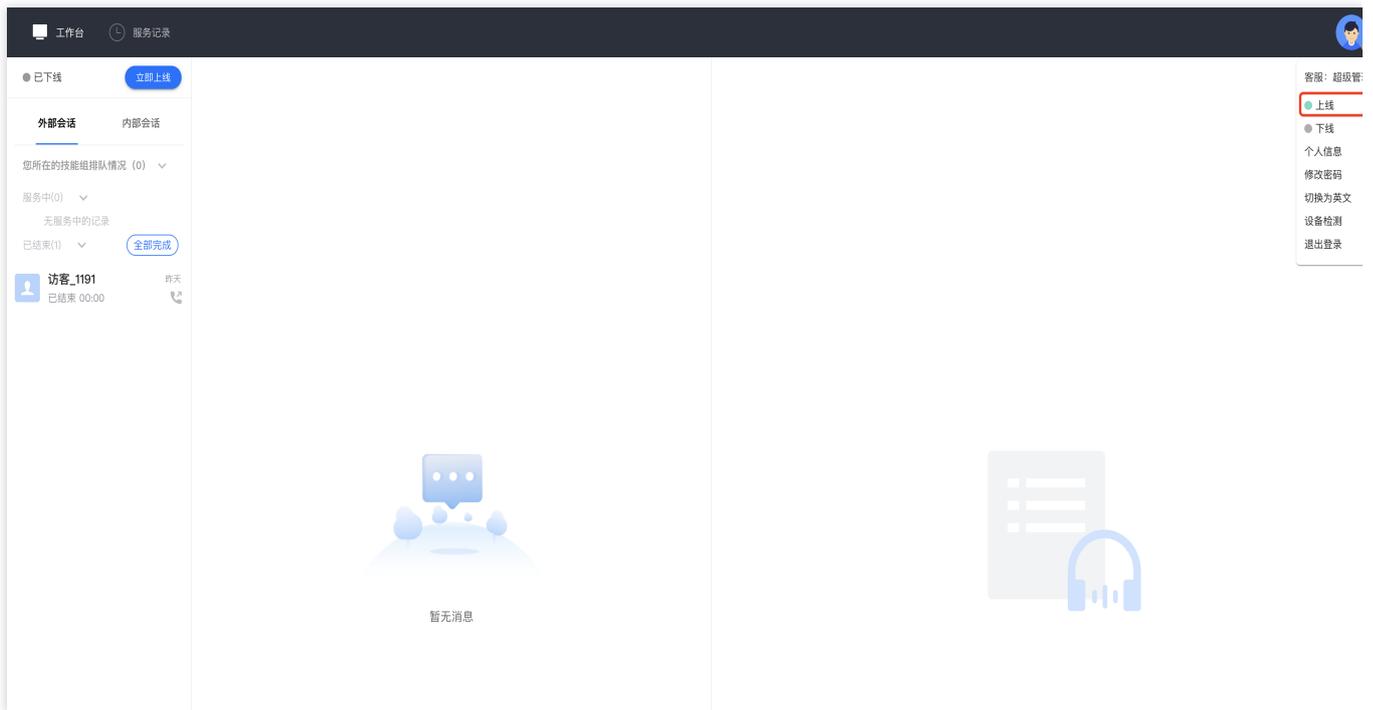
最近更新时间：2024-09-03 18:14:27

下线

在客服工作台单击右上角头像按钮，单击**下线**，如下图所示。



下线后，客服状态为离线状态，系统不会给该客服分配会话，客服可单击**上线**继续上线。



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。

